

I. — PROCÉDURE

Sur la demande de *M. Stefaan Van Hecke, Président*, les orateurs invités répondent par la négative aux questions figurant à l'article 28, 2bis, du Règlement de la Chambre des représentants¹.

II. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS

A. Exposé introductif par M. Lieven Cloots, conseiller juridique au service “études” UNIZO

Introduction

Selon *M. Lieven Cloots (UNIZO)*, il ne fait guère de doute que la Belgique est passée à la vitesse supérieure dans son évolution vers des paiements davantage numériques, en partie à cause de la crise du coronavirus. Elle rattrape ainsi le retard qu'elle a accumulé au cours des dix dernières années par rapport à de nombreux autres pays de l'UE. Ce mouvement de rattrapage ne peut toutefois être surestimé: en Belgique, 58 % de tous les paiements dans les commerces de détail et *person-to-person* sont encore faits en espèces (contre 64 % avant la crise). Avec ce pourcentage, nous faisons nettement mieux que la moyenne européenne (73 %), mais nous restons toujours en deçà des Pays-Bas (34 %) ou de la Finlande (35 %), par exemple². Nous avons également rattrapé une partie de notre retard dans le domaine des paiements sans contact³, mais là encore, le fossé n'a pas été totalement comblé avec les pays voisins comme la France et les Pays-Bas, qui se situaient déjà bien au-dessus de ce niveau avant la crise (à 38 % et 62 %, respectivement)⁴.

La Belgique a manifestement encore beaucoup de chemin à parcourir pour donner un nouvel élan aux paiements numériques. Il convient toutefois d'y procéder de manière structurée plutôt que par des initiatives ponctuelles. Les propositions avancées par l'UE dans sa Stratégie en matière de paiements de détail (COM(2020) 592 final), le développement privé de la *European Payments Initiative*, les initiatives privées Batopin et Jofico, etc. visent toutes à rendre les paiements plus efficaces. Cependant, UNIZO

¹ “En cas d'auditions (...), il est demandé aux orateurs de préciser explicitement au début de l'audition:

1° s'ils sont ou ont été associés à quelque autre titre que ce soit à des initiatives relatives à la législation à l'examen, et
2° s'ils sont rémunérés pour leur contribution à l'audition, et le cas échéant, par quelle instance.

² BCE, Cash report 2019, p. 20.

³ Le nombre de paiements sans contact est passé de 13 % de tous les paiements électroniques en janvier 2020 à 37 % en octobre 2020 (Plus d'1 paiement sur 3 est désormais sans contact en Belgique (worldline.com)).

⁴ BCE, Cash report 2019, p. 30.

I. — PROCEDURE

Op vraag van de heer *Stefaan Van Hecke, voorzitter*, beantwoorden de uitgenodigde sprekers de in artikel 28, 2bis, van het Kamerreglement¹ opgenomen vragen ontkennend.

II. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN

A. Inleidende uiteenzetting van de heer Lieven Cloots, juridisch adviseur studiedienst, UNIZO

Inleiding

Volgens de heer *Lieven Cloots (UNIZO)* lijkt het geen twijfel dat België, mede door de coronacrisis, een versnelling hoger is geschakeld in de evolutie naar meer digitale betalingen. België maakt daarmee een achterstand goed die het de laatste tien jaar heeft opgelopen ten aanzien van heel wat andere landen binnen de EU. Toch mogen we die inhaalbeweging niet overschatten. Nog steeds 58 % van alle retail en *'person to person'*-betalingen in België gebeuren in cash (voor de crisis was dat 64 %), waarmee we het wel heel wat beter doen dan het Europese gemiddelde (73 %), maar wel nog steeds slechter dan bijvoorbeeld Nederland (34 %) of Finland (35 %)². Ook op het vlak van contactloze betalingen hebben we een inhaalbeweging gemaakt³, maar ook hier is het gat niet volledig gedicht met buurlanden als Frankrijk en Nederland die al vóór de crisis hoog boven dit niveau zaten (resp. 38 % en 62 %)⁴.

Het is dus duidelijk dat België nog heel wat inspanningen moet leveren om digitale betalingen een verdere boost te geven. Dat moet evenwel op een gestructureerde manier gebeuren, veeleer dan via *'one shot'*-initiatieven. De voorstellen van de EU in haar *Retail Payments Strategy* (COM/2020/592 final), de private ontwikkeling van het *European Payment Initiative*, de private Batopin en Jofico-initiatieven enzovoort, stellen zich allemaal tot doel om het betaalverkeer efficiënter te doen verlopen.

