

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1279

Vragen van het lid **Grinwis** (ChristenUnie) aan de Ministers van Financiën en van Justitie en Veiligheid over *geblokkeerde bankrekeningen van Nederlandse burgers, onder wie veel jongeren* (ingezonden 4 december 2023).

Antwoord van Minister **Van Weyenberg** (Financiën) (ontvangen 20 maart 2024). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2023–2024, nr. 609.

Vraag 1

Bent u op de hoogte van signalen vanuit de samenleving, bijvoorbeeld van docenten, dat er steeds meer jongeren zijn van wie de bankrekening geblokkeerd is, vaak uit hoofde van de *Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme* (Wwft)?

Antwoord 1

Ik heb signalen ontvangen over klanten van banken van wie de bankrekening is geblokkeerd. Er zijn meerdere redenen waarom een rekening geblokkeerd kan door een bank. Dit kan vanwege het vermoeden dat de rekening wordt gebruikt om geld wit te wassen of om terrorisme te financieren (en waar dus een link is met de Wwft), maar ook omdat de rekening (mogelijk) gebruikt wordt voor om te frauderen of omdat de klant de algemene voorwaarden van de bank niet naleeft (zoals het gebruiken van een particuliere rekening voor zakelijke doeleinden).

In het geval van jongeren komt het voor dat een bank vermoedt dat er sprake is van fraude en om deze reden de rekening blokkeert. Deze blokkade is vaak tijdelijk terwijl de bank onderzoek doet. In veel gevallen worden de houders van deze rekeningen door criminelen misbruikt als geldezel.¹ Het zijn veelal personen in een kwetsbare positie, waaronder jongeren, maar ook personen met schuldenproblematiek of personen met een licht verstandelijke beperking, die als geldezel worden gerekruteerd en ingezet.

Vraag 2

Beschikt u in dit verband over de relevante feiten? Zo, niet, kunt u dit in kaart brengen? Van hoeveel burgers is momenteel de rekening geblokkeerd? Hoeveel van hen zijn onder de 25? En hoeveel van hen zijn minderjarig?

¹ Kamerstukken II, 2022–2023, Aanhangsel 2493.

Antwoord 2

Ik beschik niet over cijfers van het aantal geblokkeerde rekeningen, het specifieke aantal jongeren waarvan de betaalrekening geblokkeerd is (geweest) en de redenen waarom deze rekeningen dan geblokkeerd zijn. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) geeft desgevraagd aan dat rekeningen om verschillende redenen en voor verschillende duur geblokkeerd kunnen zijn. Het aantal geblokkeerde betaalrekeningen fluctueert sterk, omdat banken rekeningen vaak alleen tijdelijk blokkeren in afwachting van de uitkomsten van een fraudeonderzoek van de bank of – bij het voorkomen van witwassen en daarbij horende cliëntenonderzoek – in afwachting van een reactie van de klant. Banken houden geen overzicht bij van het aantal rekeningen dat op enig moment tijdelijk geblokkeerd is.

Daarnaast is het goed om op te merken dat een blokkade van een betaalrekening niet hetzelfde als het sluiten van een betaalrekening. Het rapport «Van herstel naar Balans» van De Nederlandsche Bank (DNB) bevat cijfers over hoe vaak rekeningen gesloten, überhaupt niet geopend dan wel beperkt zijn in 2021.² Deze cijfers kunnen een beeld geven van de oorzaken van de problemen met betrekking tot toegang tot het betalingsverkeer.³ Uit deze cijfers blijkt dat het niet-openen van een rekening of het sluiten van een rekening bij particulieren zeer beperkt een Wwft oorzaak kent. Het beperken van dienstverlening (zoals de toegang tot contant geld) kent wel, ook bij particulieren, overwegend een Wwft-redenen.

Desalniettemin vind ik het van belang om een beter beeld te krijgen van het aantal burgers van wie een betaalrekening is geblokkeerd, geweigerd of opgezegd en met welke redenen. Ik zal daarom de NVB vragen om cijfers en de redenen van blokkade beter bij te houden. Daarbij zal ik ook de Betaalvereniging Nederland betrekken, aangezien zij zich bezighoudt met de toegang tot het betalingsverkeer voor consumenten.

