

Toegankelijk bankieren met SEPA; een handleiding voor banken

1. Inleiding

Vanaf januari 2008 zal het voor consumenten en bedrijven mogelijk zijn om gebruik te maken van een uniforme Europese overschrijving waarmee zowel binnenlandse betalingen als betalingen naar andere landen gedaan kunnen worden. Dit is de start van de invoering van de Single European Payment Area (SEPA). In de komende jaren zullen ook kaartbetalingen en de automatische incasso volgens de SEPA-standaarden uitgevoerd worden.

Niet alleen in de verwerking van betalingen door banken zullen wijzigingen optreden ook consumenten en bedrijven zullen geconfronteerd worden met veranderingen in het aanleveren van overschrijvingen en het afgeven van incasso's. Consumenten moeten geïnformeerd en geïnstrueerd worden hoe vanaf 2008 volgens SEPA-standaarden overschrijvingen, incasso en kaartbetalingen verlopen en gedaan moeten worden. En ook bedrijven zullen op een nieuwe manier kunnen overboeken en te maken krijgen met een op de Europese standaard aangepaste incasso-machtiging.

In Nederland zijn 1,2 miljoen mensen met een motorische handicap en 350.000 mensen met een visuele functie beperking. In de Europese Unie zijn meer dan 50 miljoen mensen met een handicap (circa 10%); 3% van de bevolking in de Europese Unie hebben een visuele beperking. Uit onderzoek *Marktverkenning Bankieren van mensen met een functiebeperking* (december 2006) uitgevoerd in opdracht van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) blijkt dat senioren en mensen met een functiebeperking minder vaak zelfstandig bankieren en betalen dan mensen jonger dan 50 jaar zonder functiebeperking. Bovendien gebruiken zij vaak minder gebruik van elektronische kanalen zoals Internet.

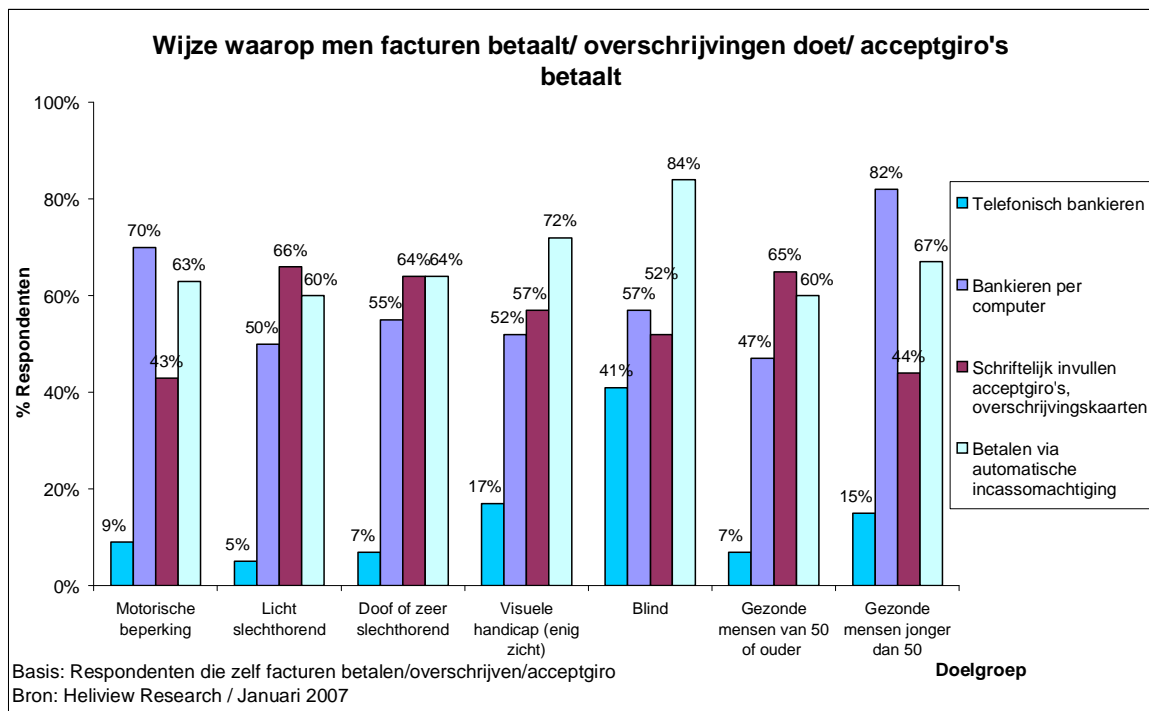
Het is van daarom groot belang in de ontwikkeling van het betalingsverkeer volgens de SEPA-standaarden, dat zowel banken als bedrijven bij de inrichting van hun contacten met de klant en de technische klant-interface rekening houden met senioren en mensen met handicap zodat zij zelfstandig hun bankzaken en betalingen kunnen doen.

