



**TER BESLISSING**

Aan

de minister

*15/12*

# nota

Kamerbrief voortgang aanpak discriminatie banken

Generale Thesaurie  
Directie Financiële  
Markten

Persoonsgegevens

**Datum**  
29 november 2024

**Notanummer**  
2024-0000551190

**Bijlagen**  
1. Kamerbrief

## Aanleiding

- U heeft de Tweede Kamer toegezegd om eind dit jaar een voortgangsbrief te sturen over de aanpak van discriminatie die klanten ervaren in de interactie met banken en betaalinstanties.
- Op 19 december is een commissiedebat Financiële Markten gepland, waar dit onderwerp aan de orde kan komen. Verzending voor het commissiedebat is daarom wenselijk.

## Beslispunten

1. We adviseren u akkoord te gaan met de voortgangsbrief in bijlage 1 en bijlage 2 met moties en toezeggingen in bijlage 2. Ben u hiermee akkoord? Als u instemt verzoeken wij u de brief te ondertekenen.
2. We vragen u tevens akkoord te gaan met het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaringmaking nota's.

## Kernpunten

- In mei 2024 informeerde uw voorganger de Kamer over de uitkomsten van een onderzoek van KPMG en I&O Research naar ervaren discriminatie door banken. In die brief staan verschillende acties om ervaren discriminatie aan te pakken.
- Voor een belangrijk deel van de acties zijn banken en toezichthouders aan zet. Het ministerie van Financiën heeft een aanjagende rol. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en De Nederlandsche Bank (DNB) zijn dan ook aan de slag met het uitwerken van de acties.
- De nu voorliggende Kamerbrief gaat in op de stand van zaken van de acties. De acties zien op het verbeteren van de toepassing door banken van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet, verbeteren van mogelijkheden voor burgers om klachten in te dienen, verantwoord omgaan met kunstmatige intelligentie en *machine learning* en betere klantcommunicatie door banken.
- U geeft in de brief aan dat u het belangrijk vindt dat de komende periode wordt doorgewerkt aan de acties. U zegt toe de Kamer in het najaar van 2025 opnieuw te informeren.
- Daarbij zegt u, als uitvoering van een aangenomen motie van de leden Ergin (DENK) en Bamenga (D66), toe om voor die tijd opnieuw ervaringen met discriminatie te monitoren. Er wordt op dit moment gewerkt aan het opzetten hiervan. Het idee is om een onderzoeksbureau te vragen de komende drie jaar

jaarlijks een vragenlijst bij burgers uit te zetten. Dit was in het onderzoek van KPMG dit voorjaar het kwantitatieve gedeelte. Dit gedeelte willen wij opnieuw laten uitvoeren, waarbij het steven is de cijfers van dit voorjaar als nulmeting te gebruiken.

### **Toelichting**

- Er zijn verschillende vervolgacties in gang gezet. Hieronder vindt u per onderdeel de belangrijkste acties die u in de brief noemt.

#### Verbeteren toepassing Wwft en Sanctiewet

- NVB werkt aan een standaard om banken richting te geven hoe ze discriminatie kunnen voorkomen. Deze standaard is naar verwachting in de zomer van 2025 gereed.
- NVB werkt aan een werkwijze over het opzeggen van rekeningen. U vraagt meer inzicht in cijfers over opzeggingen en de oorzaken daarvan.
- Het voorkomen van discriminatie wordt meegenomen in de herziening van de Sanctiewet, waar onder coördinatie van de minister van Buitenlandse Zaken aan wordt gewerkt. Ook neemt u dit mee in de herziening van de Leidraad Financiële Sanctieregeling.

#### Verbeteren mogelijkheden voor burgers om klachten in te dienen

- NVB is een samenwerking aangegaan met discriminatie.nl. Klachten die daar worden ingediend, worden (anoniem) gedeeld met de NVB.

#### Verantwoord omgaan met kunstmatige intelligentie en machine learning

- NVB werkt aan een handleiding over hoe om te gaan met machine learning.
- U heeft zoals toegezegd aan de Kamer de NVB gewezen op het algoritme-apk dat wordt gebruikt door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).
- U noemt dat het toezicht op basis van de nieuwe Europese AI-verordening naar verwachting bij zal dragen aan verantwoord gebruik van AI door banken.

#### Klantcommunicatie banken

- Banken werken aan aandacht voor discriminatie in hun interne opleidingen.
- Banken werken aan verbetering van communicatie richting klanten, bijvoorbeeld in hun brieven.

#### *Communicatie*

Media hebben hier aandacht voor. We zullen deze voortgangsbrief onder de aandacht brengen.

#### *Politiek/bestuurlijke context*

- In het tweeminutendebat 'Onderzoek naar ervaren discriminatie bij burgers door banken en betaalinstellingen' van 10 september zijn verschillende moties ingediend. Deze zien bijvoorbeeld op de invulling van een code of conduct door de NVB, een werkwijze voor het opzeggen van rekeningen en het periodiek monitoren van ervaren discriminatie. Ook zijn door uw voorganger en u diverse toezeggingen gedaan.
- U vindt in bijlage 2 een overzicht met stand van zaken van de moties en toezeggingen. Deze bijlage wordt ook aan de Kamer gestuurd. Ook gaat u in de brief zelf nader in op de moties en toezeggingen.
- Op 19 december is er een Commissiedebat Financiële Markten en op 22 januari een Commissiedebat Bestrijding witwassen en terrorismefinanciering.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**  
Niet van toepassing.