

Het schaamrood is terug bij ING

■ Storingen komen altijd al voor, maar tegenwoordig kan de klant ze ook zien

Joris Belgers

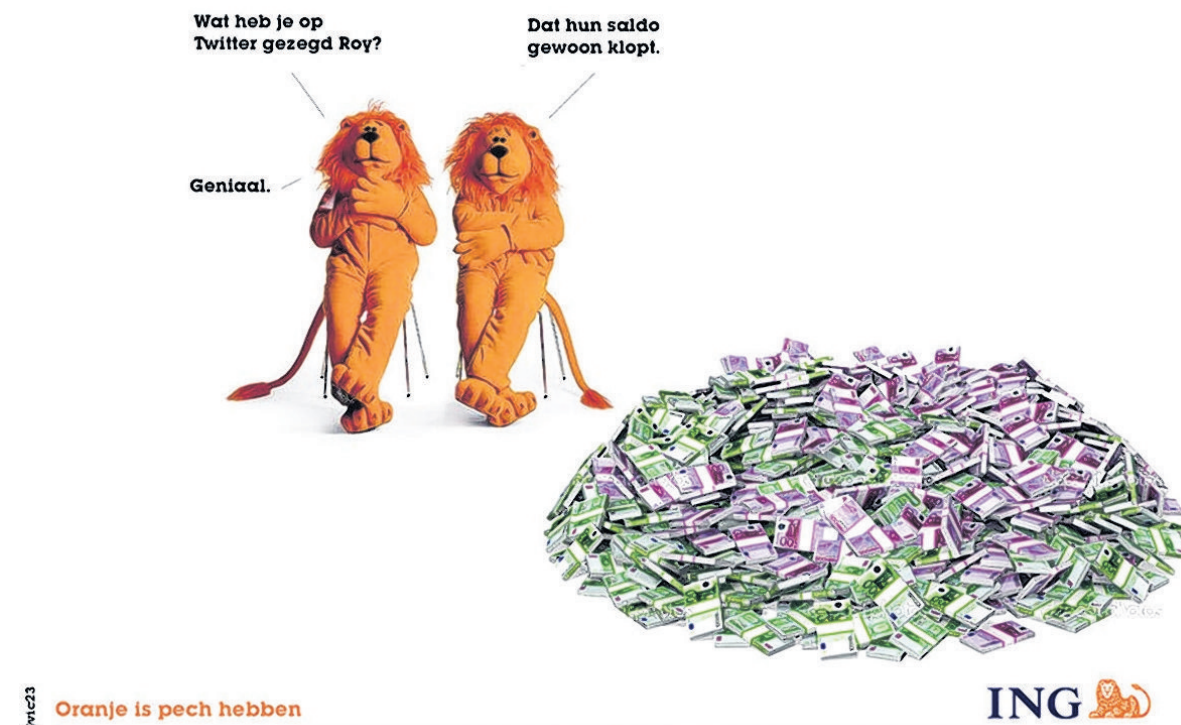
Toen internetbankieren bij ING in januari 2012 vier dagen plat lag, stond het schaamrood de bank op de kaken. Dit mocht nooit meer gebeuren, aldus topman Jan Hommen. Dat schaamrood keerde woensdag terug. "Een volledig storingsvrij systeem is niet mogelijk", zegt ING nu.

Klopt: de afgelopen dagen kampten ook ABN Amro en Rabobank met (kleinere) storingen bij hun internetbankieren. Maar bij ING zagen rekeninghouders hun geld opeens van het scherm verdwijnen. En dat ligt gevoelig.

"Was dit een maand eerder gebeurd hadden we een ander gesprek gehad", meent Harald Benink, hoogleraar bankwezen aan de Universiteit Tilburg. "Cyprus. Dat is tussen de oren gaan zitten. Gecreëerd door politici: door aanvankelijk normale rekeninghouders met tegoeden tot 100.000 euro óók met verliezen te confronteren." Vandaar dat het gros van de grapjes over ING op de sociale media Brussel- of Cyprus-gerelateerd was.

De heisa is tekenend voor het zwakke vertrouwen in het financiële systeem. Benink: "Dit technisch mankement bij ING zegt namelijk niets over de feitelijke stabiliteit van die bank." Daarbij komen dergelijke storingen altijd al voor. Vroeger ongemerkt, aangezien rekeninghouders niet elke minuut hun banksaldo konden nazien.

Deze gevoeligheid maakte het extra pijnlijk dat de bank in haar com-



Tijdens de storing moest ING het op Twitter ontgelden, zoals in deze illustratie gemaakt door Victor Hopman.

municatie tekortschoot. Iets dat ING gisteren zelf toegaf. Directeur Nick Jue van ING Nederland ging in een verklaring diep door het stof, maar was niet beschikbaar voor interviews. Volgens een woordvoerder omdat de bank eerst precies wil nagaan wat er mis is gegaan, voor verder naar buiten te treden.

Vragen blijven dus voorlopig onbe-

antwoord. Zo wist ING woensdagochtend dat er iets scheef was gelopen in de verwerking van betaalopdrachten. Toch bleef de bank ontkennen dat saldi foutief werden weergegeven. Waarom? "We kregen woensdagochtend vragen van klanten. We zijn toen gaan kijken wat er mis was. De analyse van onze specialisten was op dat moment dat de saldi gewoon cor-

rect werden weergegeven. Helaas moesten we daar later op terugkomen."

ING heeft circa negen miljoen betaalrekeningen. Hoeveel klanten last hadden van een gewijzigd saldo kon ING gisteren nog niet zeggen. "Maar elke was er één te veel."

