

Discriminatie & Racisme in het Klantonderzoek

Rapport: Self-Assessment

Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
Februari 2024



The better the question. The better the answer.
The better the world works.

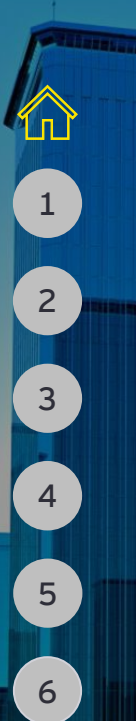


nederlandse
vereniging
van banken



Building a better
working world

Inhoudsopgave



1	Samenvatting	3
	1.1 Samenvatting	4
2	Introductie	5
	2.1 Introductie	6
	2.2 Achtergrond van de opdracht	8
3	Aanpak & Methodologie	9
	3.1 Methodologie van het onderzoek	10
	3.2 Rolverdeling en limitaties	11
	3.3 De projectfases	12
4	Observaties Self-Assessment & Desk Research	13
	4.1 Algemeen	14
	4.2 Uitvoering	20
	4.3 Kennis	23
	4.4 Communicatie met de klant	26
5	Aanvullend Onderzoek	30
	5.1 Aanvullend onderzoek	31
6	Conclusie	32
	6.1 Conclusie	33

Samenvatting



Building a better
working world

1.1 Samenvatting

De Nationaal Coördinator tegen Discriminatie en Racisme heeft in april 2023 aangekaart dat moslims structurele discriminatie ervaren door banken en riep hierbij op om discriminatie door financiële instellingen te laten onderzoeken. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft deze oproep zeer serieus genomen en voert daarom dit onderzoek naar structurele discriminatie door banken uit. Ook de Nederlandsche Bank en het Ministerie van Financiën zullen individuele onderzoeken uitvoeren waarvan in beide gevallen de resultaten in de loop van 2024 verwacht worden.

1

1

Uit het self-assessment is op te maken dat het thema discriminatie en racisme een hoge mate van prioriteit heeft bij banken. Het is duidelijk en herkenbaar voor de banken dat klanten hinder ondervinden van de wettelijke Wwft verplichtingen. Echter valt ook op te maken uit het onderzoek dat de manier waarop de banken met het onderwerp omgaan verschilt. Alle banken omschrijven acties om discriminatie tegen te gaan maar de intensiteit en de wijze waarop er additionele maatregelen, processen, en procedures zijn ingericht bovenop de wettelijk vastgestelde eisen en normen, verschilt per bank.

2

2

Vier van de zes banken geven aan dat er ruimte is voor additionele stappen om discriminatie in het klantonderzoek tegen te gaan. Voorbeelden die worden genoemd zijn: het trainen en bewustmaken van klantadviseurs om zo inclusiever klantcontact te hebben, het (steekproefsgewijs) introduceren van het vier-ogen principe in een vroeg stadium van het klantonderzoek en meer aandacht voor het onderwerp discriminatie tijdens het klantonderzoek. Daarnaast geven meerdere banken aan behoefte te hebben aan meer advies en richtlijnen omtrent het nog beter voorkomen van discriminatie tijdens het klantonderzoek.

3

3

Afgezien van documentatie omtrent algemene klachtenbehandelingen, is geen specifieke documentatie van de banken ontvangen omtrent de behandeling van klachten op basis van discriminatie. Wel omschrijven verscheidene banken dat het contact met de klant in het proces van de klachtenbehandeling centraal staat, waarbij een van deze banken het tonen van empathie en luisteren naar de klant tijdens de procedure belicht.

4

4

In de antwoorden op het self-assessment omschrijven alle banken het gebruik van de Nederlandse en Engelse taal tijdens klantcontact. Verder benoemen meerdere banken de inzet van meertalige callcenters en analisten waarbinnen gezocht kan worden naar een spreker van de taal van een klant. Tijdens de desk research is geen documentatie gevonden omtrent het voeren van verschillende talen tijdens klantcontact, afgezien van braille en gebarentaal. Wel zijn er meerdere documenten ontvangen en onderzocht omtrent inclusief en toegankelijk klantcontact. Verder omschrijft een bank interactieve leersessies voor medewerkers gericht op culturele bewustwording en interculturele vaardigheden.

5

5

Op basis van de resultaten van het initiële onderzoek is geconcludeerd dat binnen de deelnemende banken weinig tot geen sprake lijkt te zijn van structurele discriminatie of racisme. Deze bevindingen zijn niet geheel in lijn met de signalen vanuit de NCDR. Dit heeft geleid tot een aanvullende vraag aan de leden met als doel te onderzoeken wat volgens hen de oorzaak is van dit verschil in observaties. Ondanks dat er zelden tot nooit klachten geregistreerd worden, ontkent geen van de deelnemende banken dat er mogelijk meer klachten zijn en zien zij eventueel verdiepend onderzoek als mogelijk waardevol. De banken geven twee potentiële oorzaken voor deze kloof in observaties. Eén, het gebrek aan vertrouwen in de betrokken instantie met als gevolg daar men niet gewillig is bij deze zelfde instantie melding te maken en twee, mogelijke taalbarrières binnen de doelgroep.

6

6

De deelnemende banken zien weinig tot geen aanknopingspunten in de eigen praktijk om te kunnen spreken van structurele discriminatie. Binnen de uitspraken van de NCDR ontbreekt het volgens een aantal van de deelnemende banken aan het daadwerkelijke aantal klachten en de validiteit van de klachten. Deze zijn volgens hen essentieel om uitspraak te kunnen doen over het fenomeen 'structurele discriminatie'. Er wordt benadrukt dat banken alle klachten onderzoeken maar er een verschil is tussen 'perceptie' van discriminatie versus daadwerkelijk gediscrimineerd worden evenals het belang van het maken van dit onderscheid.

83%

van de deelnemende banken geeft aan dat er aanpassingen zijn geweest van beleid en/of processen om eventuele bias te voorkomen

83%

van de deelnemende banken geeft aan zelden signalen te onderkennen van discriminatie in het klantonderzoek

50%

van de deelnemende banken geeft aan wel klachten op basis van discriminatie omtrent het klantonderzoek te hebben ontvangen, in het afgelopen jaar

100%

van de deelnemende banken geeft aan dat mogelijk niet alle signalen onderkend worden en zijn van mening dat de banken individueel verantwoordelijk zijn voor proces optimalisatie



Introductie

2.1 Introductie

In de afgelopen jaren hebben financieel economische criminaliteit en de poortwachtersrol die financiële instellingen spelen veel aandacht gekregen in de politiek en de Nederlandse maatschappij als geheel. Banken hebben gedurende deze periode een groot aantal werkzaamheden verricht en beslissingen genomen die gericht zijn op het voldoen aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme (Wwft) en de bredere verwachtingen rondom de poortwachtersrol. Deze veranderingen hebben grote invloed op de manier waarop financiële instellingen omgaan met discriminatie en racisme in hun dienstverlening en klantcontact.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Er is een grotere nadruk op inclusiviteit, diversiteit en gelijkheid zichtbaar in de Nederlandse maatschappij. Dit heeft geleid tot een grotere maatschappelijke druk op organisaties, waaronder financiële instellingen, om hun verantwoordelijkheid te nemen in het voorkomen en bestrijden van discriminatie en racisme. Tegelijkertijd groeit de erkenning van de cruciale rol die financiële instellingen spelen als poortwachters binnen het financiële stelsel.

Financiële instellingen en discriminatie

Financiële instellingen zijn essentiële spelers in het economische landschap van Nederland. Ze hebben een grote invloed op de financiële situatie van individuen en bedrijven. In het verleden zijn er echter zorgen geuit over gevallen van discriminatie en racisme in de dienstverlening van deze instellingen. Dit heeft geleid tot een grotere vraag naar transparantie en verantwoording. De Nederlandse overheid heeft verschillende wetten en regels ingevoerd om discriminatie en racisme tegen te gaan. Een van de belangrijkste wetten op dit gebied is de Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB), die verbiedt om direct of indirect onderscheid te maken op grond van onder andere ras en afkomst.