Vraag 3

Wanneer mag een bank een rekening blokkeren? Hoe wordt daarbij voorzien in de rechtsbescherming van burgers?

Antwoord 3

Zoals hiervoor aangegeven kunnen banken om verschillende redenen een betaalrekening blokkeren. In alle van de onderstaande gevallen vind ik het belangrijk dat de bank contact zoekt met de klant en duidelijk uitlegt waarom de betaalrekening geblokkeerd is en waarom.

Een voorbeeld van een situatie waarbij een rekening tijdelijk geblokkeerd kan worden, is wanneer er mogelijk sprake is van transacties in het kader van fraude. Om frauduleuze betalingen te detecteren monitoren banken transacties van hun klanten en gebruiken zij verschillende fraude-indicatoren, bijvoorbeeld als een groot geldbedrag wordt gepind in een ander land, terwijl de klant daar waarschijnlijk niet is. Om de klant te beschermen kunnen banken de transactie tegenhouden ofwel de rekening van de klant (tijdelijk) blokkeren tot een onderzoek is afgerond. Dit kan door bijvoorbeeld de klant te bellen en te vragen of deze op vakantie is. Een ander voorbeeld is wanneer de klant zelf fraude pleegt. De rekening kan dan gedurende het fraudeonderzoek geblokkeerd worden. In dit soort gevallen kan de bank, nadat het fraudeonderzoek is afgerond en als de klant zich daadwerkelijk schuldig heeft gemaakt aan fraude de betaalrekening sluiten en – afhankelijk van de ernst van het incident – aangifte doen bij de politie en een registratie maken in het

² Aanpak van witwassen moet gerichter (dnb.nl)

³ Zo is van iets meer dan 30.000 particuliere afscheid genomen door de vier grote banken, iets minder dan 5.000 kent een Wwft-redenen, andere redenen zijn fraude, reputatierisico voor de bank, commerciële overwegingen, en milieugerelateerde of maatschappelijke overwegingen. Van iets meer dan 30.000 klanten is de financiële dienstverlening beperkt, iets meer dan 25.000 gevallen kent een Wwft oorsprong, de rest heeft een andere oorzaak. Ongeveer 18.000 potentiële particuliere klanten zijn niet geaccepteerd door de banken, 18% hiervan kent een Wwft oorsprong.

Extern Verwijzingsregister (EVR)⁴. De duur van de blokkade is afhankelijk van de duur van het fraudeonderzoek. In sommige gevallen kan het onderzoek na één contactmoment met de klant worden afgerond en kan de blokkade worden opgeheven. Factoren die onder andere invloed hebben op de duur van het fraudeonderzoek en de blokkade zijn het fraudetype, of het een begunstigde of benadeelde betreft, of de klant (tijdig) reageert op vragen, of de klant bezwaar maakt.

Een andere reden om een bankrekening te blokkeren kan gelegen zijn in de aanpak van witwassen. Het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering en de aanpak van fraude zijn twee aparte taken voor banken. Op grond van de Wwft dienen Wwft-instellingen, waaronder banken, individueel klantenonderzoek te doen en daarbij een inschatting te maken van mogelijke witwasrisico's bij de klant, op basis van een risicogebaseerde benadering. Indien er een verhoogd risico bij een individuele klant wordt geconstateerd, dient de bank mitigerende maatregelen te nemen. De NVB heeft aangegeven dat als een bank dit onderzoek niet kan afronden, omdat de bank langere tijd geen contact kan krijgen met de klant of de klant niet reageert op verschillende informatieverzoeken, de bank als laatste optie kan besluiten de rekening te blokkeren.

Ten slotte dient een bank een betaalrekening te bevriezen wanneer de rekening toebehoort aan een persoon of entiteit die valt onder een bevroeringsverplichting in de zin van nationale sanctielijst terrorisme of Europese of internationale sanctieregelgeving. Hierbij kunt u denken aan personen of instellingen die op de Europese sanctielijst met betrekking tot de inval van Rusland in Oekraïne staan.