¹ “Bij hoorzittingen (...) wordt sprekers gevraagd om bij het begin van de hoorzitting duidelijk te vermelden of ze:

1° in een andere hoedanigheid betrokken zijn of geweest zijn bij initiatieven betreffende de voorliggende wetgeving, en
2° betaald worden voor de bijdrage aan de hoorzitting en in voorkomend geval door welke instantie.”

² ECB, Cash report ECB 2019, blz. 20.

³ Het aantal contactloze betalingen steeg van 13 % van alle elektronische betalingen in januari 2020 tot 37 % in oktober 2020 (Meer dan 1 betaling op 3 verloopt nu contactloos in België (worldline.com)).

⁴ ECB, Cash report ECB 2019, blz. 30.

et Buurtsuper.be préconisent de regrouper ces différentes initiatives de manière plus structurée, afin d'identifier les besoins réels au niveau des paiements de détail, et de mieux coordonner les différentes initiatives en fonction de ces besoins. Une gestion efficace des espèces pour les entrepreneurs et les consommateurs doit y occuper une place suffisamment importante.

Il convient en effet de rappeler que quelle que soit l'ampleur des progrès que la Belgique doit réaliser en matière de paiements numériques, c'est la poursuite du développement de systèmes de paiement encore plus simples, moins chers et plus efficaces que ceux dont nous disposons aujourd'hui qui sera la clé. Les virements instantanés, sur lesquels la Commission européenne insiste tant dans sa Stratégie en matière de paiements de détail, semblent présenter un grand potentiel à cet égard: ils jettent les bases du virement en tant que moyen de paiement permettant à l'argent d'arriver immédiatement sur le compte du bénéficiaire. Surtout, ce moyen de paiement coûterait beaucoup moins cher à l'utilisation aux commerçants (par comparaison avec *Payconiq by Bancontact*, qui est actuellement le seul moyen de paiement reposant sur ce protocole de transfert, le coût pour le commerçant est réduit de plus de la moitié).

Le constat est que nous n'en sommes pas encore là en Belgique. Les nouvelles technologies (moins chères) ne se sont pas encore imposées à grande échelle et les paiements en espèces restent toujours la norme. Il n'est donc assurément pas question de restreindre la possibilité d'utiliser l'argent liquide comme moyen de paiement. Une gestion efficace des espèces reste cruciale à l'heure actuelle, tant pour les entrepreneurs que pour les consommateurs. Cela signifie non seulement un nombre suffisant de guichets automatiques où les clients peuvent retirer de l'argent liquide, mais aussi un nombre suffisant de guichets automatiques où les commerçants peuvent déposer ou retirer de l'argent de manière simple, bon marché et sûre. Le constat de fermetures toujours plus nombreuses d'agences bancaires implique que des alternatives doivent également être envisagées.

Nombre et répartition suffisants des guichets automatiques

Tant que l'argent liquide reste le moyen de paiement le plus courant en Belgique, il convient d'accorder une attention suffisante à une circulation efficace des espèces. Cela nécessite en premier lieu une offre suffisante de guichets automatiques bancaires et une répartition correcte de ces guichets. Ces dernières années, nous avons constaté que ce sont surtout dans les petites

UNIZO en Buurtsuper.be pleiten er evenwel voor die verschillende initiatieven op een meer structurele manier samen te brengen, om na te gaan waar de echte noden zitten op het vlak van retailbetalingen, en om de verschillende initiatieven vanuit die noden beter op elkaar af te stemmen. Een efficiënt cashbeheer voor ondernemers en consumenten moet daarin een voldoende belangrijke plaats krijgen.

Het mag immers duidelijk zijn: hoezeer België de kaart van digitale betalingen ook verder moet trekken, de sleutel zal liggen in het verder ontwikkelen van betaalsystemen die nog eenvoudiger, goedkoper en efficiënter zijn dan wat we op dit moment kennen. De *Instant Credit Transfers* waar de Europese Commissie zo hard op hamert in haar *Retail Payments Strategy*, lijken in dat verband een groot potentieel te hebben, omdat ze de basis leggen voor de overschrijving als betaalmethode, waardoor het geld onmiddellijk op de rekening van de begunstigde staat, en het betaalmiddel vooral ook veel goedkoper zou kunnen gebruikt worden door handelaars (vergelijk *Payconiq by Bancontact*, dat momenteel als enige betaalmiddel via dat overschrijvingsprotocol werkt, en de kosten voor de handelaar met meer dan de helft doet dalen).

