

Terugkoppeling Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

In het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) worden allerlei onderwerpen besproken die met betalingsverkeer in de ruimste zin te maken hebben. De doelstellingen van het MOB zijn dat het betalingsverkeer veilig, efficiënt, betrouwbaar en voor iedereen toegankelijk en bereikbaar is.

In het MOB zijn alle partijen vertegenwoordigd die op deze gebieden een inbreng kunnen leveren en kunnen opkomen voor de belangen van hun achterban. Het voorzitterschap wordt vervuld door De Nederlandsche Bank (DNB). Leden zijn onder meer de Nederlandse Vereniging van Banken, Betaalvereniging Nederland, de Consumentenbond, Detailhandel Nederland, MKB Nederland, de ouderenorganisaties ANBO, KBO-PCOB, Koepel Gepensioneerden (waaronder KBO-Brabant) en NOOM (Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten). Op de website van DNB/MOB kunt u een lijst van alle deelnemers vinden.

KBO-PCOB, Koepel Gepensioneerden en NOOM worden zowel in het MOB als in de ondersteunende werkgroepen in gezamenlijkheid vertegenwoordigd.

In onze nieuwsbrieven en op onze website besteden wij regelmatig aandacht aan de zaken die spelen. Er zijn grote ontwikkelingen gaande zoals de afname van het gebruik van contant geld, de steeds verdergaande digitalisering, het sluiten van bankkantoren, steeds weer terugkerende fraude ontwikkelingen etc.

Wij als ouderenorganisaties komen op voor de belangen van onze achterban. In samenwerking met leder(in), de Oogvereniging en de Consumentenbond geven we prioriteit aan mensen in kwetsbare posities. Hieronder verstaan wij bepaalde groepen ouderen, laaggeletterden, laag opgeleiden, mensen met een fysieke en/of geestelijke beperking e.d. In Nederland betreft dat ongeveer 3 miljoen mensen. Veelal ontbreekt het hen aan digitale vaardigheden. Wij zetten ons ervoor in dat deze mensen zo onafhankelijk mogelijk aan het betalingsverkeer kunnen (blijven) deelnemen.

In de MOB-vergadering van 17 november 2020. zijn onderwerpen aan de orde geweest die van belang zijn voor mensen in kwetsbare posities. Voor de resultaten van de vergadering wordt verwezen naar <https://www.dnb.nl/nieuws/nieuwsoverzicht-en-archief/nieuws-2020/dnb390813.jsp>

We gaan op enkele punten in.

Contant geld

In de corona tijd is het gebruik van contant geld sterk afgenomen. Niettemin blijft de bereikbaarheid van contant geld op een hoog niveau. Medio 2020 heeft 99,51% van de huishoudens binnen een hemelsbrede straal van 5 km een geldautomaat. Dit percentage zal nog lange tijd gehandhaafd blijven mede door de fusie van de netwerken van geldautomaten van de drie grootbanken in Geldmaat. Wij hebben in het MOB een beroep op de banken gedaan om goed oog te houden voor de gemaakte afspraak om geldautomaten die in bankkantoren staan – en waar ook geassisteerde dienstverlening voor kwetsbare groepen is (klanten worden er geholpen) – pas weg te halen nadat Geldmaat in de directe omgeving vergelijkbare voorzieningen heeft geïmplementeerd. Geldmaat zal hierin voorzien door dergelijke automaten met ondersteuning te plaatsen bij bepaalde winkelketens.

Voorts start begin 2021 een onafhankelijk onderzoek in opdracht van DNB naar een maatschappelijke efficiënte en veilige chartale infrastructuur op middellange termijn bij een

structureel lager gebruik van contant geld. Wij zijn direct betrokken bij het onderzoek. Resultaten ervan worden medio 2021 verwacht.

Fraude ontwikkelingen

Het MOB maakt zich zorgen over de recente toename van hulpvraagoplichting (ook wel WhatsApp fraude genoemd), bankhelpdesk-oplichting (spoofing) alsmede phishing en smishing.

Alle vertegenwoordigers in het MOB die consumenten en ondernemers vertegenwoordigen, hebben toegezegd om hun achterban over deze fraudevormen voor te lichten. Ook van ons kunt u dat verwachten.

Met betrekking tot het schadebeleid hebben wij onbegrip getoond dat de ene bank wel vergoedt en een andere niet. Dit is verwarrend en draagt niet bij aan het vertrouwen in het betalingsverkeer.

De Minister van Financiën gaat hierover met de banken in gesprek.

Serviceverlening door de banken

Met name de mensen waar wij voor opkomen (in kwetsbare posities) ervaren een sterke achteruitgang in de serviceverlening door de banken. Mensen die niet of slechts een beetje digitaal vaardig zijn willen regelmatig overleg met een bankmedewerker. Dat mag per telefoon maar velen onder ons willen dat overleg liever fysiek met een medewerker. De afstand tussen banken en klanten is veel te groot geworden. De aangekondigde sluiting van honderden bankfilialen door de banken versterkt dit in hoge mate. Vele klachten zijn binnengekomen op het Meldpunt Bank Dicht van KBO-PCOB. Hierover zullen wij jullie separaat informeren.

Al verschillende malen hebben wij de te grote afstand aan de orde gesteld en initiatief genomen om tot oplossingen te komen. Ons uitgangspunt is dat de banken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen en zich zullen inspannen om tegemoet te komen aan de wensen van de kwetsbare groepen. In haar laatste vergadering heeft het MOB dit uitgangspunt onderschreven.

Wij hebben al eerder aangeboden om onze organisaties daarbij te betrekken.

Banken en maatschappelijke organisaties hebben met die samenwerking ingestemd. Wat betekent dat concreet?

Neutrale servicepunten

Wij willen dat er neutrale servicepunten komen (op sommige plaatsen zijn die er overigens al).

Servicepunten waar mensen terecht kunnen voor vragen over bankzaken en met name het betalingsverkeer. Waar medewerkers van de bank een dagdeel per week of twee weken aanwezig zijn (apart per bank) om hun klanten van dienst te zijn. Servicepunten kunnen bijvoorbeeld worden ingericht in een bibliotheek, in een buurthuis e.d. In een dergelijk servicepunt kunnen ook andere activiteiten worden aangeboden zoals computerles. Bovendien zou dit initiatief mooi kunnen aansluiten op de ontwikkeling van de Informatiepunten digitale overheid.

De plaats waar het servicepunt wordt ingericht, zou ons inziens een financiële vergoeding moeten ontvangen van de banken, een vergoeding die ten goede komt aan de dienstverlening van het buurthuis, de bibliotheek e.d. Er ontstaat dan een maatschappelijke win-winsituatie.

De komende weken wordt het voorstel van servicepunten nader uitgewerkt in een werkgroep met daarin onder meer vertegenwoordigers van de banken, de Nederlandse Vereniging van Banken, Betaalvereniging Nederland en vertegenwoordigers vanuit de werkgroep Toegankelijkheid.

Onze inzet is dat de werkgroep haar voorstellen in januari of februari 2021 presenteert in een nog te beleggen bijeenkomst met de banken en alle relevante maatschappelijke organisaties waaronder de ouderenorganisaties. Daarna willen we starten met een aantal pilots in het land waarbij dan een beroep zal worden gedaan op onder meer lokale ouderenafdelingen om een servicepunt lokaal op te zetten. In mei 2021 zal een eerste tussenevaluatie in het MOB plaats vinden.