In alle gevallen geldt dat wanneer een klant het oneens is met een beslissing van de bank, zij de (bij wet verplicht aanwezige) interne klachtenprocedure van de bank kunnen doorlopen. Wanneer de klant het oneens is met de uitkomst van de interne klachtenprocedure, kan de klant naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) stappen. De klachtenafdeling van de bank verwijst in hun beantwoording op een bezwaar ook altijd naar de mogelijkheid om naar het Kifid te stappen als de klant het niet eens is met de uitkomst. Daarnaast kan de consument naar de rechter stappen. Bij een sanctiëring op basis van de nationale sanctielijst terrorisme staat bezwaar en beroep open in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). Voor Europese sanctieregimes geldt dat een gesanctioneerde een verzoek om verwijdering van de lijst kan indienen bij de Europese Raad, en anders bij het Europese Hof van Justitie de sanctiemaatregelen kan aanvechten.

Vraag 4

Is deze rechtsbescherming afdoende aanwezig, naar uw oordeel? Hoe kan het dat bankrekeningen van jongeren, naar het lijkt, soms zonder duidelijke opgaaf van reden geblokkeerd worden?

Antwoord 4

Het blokkeren van een bankrekening zonder duidelijke opgaaf van redenen is niet toegestaan. In de beantwoording van de vorige vraag is weergegeven welke rechtsbescherming beschikbaar is.

Vraag 5 en 7

Herkent u dat onder jongeren het probleem van geblokkeerde bankrekeningen vooral speelt op MBO-scholen, en soms ook op het voortgezet onderwijs? Kan het zijn dat juist jongeren op deze scholen vaker geronseld worden als «geldezel»? Welke mogelijkheden ziet u om dit tegen te gaan, bijvoorbeeld door een grote publiekscampagne met de banken, of door het opnemen van deze thematiek in het burgerschapsonderwijs?

Welke mogelijkheden ziet u om te voorkomen dat kwetsbare jongeren hun rekening ter beschikking kunnen stellen aan criminelen en daardoor zelf in de problemen komen?

⁴ Gegevens van (rechts)personen die betrokken zijn (geweest) bij een incident bij die bank, zet de bank in het eigen, interne verwijzingsregister (IVR). In ernstige gevallen zet de bank de identificerende gegevens niet alleen in het eigen IVR, maar ook in het EVR. Een andere financiële instelling kan de identificerende gegevens uit het EVR ook raadplegen en in de praktijk nemen financiële instellingen een EVR-registratie mee in de overweging bij het accepteren van een klant.

Antwoord 5 en 7

Ik ben bekend met het probleem dat veelal personen in een kwetsbare situatie, zoals sommige jongeren, personen met een schuldenproblematiek of personen met een licht verstandelijke beperking worden misbruikt als zogenaamde geldezels. Dit vind ik zorgelijk en daarom heeft het de aandacht van de Minister van Justitie en Veiligheid, de Minister voor Rechtsbescherming, de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap als van mijzelf om dit zoveel mogelijk te voorkomen.

Het platform Wijzer in geldzaken van mijn ministerie zet zich in voor de financiële weerbaarheid van onder andere jongeren. Dit wordt gedaan met betrokkenheid van partners in de publieke en private sector, en de departementen OCW en SZW. Zo organiseert Wijzer in geldzaken al meer dan tien jaar de Week van het geld als een belangrijke aanjager voor het structureel stimuleren van financiële vaardigheden van kinderen en jongeren op school. Ten aanzien van de geldezelsproblematiek is er specifiek voor het mbo een geldles gemaakt.⁵

Het Centrum voor Criminaliteitsbestrijding en Veiligheid (CCV) zet op verzoek van het Ministerie van Justitie en Veiligheid vanuit de City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime in op de lokale aanpak van geldezels binnen drie pilots.^{6, 7} De resultaten van de pilots worden in 2024 verwacht. Aan de hand daarvan wordt een gevalideerde aanpak verder verspreid. Tevens zet het Ministerie van Justitie en Veiligheid met een domeinoverstijgende aanpak in kwetsbare gebieden in 27 gemeenten in Nederland in op het voorkomen dat jongeren van 8 tot en met 27 jaar niet in de criminaliteit belanden of daarin doorgroeien. De gemeenten zetten op basis van de lokale problematiek in op een integraal pakket aan maatregelen, waar ook het voorkomen van en het aanpakken van geldezels onderdeel van kan uitmaken.

