

SUIKERTAARTEN EN BANKHIEREN

Het hoofdgebouw van de KBC-bank in Leuven is een imposant complex. Het bevindt zich op een open plek in het landschap, goed zichtbaar vanaf de autoweg. Wanneer ik er langs kom, doemt in mijn geest het beeld op van de 'suikertaarten', dat is de schimpnaam voor de megalomane en spuuglelijke torengedebouwen uit de voormalige Sovjet-Russische invloedssfeer. Het zijn de materiële restanten van grootheidswaanzin en machtsvertoon van een superrijke elite.

Dat deze parallel spontaan bij me opkomt is veelbetekenend. Bouwstijlen verschillen, maar dit KBC-complex, ademt dezelfde megalomane sfeer uit.

Het voorbeeld van KBC is illustratief voor grootbanken in het algemeen. Onze financiële instellingen hebben geld, veel geld en hun strategie is erop gericht om nog rijker te worden. Getuige hiervan zijn de Private Banking-kantoren die hier en daar in het straatbeeld verschijnen. Met deze service vrijen ze klanten met een vermogen op.

Tegenover de doorsnee burger gedragen banken zich echter als koele minnaars. De gewone kantoren, betaalterminals, persoonlijke service verdwijnen met een snelheid waar een marathonloper jaloers op wordt. De grote slachtoffers behoren tot de groep van de ouderen, laaggeschoolden en mensen met een beperking. Zij hebben het erg moeilijk om de aardverschuivingen die de digitalisering met zich meebrengt het hoofd te bieden en om controle te houden over hun financiële zaken.

Een bankrekening bezitten is nochtans een absolute noodzaak geworden. Moeten mensen dan financieel gestraft worden omdat ze niet mee zijn? Vinden we het aanvaardbaar dat minder mobiele personen noodgedwongen hun bankkaart uit handen moeten geven omdat er geen servicepunt in de buurt is?

Zulke toestanden creëren een reëel risico op financieel misbruik en wat meer is, ze vreten aan het welbevinden. Gevoelens van onmacht, woede en minderwaardigheid zijn hier het gevolg van.

Ook in Nederland verdwijnen bankkantoren als sneeuw voor de zon. Uit een recent onderzoek blijkt dat bij onze Noorderburen één op zes klanten moeite heeft met de digitale betaalwereld, dat zijn 2,4 miljoen burgers, waaronder een groep van 400 000 mensen die het beheer van hun geld noodgedwongen aan anderen moet overlaten. We kunnen aannemen dat deze cijfers voor België min of meer gelijklopend zijn.

De vier Belgische grootbanken, BNP Paribas Fortis, KBC, Belfius en ING-België steken hun kop in het zand. Op hun websites worden de slachtoffers van hun strategische keuzes doodgezwegen.

Nederlandse grootbanken zoals Rabobank en ABN AMRO nemen wel enkele initiatieven, zoals het organiseren van gratis cursussen digitaal bankieren, het opstarten van een seniorenlijn of het inzetten van financiële zorgcoaches die huisbezoeken afleggen. Allemaal mooi maar het echte probleem is daarmee niet van de baan.

Belangengroepen pleiten daarom voor 'een landelijk dekkend netwerk van lokale, wijkgerichte bankservicepunten, waar klanten van alle banken persoonlijk worden geholpen met hun algemene bankvragen'. De uitrol ervan zou alvast een stap in de goede richting zijn.

Bij ons werd in 2019 'winkelieren' verkozen tot woord van het jaar. Het werd gelanceerd door Unizo om mensen ertoe aan te zetten hun aankopen lokaal te doen. Zou het woord 'bankieren' onze betrachtiging voor lokale en toegankelijke bankservice niet mooi belichamen?

Mieke