

# Tegengaan van discriminatie door banken: van inzicht naar actie

**In het kort:** Het tegengaan van discriminatie in financiële dienstverlening past bij wat de AFM doet: werken aan eerlijke en transparante markten én bijdragen aan een duurzaam financieel welzijn. Daar horen ondernemingen bij die zich actief inzetten tegen discriminatie in hun dienstverlening. Ons onderzoek naar hoe enkele grote banken discriminatie tegengaan, geeft de hele sector handvatten voor (verdere) versterking van hun anti-discriminatie-aanpak.

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
Aanleiding en doel	4
Uitkomsten op hoofdlijnen	5
Opzet en reikwijdte	5
<b>Uitkomsten per verwachting</b>	<b>7</b>
Verwachting 1. Het bestuur zorgt voor een gedragen visie op het tegengaan van discriminatie	7
Verwachting 2. De onderneming is ingericht om discriminatie te detecteren en effectief aan te pakken	7
Verwachting 3. De organisatiecultuur is erop gericht om discriminatie tegen te gaan	8
Verwachting 4. De onderneming zorgt voor passende communicatie bij klantonderzoeken	8
Verwachting 5. De onderneming verzamelt signalen en klachten om discriminatie te voorkomen	9
<b>Bijlage: onderzoeksmethode met beschrijving van volwassenheidsniveaus</b>	<b>10</b>

**Noot vooraf**

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) ziet het tegengaan van discriminatie als een belangrijke maatschappelijke taak en voelt zich verantwoordelijk hieraan bij te dragen. Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland. De AFM maakt zich hard voor passende financiële producten en diensten, en een zorgvuldige klantbehandeling. De AFM is niet de toezichthouder op het non-discriminatiebeginsel, maar vindt dat het tegengaan van discriminatie past bij haar missie. Financiële ondernemingen kunnen deze aanbevelingen benutten om hun aanpak tegen discriminatie te versterken.

# Inleiding

## Aanleiding en doel

**Mensen (in het bijzonder mensen met een niet-Westerse migratieachtergrond) ervaren discriminatie, ook in hun contact met banken.** Deze ervaring hangt voor een belangrijk deel (maar niet uitsluitend) samen met klant- en transactieonderzoeken die banken uitvoeren om misbruik van het financiële systeem te voorkomen. Het tegengaan van witwasrisico's kan ertoe leiden dat specifieke klantgroepen geen toegang hebben tot producten en diensten waar anderen wel toegang toe hebben. Daarnaast kunnen zij te maken hebben met overmatige controle en discriminatie bij dienstverlening.

**Discriminatie is bij wet verboden, en het maatschappelijke belang om discriminatie tegen te gaan is groot.** De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft) toezicht op de borging van het klantbelang door financiële ondernemingen bij de levering van financiële producten en diensten. Daarnaast ziet de AFM toe op een beheerste en integere bedrijfsvoering, waaronder acceptatie- en selectiebeleid van klanten. Het klantbelang staat onder druk als ondernemingen een afweging moeten maken tussen verschillende belangen. Over het algemeen zien we in het gedragstoezicht dat commerciële druk kan leiden tot schending van het klantbelang. In het geval van discriminatie kan het tegengaan van risico's ook leiden tot schending van het klantbelang.

**De AFM en De Nederlandsche Bank (DNB) hebben in gezamenlijkheid projecten opgestart met tegengaan van discriminatie als doel.**<sup>1 2</sup> Daar waar processen gericht op het tegengaan van witwassen en terrorismefinanciering het klantbelang raken, ontstaat een raakvlak tussen het toezicht van de AFM en DNB. De AFM en DNB hebben daarom onderzoeken verricht om banken inzicht te geven in de voortgang die zij maken bij het tegengaan van discriminatie, en om hun professionalisering verder aan te sporen. Het onderzoek van DNB is gestart in maart 2025, en de resultaten zijn gepubliceerd in september 2025. De AFM heeft vanaf september 2025 bij vijf banken onderzoek gedaan naar hoe zij discriminatie van klanten tegengaan, waarvan de resultaten in dit rapport staan.

