

## Pressemeddelelse

5. marts 2017

### **Spar Nord ændrer gebyrpraksis efter opfordring fra Ældresagen**

**Efter opfordring fra Ældresagen dropper Spar Nord med øjeblikkelig virkning en række gebyrer for de ældre, der ikke er i stand til at bruge bankens digitale løsninger.**

Spar Nord har netop besluttet at tage en opfordring fra Ældresagen til efterretning, og det betyder, at de af bankens ældre kunder, der ikke er i stand til at bruge digitale løsninger som netbank og mobilbank, med øjeblikkelig virkning fritages for en række gebyrer.

Siden 1. marts har Spar Nord opkrævet et gebyr på 50 kroner, hvis bankens kundeserviceafdeling skal hjælpe med eksempelvis at oplyse saldo på en konto. Gebyrerne har alene været gældende for de omkring 10 procent af bankens kunder, der ikke er omfattet af bankens fordelsprogram, men ud af den gruppe vil en del ældre nu blive fritaget for gebyrerne.

- Vi har de seneste dage arbejdet for at finde individuelle løsninger over for de kunder, der af forskellige årsager ikke har været i stand til at bruge vores digitale løsninger. I nogle tilfælde har pårørende fået en såkaldt kigge-adgang til den ældres konto, og i andre tilfælde har vi lavet en aftale om løbende at sende kontoudskrifter til kunden. Og selv om vi i mange tilfælde er lykkedes med at finde tilfredsstillende løsninger for begge parter, så vælger vi nu at handle på opfordringen fra Ældresagen om helt at fritage en gruppe af ældre, siger afdelingsdirektør i Spar Nord Leif Lind Simonsen.

Han henviser til, at man også på andre områder arbejder med digital fritagelse over for ældre, og at banken vil lade sig inspirere af den praksis.

- Det er en generel problemstilling, at de digitale løsninger ikke er lige tilgængelige for alle, og derfor vil vi læne os op af de erfaringer, der allerede er gjort på området i forhold til at definere den gruppe, hvor det reelt er mest rimeligt at blive fritaget, fortsætter Leif Lind Simonsen.

Ud over fritagelse fra ovennævnte gebyrer vil banken også generelt vurdere, om der på andre områder skal ændres gebyrpraksis over for ældre med dårlige forudsætninger for at bruge digitale løsninger.

**For yderligere oplysninger kontakt venligst:**

Afdelingsdirektør Leif Lind Simonsen, Spar Nord. Tlf. 2527 0330 eller [lsi@sparnord.dk](mailto:lsi@sparnord.dk)