Doel van dit document is om zowel banken als bedrijven een concreet hulpmiddel in handen te geven waarmee ze bij de toekomstige ontwikkeling en het gebruik van nieuwe betalingen

(gebaseerd op Europese standaarden) rekening kunnen houden met consumenten met een handicap.

2. Kanalen voor gebruik van bancaire diensten en producten door senioren en mensen met een handicap

Uit onderzoek blijkt dat het gebruik van internet onder particulieren om betalingen te doen een grote vlucht heeft genomen. In 2007 maakten 80% van de particulieren gebruik van internet voor overschrijvingen en het betalen van facturen. Bij senioren en mensen met een functiebeperking ligt het gebruik van internet voor overschrijvingen tussen de 47% (senioren) en 70% (mensen met een motorische beperking). Onderstaande tabel geeft een overzicht welke kanalen senioren en mensen met een functiebeperking gebruiken bij het doen van hun betalingen.



De tabel maakt duidelijk dat veel senioren en mensen met een functiebeperking gebruik maken van schriftelijke overschrijvingen en betalen via automatische incasso. In afwijking van de andere groepen is voor mensen met een visuele handicap de telefoon een belangrijk kanaal om betalingen te doen.

3. De overgang naar Europese standaarden

In Europees verband hebben banken gezamenlijk standaarden ontwikkeld voor overschrijvingen en incasso. In het rapport “Een eerste inventarisatie van de gevolgen van de Europese overschrijving en Europese Incasso voor de eindgebruiker in Nederland” dat de Afstemgroep SEPA Nederland heeft opgeleverd aan het MOB is beschreven welke wijzigingen er zullen optreden ten opzichte van de huidige situatie. Een dergelijk rapport is ook opgeleverd voor het doen van kaartbetalingen (“De gevolgen van SEPA voor de eindgebruikers van de Nederlandse betaalpas – een eerste inventarisatie”).

In de besprekingen met de Afstemgroep SEPA Nederland en het rapport “De overgang op SEPA, het Nederlandse migratieplan voor de nieuwe SEPA overschrijving, incasso en betaalpassen” ontstaat het beeld dat SEPA-compliant producten voornamelijk via elektronische kanalen aangeboden zullen gaan worden. Dat betekent dat de consument moet kunnen beschikken over een computer en internet. Dat lijkt ook in lijn met de wijze waarop het overgrote deel van de consumenten in Nederland zijn bankzaken regelt. Hiermee lijkt de kanteling naar elektronisch bankieren en betalen als het belangrijkste kanaal voor wat betreft SEPA gemaakt te zijn.

4. Aandachtspunten bij de overgang naar SEPA

Zoals hierboven beschreven, blijkt uit onderzoek dat senioren en mensen met een functiebeperking andere kanalen gebruiken om hun bankzaken te doen en betalingen te verrichten. Het gebruik van schriftelijke overschrijvingen, automatische incasso en telefonische overboekingen is hoger dan onder particulieren jonger dan 50 jaar en zonder handicap. Het is belangrijk dat banken bij de overgang op een nieuwe Europese standaard ook rekening houden met dit afwijkende kanaalgebruik zodat:

- deze groep van particulieren met een niet-geringe omvang zelfstandig hun bankzaken kunnen blijven doen.
- banken niet in een later stadium extra kosten moeten maken om deze groep particulieren via omwegen toch SEPA-betalingen te kunnen laten doen.

4.1 IBAN/BIC hulpmiddel

Voor consumenten/particulieren is voor wat betreft overschrijvingen de grootste wijziging dat het gebruik van het International Bank Account Number (IBAN) en de Bank Identifier Code (BIC) verplicht worden. Dat betekent dat in plaats van een rekeningnummer van maximaal 9 tekens dit kan oplopen van 18 (Nederland) tot 27 tekens (Italië). Bij een overschrijving dient de IBAN van

de opdrachtgever en de IBAN en BIC van de begunstigde worden ingevuld. IBAN en BIC bestaan uit een combinatie van cijfers en letters.

Om foutloos 18 of meer cijfers in te voeren voor een overschrijving, wordt de banken sterk geadviseerd een hulpmiddel te ontwikkelen voor hun particuliere klanten. Met de 97-proef kan gecontroleerd worden of een rekeningnummer wel of niet bestaat. Dat is een eerste hulpmiddel. Daarmee is het probleem van het juist invoeren van een lang nummer nog niet opgelost. De kans op verwisseling van nummers en letters (ook al levert het een juist rekeningnummer op) is bij een langer nummer veel groter. Vooral voor ouderen en mensen met een handicap (denk aan slechtzienden en blinden en mensen met een verminderde handfunctie – reuma, spasme etc.) kan het invoeren van een lang nummer problematisch zijn.

