



## Commitment van banken voor beter toegankelijk betalingsverkeer

Het rapport van De Nederlandsche Bank geeft voor de vier banken (ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank) aanleiding voor een gezamenlijk commitment vanuit de sector voor intensivering en versnelling in de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Gezien de verschillen tussen banken, bouwen we voort op de eigen identiteit van de banken, met ruimte voor eigen invulling. Andere banken worden uitgenodigd om aan te sluiten bij dit commitment. Banken nemen individueel en gezamenlijk op korte termijn actie, als eerste stap naar een langjarig commitment.

### Garantie gebruik niet-digitale basis dienstverlening

Wij geloven dat er ook in de toekomst mensen zullen zijn die niet digitaal kunnen bankieren. Maar wij willen heel duidelijk zijn: de banken zullen er voor deze klanten zijn. **De banken garanderen dat onze niet-digitale klanten gebruik kunnen blijven maken van niet digitale basisbankdiensten, zolang als dat nodig is.** Nu zijn dat onder andere hulp via de telefoon, overschrijvingskaarten, bankpassen en afschriften. Dat kan in de toekomst veranderen, omdat ook de niet-digitale klanten zullen veranderen. Maar zolang het nodig is, hebben de banken ook een niet-digitale basisdienstverlening.

## Korte termijn acties

Op korte termijn nemen de banken het initiatief tot opschaling van persoonlijk contact in bibliotheken, het ontwerp van een 'toegankelijkheidsroute' en beter inzicht in de behoeften en intensivering van de samenwerking tussen banken en maatschappij.

- ABN AMRO, ING en Rabobank **schalen gezamenlijk de pilot met bibliotheken op** naar ten minste tien locaties en onderzoeken de samenwerking met het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO);
- We bouwen voort op de bestaande inzichten – in onder meer het DNB-rapport en het MOB-Actieplan over toegankelijk betalingsverkeer – en verkrijgen **beter inzicht in de specifieke behoefte van mensen** die niet of onvoldoende kunnen meekomen. We **intensiveren de samenwerking tussen banken en maatschappelijke organisaties** en bundelen de krachten met organisaties die lokaal actief zijn om mensen te bereiken, hun het vertrouwen te geven en klanten actief op te zoeken. Dit doen wij onder meer via de Alliantie Digitaal Samenleven.
- **We ontwerpen een gezamenlijke 'toegankelijkheidsroute'**, waarbij klanten makkelijk de weg naar de juiste hulp kunnen vinden. Dat kan met interbancaire informatiekaarten en een interbancair platform, waarbij materiaal over digitaal bankieren wordt ontwikkeld.

## Een meerjarig commitment

Het meerjarig commitment bestaat uit drie speerpunten: beschikbare diensten en hulp voor iedereen, de zichtbaarheid hiervan, en samenwerking met maatschappelijke organisaties vanuit een bewuste verantwoordelijkheid.

### A Beschikbare diensten en hulp voor iedereen

- Banken gaan de telefonische dienstverlening verbeteren voor aandachtsgroepen, onder meer via vereenvoudiging van menu's, meer persoonlijke diensten aan te bieden en kwaliteitsverbetering.
- Zelfstandig bankieren is het uitgangspunt, maar we verbeteren ook de informatie over de mogelijkheden tot machtiging.
- Implementatie van de eisen in de Europese toegankelijkheidswet per juni 2025.
- We gaan inzetten op de uitbreiding van en aansluiting op **bestaande lokale informatiepunten**, waar klanten terecht kunnen. In eerste instantie zal dit worden ontwikkeld door ABN AMRO, ING en Rabobank. Daarbij wordt aangesloten bij bestaande structuren om moeilijk bereikbare groepen te bereiken via onder meer bibliotheken, Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), buurt-/ hulphuizen en wijkcentra.

### B Zichtbaarheid van beschikbare diensten en hulp

- We verlagen drempels voor hulp door een **gezamenlijke 'toegankelijkheidsroute'**, zodat mensen de juiste hulp kunnen krijgen of vinden voor toegang tot hun dagelijkse bankzaken.
- We werken aan een gezamenlijk platform voor bepaalde klanten en hulpverleners en ontwerpen een fysieke routekaart die we breed verspreiden.
- Brede inzet op het verbeteren van vaardigheden in digitaal betalen in een bredere setting van en in overleg met maatschappelijke organisaties.

### C Krachtenbundeling

- **Inzetten op samenwerking** met maatschappelijke organisaties om het brede **maatschappelijke** probleem ‘aan te pakken’. Dat doen we door de samenwerking met de Alliantie Digitaal Samenleven te intensiveren en ons aan te sluiten bij het manifest ‘Samen dichten we de digitale kloof’. Verder is samenwerking met andere partijen, zoals overheden, gemeenten en maatschappelijke organisaties nodig om zo effectief mogelijk tot resultaten te komen. Hiernaast doen we een pilot met Seniorweb met gebruikmaking van interbancaire presentaties en workshops.
- **Apart programma voor gezamenlijke acties op toegankelijkheid.** We bouwen als banken onderling en in overleg met belangengroepen gezamenlijk kennis op hoe mensen op een inclusieve manier bereikt en benaderd kunnen worden. Dat vraagt om een uitgekende strategie met een belangrijke rol voor de wensen en behoeften van diverse aandachts-groepen. Kennisdeling en gezamenlijke initiatieven kunnen worden ondergebracht in een apart programma, dat de toegankelijkheid van het betalingsverkeer monitort, gezamenlijke concrete verbetervoorstellen doet en acties coördineert.
- **Evaluatie en monitoring.** Banken nemen het initiatief voor **evaluatie van alle activiteiten**, zodat kan worden geleerd en verbeterd. De banken houden gezamenlijk bij welke acties worden uitgevoerd en delen de resultaten en de voortgang met stakeholders.

