

Aufstand der Senioren

Senioren und die Digitalisierung der Geldinstitute

„Aufstand der Senioren, ein spanischer Rentner nimmt den Kampf gegen die zunehmende Digitalisierung der Geldinstitute in seinem Land auf“, so lautete vor einiger Zeit eine Schlagzeile in der lokalen Zeitung.

Wir alle haben festgestellt, dass sich Welt rasch ändert: Digitalisierung heißt die Devise. Banking und - Shopping, Unterhaltungen und Konferenzen, Bezahlvorgänge erfolgen in zunehmendem Maße Online. Die Corona-Pandemie hat diese Entwicklung wesentlich beschleunigt.

Im Bankwesen sind die Folgen besonders spürbar: Filialen schließen, Öffnungszeiten werden gekürzt, Arbeitsplätze werden abgebaut. Wer Bargeschäfte auf herkömmliche Weise tätigen will, muss in den Filialen mit längeren Wartezeiten rechnen.

Der Seniorenbeirat der Stadt Bocholt hat das Thema aufgegriffen und gefragt: „Stimmt es, dass die Banken ältere Menschen links liegen lassen?“ Er hat den Leiter des Privatkundenbereichs der hiesigen Stadtparkasse zu diesem Themenkreis um Stellungnahme gebeten. Das Institut unterhält in der Stadt neben der neuen repräsentativen Hauptstelle nur noch drei Filialen und 11 SB-Standorte. „Sie erreichen uns auf allen Wegen und natürlich sind wir auf Wunsch immer noch persönlich für Sie da“, so die Sparkasse. Im sogenannten „Multikanal-Ansatz“ können Kunden persönlich vorsprechen, sich telefonisch beraten lassen, per Handy, Tablet oder PC alle Bankthemen angehen.

„Der Trend geht zweifellos zum Online-Banking, fast 60 % unserer Privatkunden erreichen uns Online“, so der Sparkassenvertreter. Dieser Weg bietet viele Vorteile: Der Zugang auf das Konto ist unabhängig von den Öffnungszeiten der Bank rund um die Uhr möglich, der Weg zur Filiale oder ein Anstehen in Warteschlangen entfällt. Auf die telefonische oder persönliche Beratung der Hausbank muss jedoch damit nicht verzichtet werden. Zudem ist die Kontoführungsgebühr deutlich niedriger als bei herkömmlichen Transaktionen.

Dennoch zögern viele ältere Menschen, ihre Bankgeschäfte online zu tätigen und sind unsicher:

- Wie bekomme ich den Einstieg für die Einrichtung?
- Wer hilft mir bei Problemen?
- Wie sicher sind die Verfahren?

Besonders Senioren tun sich mit diesen neuen Gegebenheiten schwer. Die Sparkasse hat auf diese Fragen vor kurzem reagiert und in der Hauptstelle einen digitalen Beratungstand eingerichtet, an dem Fragen zur Einrichtung und zum Online-Banking insgesamt gestellt werden können. Das ist

lobenswert! Auch gibt es dort Tipps zur Sicherheit im Online-Banking und zur Sparkassen-Card.
Übrigens: Im Überweisungsverkehr ist die weit überwiegende Mehrheit an Betrugsfällen im
beleghaften Zahlungsverkehr, z. B. mit Fälschung der Unterschriften, festzustellen und nicht bei
Online-Transaktionen. Und auch Kartenzahlungen sind zweifellos sicherer als Bargeldtransaktionen.
Fazit: Der seniorenrechte Kundenservice hat sich zweifellos verbessert. Unser Rat: Vielleicht
einfach mal neue digitale Wege ausprobieren, lebenslanges Lernen hört nicht mit 60+ auf.

Bocholt, den 18.10.2022

Hans-Georg Bruckmann

Walter-Hallstein-Weg 12

46399 Bocholt

Tel.: 02871 182265

Mail: h-g.bruckmann@web.de



BOCHOLT
Seniorenbeirat