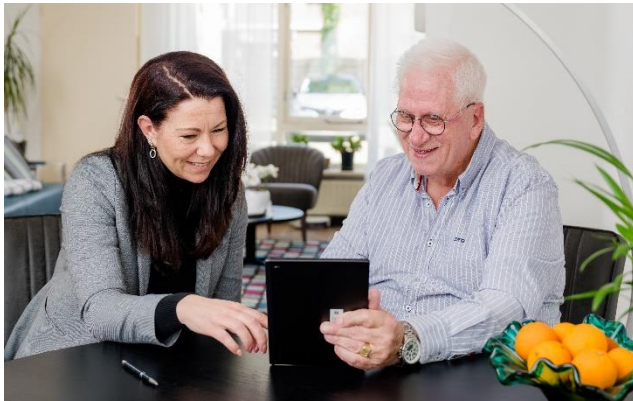


## **'Ik regel nu al mijn dagelijkse bankzaken zelf via mijn mobiele telefoon'**

**Terwijl we er vroeger de deur voor uit gingen, regelen we onze bankzaken tegenwoordig steeds vaker online. Dat betekent dat digitaal bankieren een cruciale vaardigheid is geworden. Meneer De Jong (80) is een man van zijn tijd en wist zijn weg in de digitale wereld goed te vinden. Toch heeft hij veel opgestoken van de tips die Esmeralda de Bont-Broeren, Hulp bij Bankzaken Adviseur van ABN AMRO, hem heeft gegeven. "Sommige dingen kun je heel eenvoudig zelf regelen: je moet het alleen wel even weten."**



Meneer De Jong geniet al ruim vijftien jaar van zijn pensioen. Hij gaat graag met zijn tijd mee en vond als autodidact dan ook goed zijn weg in de wereld van het online bankieren. "Gewoon, door het te doen. Ik regel nu al mijn dagelijkse bankzaken zelf, via mijn mobiele telefoon", zegt hij trots. "Het gemak waarmee je dat thuis kunt regelen, maakt het leven een stuk eenvoudiger." In het verleden

bezocht meneer De Jong nog wel eens een bankkantoor. "Dat gebeurde niet vaak, want ik heb altijd redelijk sober geleefd. Ik ben ongetrouwd en toen mijn ouders op leeftijd kwamen, heb ik de zorg voor hen op mij genomen. Ik zorgde voor het huis en de financiën en bezocht wel eens een bankkantoor van ABN AMRO als ik bijvoorbeeld iets met de hypotheek moest regelen."

Inmiddels is het financiële landschap behoorlijk veranderd. Meneer De Jong komt redelijk goed mee in deze wereld. "Natuurlijk moest ik eerst wennen; ik ben nu eenmaal geen computerfreak", lacht hij. "Toen ik voor de eerste keer geld wilde overmaken, ging dat echter best gemakkelijk en dat geeft vertrouwen." Inmiddels regelt meneer De Jong zijn bankzaken via zijn smartphone en kan hij goed uit de voeten met de bank-app van ABN AMRO. "Ik heb bijvoorbeeld mijn instellingen aangepast, zodat vaste lasten als gas en licht elke maand automatisch worden afgeschreven. Ik heb er geen omkijken meer naar en alles blijft overzichtelijk", zegt hij. "Ook het betalen van facturen doe ik allemaal mobiel en het is heel prettig dat je dit gewoon thuis kunt regelen. Ik heb veel zelf ontdekt, ook omdat ik niet wist dat ABN AMRO op allerlei manieren hulp biedt bij online bankieren. Dat veranderde toen ik kort geleden in contact kwam met de Hulp bij Bankzaken Adviseur van ABN AMRO. Zij wees mij op een aantal praktische dingen die je eenvoudig zelf kunt regelen en het regelen van je bankzaken een stuk gemakkelijker maken. Ik kan dan ook iedereen aanraden om met zo'n adviseur in gesprek te gaan."

