

## Tien actiepunten van de banksector inzake (digitale) inclusie

De digitalisering van onze economie en samenleving gaat met rasse schreden vooruit. Deze tendens is een goede zaak voor de ganse maatschappij aangezien dit de beste garantie is om onze welvaart te waarborgen. **Als banksector ondersteunen wij ten volle deze ontwikkelingen**, die tevens zijn opgenomen in de federale en regionale regeerakkoorden. Wij wensen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen en op een constructieve wijze met de diverse overheden samen te werken om zowel de digitale inclusie te bevorderen alsook de financiële geletterdheid in brede zin te stimuleren. Het verbeteren van de digitale vaardigheden van de burgers zal in belangrijke mate bijdragen bij het dichten van de digitale kloof. Wij sluiten ons dan ook aan bij het 'Charter voor digitale inclusie in België'<sup>1</sup> en verbinden ons ertoe om de negen doelstellingen ervan te realiseren. Febelfin engageert zich om het bewustzijn te vergroten bij haar leden over het bestaan van een digitale kloof.

De banksector is er zich van bewust dat een deel van de bevolking vandaag niet mee is met deze digitalisering. Extra aandacht voor de minder- of niet-digitale groep burgers is dus noodzakelijk want het is van belang dat iedereen op een volwaardige manier kan participeren aan de samenleving in zijn geheel. Toegang tot het internet en de bijhorende digitale vaardigheden worden meer en meer noodzakelijk om te functioneren in een moderne maatschappij. Het aanleren van die vaardigheden is een verantwoordelijkheid van iedereen: van het onderwijs tot het middenveld, van de overheid tot, in dit geval, de banksector. Ervoor zorgen dat iederéén zijn weg vindt in de digitale wereld van vandaag is een uitdaging voor de gehele samenleving, en daar wil de financiële sector graag haar begeleidende en maatschappelijke rol verder opnemen.

Om deze reden wil de banksector de **digitale inclusie op het domein van bankieren maximaal stimuleren** en de digitale kloof zoveel mogelijk dichten<sup>2</sup>. Begeleiding van de klanten bij het digitaliseringsproces is daarbij essentieel. Deze inspanningen helpen de burger ook voor andere maatschappelijke domeinen zoals bijvoorbeeld het online aankopen van treintickets, het plaatsen van een digitale handtekening via Itsme, het online aanvragen van een werkloosheidsuitkering, het consulteren van het Covid Safe Ticket, het gebruik van tax on web, het maken van een afspraak bij de dokter, ...

Uit de recente studie van de Koning Boudewijnstichting is gebleken dat de inspanningen van de banksector op het vlak van digitale inclusie tot goede resultaten hebben geleid. Dit overtuigt Febelfin en haar leden om op het ingeslagen pad verder te gaan.

---

<sup>1</sup> Het charter voor digitale inclusie in België is opgenomen in bijlage.

<sup>2</sup> Met "banksector" wordt in de eerste plaats bedoeld de banken die beschikken over een netwerk van bankkantoren of agentschappen. Het gaat om de banken die bijvoorbeeld ook de Universele Bankdienst (zullen)aanbieden.



Febelfin en haar bancaire leden willen op basis van **tien actiepunten** bijzondere inspanningen leveren:

- om klanten digitaal bankieren aan te leren waardoor zij ook gemakkelijker volwaardig kunnen participeren in de digitale maatschappij;
- en tegelijk om de klanten die (ook in de toekomst) niet-digitaal (zullen) bankieren een optimale service te blijven aanbieden

Deze tien actiepunten bestaan uit 2 luiken: er zijn vijf actiepunten van toepassing op de klant die momenteel niet maar in de toekomst wel digitaal zou kunnen bankieren.

De andere vijf actiepunten gaan over de niet-digitale klant die, om welke reden dan ook, analoog wenst te blijven bankieren.

Uitgangspunt hierbij is dat de banken de keuze van de klant, ongeacht hij of zij kiest voor digitaal of analoog bankieren, respecteren.

Febelfin zal de rol van coördinator op zich nemen. Een **contactpunt** wordt gecreëerd om de concrete uitvoering van onderstaande actiepunten op te volgen en waar nodig bij te sturen, onder andere op basis van best practices of analyses van potentiële belemmeringen van digitale inclusie.

## Van niet-digitale klant vandaag naar digitale klant morgen

1. Febelfin en/of haar bankenleden **organiseren op regelmatige en structurele basis infosessies over digitaal bankieren en cybersecurity**. In geval deze sessies in samenwerking gebeuren met banken zal ook de installatie en toelichting bij de werking van bankapps individueel mogelijk zijn.