**Het doel van dit rapport is om banken te stimuleren hun aanpak van discriminatie te versterken.** De verwachtingen in dit rapport zijn van toepassing op alle banken (en andere financiële ondernemingen met gelijkaardige processen). Dit rapport geeft handvatten voor verbeteringen die zijn toegepast door deelnemers aan het onderzoek. Op basis van de onderzoeksuitkomsten hebben wij een overzicht gemaakt van de belangrijkste aanbevelingen. Wij moedigen alle banken aan om de aanbevelingen uit dit rapport te gebruiken om discriminatie actief tegen te gaan.

**De AFM zal zich ook in de toekomst inzetten voor een inclusieve financiële sector.** De AFM is positief over de ingezette verbeteringen bij de deelnemers aan het onderzoek. Een blijvende verbetering vraagt om niet-aflatende aandacht voor het tegengaan van discriminatie. Daarnaast zal de AFM in de toekomst ook onderzoek verrichten bij financiële ondernemingen die nog niet hebben deelgenomen.

---

<sup>1</sup> Rapport DNB (2024): Tegengaan van discriminatie door banken bij de naleving van de Wwft

<sup>2</sup> Rapport DNB (2025): Discriminatie bewust tegengaan - De beheersing van het risico op discriminatie bij de naleving van de Wwft en de Sw

## Uitkomsten op hoofdlijnen

**De AFM ziet dat deelnemers aan het onderzoek constructief en open delen wat zij allemaal ondernemen om discriminatie tegen te gaan.** Alle deelnemers aan het onderzoek erkennen inmiddels het probleem van ervaren discriminatie in hun dienstverlening. In de gesprekken beschrijven de meeste deelnemers aan het onderzoek dat het erkennen van discriminatie tijd heeft gekost. Met de opgedane inzichten zijn zij proactief aan de slag gegaan om verbeteringen door te voeren.

**De meeste ondernemingen hanteren nu een breder perspectief op discriminatie dan enkele jaren geleden.** Uit de gesprekken blijkt dat de meeste deelnemers een scope hanteren die breder is dan de poortwachtersfunctie. Hoewel onderzoeken om discriminatie in processen op te sporen en programma's om awareness te vergroten vaak gestart zijn bij de afdelingen belast met het tegengaan van financiële criminaliteit, worden die nu vaak breder binnen de onderneming uitgerold. Daarnaast erkennen de deelnemers dat discriminatie een onbedoeld gevolg kan zijn van interpretaties en werkwijzen, en dat discriminatie ook indirect kan optreden als in een proces onderscheid gemaakt wordt op andere kenmerken. Daarbij groeit het besef dat het tegengaan van discriminatie vraagt om structurele borging, waaronder monitoring van uitkomsten en het tijdig bijsturen van processen, om te voorkomen dat indirecte effecten leiden tot structurele uitsluiting van bepaalde groepen.

**Deelnemers aan het onderzoek hebben speciale programma's en teams opgericht om het risico op discriminatie te verkleinen.** Bijna alle deelnemers hebben multidisciplinaire projectgroepen aangesteld om dit specifieke probleem te adresseren en te mitigeren. De meeste deelnemers hebben beleid opgesteld voor de invulling van de verwachtingen en sommige deelnemers monitoren de uitvoering hiervan. Aanpassingen en geleerde lessen uit onderzoeken worden daarmee geborgd in reguliere processen.

