

BETAALDIENSTEN: Bereikbaar voor iedereen!



BETAALDIENSTEN: Bereikbaar voor iedereen!

Bent u voor uw bankzaken afhankelijk van een bankkantoor en is er geen filiaal in de buurt? Of is de geldautomaat voor u niet te bedienen? In deze folder leest u wat u, als consument of als ondernemer, dan kunt doen.

Het doen van de dagelijkse bankzaken is de afgelopen jaren voor veel mensen een stuk makkelijker geworden, vooral door nieuwe technologische ontwikkelingen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om via internet- en mobielbankieren uw dagelijkse bankzaken te regelen en kleine aankopen via uw mobiele telefoon of met uw contactloze pas af te rekenen,.

Toch kan de beschikbaarheid van betaaldienstverlening bij u in de buurt een probleem zijn. Bijvoorbeeld omdat er geen mogelijkheid is om geld op te nemen, of u de geldautomaat niet kunt bedienen. Misschien bent u als ondernemer gewend bij een filiaal uw omzet af te storten en wisselgeld op te nemen, maar is er in uw omgeving geen bank (meer).

Banken, consumenten- en ondernemersorganisaties, dorpsorganisaties, gemeenten en de Nederlandsche Bank hebben afspraken gemaakt om dit soort knelpunten op te lossen.



Ervaart u een knelpunt? Tips en meldpunt

Wat kunt u doen wanneer u een knelpunt met de bereikbaarheid van betaaldiensten ervaart?

STAP 1

Informeer bij uw bank, gemeente, ondernemersvereniging of dorpsorganisatie naar mogelijke oplossingen en alternatieven. Als particulier kunt u bijvoorbeeld denken aan gebruik maken van geldbezorging aan huis, internet- en/of mobielbankieren of overstappen naar een voor u beter bereikbare bank. Voor ondernemers zijn bezorging van wisselgeld, gezamenlijke inkoop van waardetransport, cash-back-afspraken met een bank of overstappen naar een beter bereikbare bank mogelijkheden. Zie voor meer voorbeelden de webpagina van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (www.dnb.nl, klik op Betalingsverkeer en vervolgens op MOB).

STAP 2:

leidt stap 1 niet tot een oplossing? Meld uw knelpunt bij de Betaalvereniging Nederland

bereikbaarheid@betaalvereniging.nl

Beschikt u niet over internet, dan kunt u de volgende organisaties vragen uw knelpunt door te geven aan Betaalvereniging Nederland:

- Uw gemeente (doorgaans via het WMO-loket of de afdeling economische zaken)
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (070) 3738393 (Klantcontactcentrum)
- Landelijke Vereniging Kleine Kernen (LVKK), (0314) 641331
- Consumentenbond, (070) 4454545
- De Ooglijn van de Oogvereniging, (030) 2945444
- ANBO, (0348) 466688
- Ieder(in), (030) 2970404
- MKB-Nederland, (070) 3490909 (alleen voor leden)

De Betaalvereniging Nederland zorgt er vervolgens voor dat uw bank contact opneemt met u en mogelijk met andere relevante lokale organisaties (gemeente, ondernemersvereniging, dorpsorganisatie), en controleert of het probleem nu wel opgelost wordt.

Problemen niet opgelost?

Nog steeds geen oplossing? Dan kunt u een van de stap 2 genoemde belangenorganisaties vragen het probleem te bespreken in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Geef in de melding onderwerp "bereikbaarheid". Geef aan dat u het in het MOB besproken wilt hebben. Geef aan welke stappen u tot nu hebt gezet. Maximaal acht weken na de vergadering van het MOB, ontvangt u bericht over de uitkomst.

Vragen?

Als u na het lezen van deze folder nog vragen heeft, kunt u terecht bij de informatiedesk van de Nederlandsche Bank. Deze is te bereiken via info@dnb.nl en (0800) 020 1068 (gratis). Ook kunt u contact opnemen met de eerder genoemde belangenorganisaties.