Financiële instellingen zijn verplicht om te voldoen aan de bepalingen van deze wet. Deze wetgeving heeft geleid tot een grotere verantwoordelijkheid voor financiële instellingen om discriminatie en racisme actief tegen te gaan. Ze moeten proactieve maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat hun dienstverlening toegankelijk en inclusief is voor alle klanten, ongeacht hun achtergrond.

De poortwachtersfunctie van financiële instellingen

Financiële instellingen fungeren als belangrijke poortwachters binnen het financiële stelsel. Ze zijn verantwoordelijk voor het identificeren en voorkomen van financiële criminaliteit, waaronder witwassen en financiering van terrorisme. Deze verantwoordelijkheid brengt met zich mee dat zij een diepgaand inzicht moeten hebben in hun klanten en transacties, evenals de verplichting om (mogelijk) ongebruikelijke activiteiten te rapporteren aan de autoriteiten. Een cruciaal instrument in de strijd tegen financiële criminaliteit is de Wet ter Voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorismen (Wwft). Deze wet legt strikte verplichtingen op aan financiële instellingen om cliëntenonderzoek uit te voeren, ongebruikelijke transacties te melden en risico-gebaseerde benaderingen te implementeren om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen.

In lijn met maatschappelijke ontwikkelingen en de poortwachtersfunctie van financiële instellingen is er meer aandacht voor de integratie van het antidiscriminatiebeleid en de bestrijding van financiële criminaliteit. Toch moeten er stappen worden gezet om deze twee onderwerpen beter te integreren, aldus de Nationaal Coördinator tegen Discriminatie en Racisme (NCDR). Een goede integratie waarborgt dat financiële instellingen niet alleen verantwoordelijk zijn voor het voorkomen van financiële criminaliteit, maar ook voor het waarborgen van een inclusieve en gelijkwaardige dienstverlening aan al hun klanten.

2.1 Introductie | vervolg

De rol van de DNB en ECB

De Nederlandsche Bank (DNB) en de Europese Centrale Bank (ECB) vervullen cruciale rollen in het borgen van gelijke behandeling en het voorkomen van discriminatie en racisme binnen de financiële sector.

Primair houden DNB en ECB toezicht op financiële instellingen, waarbij zij nauwlettend controleren of deze voldoen aan geldende wet- en regelgeving, inclusief wetten ter voorkoming van discriminatie en racisme. Bij niet-naleving kunnen zij passende sancties opleggen. Bovendien publiceren DNB en ECB richtlijnen en beleidsadviezen die financiële instellingen ondersteunen bij de implementatie van inclusief beleid en het voorkomen van discriminatie en racisme. Een data-analyse en rapportage vormen een integraal onderdeel van hun aanpak. Daarnaast hechten DNB en ECB grote waarde aan samenwerking met maatschappelijke organisaties, belangengroepen en andere toezichthouders. Gezamenlijk wordt beleid ontwikkeld en wordt de sector geïnformeerd over het belang van inclusiviteit. Regelmatig voeren DNB en ECB onderzoek uit naar trends en ontwikkelingen op het gebied van inclusiviteit en discriminatie binnen de financiële sector. Deze bevindingen worden ingezet om beleid aan te passen en verbeteringen te stimuleren.

Transparantie en verantwoording zijn kernwaarden voor DNB en ECB. Zij rapporteren openlijk over hun eigen beleid en acties met betrekking tot inclusiviteit en discriminatie, wat tot uiting komt in hun jaarverslagen en publicaties. Tot slot bevorderen DNB en ECB bewustwording binnen de sector door het organiseren van evenementen, workshops en trainingen gericht op inclusiviteit en het voorkomen van discriminatie.

De rol van de wetgever

Naast de DNB en ECB kan de wetgever optreden tegen discriminatie door banken en financiële instellingen. Het ministerie van Financiën en het Openbaar Ministerie spelen daarom ook bij discriminatie een belangrijke rol door het handhaven van wetten en regels en het beschermen van de rechten van klanten.

Genomen maatregelen

In de afgelopen jaren hebben banken in Nederland meerdere stappen ondernomen om discriminatie en racisme te bestrijden in hun dienstverlening. Dit heeft geresulteerd in een breed scala aan initiatieven en beleidsmaatregelen om een inclusieve en gelijke behandeling van klanten te waarborgen.

Veel banken hebben expliciet beleid ontwikkeld dat discriminatie en racisme afwijst. Dit beleid wordt bij deze banken actief gecommuniceerd naar medewerkers en klanten om een helder signaal af te geven over de toewijding van de banken aan gelijke behandeling. Daarnaast hebben meerdere banken geïnvesteerd in verscheidene maatregelen zoals bijvoorbeeld trainingsprogramma's voor hun medewerkers. Deze programma's zijn gericht op het vergroten van bewustzijn omtrent discriminatie en racisme en het bieden van handvatten om hiermee om te gaan in de praktijk. Hiermee streven banken naar een diverse werkomgeving die representatief is voor de maatschappij en waarin alle medewerkers zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen.

Om klachten en incidenten met betrekking tot discriminatie adequaat af te handelen, zijn er klachtenprocedures en meldpunten opgezet. Deze zorgen ervoor dat meldingen serieus worden genomen en grondig worden onderzocht, met passende maatregelen tot gevolg.

2.2 Achtergrond van de opdracht

De Nationaal Coördinator tegen Discriminatie en Racisme heeft in april 2023 aangekaart dat moslims structurele discriminatie ervaren door banken en riep hierbij op om discriminatie door financiële instellingen te laten onderzoeken¹. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft deze oproep zeer serieus genomen en voert daarom dit onderzoek naar structurele discriminatie door banken uit. Ook de Nederlandsche Bank en het Ministerie van Financiën zullen individuele onderzoeken uitvoeren waarvan in beide gevallen de resultaten in de loop van 2024 verwacht worden.

Doelstelling

De NVB wil discriminatie in de bankenwereld uitsluiten en heeft door middel van het uitvoeren van een self-assessment een eerste stap genomen. Het doel van dit onderzoek is om inzichtelijk te maken hoe in het beleid, de processen en de uitvoering discriminatie in het klantonderzoek en transactie monitoring² wordt voorkomen en welke waarborgen daarvoor zijn ingericht. De scope van het project is retail, zowel particulieren als organisaties (ondernemingen, verenigingen, stichtingen en religieuze organisaties).

Voor dit onderzoek hanteren wij de volgende definitie van discriminatie: *Discriminatie is mensen anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van (persoonlijke) kenmerken*. Deze kenmerken worden discriminatiegronden genoemd.

Discriminatiegronden:

- Godsdienst
- Levensovertuiging
- Politieke gezindheid
- Ras
- Leeftijd
- Seksuele geaardheid
- Burgerlijke staat
- Geslacht
- Handicap of chronische ziekte

Niet alle onderscheid is verboden en dus is niet alles discriminatie. Onderscheid op basis van de hierboven genoemde kenmerken is verboden. Discriminatie is dus niet het maken van onderscheid, maar van verboden onderscheid³. De focus van dit onderzoek ligt op discriminatie en de volgende specifieke discriminatiegronden; etniciteit, ras en religie.

De rol van EY

De NVB heeft EY gevraagd om dit onderzoek uit te voeren op basis van de door NVB vastgestelde aanpak en tijdslijnen. EY heeft een faciliterende rol gehad in het opvragen, analyseren en rapporteren van de data. Dit rapport bevat een toelichting op de door de NVB gekozen aanpak en een overzicht van de resultaten.

