



TER BESLISSING

Aan
de minister

28/9

Generale Thesaurie
Directie Financiële
Markten

Persoonsgegevens

nota

Kamerbrief voortgang aanpak ervaren discriminatie
banken

Datum
22 september 2025

Notanummer
2025-0000260755

Bijlagen
1. Kamerbrief
2. Onderzoek Ipsos I&O

Aanleiding

U heeft de Tweede Kamer toegezegd in het najaar een voortgangsbrief te sturen over de aanpak van door klanten ervaren discriminatie in de interactie met banken en betaalinstellingen.

Beslispunten

- We vragen u akkoord te gaan met de Kamerbrief in bijlage 1 en adviseren u om deze voor het tweeminutendebat bestrijding witwassen en terrorismefinanciering van 1 oktober naar de Kamer te sturen. Als u akkoord bent, vragen we u om de Kamerbrief te ondertekenen.
- We vragen u akkoord te gaan met het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaringmaking nota's.

Kernpunten

- De Kamerbrief gaat in op de stand van zaken van de verschillende acties die vanuit banken, toezichthouders en u lopen om ervaren discriminatie aan te pakken.
- De acties zijn het verbeteren van:
 - de toepassing door banken van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet,
 - mogelijkheden voor burgers om klachten in te dienen, verantwoord omgaan met kunstmatige intelligentie en *machine learning*
 - betere klantcommunicatie door banken.
- In de toelichting vindt u een overzicht van de stand van zaken per actie. De brief is een vervolg op uw eerdere voortgangsbrief van december 2024 en de brief van uw voorganger uit mei 2024.
- U biedt met de Kamerbrief ook het vervolgonderzoek van Ipsos I&O aan (bijlage 2). Dit onderzoek betreft een kwantitatief consumentenonderzoek naar ervaren discriminatie en is een herhaling van het kwantitatieve deel van eerder onderzoek uit 2024. Uit het onderzoek blijkt dat het aantal respondenten dat discriminatie ervaart is afgenomen van 6,5 naar 4,9 procent. De resultaten zijn verder vergelijkbaar met het onderzoek uit 2024.
- DNB heeft haar vervolgonderzoek afgerond. Uit het onderzoek van DNB blijkt dat banken stappen hebben gezet in de aanpak van discriminatie. Ook betaaldienstverleners zetten stappen, al lopen deze partijen nog wel achter op

26/9

banken. Met DNB hebben we de afspraak gemaakt dat zij dit onderzoek op dezelfde dag als uw Kamerbrief publiceert.

Toelichting

Stand van zaken vervolgacties

Actie	Stand van zaken
Opstellen van een standaard door NVB	NVB heeft een concept gereed en verwacht de standaard begin volgend jaar te publiceren. De standaard geeft banken handvatten om in wwft-processen discriminatie te voorkomen.
Opstellen werkwijze opzeggen bankrekeningen en inzicht geven in rekeningblokkades	De NVB neemt in de klantcommunicatie en de standaard het (beperken van) opzeggen van rekeningen mee. NVB heeft cijfers aangeleverd over blokkades tegen fraude. U blijft met NVB in gesprek over meer gegevens, onder andere over rekeningblokkades om andere redenen.
Aandacht voor discriminatie bij herziening Sanctiewet en leidraad financiële sancties	BZ coördineert de nieuwe Sanctiewet. Een eerste deel van het wetsvoorstel ligt bij de Raad van State. Een tweede deel gaat later dit jaar in consultatie. U verwacht later dit jaar de nieuwe leidraad te publiceren.
Samenwerking banken met discriminatie.nl	Banken zijn een samenwerking aangegaan. Het aantal signalen is nog beperkt; banken gaan de mogelijkheid om een signaal in te dienen actiever benoemen.
Handreiking <i>machine learning</i>	NVB heeft een handreiking gepubliceerd.
Wijzen NVB op algoritme-APK DUO	U heeft deze actie uitgevoerd.
Rol AFM en DNB bij toepassing AI door banken	AFM en DNB nemen AI mee in hun lopende toezicht. Verder bevat de Europese AI-verordening aanvullende bepalingen.
Aandacht voor discriminatie in opleiding banken	NVB voert dit uit en kijkt naar de mogelijkheden voor een gezamenlijke opleiding.
Verbetering klantcommunicatie	Banken hebben een schrijfwijzer opgesteld. Klantcommunicatie komt ook terug in de NVB-standaard.
Terugkoppeling aan instellingen door DNB	DNB heeft de bevindingen uit haar eerdere onderzoek teruggekoppeld.
Vervolgonderzoek DNB en AFM	DNB publiceert haar onderzoek parallel met uw Kamerbrief. AFM zal vervolgonderzoek doen.

Uitkomsten onderzoek Ipsos I&O

- Het onderzoek bevat de volgende uitkomsten:
 - 4,9 procent van de respondenten ervaart discriminatie in contacten met banken of betaalinstanties. Van de respondenten met een niet-Europese migratieachtergrond is dit 9 procent. Deze getallen waren respectievelijk 6,5 en 14 procent in 2024.

- Respondenten noemen leeftijd (45 procent van respondenten die discriminatie ervaren), financiële situatie (45 procent) en een migratieachtergrond (39 procent) als factoren die tot discriminatie leiden.
- Discriminatie leidt tot overmatige controle (29 procent van de respondenten die discriminatie ervaren), onprettige behandeling (16 procent) of weigering (16 procent) van dienstverlening.
- Respondenten delen ervaringen vooral met familie, vrienden of kennissen (51 procent van de respondenten die discriminatie ervaren). In mindere mate dienen ze een klacht in bij de betreffende instelling (15 procent) of een onafhankelijk klachtenloket (7 procent). Dit komt vooral doordat respondenten denken dat er met een klacht niets gebeurt (33 procent), ze het probleem niet groot genoeg vinden (29 procent) of het indienen van een klacht te veel gedoe vinden (28 procent).
- Het onderzoek is kwantitatief en geeft dus geen verdere duiding van de resultaten. Ook is het nog te vroeg om trends te signalen.
- Het onderzoek wordt in 2026 en 2027 herhaald.

Communicatie

Uw woordvoerder zal de brief onder aandacht brengen bij relevante media. Ook wordt er aandacht aan besteed op de corporate socials. DNB plaatst een nieuwsbericht op de website.

Politiek/bestuurlijke context

- De Kamerbrief gaat in op diverse moties:
 - De motie Ergin (DENK) en Bamenga (D66) roept op om discriminatie periodiek te monitoren. U voert dit uit met het onderzoek van Ipsos I&O.
 - De motie van het lid Ergin over het overnemen van alle aanbevelingen uit het onderzoek van DNB. De NVB neemt de punten mee.
 - De motie van het lid Ergin en Bamenga over klanten en maatschappelijke organisaties betrekken bij het initiëren van een code of conduct. De NVB geeft aan dit te doen.
 - De motie van het lid Bamenga voor een werkwijze waarbij het opzeggen van een rekening tot een minimum wordt beperkt. De NVB neemt dit mee.
 - De toezegging van u om inzicht te geven in achtergrond, duur en aantal blokkades om te bezien of actie nodig is. U blijft dit monitoren.
- Tijdens het commissiedebat Bestrijding witwassen en terrorismefinanciering van 3 september vroeg het Kamerlid Ergin aandacht voor discriminatie. Hij heeft ook een tweeminutendebat aangevraagd, dat op 1 oktober staat ingepland.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.