

## **De Mobiele Adviseur van de Rabobank komt bij u thuis**

Stel dat u door omstandigheden niet meer zelf naar de bank kunt komen. Dan biedt Rabobank Bollenstreek u de service van de Mobiele Thuisadviseur aan. Het is een stukje extra service die de Rabobank biedt, op het moment dat het echt nodig is, zodat u zelf de regie houdt over uw financiële zaken.

De redenen waarom mensen niet meer zelf naar de bank kunnen komen, zijn heel divers. Mathilda Trouwen is één van de vijf Mobiele Thuisadviseurs bij Rabobank Bollenstreek en zij gaat bij mensen thuis langs als het nodig is. 'Als mensen slecht ter been zijn, kunnen ze niet meer zelf naar de bank komen. Maar ook als ze in het ziekenhuis verblijven en er moeten bankzaken geregeld worden, kunnen we langskomen. Als iemand ernstig ziek is, kan er een volmacht geregeld worden, zodat iemand anders de bankzaken kan en mag regelen. Samen met de klant bekijk ik steeds weer hoe ik kan helpen om alle bankzaken goed te regelen.'

### **Wensen**

In de praktijk merkt Mathilda dat mensen nog niet voldoende op de hoogte zijn van de service van de Mobiele Thuisadviseur. Eén van haar klanten uit Hillegom vertelt: 'Mijn man en ik zijn op leeftijd en ik ben zelf niet meer mobiel genoeg om naar de bank te gaan. Om onze bankzaken wel goed te blijven regelen, wilden we onze zoon machtigen. Om dat voor elkaar te krijgen moesten we toch een keer naar de bank, voor de handtekening, maar toen werd ons verteld over de Mobiele Thuisadviseur. Mathilda kwam bij ons langs en heeft direct ook naar onze andere wensen gevraagd. Het gaf zo'n goed gevoel om alles gewoon thuis te kunnen regelen. Mathilda dacht met ons mee en begreep onze zorgen en bezwaren. We zijn op leeftijd en het hele internetgebeuren laten we aan ons voorbij gaan. Dat het toch allemaal persoonlijk en gewoon thuis geregeld kan worden, is een fantastische service van de Rabobank!'

### **Persoonlijk**

Vooraf het persoonlijke contact wordt als heel prettig ervaren. Mathilda: 'Financiële zaken zijn heel persoonlijk en veel mensen vinden het vervelend als ze dat uit handen moeten geven. Door onze Thuiservice is dat vaak niet nodig en kunnen mensen gewoon zelf zaken regelen. Vooral bij senioren zie je dat de kinderen vaak gemachtigd worden, voor het geval er iets met één van hun ouders gebeurt. Maar ook als mensen vragen hebben over sparen, het invullen van overschrijvingsformulieren of het afsluiten van een verzekering of hulp nodig hebben bij het bankieren via internet kunnen ze de Mobiele Thuisadviseur inschakelen als naar de bank komen niet meer

gaat. Het is net dat beetje extra service die we willen bieden, op het moment dat het echt nodig is.'

### **Workshop Internetbankieren**

Veel zaken kunnen via internet geregeld worden. Om u op weg te helpen kunt u bij ons een workshop internetbankieren volgen. We laten u dan stap voor stap zien hoe u zelf uw bankzaken via de computer of mobiele telefoon kunt regelen. We werken met kleine groepen, zodat we u persoonlijk kunnen begeleiden. Informeer naar de workshops via: 0252-360600.