

## MENSELIJK CONTACT

EVELINE RUINAARD OVER HOE MENSENWERK HET VERSCHIL KAN MAKEN

**W**E WORDEN ALLEMAAL blij van meer gemak, meer snelheid en meer veiligheid. Kenmerken die maken dat we digitalisering omarmen. Zeker als het om betalen gaat. Met beloftes als ‘meer gemak’, ‘meer

de webwinkel die betaling doet voor rekening en risico van de klant zelf? En dat de betaaldienstverlener al je betaalgegevens kan inzien? Hoe gaan we zorgen dat consumenten de verleiding van gemak en snelheid weerstaan en de tijd nemen om online bewust te kiezen?

ken dat in samenwerking met *fintechs* al doen. Dergelijke pilots zijn een uitgelezen mogelijkheid om jezelf opnieuw uit te vinden. Om te onderzoeken en te ervaren hoe technologie kan helpen om klanten beter en sneller van dienst te zijn. En misschien wel het belangrijkste: om in die nieuwe samenwerking tussen mens en techniek te ontdekken waarin de bank - en meer in het bijzonder de bankmedewerker - zich in de toekomst kan onderscheiden. Want dat het menselijk contact een belangrijke rol blijft spelen, daar ben ik van overtuigd.

Bij het financiële klachteninstituut Kifid zien we nog dagelijks dat een zitting, waarin mensen elkaar voor het eerst in de ogen kunnen kijken, het verschil kan maken. Dat het samenbrengen van mensen in persoonlijke ontmoeting maakt dat alsnog het ijs gebroken wordt. En dat partijen er tegen ieders verwachting in alsnog samen uitkomen. Die ‘magie’ blijft vooral mensenwerk. Daar kan geen robot tegenop!

innovatie’, ‘meer concurrentie’ en ‘betere bescherming’ lijkt PSD2 bij voorbaat een succesverhaal. Want wat is er gemakkelijker dan de webwinkel, waar je net een aankoop hebt gedaan, zelf de betaling te laten regelen via jouw bankrekening? Maar is de klant zich ervan bewust dat

soziale kant mogen we bij het ontwikkelen van technologie niet uit het oog verliezen.

Het is waardevol te zien dat de financiële sector de nieuwe ontwikkelingen niet uit de weg gaat. Ik moedig u aan om nieuwe technologie te omarmen, zoals veel ban-

Nieuwe technologie biedt uitdagingen en kansen. De robot kan helpen klanten sneller van dienst te zijn. Met inzet van kunstmatige intelligentie (AI) kun je met advies en financiële diensten mogelijk beter inspelen op de persoonlijke behoefte van de klant. Wees daarbij niet alleen gericht op winst en efficiency. Heb oog voor de vraag welke waarden we belangrijk vinden. Die



*Eveline Ruinaard, voorzitter Geschillencommissie Kifid / algemeen directeur*