## Opzet en reikwijdte

**Discriminatie is vaak indirect en onbewust, en kan ontstaan als ongewenst bijeffect van de inrichting van processen.** Tegelijkertijd is discriminatie moeilijk te detecteren. De doelgroepen die het betreft dienen weinig klachten in, en er zijn weinig objectieve maatstaven.<sup>3</sup> Er zijn dus geen eenvoudige oplossingen om discriminatie waar te nemen, en vervolgens op te sporen en te voorkomen. Het tegengaan van discriminatie is een proces, dat voortdurende waakzaamheid en bijsturing vraagt. Dit voortdurende proces is maatwerk, en daarom is het voor dit risico nog belangrijker dat de regie bij ondernemingen blijft. Het AFM-onderzoek was er daarom op gericht om ondernemingen aan te sporen dit proces professioneel in te richten. Voor meer informatie over de gebruikte onderzoeksmethode verwijzen we naar de bijlage.

**(Ervaren) discriminatie door banken is vaak het gevolg van de inrichting van processen gericht op het verminderen van risico's.** Omdat discriminatie vaak indirect tot stand komt is het moeilijk op te sporen voor banken. Ook voor mensen die diensten worden geweigerd of last hebben van matige dienstverlening is het moeilijk na te gaan of dat het gevolg is van (indirecte) discriminatie. Het risico op discriminatie kan het gevolg zijn van de implementatie van de poortwachtersrol door banken, waarbij zij invulling geven aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet. In het onderzoek hebben wij banken aangespoord een bredere scope te hanteren en al hun dienstverlening mee te nemen. Het tegengaan van discriminatie van eigen medewerkers is niet in scope van het onderzoek, tenzij dat raakvlakken heeft met discriminatie van klanten.

---

<sup>3</sup> Rapport Ipsos I&O, in opdracht van Ministerie van Financiën (2025): Ervaren discriminatie bij dienstverlening door banken en betaalinstellingen

**De AFM verwacht van ondernemingen dat zij gemotiveerd en zelfstandig (ervaren) discriminatie tegengaan.** Om inzichtelijk te maken hoe banken discriminatie tegengaan in hun dienstverlening, maakt de AFM gebruik van een gevalideerd zelfassessment. Deze methode is erop gericht banken aan te sporen zelf analyses te maken van hun processen en de uitkomsten voor klanten. Aan de hand van vijf verwachtingen die zien op de borging van het klantbelang (zie tabel 1), vragen we banken uit te leggen hoe zij discriminatie tegengaan. De AFM valideert vervolgens de professionaliteit van de banken in het tegengaan van discriminatie aan de hand van bewijsmaterialen en een kantoorbezoek. In de bijlage staat meer informatie over de gebruikte onderzoeksmethodiek.

**Tabel 1: Verwachtingen**

Verwachting	Beschrijving
1	Het bestuur zorgt voor een gedragen visie op het tegengaan van discriminatie
2	De onderneming is ingericht om discriminatie te detecteren en effectief aan te pakken
3	De organisatiecultuur is erop gericht om discriminatie tegen te gaan
4	De onderneming zorgt voor passende communicatie bij klantonderzoeken
5	De onderneming verzamelt signalen en klachten om discriminatie te voorkomen

# Aanbevelingen per verwachting

## Verwachting 1. Het bestuur zorgt voor een gedragen visie op het tegengaan van discriminatie

**Veranker het tegengaan van discriminatie in bestaande waarden.** Het bestuur van de bank is ervoor verantwoordelijk discriminatie door de bank tegen te gaan. Daarvoor is het nodig om het tegengaan van discriminatie stevig te verbinden aan de (bestaande) missie, visie of strategie van de onderneming. Voor de meeste banken geldt dat zij in hun documenten (zoals de gedragscode) al aandacht gaven aan het klantbelang, ook van kwetsbare klanten. Zij verbinden het tegengaan van discriminatie aan bestaande ondernemingswaarden.

**Geef het tegengaan van discriminatie extra aandacht.** Ondanks dat het klantbelang al onderdeel uitmaakte van de kernwaarden van alle banken, is discriminatie langere tijd een blinde vlek geweest in de sector. Daarom vraagt het tegengaan van discriminatie ook om extra aandacht. Vooroplopende ondernemingen hanteren een brede definitie van discriminatie en hebben speciale aandacht voor indirecte en onbewuste discriminatie. Zij hebben de scope van het risico op discriminatie uitgebreid tot de gehele dienstverlening, en niet alleen klant- en transactieonderzoeken in het kader van hun poortwachtersfunctie.

