Oplossing toegankelijkheid	ABN AMRO	ING Bank	Rabobank	ASN bank	Ouderen (75+)	Ouderen (65+)	Lage digitale vaardigheid	Geen internet en/of smartphone	Visuele beperking (slechtziend - blind)	Auditieve beperking (slechthorend - doof)	Mobiliteitsbeperking (slecht ter been - rolstoel)	Beperkte handfunctie	Laaggeletterd (laagopgeleid)	Licht verstandelijke beperking	Afnemende cognitieve vaardigheden	Migrant (niet westers)
Contact met de bank																
Adviseur op dagelijkse bankzaken die bij klant thuis komt	ja	nee	ja	nee	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Hulp in winkels en op servicepunten	nee	ja	nee	ja	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
Hulp aan huis voor heridentificatie	ja	nee	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Fysiek toegankelijke kantoren	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Mogelijkheid voor inloop zonder afspraak	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Telefonische klantenservice / hulplijn	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x		x	x	x	x		x
Bellen zonder keuzemenu voor senioren/klanten met een uitdaging	ja	ja	ja	nee	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x
Iemand (tolk / hulp) kunnen meenemen (telefonisch/op afspraak)	ja	ja	ja	ja					x					x	x	x
Mogelijkheid om Doventolk in te schakelen bij gesprek	ja	ja	ja	pilot						x						
Saldolijn / Overboekingslijn	ja	ja	ja	nee	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x
Heb ik echt de bank aan de lijn?	ja	ja	ja	ja	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x
Nabestaandendesk	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Videogesprek met adviseur met afspraak	ja	ja	pilot	ja	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x
Videogesprek met adviseur zonder afspraak	ja	nee	nee	nee	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x
Beeldbankieren in gebarentaal	ja	nee	nee	nee						x						
Chat	ja	ja	ja	ja	x	x				x	x	x	x	x	x	x
Route voor verwarde klanten	ja	ja	nee	ja											x	
Machtigen																
Extra betaalpas met limiet	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Informatie over machtigen (machtigingswijzer)	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Machtigen bancair	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Online bankieren																
Activatie van de bank-app via QR-code	ja	ja	ja	nee	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x
IBAN-Naam check	ja	ja	ja	ja	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x
Beveiligd inbellen via de app	ja	ja	ja	ja	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x
Allerts/berichten in app	ja	ja	ja	ja	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x
Informatiepunt fraude en veilig bankieren	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Vertraging bij overboeken grote bedragen	ja	ja	ja	nee	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x
Contrast vergroten	ja	ja	ja	ja	x	x			x							
Vergroten tot 400%/ Grote lettertypes	ja	ja	ja	ja	x	x			x							
Darkmodus	ja	ja	ja	ja	x	x			x							
Landscape	ja	ja	ja	ja	x	x			x							
Schermlezer/ Voorleesfunctie/ Voiceover/Talkback	ja	ja	ja	ja					x				x			
Schakelbediening/ Stembediening	ja	ja	ja	ja					x							
Braillelezer	ja	ja	ja	ja					x							
Grotere/ eenvoudige readers	nee	nee	ja	nee	x	x			x			x		x	x	
Live screen support	ja	nee	nee	nee	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x

Papier																
Papieren bij- en afschriften	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x								
Overschrijvingskaarten / -formulieren	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x								
Mal voor overschrijvingskaarten	ja	ja	nee	nee					x			x				
Braille afschriften	nee	ja	ja	nee					x							
Betaalautomaat - Pas																
Geldmaat (assistentie/ spraakondersteuning)	ja	ja	ja	ja	x	x	x		x				x	x	x	
Pas met inkeping	ja	ja	uitrol	nee					x							
Cardpuller/ paspakker/ gripmat	ja	ja	ja	nee	x	x						x				
Informatie																
Toegankelijkheidspagina bank	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Fysieke folder toegankelijk bankieren	ja	ja	ja	nee	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Instructievideo's	ja	ja	ja	ja	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x
Stap-voor-stap handleidingen	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Externe communicatie door banken naar doelgroepen	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Informatieboekje voor nabestaanden	ja	nee	ja	nee	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Hulp en educatie																
Webinars veilig en toegankelijk bankieren	ja	nee	ja	ja	x	x					x	x				
Workshops veilig en toegankelijk bankieren	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x			x	x				
DigiHulplijn	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	
Steffie	ja	ja	ja	juli	x	x	x						x	x		
Oefenen.nl	ja	ja	ja	ja	x	x	x	x								
Seniorweb samenwerking, o.a. samen workshops geven	ja	ja	ja	nee	x	x	x	x								
DigiHandig	ja	ja	ja	ja	x	x	x			x	x		x	x		x
Events met partners toegankelijk bankieren	ja	nee	ja	nee	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Kortingen																
Korting op tablet en of smartphone	ja	ja	nee	nee	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x