Vraag 6

Kunt u reflecteren op de betekenis van dergelijke rekeningblokkades voor jongeren, nu zij geen studiefinanciering meer kunnen ontvangen en geen stageplaats kunnen krijgen (waarvoor doorgaans een bankrekening nodig is)? Bent u van mening dat een geblokkeerde rekening of het niet hebben van een bankrekening een grote sta-in-de-weg is voor deelname aan het maatschappelijk verkeer? Herkent u in dit licht signalen van docenten dat dit net het zetje kan zijn voor jongeren om in de criminaliteit te belanden?

Antwoord 6

Ik ben van mening dat een betaalrekening essentieel is om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk verkeer. Ik kan mij dan ook voorstellen dat jongeren hinder ondervinden van blokkades. Volgens de NVB bieden banken voor jongeren onder de 18 jaar speciale, vaak kosteloze, betaalrekeningen aan.

Banken zijn echter niet verplicht om een betaalrekening voor minderjarigen aan te bieden. Ik zal in gesprek gaan met de banken over hun praktijk met betrekking tot het aanbieden van betaalrekeningen aan minderjarigen. Op grond van de Richtlijn betaalrekeningen (Richtlijn 2014/92/EU) is een bank die in Nederland betaalrekeningen aanbiedt aan consumenten verplicht om aan hen ook een basisbetaalrekening aan te bieden. Een consument kan hier een beroep op doen indien deze rechtmatig in de Europese Unie verblijft en de reguliere rekening gesloten is. Indien het openen van een basisbetaalrekening op basis van de weigeringsgronden van de betaalrekeningenrichtlijn door banken wordt geweigerd, bijvoorbeeld omdat een persoon minder dan 8 jaar geleden onherroepelijk is veroordeeld voor een misdrijf, dan kan de

⁵ Zie <https://www.geldlessen.nl/lesmateriaal/Geldezels-LessonUp/>

⁶ Bron: Geldezel aanpak – Het CCV en Makkelijk snel geld verdienen (wegwijzerjeugdenveiligheid.nl).

⁷ Samenwerking met partners zoals politie, OM, veiligheidshuis, onderwijs, jongerenwerk e.d., inclusief een convenant voor gegevensuitwisseling. Algemene voorlichting om bewustzijn en risicoperceptie te vergroten; offline (op scholen) en online (via social media campagne) gericht op jongeren in de leeftijd van 12 tot 23 jaar; First offender aanpak: een geldezel zonder criminele antecedenten ervan doordringen dat zijn misstap niet moet leiden tot verder crimineel gedrag, nagaan wat ertoe leidde om als geldezel op te treden en die oorzaak proberen weg te nemen; en Veelpleger aanpak: een geldezel met criminele antecedenten laten stoppen met zijn criminele gedrag en zorg aanbieden.

consument een aanvraag indienen voor een basisbetaalrekening onder het Convenant Basisbankrekening.

Jongeren boven de 18 jaar vallen onder de afspraken van het Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten (het Convenant Basisbankrekening). Voor jongeren onder de 18 jaar geldt het uitgangspunt dat banken niet verplicht zijn rekeningen aan te bieden. Sinds 2001 is dit convenant in werking getreden om personen, die om bepaalde redenen niet over een betaalrekening konden beschikken, daar alsnog toegang toe te bieden. In het Convenant hebben vijf banken en verschillende Convenantpartners, zoals hulpverleningsinstanties⁸, afgesproken dat iedereen in Nederland boven de 18 jaar, met een bekend verblijfsadres een betaalrekening kunnen openen. Ook in het geval van fraude kan er vaak een basisbankrekening geopend worden, al kan het zo zijn dat de bank het verplicht stelt dat er ondersteuning dient te zijn door een onder het Convenant erkende hulpverleningsinstantie.⁹ Een consument moet een aanvraag indienen bij de bank waar de consument het laatste klant was. Indien deze bank niet is aangesloten bij het Convenant Basisbankrekening, dan kan de consument terecht bij een van de banken die wel deelneemt aan het Convenant.