Aanpak en scope

Als eerste stap heeft de NVB een analyse in de vorm van een self-assessment, welke is ontwikkeld door de NVB en gefinaliseerd door adviesbureau EY, uitgezonden naar een groep van zes Nederlandse banken. Vervolgens heeft de NVB samen met EY onderbouwende documentatie opgevraagd bij alle deelnemende partijen. EY heeft daarna een analyse uitgevoerd op de ingezonden beleidsstukken.

1. NOS. (2023). *Racismecoördinator: 'Structurele discriminatie van moslims bij banken'*.
2. Hierna: klantonderzoek
3. College van de Rechten van de Mens. (n.d.). *'Wat is discriminatie?'*.

Aanpak & Methodologie

3.1 Methodologie van het onderzoek

Methodologie van het onderzoek

Voor dit onderzoek is door de NVB en deelnemende banken gekozen voor een methodiek bestaande uit de uitvoering van een self-assessment en desk research.

Het self-assessment

Eerst heeft een review plaatsgevonden op een vooropgestelde vragenlijst door een andere partij, welke op een eerder moment met de NVB gedeeld is. Deze vragenlijst is beoordeeld op basis van kwaliteit, betrouwbaarheid en validiteit. Aan de hand van de review hebben een aantal iteraties op de vragenlijst plaatsgevonden, ter verbetering van het onderzoek.

Het self-assessment is uitgezet via de online tool Qualtrics met gebruik van gepersonaliseerde links voor de respondenten. De vragenlijst is uitgezet binnen zes grootschalige banken die werkzaam zijn in Nederland. Omstreeks 95% van alle retail banking klanten in Nederland bankieren bij één van deze zes banken. Daarmee wordt de overgrote meerderheid van het aantal retail banking klanten in Nederland vertegenwoordigd via deze banken.

Het self-assessment is uitgezet met gebruik van gepersonaliseerde links op 4 oktober 2023. Hieruit is een definitieve lijst van zes responses ontstaan, één voor elk van de zes vooraf geselecteerde banken. Met deze resultaten is onderzoek uitgevoerd op basis van (statistische) analyses. De door de banken ingevulde responses zijn niet gecontroleerd op eventuele 'bias'.

Voor de rapportage zijn alle verschillende databronnen geïntegreerd weergegeven en zijn de gegevens en informatie van de banken geanonimiseerd.

Desk research

Door middel van desk research zijn bestaande processen, procedures, en beleidsstukken toepasbaar op het onderwerp binnen de banken geanalyseerd. Van de zes vooraf geselecteerde banken hebben vier banken documentatie geleverd omwille van de desk research. Het uitblijven van input van de andere twee banken heeft weinig tot geen invloed op het onderzoek gezien de overige 4 banken het overgrote deel (lees ongeveer 90%) van de klanten in de doelgroep bedienen. Door middel van de desk research konden additionele inzichten verkregen worden in bepaald beleid, processen en procedures van deze vier banken. Deze inzichten bieden contextuele diepgang op de resultaten van het self-assessment.

De documentatie van de vier banken is ontvangen tussen 19 oktober en 3 november en bevatte onder andere beleidsdocumenten rondom diversiteit, inclusiviteit, communicatie en 'learning & development'. Daarnaast zijn verschillende trainingen voor analisten door de banken gedeeld met betrekking tot klantcontact en interne en externe omgangsvormen. Verder zijn processen en procedures rondom het klantonderzoek, klantcontact en de klachtenbehandeling van deze banken gedeeld.

Bij de uitvoering van de desk research zijn alle aangeleverde documenten onderzocht. Bij het onderzoek is focus gelegd op informatie die relevant was voor het vraagstuk. De opbouw van het self-assessment is aangehouden als basis van het rapporteren van de resultaten.

Voor de rapportage van resultaten van de desk research zijn wederom de gegevens en informatie van de banken geanonimiseerd.

3.2 Rolverdeling en limitaties

Rolverdeling van het onderzoek

Bij de uitvoering van het onderzoek zijn drie deelnemende partijen met hun bijbehorende rollen en verantwoordelijkheden betrokken geweest. Deze zijn als volgt;

1. NVB

De NVB is de opdrachtgever en eindverantwoordelijk voor het self-assessment. De NVB projectgroep heeft als direct contactpersoon gediend richting EY en de deelnemende banken. Alle communicatie en benodigdheden, zoals contactpersonen en documentatie, tussen EY en de deelnemende banken heeft plaatsgevonden via de NVB.

2. EY

EY heeft het onderzoek gefaciliteerd en de lijnen gevolgd welke zijn gezet door de NVB. In samenspraak met de NVB heeft EY zorg gedragen voor de totstandkoming van de definitieve vragenlijst, het uitzetten van deze vragenlijst en de analyses op basis van de resultaten. De uitkomsten van het self-assessment zijn vervolgens gerapporteerd naar de NVB. In dit gehele proces is de geheimhouding gewaarborgd. Het onderzoek is uitgevoerd door een multidisciplinair EY team om de juiste kennis en expertise bij het onderzoek te betrekken. Afgezien van een enkele keer contact met deelnemende banken rondom de procedure van het invullen van het self-assessment heeft EY alleen direct gecommuniceerd met de NVB. Dit omdat het onderzoek uit naam van de NVB gebeurt en EY alleen een rol vervult betreffende het faciliteren van het onderzoek en het uitvoeren van de analyse.

3. Deelnemende banken - respondenten per bank

De deelnemende banken hebben een faciliterende rol gehad tijdens de verschillende fases van het onderzoek. Dit hield in dat zij verantwoordelijk waren voor het intern distribueren van de vragenlijst en het aanleveren van de benodigde documentatie voor desk research.

Vertrouwelijk - alle rechten voorbehouden

Limitaties

Het onderzoek heeft verscheidene limitaties gekend in verband met de methodologie en onderzoeksprocedure. Deze zijn als volgt;

1. Uitgebreide methodologie

Normaliter wordt een uitgebreide methodologie gebruikt bij het uitvoeren van een dergelijk onderzoek. Deze methodologie bestaat uit het uitvoeren van een self-assessment, het uitvoeren van desk research, het organiseren van focus groepen, en het houden van observaties en interviews. De NVB en de deelnemende banken hebben in overeenkomst besloten dat een methodiek met alleen het uitvoeren van het self-assessment en desk research voldoende is om een eerste meting uit te voeren. Inzet van een uitgebreidere methodiek had tot een vollediger en betrouwbaarder beeld kunnen leiden. Vervolg onderzoek en contextuele diepgang op basis van dit self-assessment wordt geadviseerd.

2. Self-assessment

Een belangrijke beperking van een onderzoek waarbij enquêtes als methode worden gebruikt is bias. Dit treedt op wanneer antwoorden op enquêtes beïnvloed kunnen worden door verschillende factoren, zoals sociaalwenselijk gedrag. Als gevolg hiervan kunnen verzamelde enquêtegegevens leiden tot onnauwkeurige resultaten.

3. Desk research

Twee banken hebben geen documentatie aangeleverd voor de desk research. Ondanks dat dit een zeer kleine representatie van de doelgroep betreft is hierdoor is mogelijk informatie niet meegenomen in het onderzoek. Verder betekent dit dat er geen volledig beeld te schetsen is van de deelnemende groep banken op basis van de resultaten van de desk research.

3.3 De projectfases

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in vier verschillende fases welke hieronder zijn toegelicht.

Fase 1. Opzet vragenlijst | 18 - 29 september

Het project is gestart met een review op een vooropgestelde vragenlijst door een andere partij. Aan de hand van de review hebben een aantal iteraties op de vragenlijst plaatsgevonden, ter verbetering van het onderzoek.

De definitieve vragenlijst bevatte 23 vragen, onderverdeeld in vier thema's namelijk: algemeen, kennis, uitvoering en communicatie met de klant.

In overleg met de NVB is daarnaast besloten om relevante documentatie met betrekking tot de thema's uit te vragen bij de deelnemende banken, ter versterking van het onderzoek.