**De top is betrokken en is verbonden met experts en stakeholders.** Van ondernemingen die vooroplopen is de top voor stakeholders binnen en buiten de bank zichtbaar betrokken. Zij laten zich adviseren door experts, adviesraden, en belangenverenigingen. Zij hebben actief het contact gezocht met vertegenwoordigers van minderheidsgroepen om goed te begrijpen hoe discriminatie tot stand komt, en wat daarvan voor deze doelgroepen het gevolg is.

## Verwachting 2. De onderneming is ingericht om discriminatie te detecteren en effectief aan te pakken

**Definieer duidelijke rollen in het tegengaan van discriminatie.** Banken hebben een duidelijke rolverdeling. Niet alleen het bestuur, maar ook de eerste, tweede en derde lijn hebben een eigen en passende rol in het tegengaan van discriminatie. Veel ondernemingen hebben al thematische compliance onderzoeken uitgevoerd naar mogelijke discriminatie.

**Pak het tegengaan van discriminatie programmatisch aan.** Om discriminatie tegen te gaan hebben vrijwel alle deelnemers aan het onderzoek speciale programma's opgericht, en mensen vrijgemaakt om de organisatie verder te ontwikkelen op dit thema. Deze teams rapporteren de voortgang van het programma in vrijwel alle gevallen aan het bestuur. De organisatorische ophanging van deze teams, en de achtergrond van de functionarissen belast met de uitvoering van het programma verschillen.

**Behandel discriminatie als specifiek risico.** In de niet-financiële risicomangementencyclus is het risico op discriminatie opgenomen, en de onderneming neemt passende mitigerende maatregelen. Daarbij is aandacht voor werkprocessen en de medewerkers die ze uitvoeren. In het bijzonder speelt het risico op discriminatie bij de inzet van AI en geautomatiseerde besluitvorming. Deze technologieën kunnen bestaande ongelijkheden overnemen en versterken, met risico's voor gelijke behandeling. Daardoor zien banken meer dilemma's in de praktijk, die worden behandeld in bestaande of nieuwe teamverbanden, zoals een commissie ethiek of in dilemmaworkshops.

## Verwachting 3. De organisatiecultuur is erop gericht om discriminatie tegen te gaan

**Faciliteer medewerkers om discriminatie van klanten tegen te gaan.** In de gesprekken horen we dat de bestuurders een proces hebben doorlopen waarin zij het probleem van discriminatie door hun bank hebben leren erkennen. Eerst zagen zij discriminatie als een gevolg van individueel gedrag. Door onderzoeken, interne evaluaties, gesprekken en training hebben zij geleerd dat discriminatie ook een onbedoeld gevolg kan zijn van hun eigen besluiten en de inrichting van processen. Dit inzicht moet ook bij medewerkers landen en banken moeten hier actief aan werken door bijvoorbeeld awareness trainingen te organiseren. Banken moeten ook zorg dragen voor een veilige omgeving waarin discriminatie openlijk kan worden besproken. Tenslotte dienen banken te beschikken over interne kanalen waar medewerkers hun observaties kunnen delen zodat er kan worden ingegrepen.

**Neem het tegengaan van discriminatie op in bestaande codes.** Vrijwel alle banken hebben een gedragscode en alle medewerkers leggen een eed af. Meestal is hier ook aandacht voor discriminatie, maar dit is nog vaak beperkt tot discriminatie van collega's. Ook gaat het vaak over meer directe vormen van discriminatie, waardoor medewerkers niet actief worden ingezet om indirecte discriminatie waaraan zij (onbewust) bijdragen op te sporen.

