

Deze folder is een initiatief van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen. In het MOB werken banken en organisaties van consumenten en ondernemers, onder voorzitterschap van de Nederlandsche Bank, aan verdere verbetering van de efficiëntie, veiligheid en toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer. Meer informatie over het MOB en de precieze inhoud van de in deze folder beschreven afspraken is te vinden op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl), onder 'Betalingsverkeer', 'MOB'.

## 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 geld op te nemen bij geldautomaten en over te boeken via internetbankieren.

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 én 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 een bankbus, geldbezorging aan huis, taxi-service aan huis, internetbankieren of overstappen naar een 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](http://www.dnb.nl), klik op Betalingsverkeer en vervolgens op MOB).

### Stap 2

Leidt stap 1 niet tot een oplossing? Meld uw knelpunt bij de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) via

[bereikbaarheid@nvb.nl](mailto:bereikbaarheid@nvb.nl)

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

- Uw gemeente (doorgaans via het WMO-loket of de afdeling economische zaken)
- Consumentenbond, (070) 445 45 45 (alleen voor leden)
- De Ooglijn van Viziris, (030) 294 54 44
- ANBO voor 50-plussers, (030) 233 00 60
- Chronisch Zieken- en Gehandicaptenraad, (030) 297 04 04
- MKB-Nederland, (015) 219 12 12 (alleen voor leden)

De NVB 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.

### Probleem niet opgelost?

Nog steeds geen oplossing? Dan kunt u een van de in stap 2 genoemde belangenorganisaties vragen het probleem te bespreken in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Na maximaal acht weken 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](mailto:info@dnb.nl) en (0800) 020 10 68 (gratis). Ook kunt u contact opnemen met de eerder genoemde belangenorganisaties.