Er wordt hiertoe intens samengewerkt met verenigingen uit het middenveld, lokale overheden en welzijnsorganisaties. Het geven van sessies aan lesgevers en het ontwikkelen van de nodige tools (vb. train-the-trainer modules, presentaties, brochures, videomateriaal,...) maakt hier ook deel van uit. Op die manier kan de digitale inclusie van de burgers/consumenten worden versneld. Er wordt hierbij gefocust op specifieke groepen zoals senioren, jongeren, mensen met een lager inkomen of een lagere opleiding en andere meer kwetsbare groepen<sup>3</sup>.

2. **Individuele begeleiding** bij vragen over de installatie of werken met de digitale tools van de bank wordt ook structureel georganiseerd. De begeleiding gebeurt ofwel op afstand (telefonisch, video, ... ) ofwel na afspraak, in het kantoor/agentschap. Goed opgeleide medewerkers worden hiervoor ingezet.

De banken voorzien in interactieve tools om de consument digitaal en mobiel bankieren duidelijk uit te leggen en te laten oefenen aan de hand van een stappenplan.

3. Wie niet over een computer beschikt kan vaak terecht op plaatsen in publieke ruimtes waar deze reeds ter beschikking zijn gesteld. Op korte termijn zal de sector met de gemeenten en instellingen zoals OCMW's, CAW's bekijken welke oplossingen kunnen geboden worden **op plaatsen waar discreet kan worden gebruik gemaakt van het internet en in het bijzonder van online bankieren**. De financiële sector kan in **opleidingen en/of opleidingsmodules** voorzien om digitaal en veilig te leren bankieren. Bijzondere aandacht zal hierbij worden besteed aan digitale stress bij het gebruiken van de tools en aan de bezorgdheid over online veiligheid om aldus het vertrouwen in het gebruik van digitale tools te versterken. Op die manier kan ook de digitale samenleving een stapje toegankelijker worden gemaakt voor iedereen.
4. De banken waken over de **gebruiksvriendelijkheid van deze digitale tools** door bij aanpassingen van de tools rekening te houden met de minder digitaal vaardige klant evenals met de personen met een visuele, auditieve of andere beperking die hiermee moeilijkheden kunnen ondervinden.
5. De sector en de banken **sensibiliseren**, via campagnes, de burger/consument actief en regelmatig, waar mogelijk in samenwerking met de overheid en andere stakeholders zoals de telecomsector, **rond de gevaren van internetfraude en phishing** om de waakzaamheid voor fraude bij burgers te verhogen, alsook de bewustmaking om nooit persoonlijke codes te delen.

---

<sup>3</sup> Het gaat meer bepaald om de doelgroepen zoals deze zijn omschreven in de Barometer van de digitale inclusie, een initiatief van de Koning Boudewijnstichting.

## De niet-digitale klant vandaag en morgen

6. Banken informeren de niet-digitale klanten over het bestaan van de **Universele Bankdienst** (indien deze wordt aangeboden door de bank) conform het Charter tussen Febelfin en de Regering inzake het aanbieden van een “universele bankdienst” (juli 2021).
7. **De bankmedewerkers helpen de klanten individueel** bij het invoeren van doorlopende opdrachten en/of het bijstaan met mandaten voor domiciliëringen, dit om het aantal papieren overschrijvingen te beperken. Dit gebeurt op eenvoudig verzoek van de klanten.
8. **Febelfin gaat op korte termijn (voorjaar 2022) grondig na welke verschillende oplossingen mogelijk zijn om de bereikbaarheid van de betalingsdiensten**, zoals het uitvoeren of overmaken van overschrijvingen, optimaal te houden in de toekomst. Het is dan aan elke individuele bank om te bekijken en/of te beslissen welke oplossing(en) kunnen worden onderschreven dit rekening houdende met de spreiding van de kantoren/agentschappen. Oplossingen kunnen lokaal, regionaal of nationaal zijn.
9. Febelfin en haar leden brengen de “**bankoverstapdienst**” onder de aandacht, met het oog op een ruimere bekendheid.
10. De sector en haar leden waken erover om **klare en duidelijke taal te gebruiken** in de communicatie. Daar waar mogelijk wordt hierbij ook rekening gehouden met de financiële geletterdheid in de communicatie naar bepaalde doelgroepen.

Brussel, 29 november 2021