Vraag 8

Kunt u specifiek ten aanzien van minderjarigen aangeven of en wanneer hun bankrekening geblokkeerd mag worden? Hoe zit dat als hun bankrekening misbruikt is door een ouder? Vindt u dat een jongere in zo'n geval niet de dupe mag worden? Hoe gaan banken daar nu mee om en is er sprake van een eenduidige (richt)lijn? Hebt u de mogelijkheid banken hier aanwijzingen over te geven, en zo ja, bent u van plan dit te doen?

Antwoord 8

Minderjarigen kunnen niet alleen een betaalrekening openen, dat geldt ook voor een basisbetaalrekening of basisbankrekening. Het openen van een betaalrekening dient in zo'n geval samen met een wettelijke vertegenwoordiger plaats te vinden. Een minderjarige kan, wanneer de betaalrekening geopend is, wel zelf handelingen verrichten, zoals geld overmaken. Voor het antwoord op wanneer een bank een betaalrekening mag blokkeren verwijs ik naar het antwoord op de vragen 2 en 3. Voor betaalrekeningen van minderjarigen gelden dezelfde voorwaarden als voor die van volwassenen. De NVB geeft desgevraagd aan dat voor misbruik van de betaalrekening door een ouder van een minderjarige er naar het specifieke geval wordt gekeken. Zo kan in sommige gevallen de rekening alleen worden voortgezet als een ander (bijvoorbeeld de andere ouder of een instantie) het beheer overneemt. Ook geeft de NVB aan dat in andere situaties de rekening van de minderjarige wordt opgeheven en er een nieuwe rekening kan worden geopend, maar niet meer met diezelfde wettelijke vertegenwoordiger. Ik vind het belangrijk dat banken duidelijk communiceren over de reden van een eventuele weigering of blokkade en dat banken een gedegen onderzoek uitvoeren voordat zij overgaan tot het blokkeren van een rekening. Voor dit laatste punt heb ik, samen met de Minister van Justitie en Veiligheid, aandacht gevraagd in het kader van de Europese onderhandelingen die momenteel lopen over de herziene richtlijn en verordening betaaldiensten.¹⁰

Vraag 9

Welke mogelijkheden hebben burgers om tegen een blokkering van een bankrekening in het geweer te komen? Zijn die mogelijkheden, gelet op de signalen vanuit de samenleving, naar uw oordeel afdoende?

Antwoord 9

Voor de mogelijkheden om tegen blokkering van een bankrekening in het geweer te komen en of deze mogelijkheden naar mijn oordeel afdoende zijn verwijs ik graag naar de antwoorden op de vragen 3 en 4.

⁸ Hulpverleningsorganisaties – Basisbankrekening.

⁹ Veelgestelde vragen – Basisbankrekening

¹⁰ Non-paper of the Netherlands delegation Regarding fraud-related clauses in the Payment Services Regulation | Publicatie | Rijksoverheid.nl

Vraag 10

Bent u bekend met het televisieprogramma «Leven Zonder Letters» dat een aantal laaggeletterde burgers volgt, en de problematiek rond laaggeletterdheid in Nederland agendeert? Bent u bekend met het feit dat in Nederland 2,5 miljoen mensen laaggeletterd zijn (1 op de 6 mensen van 16 jaar en ouder)?

Antwoord 10

Ja, daar ben ik mee bekend.

Vraag 11

Is de communicatie vanuit banken bij een Wwft-klantenonderzoek voor deze groep laaggeletterden dusdanig begrijpelijk dat zij de gevraagde informatie kunnen leveren? Welk deel van de rekeningblokkades komt voort uit het feit dat mensen niet reageren op onderzoeksvragen vanuit de bank? Zou het kunnen dat dit niet gebeurt omdat mensen dit niet overzien of niet begrijpen?

Antwoord 11

Over het algemeen is er vanuit de banken en in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer aandacht voor de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. In januari 2023 publiceerde De Nederlandsche Bank (DNB) het onderzoek «Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander», waaruit bleek dat één op de zes Nederlanders niet alle bank- en betaaldiensten zelfstandig uitvoert. Naar aanleiding van dit onderzoek hebben ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank een versterkt commitment uitgesproken om de toegankelijkheid van het betalingsverkeer te verbeteren en zijn zij het programma «Toegankelijk Bankieren» gestart. Het laagdrempeliger maken van het contact met de bank, door de telefonische dienstverlening te verbeteren en informatiepunten in bijvoorbeeld bibliotheken in te richten, is hier onderdeel van.