Fase 2. Uitzetten self-assessment | 4 - 13 oktober

Voor de start van het project is de doelgroep en steekproef voor het self-assessment door de NVB bepaald. Hierbij is besloten om het self-assessment uit te zetten binnen zes banken, bij vooraf geselecteerde personen. De banken zijn bij de start van het onderzoek gewezen op het doel en belang van het onderzoek.

In deze tweede fase is het self-assessment uitgezet met gebruik van de online tool Qualtrics. Daarnaast is documentatie voor de desk research uitgevraagd bij de deelnemende banken.

Fase 3. Ontvangen en analyseren resultaten | 16 oktober - 3 november

Na ontvangst van de resultaten is de uitvoering van de analyses gestart. Door middel van statistische analyses zijn de antwoorden op de gesloten vragen onderzocht. Naast de statistische analyses zijn de antwoorden op open vragen gedocumenteerd en onderzocht op eventuele trends. Daarnaast heeft desk research plaatsgevonden op basis van de gedeelde documenten van vier banken. De uitkomsten van de analyses en resultaten van het desk research vormen de basis van het onderzoeksrapport.

Fase 4. Onderzoeksrapport | 3 november- 17 november

Na het uitvoeren van de verschillende analyses, is een eerste concept rapport geschreven. In dit rapport zijn de aanleiding, aanpak, methodiek en de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. De resultaten van het onderzoek zijn per vraag van het self-assessment weergegeven, waarin de antwoorden van de zes deelnemende banken op het self-assessment en de desk research op de gedeelde documenten van vier banken geïntegreerd zijn.

Na een concept versie van het rapport te hebben gedeeld met de NVB, hebben de laatste iteraties op het rapport plaatsgevonden, waarna het formeel gedeeld is met de NVB en de deelnemende banken.

Fase 5. Aanvullend onderzoek | 27 november - 21 december

Op basis van de resultaten van het initiële onderzoek is geconcludeerd dat er geen sprake lijkt te zijn van structurele discriminatie binnen de deelnemende banken. Deze bevindingen zijn niet geheel in lijn met de signalen vanuit de NCDR. Dit heeft geleid tot een aanvullende vraag aan de leden met als doel te onderzoeken wat volgens hen de oorzaak is van dit verschil in observaties. De respons op deze aanvullende vraag is ook meegenomen en verwerkt in dit onderzoeksrapport.



Observaties Self-Assessment en Desk Research

Samenvatting observaties

4.1 Algemeen



1

2

3

4

5

6

Vraag 1.a) Onderken je signalen van discriminatie op basis van ras, etniciteit en/of religie in het klantonderzoek bij particuliere en zakelijke klanten (verenigingen, stichtingen, religieuze organisaties).
Schaal: 1 nooit, 2: zelden, 3: soms, 4: vaak, 5: heel vaak

Vraag 1.b) Als er sprake is van discriminatie, in welk onderdeel van het proces komen deze signalen voor? Meerdere opties zijn mogelijk

1. Bij het aanvragen/openen van een nieuwe rekening
2. Bij wijziging van de klantsituatie
3. Naar aanleiding van een transactie
4. Bij wijziging van het bankbeleid
5. Bij een nieuwe krediet aanvraag
6. In het offboarding proces
8. Anders, namelijk: ...
9. Niet van toepassing

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Vijf banken geven aan zelden signalen te onderkennen van discriminatie in het klantonderzoek.
- ▶ Eén bank geeft aan hier nooit mee geconfronteerd te worden.

Desk Research

- ▶ Noot: Er is in dit self-assessment geen analyse gedaan van het daadwerkelijke aantal ontvangen klachten/meldingen per instelling en de eventuele aard daarvan, waardoor deze score niet te toetsen/bevestigen is.

Self-Assessment

- ▶ Twee banken geven aan dat deze vraag niet relevant is aangezien er volgens hen geen sprake is van discriminatie in de genoemde processen.
- ▶ Een andere bank geeft zonder nadere toelichting aan dat de vraag niet van toepassing is.
- ▶ Eén bank meldt dat discriminatie wel degelijk voorkomt, met name bij de punten 1,3 en 6, maar geeft hier verder geen toelichting op.
- ▶ Weer een andere bank meldt dat er discriminatie plaatsvindt bij het klantonderzoek naar aanleiding van een transactie.
- ▶ De laatste bank geeft een uitgebreider antwoord waarbij zij een casus beschrijven waarin er sprake was van discriminatie op basis van nationaliteit. Dat had echter niet te maken met de wet Wwft. Deze bank geeft wel aan signalen uit de maatschappij te herkennen dat bepaalde groepen discriminatie ervaren omtrent deze wet.
- ▶ Meerdere banken geven in hun uitleg bij andere vragen aan dat ze vermoeden dat als er sprake zou zijn van discriminatie, de kans het grootst is dat dit plaatsvindt bij producten zoals huidige rekeningen, creditcards, persoonlijke leningen en zakelijke/transactie- en kredietdiensten omdat klanten in deze specifieke context wellicht eerder geneigd zijn deze ervaringen te ventileren.

Desk Research

- ▶ n.v.t.

Samenvatting observaties

4.1 Algemeen



1

2

3

4

5

6

Vraag 1.c) Zijn er specifieke triggers die aanleiding geven voor deze signalen? Meerdere antwoorden zijn mogelijk

1. Geografie
2. Productgebruik
3. Adverse media
4. Anders, namelijk..
5. Niet van toepassing

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Twee banken geven aan dat geografie als specifieke trigger kan worden gezien. Eén van deze banken licht toe dat dit te maken heeft met verscheidene factoren zoals bepaalde stappen die worden ondernomen in het screening proces omtrent sanctiewetgeving.
- ▶ Twee andere banken noemen juist adverse media als specifieke trigger, voornamelijk gebaseerd op gesprekken met stakeholders.
- ▶ Eén bank meldt dat mogelijke discriminatie met name gedreven wordt door zowel de wet Wwft en de sanctiewet. Deze bank kan echter geen specifieke signalen benoemen omdat er maar weinig klachten over worden ingediend.
- ▶ De laatste bank geeft aan dat de vraag niet relevant is omdat er geen sprake zou zijn van signalen op het gebied van discriminatie.

Desk Research

- ▶ n.v.t.

Samenvatting observaties

4.1 Algemeen



1

2

3

4

5

6

Vraag 1.d) Welke acties onderneemt de bank om inclusiviteit te bevorderen tijdens schriftelijk en mondeling klantcontact?

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Twee banken geven aan dat in verband met hun specifieke mate en wijze van dienstverlening het klantcontact beperkt is (denk aan beperkt aanbod van producten en/of online dienstverlening zonder face-to-face interactie). Deze banken geven verder niet aan of- en zo ja welke acties er ondernomen worden (ook in het geval van online dienstverlening zijn hier mogelijkheden voor).
- ▶ Twee andere banken melden dat er geen specifiek uitgewerkt beleid op dit gebied is, maar dat zij proberen klanten in hun moedertaal te bereiken door in hun klantcontact centra medewerkers aan te nemen die verschillende talen spreken.
- ▶ De resterende twee banken hebben wel specifiek uitgewerkt beleid op dit gebied. Beide banken hebben duidelijk omschreven dat zij streven naar culturele inclusiviteit inclusief een helder omschreven plan van aanpak en waarbij één van deze twee banken het nog grootschaliger aanpakt door het klantcontact ook nog toegankelijker te willen maken voor klanten die lijden aan fysieke aandoeningen als artritis en blindheid.

