

ING worstelt met storingen

Bank heeft voor de vierde dag op rij problemen met internetbankieren

Van onze redacteurs
Amsterdam

Het is de nachtmerrie van elke bank. Een storing in het internet-bankieren die maar voortduurt. Het overkomt ING, die voor de vierde dag op rij zijn klanten moet melden dat 'Mijn ING', mobiel bankieren en transacties via Ideal, niet naar behoren werkt. Het is alweer de derde storing in het nog prille jaar 2012 voor de bank met de leeuw. De irritaties op Twitter zijn dan ook niet van de lucht. En webwinkels stellen miljoenen aan omzet te verliezen vanwege de problemen bij een van de grootste retailbanken van Nederland waar volgens ING zelf circa dagelijks een tot 1,2 miljoen klanten inloggen.

Het gebeurt met grote regelmaat, zo vertelt een IT-specialist van een bank, dat er een storing is, meestal van een paar minuten, soms een kwartiertje. 'De klant heeft er meestal geen weet van, omdat hij denkt dat het aan zijn computer ligt.'

Het is volgens hem echter uitzonderlijk dat een bank dagen achtereen worstelt met het systeem. Een zoekopdracht op internet met trefwoorden internetbankieren en storing leert evenwel dat zowel Rabo, ABN Amro als ING enkele keren per jaar het nieuws halen met een storing van enkele uren of meer. Rabo was vorig jaar zelfs het slachtoffer van hackers.

Volgens ING heeft inmiddels iedereen weer toegang tot zijn account, alleen kan het gebeuren

dat er niet in één keer kan worden ingelogd. Dat komt omdat er een tijdelijk maximum is gezet op het aantal klanten dat tegelijkertijd kan inloggen. 'Er worden tests en controles uitgevoerd om een stabiele omgeving te waarborgen.' ING wil niet vertellen wat het probleem precies is, anders dan dat de database niet naar behoren functioneerde.

Het kan volgens IT-specialisten een veiligheidsprobleem zijn. Banken zijn in voortdurend gevecht met cybercriminelen die

Het kan te maken hebben met integratie van systemen van ING en Postbank

proberen binnen te dringen.

Het kan ook te maken hebben met de vorig jaar voltooide integratie van de Postbank-systemen in ING. Bugs kunnen nu naar voren komen. De systemen van de banken worden ook voortdurend aangepast, mede vanwege eisen van toezichthouders en politiek.

Hoogleraar informatica Chris Verhoef, werkzaam aan de VU in Amsterdam, zegt dat de verklaring van ING kan wijzen op inconsistenties in de database. 'Er kan dan niet met zekerheid worden gezegd dat iemand een bepaalde transactie kan of mag doen.'

Het bouwen van een database die continuïteit van dienstverlening biedt en piekbelasting in transacties aankan, is een complex en duur project dat gespeciali-

seerde vakkennis en vaklui vraagt. Daar knelt het dagelijks volgens Verhoef soms, die zegt zelf nog altijd op de ouderwetse manier te bankieren omdat hij geen hoge pet op heeft van de banksystemen.

Hij wijst op de ontwrichtende werking als het misgaat. Bij de National Australia Bank was er in 2010 een probleem waardoor er tienduizenden betalingen verloren waren geraakt. Het duurde weken voordat het weer op orde was. Blijft over het reputatieverlies voor ING en het ongemakkelijke gevoel of internetbankieren wel veilig is. 'Banken maken elke avond een foto van alle tegoeden die een jaar of acht worden bewaard, vanwege mogelijke claims en voor de fiscus. Dus die zorg is ongegrond', zegt de IT-specialist van een bank.