De vaststelling blijft evenwel dat we in België nog niet op dat punt zijn aanbeland. De nieuwe (goedkopere) technologieën zijn nog niet op grote schaal doorgebroken, en cashbetalingen blijven nog steeds de norm. Het kan dus zeker niet de bedoeling zijn om nu de mogelijkheid om cash als betaalmiddel te gebruiken, te gaan beknotten. Een efficiënt cashbeheer blijft op dit moment cruciaal voor ondernemers én consumenten. Dat houdt niet alleen een voldoende aantal bankautomaten in waar klanten cashgeld kunnen afhalen, maar eveneens een voldoende aantal bankautomaten waar handelaars op een eenvoudige, goedkope en veilige manier cashgeld kunnen deponeren of opvragen. De vaststelling dat steeds meer bankkantoren de deuren sluiten, impliceert dat daarbij ook naar alternatieven wordt gekeken.

Voldoende aantal en spreiding van bankautomaten

Zolang cash het meest gebruikte betaalmiddel in België blijft, moet er voldoende aandacht blijven voor een efficiënt cashverkeer. Dat vereist in eerste instantie een voldoende aanbod aan bankautomaten en een voldoende spreiding van deze automaten. De voorbije jaren hebben we gezien dat vooral in kleinere deelgemeenten de laatste bankautomaat verdwijnt (Rekkem,

communes que le dernier guichet automatique est supprimé (Rekkem, Nieuwrode, Coxyde, etc.). Du point de vue des banques, c'est tout à fait compréhensible, vu le coût élevé de l'entretien et de la nécessité d'assurer la sécurité de ces guichets automatiques. Ceci étant, la mise à disposition d'argent liquide n'est pas uniquement un service commercial, mais également un service public. Comme l'indique aussi la Commission européenne dans sa Stratégie en matière de paiements de détail, les espèces restent une monnaie ayant cours légal, et leur disponibilité doit être garantie. Les initiatives privées Batopin et Jofico, qui voient les banques collaborer pour organiser conjointement à l'avenir la gestion des distributeurs automatiques de billets afin de réduire les coûts, sont assurément appréciables. Cependant, ces initiatives protégeront principalement le statu quo: leur objectif est de mettre à disposition un distributeur automatique de billets à une distance de moins de 5 km pour 95 % des Belges. Le même objectif figure également dans la proposition de résolution DOC 55 1825. Toutefois, il est clair que cet objectif ne résoudra pas le problème de la disparition des distributeurs dans les petites communes. Le contrat de gestion avec bpost (qui l'oblige à installer un distributeur de billets dans les communes où le dernier distributeur privé a disparu) s'avère rarement utile à cet égard, car l'obligation de bpost ne s'applique qu'au niveau de l'entité, et non au niveau des communes fusionnées: si une entité de quatre communes fusionnées compte un distributeur de billets, bpost n'est pas tenue d'en installer un, même s'il n'y a aucun distributeur dans les trois autres communes fusionnées.

En outre, il convient de prêter attention aux possibilités du distributeur automatique de billets. Les initiatives à l'examen portent sur l'accès des consommateurs. Toutefois, la disparition des agences bancaires et des guichets automatiques pose un problème toujours plus aigu aux commerçants qui veulent commander ou déposer des espèces. Lorsque le nombre de guichets automatiques diminue, les commerçants aussi doivent consentir de plus en plus d'efforts pour déposer en toute sécurité l'argent liquide qu'ils reçoivent de leurs clients. Il est donc important qu'il existe pour eux aussi un nombre suffisant de moyens accessibles, sûrs et bon marché de déposer l'argent qu'ils reçoivent de leurs clients.

Selon UNIZO et Buurtsuper.be, les initiatives à l'examen sont insuffisantes sur ces deux points: d'une part, aucune exigence d'accessibilité aux commerçants (pour déposer de l'argent liquide ou en commander) n'est posée. D'autre part, ces initiatives (telles que les initiatives privées Batopin et Jofico) offrent une solution pour maintenir le statu quo, mais elles ne résolvent pas le problème des petites communes (fusionnées). La proposition de résolution DOC 55 1825 prévoit un objectif supplémentaire (98 % de la population devrait