Nuchter constateerde de woordvoering dat ING er nog niet in is ge-

Winkeliers boos

Tom Ponjee, secretaris betalingsverkeer bij Detailhandel Nederland, noemt de storing bij ING dramatisch. "Dagelijks gaat er in de detailhandel 250 miljoen euro om. Bij 1 procent minder omzet loopt de schade in de miljoenen. Zulke storingen zijn ontzettend frustrerend voor winkeliers."

Ponjee stelt dat het niet altijd zo is dat mensen aankopen uitstellen totdat pinnen wel lukt. "Dan pint de klant wel in een andere winkel. Weg omzet."

"Betalingsverkeer is een maatschappelijke voorziening, er moet op worden toegezien dat dit goed verloopt." De branchevereniging vraagt De Nederlandsche Bank stappen te ondernemen. De toezichthouder liet gisteren weten samen met ING de storing te onderzoeken, maar dat het nog te vroeg is om conclusies te trekken.

slaagd om een grote storing zoals die van januari 2012 tot het verleden te laten behoren. "We hebben sindsdien geïnvesteerd in systemen, in mensen, in onze capaciteit. En ook in onze communicatie. Daar is nu kritiek op, dat raakt ons." De bank zegt de onderste steen boven te zullen halen om erachter te komen wat er woensdag precies fout is gegaan.

'Digitale toezichthouder kan flashcrash beletten'

■ Hoogleraar: De beursvloer is nu een computeralgoritme ■ Sneeuwbaaleffect oorzaak van flashcrash 2010

INTERVIEW

Joost Morel

De beurs van New York verliest op 6 mei 2010 in één minuut 5 procent van haar waarde. Een kwartier later herstelt de markt zich wonderbaarlijk genoeg volledig. Het gaat de geschiedenisboeken in als de flashcrash. Econoom Albert Menkveld, aangesloten bij de Vrije Universiteit Amsterdam (VU) en de Duisenberg School of Finance, kreeg exclusief beschikking over de gegevens van die flashcrash. Hij presenteerde deze week zijn onderzoek en werd benoemd tot hoogleraar aan de VU.

Wat is uw verklaring voor de flashcrash?

"Het was eigenlijk een soort sneeuwbaaleffect. Een grote Amerikaanse handelaar probeerde 75.000 aandelen kwijt te raken ter waarde van 4,1 miljard dollar. Driehonderd milliseconde later werd een nog grotere agressieve verkooporder op de markt gebracht door andere handelaren. Het gevolg was dat de markt heel hard omlaag ging. De flashcrash was het resultaat van meerdere aan- en verkoopprogramma's die op elkaar reageerden. Het is dus te kort door de bocht om te stellen dat de eerste grote verkoopopdracht de oorzaak was van de flashcrash, zoals eerder werd aangenomen. In mijn onderzoek toon ik aan dat hier geen direct verband tussen is."

De beurshandel is bijna helemaal geautomatiseerd. Gaat zo'n flashcrash vaker voorkomen?

"Het gebeurt voortdurend. Maar ze zijn niet van dezelfde grootte als de flashcrash. Dit zijn bijvoorbeeld crashes met een daling van 3 in plaats van 5 procent. Computers handelen per milliseconde; het zogeheten *high frequency trading*. In de hersenen van apen is pas na honderd milliseconden reactie te zien op een visuele prikkel. Computers hebben in die honderd milliseconde al honderd keer met elkaar gehandeld. De automatisering is zo hard gegaan, dat de toezichthouders nog niet op het niveau zijn van de computers die de handel doen. Handela-

Computers handelen op de beurs in milliseconden

ren zijn vervangen door computeralgoritmes. De beursvloer is ook vervangen door een algoritme, dat koop- en verkooporders op elkaar aanpast. Alleen de toezichthouder nog niet."

Ook de toezichthouder moet een algoritme worden?

"Ja. In de Verenigde Staten zijn ze daar mee bezig, maar de Nederlandse Autoriteit Financiële Markten ook. Dat is een heel belangrijke ontwikkeling. Nederland kan op dat gebied een voorloper in Europa zijn. Een digitale toezichthouder kan misschien een nieuwe flashcrash voorkomen. Maar daar zit nog een stadium voor: het begrijpen. Ik heb



Albert Menkveld

FOTO STUDIO VU/RIECHELLE VAN DER VALK

nu naar de data van één crash kunnen kijken. Als ik de data van alle crashes die daarop volgden zou onderzoeken, kan ik ontdekken of er een gemene deler is. Dat is nu nog onduidelijk."

Is het niet heel vreemd dat we computers zoveel macht geven over ons leven en geld?

"Nee, dat vind ik niet. Ik snap het algemene ongemak. Het voelt niet goed dat we beslissingen overlaten aan machines. Maar vliegtuigen zijn toch ook computergestuurd? Er zijn continu algoritmes aan het werk om het vliegtuig in balans te houden. Dat geeft een heel veilig gevoel en het is ook nog eens goedkoop. Want machines zijn veel goedkoper dan mensen. Daarbij komt dat de kracht van de Nederlandse economie in de technologische sector ligt. We gaan het echt niet winnen door meer tulpenbollen te produceren. Ik zie computersturing in de handel als iets positiefs en we moeten de zegeningen ervan tellen. Er zitten inderdaad nog wat fouten in en het is daarom terecht dat we die er nu uit proberen te halen. We trachten de laatste plooiën glad te strijken. Zo worden de handelsstromen beter controleerbaar en eerlijker."

Pensioenfondsen beleggen ons pensioengeld. Kunnen we ons hele pensioen kwijt zijn bij een volgende crash?

"Nee, die zorg kan ik wel weg nemen. De pensioenfondsen spreiden hun risico's. Ze beleggen in heel veel verschillende aandelen en markten. Bij een nieuwe flashcrash zijn we niet in één keer al ons geld kwijt."