De NVB heeft desgevraagd aangegeven dat banken niet kunnen aangeven welk deel van de rekeningblokkades voortkomt uit het feit dat mensen niet reageren op onderzoeksvragen vanuit de bank. Ik vind het in zijn algemeenheid belangrijk dat banken in het kader van hun verplichtingen en de maatregelen die zij nemen helder, in begrijpelijke taal en duidelijk communiceren met hun klanten. De NVB geeft aan dat de vragen die banken stellen in het kader van een klantenonderzoek variëren en afhankelijk zijn van de individuele situatie en omstandigheden van de klant en dat communicatie over de uitkomsten over het algemeen schriftelijk plaatsvindt. Ik vind het belangrijk dat de klant altijd schriftelijk geïnformeerd wordt en dat een bank na mondelinge communicatie, dit ook schriftelijk vastlegt. De klant is verder zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van diens informatie, zoals telefoonnummer, e-mailadres en adresgegevens.

Vraag 12 en 13

Hebt u een kwantitatief beeld bij de in de vorige vraag genoemde problematiek? Vindt u dat dat dit iets is wat met spoed verbeterd moet worden door banken? Welke taak ziet u voor uzelf om dit aan te jagen?

Is hierbij volgens u ook een taak voor de toezichthouder weggelegd? Kunt u, mede in acht nemende de lessen uit het rapport *Ongekend Onrecht*, bewerkstelligen dat De Nederlandsche Bank (DNB), de banken en de betrokken ministeries met elkaar om de tafel gaan om de problemen te bespreken en met een advies te komen wat in dezen gelet op alle belangen en de complexiteit een verstandige benadering van de problematiek kan zijn?

Antwoord 12 en 13

In het kader van fraude zijn mij signalen bekend dat jongeren vaker misbruikt worden als geldezel, en dat daardoor de betaalrekening kan worden geblokkeerd. Zoals ik in mijn antwoord op vraag 6 aangeef is het hebben van een betaalrekening essentieel om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk verkeer, ook voor jongeren. Ik zet mij daarom samen met de Minister van Justitie en Veiligheid in om te voorkomen dat jongeren slachtoffer worden van bijvoorbeeld fraude en zet ik via de integrale aanpak van online fraude samen met publiek-private partners uit de fraudeketen in op bewustwording, fraudepreventie en -detectie. Momenteel is er geen kwantitatief beeld van de genoemde problematiek, maar zoals ik in mijn antwoord op

vraag 2 schrijf, zal ik de NVB en de Betaalvereniging Nederland vragen om cijfers en de redenen van blokkeringen, weigeringen, beperkingen en opzeggingen van betaalrekeningen beter bij te houden.

Vraag 14

Vindt u de hierboven genoemde signalen over rekeningblokkades zorgelijk? Zo ja, wat wilt u verder doen om dit probleem aan te pakken en ervoor te zorgen dat burgers niet worden uitgesloten van het maatschappelijk verkeer?

Antwoord 14

Ik vind het belangrijk dat iedereen toegang heeft tot een betaalrekening. Een betaalrekening is nodig om mee te kunnen doen aan het maatschappelijk verkeer. Graag verwijs ik naar de beantwoording in vraag 6 over de basisbetaalrekening en een betaalrekening onder het Convenant Basisbankrekening voor consumenten waarvan de reguliere betaalrekening is opgezegd of die geen reguliere betaalrekening kunnen openen.

Verder bespreek ik op regelmatige basis de werking en de toegankelijkheid van het betalingsverkeer in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Daarnaast ben ik in gesprek met de Betaalvereniging Nederland over de verbeteringen die zij doorvoeren in de route die mensen moeten afleggen voor het openen van een basisbetaalrekening of rekening onder het Convenant Basisbankrekening nadat een betaalrekening eerder is gesloten. Volgens de Betaalvereniging Nederland is de verwachting dat deze verbeteringen in het eerste kwartaal van 2024 zichtbaar worden.