**Verbind het eigen diversiteits- en inclusiebeleid aan het tegengaan van discriminatie van klanten.** Alle banken hebben diversiteits- en inclusiebeleid, maar net zoals diversiteit niet noodzakelijk leidt tot inclusie, zo leidt diversiteit ook niet automatisch tot het wegnemen van blinde vlekken voor (indirecte) discriminatie in de uitvoering van het werk. We zien dat vooroplopende banken een expliciete verbinding leggen tussen het eigen diversiteits- en inclusiebeleid en de klantbehandeling.

## Verwachting 4. De onderneming zorgt voor passende communicatie bij klantonderzoeken

**Ontwikkel normen voor passende communicatie.** Klantonderzoek zal altijd een onderdeel zijn van het uitvoeren van de poortwachtersfunctie, maar de communicatie met klanten kan sterk worden verbeterd. Banken passen bijvoorbeeld het taalgebruik van hun brieven aan, en benutten experts om de brieven te herzien. Zij verbeteren het taalgebruik zodat de communicatie toegankelijker wordt. Ook veranderen zij de *tone of voice*, en spreken zij klanten anders aan. Sommige banken geven aan dat zij brieven over klantonderzoeken hebben ingekort, terwijl andere banken aangeven dat een duidelijkere communicatie een langere brief oplevert.

**Wees bereikbaar voor vragen en feedback op een manier die bij de doelgroep past.** Communicatie betekent ook dat de bank bereikbaar is voor vragen en feedback. In correspondentie kunnen klanten vinden hoe zij gemakkelijk contact kunnen opnemen met de bank. Vooroplopende banken staan open voor feedback, en gebruiken deze voortdurend voor de verbetering van hun communicatie. Ook is de bank bereikbaar als iemand geen klant is, of geen klant kan worden.

**Veranker het tegengaan van discriminatie in bestaande principes over klantbelang.** Banken hebben veel richtlijnen voor communicatie met klanten, bijvoorbeeld om te voldoen aan principes over het centraal stellen van het klantbelang. Deze principes kunnen ook worden toegepast op communicatie over klantonderzoeken. Vooroplopende banken hebben het tegengaan van discriminatie geïntegreerd in hun principes over klantbelang.

## Verwachting 5. De onderneming verzamelt signalen en klachten om discriminatie te voorkomen

**Ontwikkel gericht beleid voor het omgaan met vragen, meldingen en klachten over discriminatie.** Banken categoriseren en registreren expliciet klachten over mogelijke discriminatie. Medewerkers worden getraind om discriminatie te herkennen en klantvragen zorgvuldig te beantwoorden. De meeste banken hebben hun communicatie- en klachtenbeleid aangepast of aangevuld met definities, identificatie en werkinstructies voor het behandelen van discriminatieklachten.

**Haal actief klachten en signalen op.** Uit onderzoek blijkt dat mensen die kwetsbaar zijn voor discriminatie minder snel geneigd zijn om hierover een klacht in te dienen bij hun bank. Daarom wachten banken niet alleen klachten af, maar halen zij ook actief signalen van mogelijke discriminatie op. Daarvoor zijn vooroplopende banken in contact met de bijvoorbeeld belangenverenigingen. Daarnaast wijzen enkele banken op hun klachtenpagina expliciet op de mogelijkheid om discriminatie te melden, waaronder via een anonieme melding bij het Landelijk Meldpunt Discriminatie.nl. Banken moeten ook een manier hebben om klachten op te halen als iemand als gevolg van discriminatie geen klant kan worden bij de bank.

**Volg klachten en signalen periodiek op.** Banken rapporteren periodiek over klachten en signalen aan het bestuur, met specifieke aandacht voor mogelijke discriminatie. Bevindingen leiden tot concrete verbetermaatregelen waarbij de voortgang en opvolging van deze maatregelen worden gemonitord. Als gevolg hiervan worden processen aangepast.