Desk Research

- ▶ Op basis van de aangeleverde documentatie kan bevestigd worden dat de twee banken die aangeven een duidelijk omschreven en uitgewerkt beleid te hebben dit inderdaad hebben. Gedetailleerde presentaties voor inclusieve communicatie en een "Inclusive Banking Self-Assessment" waarin personeel wordt gevraagd of ze inclusief met klanten omgaan behoren tot de voorbeelden.
- ▶ Er is in de opgeleverde documentatie door de bank die aangeeft inclusiviteit te willen verbeteren door middel van diverse teams, bijvoorbeeld door klanten in hun moedertaal aan te spreken, niet op te maken dat dit door middel van een helder omschreven beleid of proces gebeurt.
- ▶ De overige banken hebben geen documentatie omtrent dit onderwerp aangeleverd.

Samenvatting observaties

4.1 Algemeen



1

2

3

4

5

6

Vraag 1.e) Heeft de bank specifiek beleid gericht op inclusiviteit van klanten? (Omschrijf deze)

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Twee banken hebben aangegeven dat zij zich specifiek richten op het bevorderen van inclusiviteit van klanten wat ook terug te zien is in de aangeleverde documentatie.
- ▶ Twee andere banken benadrukken dat het voorkomen van discriminatie een belangrijk onderdeel is van hun taak als poortwachter en dat inclusiviteit een wettelijke verplichting is en dat zij alle stappen en procedures zoals in de wetgeving omschreven uiteraard volgen.
- ▶ Een andere bank geeft met veel voorbeelden aan dat zij actief beleid en initiatieven hebben om toegankelijkheid en diversiteit te bevorderen voor diverse klantgroepen. Ze werken samen met externe organisaties op dit gebied.
- ▶ De laatste bank geeft aan geen specifiek beleid te hebben omdat de bank open staat voor alle klanten.

Desk Research

- ▶ n.v.t. (zie 1.d)

Vraag 1.f) Er is sprake van een actief recruitment beleid op het gebied van diversiteit om een accurate weerspiegeling van de maatschappij binnen de organisatie te vergroten?

Self-Assessment

- ▶ Van de zes banken die het self-assessment hebben ingevuld zijn er drie die volledig instemmen met de stelling middels de antwoordoptie 'Helemaal eens'.
- ▶ Drie andere banken zijn het "eens" met de stelling. Eén bank licht hun antwoord toe door te benadrukken dat diversiteit als criterium wordt meegenomen in het wervingsproces.

Desk Research

- ▶ Alle vier banken die documentatie hebben aangeleverd streven ernaar om de weerspiegeling van de maatschappij binnen de organisatie te vergroten, alhoewel maar één van de vier deelnemers een actief recruitment beleid heeft geüpload. Deze bank wil het risico vermijden dat er een gebrek aan diversiteit binnen het personeel is door "(un)conscious" bias en een recruitment beleid dat niet gericht is op o.a. diversiteit.
- ▶ De andere drie banken geven aan iedereen welkom is en zich veilig moet voelen bij de organisatie, ongeacht ras, etniciteit, gender et cetera. Er is in de documentatie van deze drie banken echter niet te onderkennen dat dit gedachtegoed is verweven in bepaalde processen en procedures en er zijn geen richtlijnen of expliciet benoemde vereisten om deze accurate weerspiegeling te waarborgen.

Samenvatting observaties

4.1 Algemeen



1

2

3

4

5

6

Vraag 1.g) In welke mate hebben de recente onderwerpen 'inclusief bankieren' of 'discriminatie door banken' al geleid tot aanscherping van het klantonderzoek?

Observaties

Self-Assessment

- ▶ De banken geven verschillende reacties op de invloed van inclusiviteit en discriminatie binnen hun organisaties. Eén bank schrijft dat AML-toezicht heeft geleid tot aanscherping van de interne processen, maar dat er geen specifiek beleid voor inclusief bankieren of discriminatie door banken is. De discussie over inclusiviteit heeft daarentegen wel geleid tot nieuwe productaanbiedingen voor minder goed bediende segmenten.
- ▶ Een andere bank heeft al aanpassingen doorgevoerd in het klantonderzoek zoals het weghalen van het veld voor nationaliteit.
- ▶ Een derde bank werkt aan verbeteringen van hun KYC-beleid.
- ▶ Een vierde bank heeft nog geen wijzigingen doorgevoerd, omdat er geen concrete klachten van discriminatie zijn ontvangen.
- ▶ Een andere bank geeft aan dat het alleen heeft geleid tot meer bewustwording maar geen aanpassingen op bestaande processen of procedures.
- ▶ De laatste bank geeft aan graag samen te willen werken met de NVB en NCDR om de resultaten van hun onderzoeken op het gebied van een risico gebaseerde benadering te integreren in hun eigen processen.

Desk Research

- ▶ Eén bank heeft documenten geüpload waaruit valt te herleiden dat de recente onderwerpen geleid hebben tot aanscherping van het klantonderzoek. Deze bank heeft een "Inclusive Banking Self-Assessment" en het document "Inclusive Banking Werkvormen" ontwikkeld om het personeel te toetsen en het klantonderzoek aan te scherpen met het oog op inclusie.
- ▶ In de stukken van de overige drie banken komen de genoemde thema's in de vraag niet aan bod.

Samenvatting observaties

4.1 Algemeen



1

2

3

4

5

6

Vraag 1.h) Welk beeld valt op te maken van situaties waar sprake zou zijn van discriminatie?

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Eén bank geeft aan dat er meer onderzoek nodig is om hier een helder beeld van te kunnen krijgen in hun specifieke situatie.
- ▶ Drie andere banken melden dat er geen incidenten hebben plaatsgevonden waardoor er geen beeld op te maken is. Van deze drie banken legt er één uit dat zij van mening zijn dat bewuste discriminatie in strijd is met de gedragscode, maar dat discriminatie tijdens onderzoek op basis van de AML (Anti-Money Laundering) en CFT (Combating the Financing of Terrorism) is gerechtvaardigd vanwege de noodzaak van grondig onderzoek.
- ▶ De vijfde bank geeft aan dat klachten zelden voorkomen en dat er bij klachten vrijwel nooit sprake is van discriminatie.
- ▶ De laatste bank heeft een vergelijkbaar antwoord maar merkt wel op dat banken niet altijd goed kunnen communiceren naar klanten waarom uitgebreid onderzoek nodig is. De bank benadrukt dat dit altijd voortkomt uit wettelijk verplichte controles. Zij geven aan dat het een ontwikkelpunt is om duidelijker te communiceren richting klanten wanneer er uitgebreid onderzoek plaatsvindt en wat de oorzaak daarvan is.

Desk Research

- ▶ n.v.t.

Samenvatting observaties

4.2 Kennis



1

2

3

4

5

6

2.a) Welke maatregelen neemt de bank om eventuele uitsluiting van klantgroepen en/of discriminatie te voorkomen? Omschrijf de maatregelen die hierop worden toegepast.

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Alle banken geven aan bepaalde maatregelen te treffen om discriminatie van klantgroepen te voorkomen. Zo schrijven twee banken dat ze een robuust framework hebben om nieuwe producten toe te staan, en testen ze op discriminatie en potentiële bias.
- ▶ Een andere bank schrijft dat ze een aantal risico mitigerende maatregelen hebben voor bepaalde typen klant om te zorgen dat ze alsnog kunnen onboarden/als klant behouden en tegelijkertijd aan de Wwft en risk appetite te voldoen.
- ▶ Een vierde bank omschrijft dat ze een gedragscode hebben, en een beleid dat eerlijkheid in alle processen en systemen vereist.
- ▶ De vijfde bank omvat een breed scala aan maatregelen om discriminatie uit te sluiten. De bank heeft maatregelen tegen bias en discriminatie, streeft naar diversiteit en biedt trainingen aan in inclusief leiderschap.
- ▶ De laatste bank geeft aan niet te discrimineren qua klantgroepen op basis van bijvoorbeeld etniciteit of religie. Bijzondere persoonsgegevens worden niet opgeslagen en er is een klachtenprocedure tegen discriminatie.

