

Maak de bank persoonlijk, kom met lokale servicepunten

Beste Bank,

Steeds meer bankfilialen zijn of gaan dicht. Waar eerst nog iedere buurt, dorp of kleine stad een bankkantoor had, is dit inmiddels niet meer het geval.

Tot groot ongenoegen van veel trouwe bankklanten. Seniorenorganisatie KBO-PCOB kreeg via het Meldpunt Bank Dicht honderden meldingen van verontruste ouderen die bepaalde bankzaken niet online kunnen of willen doen. Zaken die ze eerder nog bij de bank om de hoek deden, maar die nu dicht is. Met één heel duidelijke boodschap: **BRENG HET PERSOONLIJKE CONTACT TERUG!**

Daarom vraagt KBO-PCOB, namens de senioren die hun lokale bank missen, het volgende aan u als bank: **RICHT LOKALE SERVICEPUNTEN OP!** Waarom? Ze voldoen aan vijf belangrijke behoeften van de senioren:

1. Zorg voor persoonlijk contact

Een vertrouwd gezicht, iemand die je vriendelijk te woord staat. En niet verdwalen op de webpagina van een bank of in het keuzemenu van telefoonservice. Dat is wat nodig blijft! Dat bankfilialen sluiten om bijvoorbeeld economische redenen, daar zullen we niet over twisten. Maar zorg voor een alternatief voordat je het bankfiliaal sluit.

2. Wees bereikbaar

Niet alleen telefonisch, maar ook fysiek. Uit de meldingen van het Meldpunt Bank Dicht blijkt dat sommige klanten ver moeten reizen voor het dichtstbijzijnde bankkantoor. Vaak zit deze in een binnenstad die niet altijd even makkelijk bereikbaar is met het OV of de auto. Dat is niet handig als je bijvoorbeeld slecht ter been bent.

3. Houd de mogelijkheid om te pinnen en te storten

Veel senioren maken nog gebruik van cash geld. Zij ervaren dat er steeds meer pinautomaten verdwijnen, of steeds lastiger bereikbaar zijn. En door het verdwijnen van de bankfilialen wordt de mogelijkheid om geld te storten steeds moeilijker.

4. Wees digitaal aardig, want niet iedereen is digitaal vaardig

Heel veel senioren maken zonder al te veel moeite gebruik van internetbankieren. Maar er is een groep ouderen die niet mee kan komen met deze digitale mogelijkheid, of zich niet veilig voelt bij online bankzaken doen, of gewoon een beetje hulp nodig heeft. Houd ook rekening met deze kwetsbare groep, niet voor iedereen is digitalisering een vooruitgang. Juist hen wil je als bank toch bijstaan?

5. Zorg voor een veilige bankomgeving

Helaas zijn veel ouderen het slachtoffer van spoofing, phishing en WhatsAppfraude. Zorg als bank voor goede begeleiding voor de senior die wel aan internetbankieren doet. En dat ze geholpen én gecompenseerd worden als ze in aanraking komen met internetfraude. Het zijn per slot van rekening uw klanten. Maar ook de senior die niet aan internetbankieren doet heeft recht op een veilige bankomgeving. Een plek waar je betrouwbaar advies krijgt, met een glimlach en een vertrouwd gezicht. Een plek waar je je als klant veilig en gehoord voelt.

Beste Bank, kunnen we op u rekenen en laat u uw menselijke kant weer zien? Werk samen en betrek senioren. Persoonlijk contact in de buurt is een service die wij allemaal op prijs stellen.

Namens al uw klanten die ons hebben benaderd over de dienstverlening van banken,

Marcel Sturkenboom, directeur seniorenorganisatie KBO-PCOB