# Bijlage: onderzoeksmethode met beschrijving van volwassenheidsniveaus

**Het gevalideerde zelfassessment is een methode voor het toezicht op open normen met behulp van verwachtingen en volwassenheidsniveaus.**<sup>4</sup> Deze methode is bedoeld om professionalisering te stimuleren zonder dat de AFM voorschrijft wat er precies moet gebeuren. Voor het onderzoek hebben wij vijf verwachtingen opgesteld (zie tabel 1). Deelnemers aan het onderzoek hebben hun volwassenheid op elk van deze verwachtingen zelf ingeschat, waarbij zij konden kiezen uit de niveaus ‘ad hoc’, ‘belegd’, ‘ontworpen’, ‘gemonitord’ en ‘geëvalueerd’ (zie tabel 2). Vervolgens hebben de deelnemende banken hun inschatting gemotiveerd en onderbouwd met documenten. De AFM heeft deze inschattingen gevalideerd aan de hand van een kantoorbezoek en de documenten. Door de volwassenheid in kaart te brengen vergroot de AFM inzicht in het zelfregulerend vermogen van ondernemingen en kan inspanningen aanpassen als dit tekortschiet.

**De AFM heeft na validatie van de ingeschatte volwassenheidsniveaus gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de deelnemende banken.** Voorafgaand aan deze gesprekken hebben wij onze observaties met de deelnemende banken gedeeld. Vervolgens hebben we de banken gevraagd te reflecteren op onze observaties. Hierbij konden zij zelf aangeven hoe zij invulling gaan geven aan de verdere professionalisering van het tegengaan van discriminatie. In ons doorlopend toezicht zullen we de voortgang hiervan met hen bespreken.

**Tabel 1: Beschrijving van volwassenheidsniveaus**

Niveau	Beschrijving	Voorbeelden van bewijsvoering
Ad hoc	<ul style="list-style-type: none"><li>Er is geen beleid<sup>5</sup> voor de verwachting en er is niet vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de verwachting.</li><li>Situaties worden opgelost als zij zich voordoen.</li></ul>	
Belegd	<ul style="list-style-type: none"><li>Er is vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de verwachting.</li><li>Het beleid voor de verwachting is niet vastgelegd, maar werkwijzen en processen worden over het algemeen op dezelfde manier uitgevoerd.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Functieprofiel</li><li>Correspondentie met afspraken over taken</li></ul>
Ontworpen	<ul style="list-style-type: none"><li>Er is actueel beleid voor deze verwachting, en het beleid heeft een eigenaar.</li><li>De onderneming heeft voor de verwachting vastgelegd wat zij beoogt, de manier waarop, de middelen die beschikbaar zijn, en de termijnen waarbinnen de werkwijzen worden uitgevoerd.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Beleidsdocumenten</li><li>Procedure en procesbeschrijving</li><li>Jaarplan</li></ul>
Gemonitord	<ul style="list-style-type: none"><li>Er is monitoring ingericht om inzicht te krijgen of het beleid ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd zoals beoogd.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maandrapportage</li><li>Dashboard</li><li>Actielijst</li></ul>

<sup>4</sup> Van den Bergh & Mostert (2023) [Toezicht op voorbeeldgedrag, tegenspraak en zelfreflectie door de Autoriteit Financiële Markten](#). Van den Bergh et al. (2022) [Het perspectief van de AFM op cultuur](#).

<sup>5</sup> De AFM hanteert een brede definitie van beleid. Beleid is de operationalisatie van de strategie en is niet noodzakelijk gerelateerd aan wet- en regelgeving.

Niveau	Beschrijving	Voorbeelden van bewijsvoering
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring wordt aantoonbaar op het juiste niveau besproken.</li> <li>De onderneming stuurt bij op basis van de uitkomsten.</li> </ul>	
Geëvalueerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het beleid voor deze verwachting wordt structureel geëvalueerd om te bepalen of de beoogde doelen van het beleid worden bereikt.</li> <li>Er is aandacht voor de onbedoelde en bedoelde effecten van het beleid.</li> <li>Evaluaties worden aantoonbaar op het juiste niveau besproken, en er wordt adequate opvolging gegeven aan de uitkomsten van de evaluatie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluatie</li> <li>Audit</li> <li>Advies</li> </ul>