

TOEGANG BETALINGSVERKEER MOET SNEL VERBETEREN

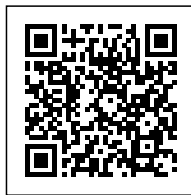
Posted on 30 januari 2023 by Muel Hekman



2,6 miljoen Nederlanders hebben moeite met digitaal bankieren, zo blijkt uit een onderzoek dat De Nederlandse Bank heeft laten doen.

Categories: [Digitale toegankelijkheid](#), [Geldzaken](#)

Tag: [Digitale toegankelijkheid](#)



DNB Rapport kritisch op banken

Het DNB rapport laat zien dat door de massale sluiting van bankkantoren veel mensen aangewezen zijn op digitaal bankieren. Maar voor veel mensen is de digitale weg volgens het rapport geen optie. Banken hebben de digitalisering ingezet om snel kosten te besparen. O.a. door het opheffen van bankkantoren en het bijna volledig afschaffen van papieren formulieren afschriften. Ook zijn banken nauwelijks meer telefonisch te bereiken door het gebruik van chatboxen op hun websites. Er is onvoldoende aandacht geweest voor de gevolgen hiervan voor de grote groep mensen die hierdoor in de knel is gekomen.

Voorkom ongewenste en onbedoelde uitsluiting

Mensen met een beperking, senioren, laaggeletterden en anderstaligen verliezen door de verregaande digitalisering hun zelfstandigheid en worden afhankelijk van anderen om hun bankzaken te regelen. Ook krijgen ze te maken met extra kosten omdat de kosten voor fysieke en papieren diensten steeds duurder worden. Het VN-verdrag Handicap stelt dat zelfstandig je leven kunnen leiden (en daar horen bankdiensten ook onder) het uitgangspunt is. En dat je niet te maken mag krijgen met meerkosten door je beperking. Dit principe gaat uiteraard veel breder op: ook senioren en laaggeletterden worden hier de dupe van.

Banken moeten in actie komen

DNB spreekt haar zorgen uit dat steeds meer mensen buitengesloten worden als er niet snel actie wordt genomen. Het is nu aan de banken om in actie te komen. Banken zijn zich steeds meer bewust van de maatschappelijke gevolgen, dat is te lezen in een vandaag verschenen "commitment". Hierin zeggen zij toe hier werk van te maken. Ieder(in) en de andere belangen- en consumentenorganisaties hebben hier heel concrete ideeën voor en roepen de banken op om – samen met de klanten voor wie dit belangrijk is – met deze acties aan de slag te gaan.

Links naar:

- [Gezamenlijk bericht belangen -en consumentenorganisaties](#)
- [Pleidooi consumentenorganisaties](#)
- [Rapport DNB](#)
- [Commitment banken](#)

