



Persbericht – maandag 16 augustus 2021

Hoe toegankelijk is uw bank?

“Wij staan overal buiten. Wij horen hier niet meer thuis!” Als mensen dit gaan zeggen is er iets aan de hand wat banken écht serieus zouden moeten nemen. De oproep ‘Hoe toegankelijk is uw bank?’ in het maandblad van seniorenvereniging KBO-Brabant heeft in korte tijd veel en vaak aangrijpende reacties opgeleverd. De belangenvereniging van en voor senioren waarschuwt al langer voor de gevolgen van de keuzes die banken de laatste jaren maken. De reacties van senioren liegen er niet om.

Onder leiding van De Nederlandsche Bank neemt KBO-Brabant deel aan het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB), samen met uiteenlopende andere belangenorganisaties, de Consumentenbond, organisaties van mkb en detailhandel, de banken en de Betaalvereniging Nederland.

Dit overlegplatform besteedt veelvuldig aandacht aan de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer. Eén van de doelstellingen is dat iedereen aan het betalingsverkeer moet kunnen deelnemen. De aandacht richt zich daarbij met name op mensen in kwetsbare posities. Hieronder vallen bepaalde groepen ouderen, mensen met een fysieke en/of geestelijke beperking, laaggeletterden, laagopgeleiden en mensen die niet of onvoldoende digitaal vaardig zijn. Ook voor hen geldt dat ze moeten kunnen rekenen op veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer.

Onderwijl raast het bankwezen in hoge snelheid door met steeds weer nieuwe digitale ontwikkelingen en applicaties. Terwijl kantoren sluiten worden de telefonische keuzemenu's steeds langer en ingewikkelder. Lang niet alle mensen in de samenleving zijn in staat om gebruik te maken van de nieuwe (veelal digitale) mogelijkheden die banken voorstaan. Maar er is ook veel angst voor cybercriminaliteit, een onomkeerbare fout is vaak met één muisklik al gemaakt en de gevolgen kunnen enorm zijn. De menselijke maat is voor velen al verloren gegaan. En dat is een landelijk probleem. Wij blijven de banken er dringend op wijzen om het persoonlijk contact met mensen, vooral die in kwetsbare posities, weer te herstellen. Dit kan bijvoorbeeld door de inrichting van servicepunten in bibliotheken of buurthuizen en door mobiele adviseurs van de banken die bij mensen thuishkomen.

Een greep uit de reacties op onze oproep:

- Vroeger konden we binnen in het bankgebouw geld opnemen en kregen we hulp als dat nodig was.



Persbericht – maandag 16 augustus 2021

- Betalen met de pinpas is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Veel mensen in mijn omgeving hebben net als ik graag nog contant geld, net als vroeger.
- De bank werd verplaatst zonder ons te verwittigen; we stonden ineens voor een gesloten deur. Vervolgens werd ook de nieuwe locatie opgeheven. De bank in het nabijgelegen dorp is nu ook opgeheven. Nu moeten we naar het centrum van de stad voor bankzaken. Dat is te ver voor ons. Wij zijn niet meer zo mobiel.
- Ik ben 90 jaar. In ons dorp zijn we met een groepje weduwen, we gaan met de rollator geld opnemen. De geldautomaat was laatst twee maanden defect. Je kunt ook bij de boekhandel terecht, maar dat is naast het afgiftepunt van de pakketten. Niet bepaald een rustig punt in de winkel voor geldzaken.
- Ik kan ook onze kinderen vragen om geld op te nemen. Maar dan ben ik zelf volledig de regie kwijt en word ik meer en meer afhankelijk van de kinderen. Bovendien: niet alle senioren die ik ken hebben kinderen. En de kinderen van mijn vriendin wonen in Canada. Wat moeten wij oude mensen nou? We hebben altijd onze zaken onafhankelijk geregeld en dat willen we zo houden.
- Vroeger deed mijn man de geldzaken. Ik ben nu weduwe. Ik kan best wel een e-mail sturen, maar durf niet op de PC mijn geldzaken te doen. Je hoort zo veel over cybercrime, waarbij ons geld afhandig wordt gemaakt.
- Er blijft vaak geen andere mogelijkheid over dan de bank bellen. Maar het lijkt wel of sommige bankmedewerkers van een andere planeet komen. Ze praten zelfs anders.
- Als ik de bank telefonisch spreek, duurt het bij mij vanwege mijn slechtheid iets langer. Er is geen enkel begrip, ik voel de irritatie aan de andere kant van de telefoonlijn. Waar is de menselijke maat?

De signalen van mensen in kwetsbare posities zijn verontrustend. De reacties van leden van KBO-Brabant op het artikel in ledenmagazine ONS laten dit duidelijk zien. De afstand tussen de meeste banken en hun klanten, met name de mensen in kwetsbare posities, is veel te groot geworden. De mensen willen weer de mogelijkheid van persoonlijk contact met bankmedewerkers wanneer zij daar behoefte aan hebben. Maar de meeste banken hebben digitalisering en kostenbesparing als prioriteit. Contact met de klanten die niet of onvoldoende digitaal vaardig zijn heeft geen of onvoldoende prioriteit. KBO-Brabant vindt dat banken een resultaatverplichting hebben om het contact met klanten te herstellen.

Voetnoot voor de redactie:

KBO-Brabant telt circa 125.000 leden die in 283 lokale Afdelingen zijn vertegenwoordigd. De KBO werd meer dan 70 jaar geleden in Brabant opgericht en KBO-Brabant behoort tot



Persbericht – maandag 16 augustus 2021

de drie grootste seniorenverenigingen in Nederland. Daarnaast is het de grootste vereniging in de provincie Noord-Brabant.

Voor meer informatie over dit bericht kunt u contact opnemen met Edith Mostert, beleidsmedewerker, e-mail: emostert@kbo-brabant.nl, telefoonnummer: (073) 644 40 66 of 06-54923148. Of met Marieke Hageman, communicatiemedewerker, e-mail: mhageman@kbo-brabant.nl.