Desk Research

- ▶ n.v.t. (zie 1.d)

Samenvatting observaties

4.2 Kennis



1

2

3

4

5

6

2.b) In welke mate en frequentie worden analisten getraind op awareness van mogelijke bias?

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Twee banken hebben geen analisten in dienst. Bij één van deze twee wordt het werk uitbesteed aan derde partijen zoals call centers. De medewerkers van deze centra worden getraind op mogelijke bias, in welke hoedanigheid is niet bekend. De andere bank heeft geen specifieke trainingen aangegeven voor het personeel dat bij de processen betrokken is.
- ▶ Een derde bank geeft aan dat er nog geen massale opzet voor trainingen is, maar dat hieraan wordt gewerkt.
- ▶ Twee andere banken schrijven dat analisten worden voorzien van e-learnings met als thema's "eerlijke behandeling van klanten" en "(un)conscious bias".
- ▶ De zesde bank biedt analisten training om persoonlijke bias te voorkomen, inclusief maatregelen tijdens het inwerktraject en opleidingen door erkende trainers. De bank werkt aan een centraal trainingsprogramma waarin trainingen over bias en diversiteit worden aangeboden.

Desk Research

- ▶ Drie van de vier banken hebben documenten omtrent de training van analisten geüpload. Zo beschikt de eerste bank over drie documenten om medewerkers bewust te maken van mogelijke bias op het gebied van inclusief bankieren en communiceren.
- ▶ De overige twee banken hebben e-learnings en andere trainingsprogramma's om mogelijke bias te herkennen en geven aan zich in de toekomst meer te richten op diversiteit en inclusie.

Samenvatting observaties

4.2 Kennis



1

2

3

4

5

6

2.c) Zijn er aanpassingen geweest van beleid en/of processen om eventuele bias te voorkomen

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Eén bank geeft aan dat er geen aanpassingen zijn geweest en dat de processen naar behoren functioneren. De overige vijf banken hebben wel veranderingen doorgevoerd.
- ▶ Twee banken schrijven dat het aanpassen van processen om eventuele bias te voorkomen continu in ontwikkeling is.
- ▶ De andere drie banken geven specifieke voorbeelden van aanpassingen in hun beleid. Deze bestaan uit o.a. extra handvatten wat betreft omgang met persoonlijke gegevens, aanvullende instructies voor CDD analisten, en de start van een intern self-assessment na bericht van de NCDR (hier zijn geen actiepunten uit gekomen, maar toch start de bank met het realiseren van een nieuw beleid omtrent diversiteit en inclusie).

Desk Research

- ▶ n.v.t.

2.d) Hoe wordt gebruik gemaakt van praktijkcases voor trainingen om inclusiviteit te bevorderen, en op welke wijze wordt het ingezet om processen te verbeteren? (Noem een voorbeeld)

Self-Assessment

- ▶ Vijf van de zes banken geven aan te werken aan het bevorderen van inclusiviteit door middel van praktijkcases.
- ▶ Eén bank test op discriminatie en bias op basis van ontwikkelde persona's.
- ▶ Een andere bank biedt biastrainingen aan waarin deelnemers inclusieve klantgesprekken oefenen en manieren bedenken om processen te verbeteren op inclusiviteit.
- ▶ De derde bank gebruikt praktijkcases om realistische dilemma's te presenteren tijdens KYC-trainingen en workshops, zowel intern als extern.
- ▶ Bank vier geeft aan dat vooral tijdens introductiesessies voor nieuwe medewerkers en niet-medewerkers inclusiviteit wordt benadrukt. De bank begeleidt hen mondeling bij het melden van klachten en informeert hen over de verschillende kanalen om dit te doen.
- ▶ De laatste bank schrijft dat dit onderwerp deel is van e-learning's die voor alle medewerkers beschikbaar zijn door de gehele organisatie, niet alleen KYC.

Desk Research

- ▶ n.v.t. (zie 2.b)

Samenvatting observaties

4.3 Uitvoering



1

2

3

4

5

6

3.a) Welke kaders of grenzen stelt de bank voor analisten ten aanzien van het stellen van verdiepende vragen aan klanten uit geloofsgemeenschappen? Graag voorbeelden noemen.

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Vier banken geven aan dat er in de werkinstructies, waar de vragen omschreven staan die tijdens een klantonderzoek gesteld kunnen worden, geen vragen staan met betrekking op geloof of afkomst en dat gegevens omtrent deze thema's ook niet gedocumenteerd worden.
- ▶ Twee banken omschrijven dat onderzoek naar geloofsgemeenschappen onderdeel is van het klantonderzoek en plaatsvindt op basis van maatwerk. Hierbij stellen beide banken richtlijnen te hebben omtrent het opvragen en administreren van deze gegevens.

Desk Research

- ▶ Drie banken belichten verschillende risico's als redenen voor eventueel verdiepend onderzoek worden genoemd. Geografische connecties met hoog-risico landen worden door allen genoemd als een potentiële reden voor verdiepend onderzoek.
- ▶ Eén bank omschrijft charitatieve instellingen met religieus karakter en transacties met religieus belang als mogelijke redenen voor verdiepend onderzoek.

3.b) Worden er maatregelen genomen door de bank om proportionaliteit en redelijkheid ten aanzien van verdiepende vragen te borgen? Zo ja, in welke vorm?

Self-Assessment

- ▶ Twee banken antwoorden niet relevant en niet toepasbaar.
- ▶ Drie banken refereren naar de werkinstructies voor analisten.
- ▶ Vier banken omschrijven extra maatregelen zoals collegiaal overleg, een vier-ogen-principe voor hoog-risico dossiers, kwaliteitsreviews, en afstemming met externe stakeholders, om proportionaliteit en redelijkheid ten aanzien van verdiepende vragen te borgen.

Desk Research

- ▶ In documentatie van drie banken staat bij ieder omschreven in welke situaties bepaalde (verdiepende) informatie opgevraagd mag worden tijdens het klantonderzoek, en met welke reden.
- ▶ Een andere bank geeft voorbeelden van trainingen omtrent inclusief klantcontact, welke erop gericht zijn om bewustzijn te creëren bij de analisten omtrent het (snel) ontstaan van vooroordelen, en hoe deze te overwinnen.

Samenvatting observaties

4.3 Uitvoering



1

2

3

4

5

6

3.c) In welke mate analyseert de bank negatieve reacties van klanten, op het proces en uitkomst van het klantonderzoek?

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Alle banken geven aan klachten op het proces en uitkomst van het klantonderzoek te analyseren.
- ▶ Twee banken benoemen het verbeteren van het proces als één van de doelen van hun analyses.
- ▶ De meerderheid van de banken refereert naar onderzoek op basis van de klachten, bijvoorbeeld door teamleiders of andere afdelingen.
- ▶ Twee banken benoemen algemene klantonderzoeken om de ervaring van klanten te meten.

Desk Research

- ▶ Eén bank werkt met een *framework*, gericht op het leren van klachten. Hierin wordt omschreven dat de oorzaken van klachten worden geanalyseerd, waarna wordt onderzocht of deze oorzaken eventueel ook andere processen of diensten beïnvloeden en oorzaken waar mogelijk worden geëlimineerd.

3.d) Hoe is het team en capaciteit van analisten (internationaal) georganiseerd? Is er sprake van specialisatie (bijvoorbeeld naar klantgroep)?

Self-Assessment

- ▶ Vier banken omschrijven specialisaties in de opzet van hun teams. Deze specialisaties omvatten onder andere risicoclassificatie, sector, en specifieke processen en types fraude.
- ▶ Eén bank benoemt specialisatie op basis van sanctie- of hoog risico landen.
- ▶ Geen van de banken spreekt over specialisatie op basis van religie of andere persoonlijke factoren.

Desk Research

- ▶ Door één bank is de *high level* structuur van de teams gedeeld. In dit document wordt niet gesproken over specifieke klantgroepen.