## **Geen zorgen voor later**

Hoewel meneer De Jong al goed vertrouwd is met mobiel bankieren, heeft hij veel opgestoken van de tips die Esmeralda de Bont-Broeren, Hulp bij Bankzaken Adviseur van ABN AMRO, hem heeft gegeven. "Enkele maanden terug wilde ik mijn zus machtigen, zodat zij in geval van ziekte mijn bankzaken kan regelen en een pinpas krijgt om boodschappen te doen." Tijdens een digitale sessie hielp Esmeralda het tweetal met het uitwisselen van gegevens en het digitaal ondertekenen van de benodigde documenten. Al snel kwam het gesprek ook op andere zaken, zoals het opstellen van een levenstestament. "In een levenstestament leg je bij leven vast wie namens jou beslissingen mag nemen en hoe je financiële, medische en persoonlijke zaken geregeld wilt hebben als je dat zelf niet meer kunt of wilt", legt Esmeralda uit. "Meneer De Jong woont in een fijne koopwoning. Ik heb uitgelegd dat het voor een familielid behoorlijk ingewikkeld kan zijn om de woning te verkopen als je hiertoe zelf niet meer in staat bent. Ook is het met een machtiging niet mogelijk om een adreswijziging door te geven, verzekeringen of lopende contracten op te zeggen. Met een levenstestament kan dat wel. Ook kun je een aantal medische aspecten vastleggen: wie mag er besluiten nemen over medische zorg, zoals het toedienen van medicatie?" Meneer De Jong: "Ik vind het fijn dat ik dit in goede gezondheid zelf kan regelen en ben blij dat Esmeralda me hierop heeft gewezen. Het zijn zaken waarbij je nauwelijks stilstaat." Ook gaf Esmeralda meneer De Jong een aantal praktische tips, zoals het instellen van betaallimieten of het aanzetten van het Spaargeldslot. Het Spaargeldslot is een handige functionaliteit in de bank-app die extra bescherming biedt tegen oplichters die met slimme trucs bij je spaargeld willen komen. "Ik heb mijn spaargeld op een aparte rekening staan en met het Spaargeldslot geblokkeerd, waardoor zij al hun spaargeld kwijt zouden raken. Dit kun je heel eenvoudig zelf regelen... je moet het alleen even weten. Ik kan en weet nu nóg meer dankzij het gesprek met Esmeralda." Esmeralda: "Veel mensen merken na een gesprek dat ze veel dingen prima zelf kunnen regelen; als adviseur geef ik hen alleen net dat extra zetje, door hen hierbij de weg te wijzen."

## **Wegwijs in de wereld van digitaal bankieren**

Meneer De Jong valt in de categorie mensen die de mogelijkheden van mobiel bankieren zelf verkennen. Dat is volgens Esmeralda niet altijd vanzelfsprekend. "De meeste mensen willen wel online bankieren, maar moeten soms over een drempel stappen. Ze vinden het bijvoorbeeld spannend ergens op te klikken uit angst iets fout te doen, waardoor zij al hun spaargeld kwijt zouden zijn. Dan kan persoonlijk contact net het verschil maken. Wij nemen voor elke klant de tijd en helpen hen stap voor stap digitaal vaardiger te worden. Zo laat ik zien dat bij elke transactie een controle- en verificatiemoment plaatsvindt, waarvoor altijd een bevestiging van de klant nodig is", vertelt ze. "Ook geef ik praktische tips om het online bankieren nog eenvoudiger te maken en wijs ik de weg naar onze website waar alle informatie overzichtelijk bij elkaar staat." De gesprekken met klanten vinden tijdens een digitale sessie plaats, maar desgewenst óók bij de klant thuis.

Volgens Esmeralda wordt haar werk en dat van haar collega's door de voortgaande digitalisering en de opkomst van kunstmatige intelligentie alleen maar belangrijker. "Ik werk nu drie jaar als Hulp bij Bankzaken Adviseur en de maatschappelijke impact die we samen maken, wordt steeds groter. We zien dat vrijwel alles digitaal kan, maar dat de klánt niet altijd digitaal kan. Zo zijn er mensen in kwetsbare posities - zoals senioren, laaggeletterden of mensen met een beperking - die problemen hebben met de veranderende wereld van het betalingsverkeer. Zij kunnen een helpende hand goed gebruiken."

Bent u op zoek naar meer informatie en handige tips over online bankieren? Ga dan naar:

[www.abnamro.nl/toegankelijkheid](http://www.abnamro.nl/toegankelijkheid).

### **ABN AMRO Helpt**

Een overboeking doen, betaalpas aanvragen of adreswijziging doorgeven. Dagelijkse bankzaken doen we het liefst zelf. Maar wist u dat het 1 op de 6 Nederlanders soms niet zelf lukt? Bijvoorbeeld door weinig ervaring met online bankieren of door moeite met lezen. Op die momenten helpen we u vooruit, kijk op [www.abnamro.nl/abnamrohelpt](http://www.abnamro.nl/abnamrohelpt) of bel met de Hulp bij Bankzaken Lijn (zonder keuzemenu) 088 – 226 26 12.