Korleis hjelpa far med nettbanken

I eit stadig meir digitalisert verd, er det mange pårørande som i tillegg til praktisk og kjenslemessig omsorg, også må trø til som digitale hjelparar, når far ikkje lenger får logga seg inn på nettbanken, fordi det er kluss med passordet.

Eller kanskje far berre ønsker å sleppa jobben med å betala rekningane sine. Dermed gir han kodebrikka til deg. Men det treng ikkje berre vera gamle som treng hjelp. Somme gonger må foreldre hjelpa barna også.

Kanskje er du mor til ei psykisk ustabil dotter som treng hjelp til å få betalt rekningar i tide.

Som å låna ut passet ditt

Utfordringa ved dette er at bankane ikkje godtek at ein kunde gir bort kodebrikke og passord til korkje ektefelle eller barn, same kor velmeinande og ærlege dei pårørande måtte vera.

– Korleis kan ein vera ein hjelpsam pårørande på lovleg vis?
– Du kan enten bli disponent for ein eller fleire av kontoane til far din. Er far blitt dement, kan du søke Fylkesmannen om å få bli verge for han, seier forretningsutviklar Ida Sande i DNB.

> ***Å gi bort kodebrikka er å gi nokon andre høve til å vera deg. Kodebrikka er kundens digitale signatur og kan brukast til mykje meir enn å logga seg inn i nettbanken.***

Ifølge Sande er det å låna ut kodebrikka si det same som å låne ut passet sitt. Likevel blir det stadig vekk gjort. Kunnskapsløyse er årsaka, meiner Sande.

– Å gi bort kodebrikka er å gi nokon andre høve til å vera deg. Kodebrikka er kundens digitale signatur og kan brukast til mykje meir enn å logga seg inn i nettbanken. Har du tilgang til ein annan si kodebrikke kan du i teorien ta opp lån og søkja om kredittkort. Me har fleire tilfelle der kundar på grunn av uærlege pårørande, eller fordi kodebrikka er komme på avvege, har blitt svindla for store summar. Og i ettertid er det ofte vanskeleg å finne ut kva som eigentleg skjedde. Kven tok opp lånet? Gav du frå deg passordet, eller blei det stole?

Strenge reglar kan irritera

Ida Sande vedgår at dei strenge reglane for kodebrikker og identifisering til tider irriterer ærlege pårørande som berre forsøker å hjelpa sine gamle foreldre.

– Men dersom ein person ringer og har logga seg inn på ein eldre kundes nettbank, har me ingen måte å verifisera at dette er ein velmeinande son. Me er tvert om plikta til å straks stenga kodebrikka. Det aller viktigaste for oss er å ivareta kundane sin tryggleik, men me prøver så godt me kan å forklara dei pårørande dette, understrekar ho.

Sande meiner disponentrolla eller vergerolla er gode løysingar på desse utfordringane.

Verge eller disponent

For å leggja til ein disponent kan kunden ta kontakt med banken for å få tilsendt ei fullmakt som må fyllast ut. Kunden kan også dra innom næraste bankkontor og få hjelp der. Dersom du ønsker at fullmakta skal gjelda med det same, må både du og den pårørande du ønsker skal vera disponent, komma til banken samstundes. To personar må vera vitne til signeringa av fullmakta. Desse må begge vera over 18 år og ikkje i nær familie.

> ***Dersom ein person ringer og har logga seg inn på ein eldre kundes nettbank, har me ingen måte å verifisera at dette er ein velmeinande son. Me er tvert om plikta til å straks stenga kodebrikka.***

Kunden bestemmer kva kontoar disponenten skal ha tilgang til. For å tillate nokon ei disponentrolle, må kunden vere ved sine fulle fem. Viss ikkje må Fylkesmannen på banen. Fylkesmannen syter for å sikra at du oppfyller krava til å bli oppført som verge for far din.

Det aller beste er om folk skriv ei framtidsfullmakt, påpeiker ho.

– Det har eg og ektemannen min gjort. Kjem eg til skade slik at eg ikkje lenger kan styra min eigen økonomi, har eg skrive at det er mannen min som skal ta hand om mine økonomiske interesser. Slike fullmakter bør alle skriva, er rådet frå Ida Sande.

Mal til ei slik fullmakt finst på nettet. Ikkje-digitale kundar kan få malen tilsendt i posten ved å kontakta banken. Avtalen treng ikkje tinglysast, men to vitne som ikkje er i nær familie må signera på fullmakta.

– Avtalen tek du vare på sjølv, men det er lurt å la til dømes fastlegen få informasjon om at ei slik fullmakt fins, seier ho.

Bank utan nett

Sande er i tillegg oppteken av at kundane skal få ha mest mogleg privatliv og kjenna seg minst mogleg til overs i møte med banktenester. DNB har også tatt innover seg at det ikkje er alle kundar som nokon gong vil bli digitale. Korkje no eller i framtida. Difor har banken løfta opp dei gamle analoge og manuelle tenestene, som brevgiro og kontofon, som desse kundane kan bruka.

Bank utan internett vil i mange høve også kunna gjera eldre mindre avhengige av pårørande til banktenester, påpeiker Ida Sande.

> *Fleire kundar har opplevd å få nærgåande spørsmål frå pårørande som har kontooversikt. – Kvifor kjøpte du den dyre jakken?*

Kundar som brukar desse tenestene får også eit infohefte tilsendt i posten. Her kan kunden og dei pårørande lesa om ordninga for disponent og verge. Det står også eit direkte telefonnummer som kunden kan ringa.

– Ved å ringa dette nummeret slepp kunden unna det talestyrte, digitale kundemottaket kor du må formulera kva du vil for å bli sett til rett avdeling. Her kjem du rett inn til ein kunderådgjevar med god tid og god kompetanse på dei analoge og manuelle tenestene, og dette kjennest trygt for desse brukarane, fortel ho.

– Du brukar mykje pengar

Sande fortel at det kan få uventa konsekvensar av å sleppa pårørande for tett innpå sin private økonomi, sjølv om ordninga kom i stand i beste meining frå begge partars side. Far som i starten tykte det var herleg å overlata kodebrikka til andre, innser brått at ein annan får innsyn i veldig private ting. Den pårørande kan då brått få meiningar om fars pengebruk, og det kan kjennast som eit overtramp.

– Fleire kundar har opplevd å få nærgåande spørsmål frå pårørande som har kontooversikt. Kvifor kjøpte du den dyre jakken? Kvifor har du ført pengar over til det barnebarnet, men ikkje til det?

Ho meiner difor det kan vera lurt for pårørande også å tenkje på kor mykje innsikt dei treng i foreldras privatøkonomi.

Digital diskriminering

Ifølge Sande kjenner mange på utanforskap i møte med den massive digitaliseringa i samfunnet.

– Det er viktig at folk ikkje fell utanfor. Somme seier at dei utan digital kompetanse snart er døydd ut, men det trur eg ikkje stemmer. Det vil alltid finnast menneske som ikkje er digitale, anten av kognitive eller fysiske årsaker, eller rett og slett fordi dei ikkje har råd til å ha nett, nettbrett eller pc. Og dei har kanskje heller ikkje tilgang på dette på arbeid. Difor vil me i vår bank ha analoge tilbod også i framtida, seier ho.

Sande meiner det er viktig at ingen bankkundar skal kjenne seg umyndiggjorde og dumme. Mange tykkjer det er godt å sleppa å masa på pårørande heile tida. For dei fleste kjennest det godt å greia seg sjølv, påpeiker ho.

Tekst:

Heidi Hjorteland Wigestrand

Journalist