Samenvatting observaties

4.3 Uitvoering



1

2

3

4

5

6

3.e) Zou de bank additionele stappen kunnen zetten om discriminatie in het klantonderzoek tegen te gaan? Zo ja, welke?

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Vier banken geven aan dat er ruimte is voor additionele stappen om discriminatie in het klantonderzoek tegen te gaan. Voorbeelden die worden genoemd zijn: het trainen en bewust maken van klantadviseurs om zo inclusiever klantcontact te hebben, het (steekproefsgewijs) introduceren van het vier-ogen principe in vroege stadia van het klantonderzoek en meer aandacht voor het onderwerp discriminatie tijdens het klantonderzoek.
- ▶ Meerdere banken geven aan interesse te hebben in advies omtrent additionele stappen, op grond van dit onderzoeksrapport.

Desk Research

- ▶ n.v.t.

Samenvatting observaties

4.4 Communicatie met de klant



1

2

3

4

5

6

4.a) Welke maatregelen treft de bank om een eventuele taalbarrière te voorkomen?

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Alle banken refereren naar het gebruik van de Nederlandse en Engelse taal intern en tijdens klantcontact.
- ▶ Meerdere banken geven aan meertalige callcenters of analisten te hebben waarbinnen gezocht kan worden naar een spreker van de juiste taal voor de klant.
- ▶ Eén bank omschrijft het gebruik van een machtigingsformulier waarin de klant een persoon aanwijst die de Nederlands- of Engelse taal spreekt om het gesprek te voeren in aanwezigheid van de klant.
- ▶ Drie banken benoemen hun focus op toegankelijk en duidelijk taalgebruik.

Desk Research

- ▶ Het spreken en gebruik van één of meerdere talen komt niet in de documentatie naar voren.
- ▶ Vier banken geven aan te sturen op inclusief contact en toegankelijkheid.
- ▶ Drie van deze banken belichten trainingen voor medewerkers op het gebied van inclusief contact.
- ▶ Eén bank benadrukt een inclusieve, persoonlijke en toegankelijke advies stijl.
- ▶ Een tweede bank geeft interactieve sessies gericht op culturele bewustwording en interculturele vaardigheden als voorbeeld.
- ▶ Een laatste bank noemt maatregelen als stem gestuurde geldautomaten en gebarentaalservice voor mensen met een beperking.

4.b) Welke stappen worden ondernomen wanneer er een taalbarrière wordt geconstateerd?

Self-Assessment

- ▶ De meeste banken geven aan in eerste instantie te kijken of er een analist of iemand in hun callcenter aanwezig is die de taal van de klant spreekt.
- ▶ Eén bank geeft de optie van een door de klant aangewezen tolk aan.
- ▶ Een andere bank refereert naar andere inclusieve manieren van communiceren zoals het gebruik van braille, voorleesfuncties, en stembediening.

Desk Research

- ▶ Eén bank belicht een uitgebreid project gericht op toegankelijkheid voor specifieke groepen (potentiële) klanten met een beperking. Hiermee zullen zij voldoen aan de European Accessibility Act (EEA) die geldt vanaf 2025.
- ▶ Er is verder geen specifieke documentatie ontvangen afgezien van bovengenoemde in 4.a).

Samenvatting observaties

4.4 Communicatie met de klant



1

2

3

4

5

6

4.c) Hoe wordt er omgegaan met de klachten over discriminatie?

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Vijf banken spreken van specifieke procedures omtrent klachtenbehandeling.
- ▶ Eén van deze banken noemt de doorleiding van klachten op basis van discriminatie naar de juridische afdeling, waarna additionele analyses plaatsvinden.
- ▶ Twee banken omschrijven een procedure waarin het contact met de klant centraal te staan. Bij deze banken komen de klacht en klant bij andere afdelingen/specialisten terecht waarna vervolggesprekken met de klant plaatsvinden om de klacht verder te onderzoeken en te komen tot een oplossing. Een van deze twee banken benoemt het tonen van empathie door adviseurs en het luisteren naar de klant in haar klantcontact.

Desk Research

- ▶ Er is geen documentatie ontvangen waarin specifiek gerefereerd wordt naar omgang van klachten op basis van discriminatie.
- ▶ De algemene klachtenprocedure is voor vier banken sterk vergelijkbaar, namelijk: Een klacht wordt in behandeling genomen. Als de klacht niet direct opgelost kan worden wordt een klachtexpert of ander team ingezet. Als de klant het vervolgens niet eens is met de oplossing kan deze persoon in beroep gaan bij de bank, waarna het wordt behandeld door klachtenmanagement. De klant kan ook het Kifid, de Tuchtraad Financiële Dienstverlening, of een burgerrechter inzetten.
- ▶ Twee banken benadrukken het belang van een menselijke benadering in het behandelen van de klacht en de omgang met de klant.

Samenvatting observaties

4.4 Communicatie met de klant



1

2

3

4

5

6

4.d) Hoeveel klachten heeft u in het afgelopen jaar naar aanleiding van het klantonderzoek ontvangen die te maken hebben met discriminatie?

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Drie banken geven aan geen klachten te hebben ontvangen.
- ▶ Eén bank geeft aan 2 klachten te hebben ontvangen.
- ▶ Twee banken geven aan ieder 12 klachten te hebben ontvangen.
- ▶ Eenmaal is er sprake geweest van een klacht die door het College van de Rechten van de Mens is behandeld.

Desk Research

- ▶ Er zijn geen rapportages ontvangen waarin cijfers omtrent klachten op basis van discriminatie worden genoemd.

4.e) Bij hoeveel van deze klachten was er naar het oordeel van de bank sprake van discriminatie, en wat was de aard van deze klachten?

Self-Assessment

- ▶ Bij de behandeling van bovengenoemde klacht door het College van de Rechten van de Mens is geoordeeld dat de bank meer had kunnen doen om de klant ter wille te zijn. Het beleid van deze bank is hierop aangepast.
- ▶ De twee andere banken die aangeven klachten te hebben ontvangen benoemen deze klachten te hebben onderzocht en hebben ondervonden dat er geen sprake was van discriminatie.

Desk Research

- ▶ Er zijn geen rapportages ontvangen waarin cijfers omtrent klachten op basis van discriminatie worden genoemd.

Samenvatting observaties

4.4 Communicatie met de klant



1

2

3

4

5

6

4.f) Hoe documenteert de bank (telefonische) klantgesprekken in het kader van klantonderzoek. En hoe wordt de uitvoering van de klantgesprekken beoordeeld?

Observaties

Self-Assessment

- ▶ Vijf banken spreken over het vastleggen van klantcontact.
- ▶ Deze banken omschrijven verschillende applicaties, systemen, en klantdossiers waarin het klantcontact wordt vastgelegd.
- ▶ Twee banken spreken van standaard opnames van gesprekken met klanten.
- ▶ Een andere bank refereert naar de mogelijkheid van het opnemen van gesprekken voor opleidings- en analysedoeleinden.

Wat betreft de beoordeling van de uitvoering van klantgesprekken:

- ▶ Eén bank beschrijft de samenwerking met een derde partij bij het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek.
- ▶ Andere banken beschrijven interne processen voor het beoordelen van de uitvoering van klantgesprekken zoals het gebruik van *quality-checkers*, comités, en de inzet van feedback.
- ▶ Een van deze banken geeft aan dat de beoordeling van de uitvoering van klantgesprekken onderdeel is van de reguliere beoordeling van medewerkers.

Desk Research

- ▶ Eén bank verklaart een uitgebreide, duidelijke en terugvindbare administratie bij te houden omtrent de klant, inclusief communicatie met de klant.
- ▶ Een andere bank benoemt dat informatie en documentatie van het onderzoek naar mogelijke of daadwerkelijke hits, zoals communicatie met de klant, minstens 5 jaar worden bewaard.

Wat betreft de beoordeling van de uitvoering van klantgesprekken:

- ▶ Er is geen documentatie ontvangen over de beoordeling van de uitvoering van klantgesprekken.



