



ING

Contact via [ING.nl/klantenservice](https://www.ing.nl/klantenservice)  
ING Bank N.V.,  
statutair gevestigd te Amsterdam  
Handelsregister nr. 33031431

Stichting Nederlanders buiten Nederland  
T.a.v. de heer E.J. Keij  
Wilerweg 22  
4600 OLTEN  
ZWITSERLAND

**Datum**

4 september 2020

**Onderwerp**

Uw brief d.d. 20 augustus 2020

**Rekeningnummer/IBAN**

NL38 INGB 0006 7695 48

Geachte heer Keij,

Hartelijk dank voor de brief die u ons schreef namens de Stichting Nederlanders buiten Nederland. Wij betreuren het dat een brief van ons voor ongerustheid binnen een groep van Nederlanders buiten Nederland heeft gezorgd. Graag leggen wij in deze brief uit waarom wij een buitenlandtoeslag introduceren en reageren wij op de verschillende onderwerpen die u aankaart.

### **Waarom een buitenlandtoeslag?**

De buitenlandtoeslag is niet gebaseerd op het individueel gebruik van bankdiensten in het buitenland, maar op een gemiddeld gebruik van al onze klanten die in het buitenland wonen. Er zijn klanten die in het buitenland wonen en wel gebruik maken van bankdiensten in het buitenland, andere klanten die in het buitenland wonen doen dat niet of minder. Dit is vergelijkbaar met de maandelijkse pakketkosten. Iedereen betaalt evenveel pakketkosten, maar er zijn ook klanten die geen of minder gebruik maken van bepaalde bankdiensten binnen het pakket.

De prijs van een pakket is een vast bedrag waarmee u de mogelijkheid krijgt om de diensten gekoppeld aan de Betaalrekening te gebruiken. Dit staat los van het feit of u een dienst binnen het pakket gebruikt en hoe vaak u de dienst gebruikt. Dat geldt ook voor de buitenlandtoeslag.

### **Waarom doet ING aan klantonderzoek en brengt dit hogere kosten met zich mee voor klanten die in het buitenland wonen?**

ING is wettelijk verplicht klantonderzoek te doen. Dit houdt in dat zij in voldoende mate kennis moet hebben van haar klanten, hun rekeningen en transacties op die rekeningen. Dit klantonderzoek moet worden gedaan ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Het risico in het kader van witwassen en financieren van terrorisme is bij het gebruik van onze producten door klanten die in het buitenland wonen lastiger te beperken. Ook kost het meer tijd en moeite om informatie uit het buitenland te verifiëren. Het vereist van ons dus een grotere inspanning om dat risico goed te beheersen en brengt daarom hogere kosten met zich mee. ING is niet bekend met het beleid van andere banken omtrent het in rekening brengen van deze kosten.



### **Alternatieven voor klanten die in het buitenland wonen**

Uw voorstel om beperkingen op te leggen aan het basispakket kunnen wij niet doorvoeren. U vraagt voorts om alternatieven voor klanten die in het buitenland wonen. Voor zaken als een pensioen of AOW zijn er bestaande alternatieven: pensioen of AOW kan ook worden overgemaakt naar een buitenlandse rekening, overboekingen en betalingen in Nederland kunnen ook plaatsvinden vanaf buitenlandse rekeningen.

### **Verdere plannen voor bankrekeningen in het buitenland**

Over toekomstige plannen kunnen wij geen uitspraken doen.

### **Reactietermijn**

Wij hebben brieven en berichten in Mijn ING en de app begin juli 2020 verstuurd. Dit biedt een ruime termijn om te reageren.

### **Ten slotte**

Wij hopen dat wij met deze reactie toe hebben kunnen lichten waarom wij de buitenlandtoeslag introduceren en wij vertrouwen er op uw vragen voldoende te hebben beantwoord.

### **Meer Informatie**

Heeft u nog vragen of hulp nodig? Dan kunt u altijd telefonisch contact opnemen met onze klantenservice. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 21:00 uur en op zaterdag van 09:00 tot 17:00 uur op telefoonnummer +31 (0) 20 22 888 88. Onze medewerkers helpen u graag verder.

Met vriendelijke groet,

Annet van der Hoek  
Directeur Klantenservice