

Snel actie nodig om toegang betalingsverkeer te verbeteren

Banken moeten snel concrete maatregelen nemen om bankieren voor alle consumenten toegankelijk te maken en te houden. Dat zeggen belangen- en consumentenorganisaties in een reactie op het onderzoek van De Nederlandsche Bank (DNB) naar de digitalisering van het betalingsverkeer. Uit dat onderzoek blijkt dat 2,6 miljoen Nederlanders moeite hebben met digitaal bankieren.

Het DNB-rapport maakt korte metten met het idee dat vooral ouderen moeite hebben met digitaal bankieren en dat dat probleem in de loop der jaren vanzelf verdwijnt. Ook consumenten met bijvoorbeeld een lichamelijke of verstandelijke beperking of die niet goed kunnen lezen, lopen vast. Net als mensen die de Nederlandse taal onvoldoende spreken of de cultuur niet kennen. 'Het rapport is een eyeopener', vinden de belangenorganisaties. 'Het maakt voor het eerst een grote en diverse onzichtbare groep bankklanten zichtbaar.'

Afhankelijkheid

Het onderzoeksrapport schetst een ontvenderend beeld van de gevolgen van digitalisering van het betalingsverkeer voor mensen in een kwetsbare positie. De sluiting van veel bankfilialen en het afschaffen of steeds duurder maken van basiszaken als overschrijfformulieren, inlogtokens en papieren afschriften, leiden bijvoorbeeld tot afhankelijkheid. Mensen zien zich genoodzaakt bankzaken uit handen te geven aan anderen. 'Zeer ongewenst', aldus de belangenbehartigers. 'Niet-digitaal bankieren moet voor bepaalde groepen mogelijk blijven.'

Niet financieel gestraft

De banken hebben in een reactie op het rapport al aangegeven dat ze garanderen dat niet-digitale klanten gebruik kunnen blijven maken van niet-digitale basisbankdiensten, zolang als dat nodig is. De belangenorganisaties zijn blij met deze toezegging. 'Maar', waarschuwen ze: 'Dat mag niet tot extra kosten voor deze doelgroep leiden. Consumenten mogen niet financieel gestraft worden omdat ze niet mee kunnen met de digitalisering.'

Persoonlijk contact

De belangenorganisaties herkennen veel knelpunten in het rapport. Al langer wijzen zij de sector bijvoorbeeld op het gebrek aan persoonlijk contact door sluiting van kantoren en een ondoordringbaar, niet altijd behulpzame telefonische klantenservice. Tegelijk constateert DNB dat de doelgroep nauwelijks op de hoogte is van de diverse servicepunten, zorgcoaches en cursussen die banken bieden. Die mismatch moet worden opgelost, vinden de belangenorganisaties. Er moet zo snel mogelijk een landelijk dekkend netwerk van lokale, wijkgerichte bankservicepunten komen, waar klanten van alle banken persoonlijk worden geholpen met hun algemene bankvragen.

De organisaties onderschrijven de visie van DNB dat de groep kwetsbare consumenten alleen maar groter wordt als banken geen actie ondernemen. Ze roepen de banken daarom met klem op om de adviezen uit het rapport over te nemen in een concreet uitvoeringsplan. Op zeer korte termijn en op grote schaal.

Dit is een gezamenlijke reactie van:

- ANBO
- Consumentenbond
- Iederin
- KBO-PCOB
- Koepel Gepensioneerden
- Netwerk Organisaties van Oudere Migranten (NOOM)
- Oogvereniging
- Senioren Netwerk Nederland
- Stichting ABC