Aanvullend Onderzoek

5.1 Aanvullend onderzoek

Op basis van de resultaten van het initiële onderzoek is geconcludeerd dat binnen het overgrote deel van de leden het thema structurele discriminatie en racisme zelden tot nooit voorkomt. Deze bevindingen zijn niet geheel in lijn met de signalen vanuit de NCDR. Dit heeft geleid tot een aanvullende vraag aan de leden met als doel te onderzoeken wat volgens hen de oorzaak is van dit verschil in observaties.



1

2

3

4

5

6

Op basis van de resultaten, concluderen we dat binnen het overgrote deel van de leden het thema structurele discriminatie en racisme zelden tot nooit voorkomt. Deze bevindingen zijn niet geheel in lijn met de signalen vanuit de NCDR (zie 'Nieuw toeslagenschandaal' ontstaat in de omgang van banken met moslims (trouw.nl) of Racismecoördinator: 'Structurele discriminatie van moslims bij banken' (nos.nl))
Wat is volgens jullie de oorzaak van dit verschil in observaties?

Observaties

Onderkenning klachten/meldingen:

Ondanks dat er zelden tot nooit klachten geregistreerd worden, ontkent geen van de deelnemende banken dat er mogelijk meer klachten zijn en willen zij op geen enkele wijze het belang van eventueel verdiepend onderzoek teniet doen. De banken geven de volgende mogelijkheden waarom het daadwerkelijke aantal klachten en gevallen wellicht de banken niet bereiken:

- ▶ Gebrek aan vertrouwen. Wanneer iemand zich verkeerd bejegend, lees gediscrimineerd, voelt door de instantie is de mogelijkheid groot dat men het vertrouwen verliest in de betreffende instantie en daarmee de kans kleiner wordt dat men een klacht indient bij deze zelfde instantie.
- ▶ Taalbarrière. In veel gevallen is er in de betreffende doelgroep sprake van een taalbarrière. De deelnemende instanties geven allen aan er alles aan te doen om hierin te voorzien en deze barrière te verkleinen. Echter, bestaat er de mogelijkheid dat dit de complexiteit van de klachten meldingen procedure vergroot.
- ▶ De deelnemende instanties geven aan open te blijven staan om dit proces te verbeteren daar waar mogelijk.

Verduidelijking processen en procedures richting klant:

- ▶ Banken geven aan omwille van veiligheid geen volledig inzicht geven aan personen die zich benadeeld voelen.
- ▶ Tevens kunnen de banken om privacy redenen niet in gaan op specifieke casussen in de openbare ruimte.
- ▶ Sanctiewetgeving geeft banken weinig tot geen ruimte een eigen invulling te geven aan de gestelde vereisten.
- ▶ De deelnemende banken zijn eensgezind omtrent het feit dat iedere instantie individueel verantwoordelijk is voor de analyse van de verschillende processen en procedures en welke verbeteringen eventueel aangebracht kunnen worden om te zorgen dat klachten laagdrempelig gemeld kunnen worden, goed geregistreerd worden en klant betrokken worden bij de evaluatie van bestaande procedures.

Verder onderzoek daadwerkelijke aantal/aard van meldingen:

- ▶ De deelnemende banken kunnen zich niet vinden in de uitspraak van de NCDR dat er sprake zou zijn van structurele discriminatie en geven aan dat de onderbouwing hiervoor ontbreekt.
- ▶ Het onderkennen van het daadwerkelijke aantal klachten en de validiteit van de klachten (is er daadwerkelijk geconstateerd dat er sprake is van discriminatie), ontbreekt volgens een aantal van de deelnemende banken en is volgens hen essentieel om uitspraak te kunnen doen over het fenomeen 'structurele discriminatie'.
- ▶ Tevens is het volgens meerdere deelnemende banken essentieel om onderscheid te maken tussen perceptie versus werkelijkheid. De banken geven aan alle klachten serieus te onderzoeken, en ook wettelijk verplicht zijn dit te doen. Echter blijkt na verder onderzoek dat in bijna alle gevallen (in één specifiek casus is bij één bank discriminatie geconstateerd) waar men de perceptie heeft gediscrimineerd te worden dit niet daadwerkelijk het geval is.

Conclusie



6.1 Conclusie

Dit onderzoek is een belangrijke eerste stap in het onderkennen van mogelijke ontwikkelpunten om eventuele discriminatie en racisme in het klantonderzoek bij banken tegen te gaan. Het initiatief van de NVB en de deelnemende banken toont aan dat het onderwerp een hoge mate van prioriteit heeft en de deelnemende banken de intentie hebben om correcte wijze om te gaan met het thema.

Uit het onderzoek blijkt dat een groot deel van de banken actief beleid hanteert om discriminatie en racisme in het klantonderzoek aan te voorkomen. Het uitgevoerde self-assessment laat echter ook zien dat er grote verschillen zitten tussen de genomen maatregelen per bank. In dit onderzoek is geen individuele casuïstiek geanalyseerd en is er tevens geen analyse uitgevoerd op potentiële 'bias' in de antwoorden die de banken geven. Het onderzoek is een eerste inzage in de mate waarin het thema onderkend wordt binnen de banken en hoe de banken zichzelf beoordelen in de omgang met het thema.

De resultaten van dit self-assessment kunnen, aangevuld met de reeds aangekondigde onderzoeken door de DNB en het Ministerie van Financiën, gebruikt worden om een beter beeld te vormen over de huidige situatie. Tevens kan dit gebruikt worden om mogelijke vervolgstappen te identificeren om in de toekomst effectiever discriminatie en racisme in het klantonderzoek tegen te gaan.

De bevindingen uit dit onderzoek zijn niet geheel in lijn met de signalen vanuit de NCDR. De deelnemende banken benoemen verscheidene oorzaken voor dit verschil in observaties maar geven tegelijkertijd aan zich niet te herkennen in de uitspraak dat er sprake zou zijn van structurele discriminatie.

De deelnemende banken geven in het self-assessment aan bij te willen dragen aan en open te staan voor advies omtrent vervolgstappen die genomen kunnen worden om tijdige en accurate onderkenning van klachten te verbeteren en potentiële discriminatie en racisme in het klantonderzoek tegen te gaan.



Bram van Sunder
Partner EY
*Risk Management en
Compliance consulting leader
Financial Services EY NL*



Rudrani Djwalapersad
Partner EY
*Cybersecurity en Talent Leader
Financial Services Consulting NL*



Jaap van Everdingen
Manager EY
*People Advisory Services
DE&I Services Leader EY NL*

Namens



**Building a better
working world**

EY | Building a better working world

EY exists to build a better working world, helping to create long-term value for clients, people and society and build trust in the capital markets.

Enabled by data and technology, diverse EY teams in over 150 countries provide trust through assurance and help clients grow, transform and operate.

Working across assurance, consulting, law, strategy, tax and transactions, EY teams ask better questions to find new answers for the complex issues facing our world today.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. Information about how EY collects and uses personal data and a description of the rights individuals have under data protection legislation are available via ey.com/privacy. EY member firms do not practice law where prohibited by local laws. For more information about our organization, please visit ey.com.

As the world continues to be impacted by globalization, demographics, technology, innovation and regulation, organizations are under pressure to adapt quickly and build agile people cultures that respond to these disruptive forces. EY People Advisory Services believes a better working world is helping our clients harness their people agenda – the right people, with the right capabilities, in the right place, for the right cost, doing the right things.

We work globally and collaborate to bring you professional teams to address complex issues relating to organization transformation, end-to-end employee lifecycles, effective talent deployment and mobility, gaining value from evolving and virtual workforces, and the changing role of HR in support of business strategy. Our EY professionals ask better questions and work with clients to create holistic, innovative answers that deliver quality results.

© 2024 EYGM Limited.
All Rights Reserved.

ED 0923

ey.com