Bij het ontwikkelen van een hulpmiddel wordt sterk geadviseerd rekening te houden met de volgende aspecten:

- de bruikbaarheid en toegankelijkheid voor mensen met een functiebeperking van een digitaal hulpmiddel. Is het te gebruiken met hulpmiddelen die blinden en slechtzienden gebruiken (spraaksoftware, vergrotingssoftware, brailleleesregeld, goed contrast, juiste lettergrootte etc). Is het te gebruiken voor mensen met een motorische handicap, bijvoorbeeld door mensen die problemen hebben met de fijne motoriek (reuma, spasme, spieraandoeningen in de handen).
- De inzet van andersoortige kanalen voor een hulpmiddel voor de juiste IBAN/BIC. Gedacht kan worden aan de inzet van een telefoonservice nummer als laagdrempelig en eenvoudig kanaal dat door deze groep van particuliere klanten te gebruiken is.

Het eindresultaat zou moeten zijn dat er in Nederland tenminste één toegankelijk en bruikbaar hulpmiddel is voor de IBAN/BIC waar mensen met een functiebeperking gebruik van kunnen maken.

4.2 Overschrijvingen

Veel senioren en mensen met een functiebeperking maken gebruik van de schriftelijke overschrijving omdat:

- zij niet beschikken over een PC met internet of
- geen gebruik kunnen maken van on line bankieren omdat dit niet toegankelijk is met de hulpmiddelen en aanpassingen die deze groep noodzakelijkerwijs moet gebruiken (denk

aan spraaksoftware, vergrotingssoftware, kleur en contrastgebruik, voor slechtzienden etc).

Het is daarom belangrijk dat het mogelijk blijft om bij de toekomstige Europese (SEPA)-overschrijvingen gebruik te kunnen blijven maken van schriftelijke overschrijvingen. Hierop zullen aanpassingen moeten komen in de velden voor rekeningnummers van begunstigde en opdrachtgever.

Onder mensen met een visuele beperking is het gebruik van de telefoon als kanaal om overschrijvingen en betalingen te doen erg hoog. Dit heeft te maken met de goede toegankelijkheid van telefonisch bankieren en de ontoegankelijkheid van andere kanalen om te bankieren.

Voor het invoeren van de IBAN/BIC is het nodig dat een oplossing wordt gevonden voor het gebruiksvriendelijk kunnen invoeren van een langer rekeningnummer als IBAN via de telefoon. Mogelijk zou hiervoor het menu voor telefonisch bankieren kunnen worden aangepast.

4.3 Automatische incasso

Bij de automatische incasso zullen er vooral voor particulieren wijzigingen komen in het afgeven van het mandaat en de (optionele) check die banken uitvoeren van het afgegeven mandaat.

Bedrijven en instanties die van klanten een automatische incasso vragen zullen bij het vragen van dit mandaat op de volgende zaken moet letten:

- wordt het mandaat digitaal gevraagd dan moet dat toegankelijk en bruikbaar zijn voor senioren en mensen met een handicap
- voor senioren en mensen met een functiebeperking die geen gebruik kunnen maken van digitale diensten moet er de mogelijkheid zijn om schriftelijk een mandaat te ontvangen en af te geven

Banken kunnen hun zakelijke klanten wijzen op bovenstaande aspecten.

Binnen de afgesproken Europese standaarden zal het mogelijk zijn voor banken om het mandaat dat de klant heeft afgegeven te checken bij de klant. Indien deze dienst wordt aangeboden is het ook hier weer van belang dat:

- een check via het digitale kanaal (bijvoorbeeld bij het inloggen bij de eigen bank) die check toegankelijk en bruikbaar is voor senioren en mensen met een functiebeperking
- de check niet *alleen* via een digitaal kanaal kan verlopen aangezien met name senioren en mensen met een functiebeperking andere kanalen gebruiken om hun bankzaken te doen.

Denk daarbij aan schriftelijke en (beveiligde) telefonische check van het afgegeven mandaat.

5. Gebruikerstest

In het algemeen is het niet ongewoon dat bij produktontwikkeling ook usability tests worden uitgevoerd. In het geval van de overgang naar Europees betalingsverkeer, en in het bijzonder bij de in paragraaf vier genoemde onderwerpen, geeft de WTB de banken en de bedrijven het advies om deze usability tests ook voldoende aandacht te geven aan senioren en mensen met een functiebeperking. Dit wordt aangeraden vanwege het afwijkend kanaalgebruik van andere particuliere klanten en de *requirements* van senioren en mensen met een functiebeperking op het gebied van toegankelijkheid en bruikbaarheid. Het laten testen door eindgebruikers van de SEPA-producten voorkomt onnodige extra kosten in een later stadium als blijkt dat deze groep klanten geen gebruik kan maken van de betalingsverkeer op grond van Europese standaarden.

Overigens zijn er verschillende gespecialiseerde bureaus in Nederland die kunnen ondersteunen en adviseren in het uitvoeren van usability tests met senioren en mensen met een handicap.