Nieuwrode, Koksijde enzovoort). Vanuit het oogpunt van de banken valt dit ergens te begrijpen, gezien de hoge kostprijs voor het onderhoud en het waarborgen van de veiligheid van zo'n bankautomaat. Dat neemt evenwel niet weg dat het beschikbaar stellen van cashgeld niet enkel een commerciële dienst is, maar ook een publieke dienst. Zoals de Europese Commissie ook duidelijk maakt in haar *Retail Payments Strategy*, blijft cashgeld een wettig betaalmiddel, en moet een voldoende beschikbaarheid gegarandeerd blijven. De private initiatieven Batopin en Jofico, waarin banken zich verenigen om het beheer van bankautomaten voortaan gezamenlijk te organiseren om de kosten te drukken, is daarbij zeker welkom. Deze initiatieven zullen echter vooral de status quo beschermen: de doelstelling van deze initiatieven is om een bankautomaat beschikbaar te stellen op een afstand van minder dan 5 km voor 95 % van de Belgen. Diezelfde doelstelling wordt ook hernomen in het voorstel van resolutie DOC 55 1825. Door die doelstelling is het evenwel duidelijk dat het probleem van het verdwijnen van bankautomaten in kleinere (deel-) gemeenten niet wordt opgelost. Ook de beheersovereenkomst met bpost (die bpost verplicht in een bankautomaat te voorzien in gemeenten waar de laatste private bankautomaat is verdwenen) biedt op dat vlak zelden soelaas, aangezien de verplichting van bpost enkel geldt op het niveau van de gemeente, niet op het niveau van deelgemeenten: als een gemeente met vier deelgemeenten één bankautomaat heeft, hoeft bpost geen bankautomaat te plaatsen, ook al is er in drie deelgemeenten geen enkele bankautomaat.

Daarnaast moet er ook aandacht worden geschonken aan de mogelijkheden van de geldautomaat. De initiatieven die voorliggen leggen de focus op de toegang voor de consument. Maar met het verdwijnen van bankkantoren en bankautomaten rijst ook steeds vaker een probleem voor handelaars die cashgeld willen bestellen of afleveren. Ook handelaars moeten steeds meer inspanningen leveren om het cashgeld dat zij van hun klanten ontvangen op een veilige manier te deponeren, wanneer het aantal bankautomaten vermindert. Het is dus belangrijk dat ook voor hen een voldoende aantal bereikbare, veilige en goedkope manieren bestaan om het geld dat zij van hun klanten ontvangen, af te leveren.

De initiatieven die op dat vlak voorliggen, komen volgens UNIZO en Buurtsuper.be net op deze twee punten tekort: er worden ten eerste geen vereisten gesteld ten aanzien van de bereikbaarheid voor handelaars (om cashgeld af te leveren of te bestellen). Daarnaast vormen de initiatieven, net zoals de private initiatieven Batopin en Jofico, wel een oplossing voor het behoud van het statu quo, maar lossen zij het probleem van de kleinere (deel-) gemeenten niet op. Het voorstel van resolutie DOC 55 1825 voorziet wel in een extra doelstelling

avoir la possibilité d'accéder facilement à un distributeur automatique dans un rayon de 10 km maximum autour de leur domicile). Reste à savoir s'il ne serait pas préférable de se concentrer sur les endroits tombant juste hors des mailles du filet de cet objectif, car c'est là que le problème est le plus aigu. Il pourrait être résolu par une modification du contrat de gestion avec bpost, ou par un affinement des propositions législatives et des propositions de résolution à l'examen. Autrement, des alternatives devront être envisagées.

Alternatives

L'une de ces alternatives est développée dans la proposition de loi DOC 55 0419, qui assouplit la possibilité pour les entrepreneurs locaux de faire installer eux-mêmes des distributeurs de billets dans leur commerce. En installant un distributeur dans le magasin, la gestion de l'argent liquide est simplifiée pour le commerçant, et par la même occasion, les clients ont la possibilité de retirer très simplement de l'argent. Une modification de la Loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière (ci-après la "Loi sur la sécurité privée") a rendu impossible aux entrepreneurs d'installer un tel distributeur, notamment parce qu'ils sont tenus pour ce faire de recourir à des entreprises de sécurité spécialisées, ce qui est inabordable pour l'entrepreneur moyen. La proposition de loi se penche également sur la sécurité: la possibilité pour un commerçant de remplir lui-même le distributeur de billets est limitée à un approvisionnement ne dépassant pas le montant de 10 000 euros et qui doit être effectué par du personnel propre désigné à cet effet par l'exploitant, à un moment où cet espace n'est pas accessible au public. Enfin, le distributeur de billets doit se trouver dans un espace intérieur pouvant être fermé. UNIZO et Buurtsuper.be estiment que cette proposition de loi atteint un bon équilibre entre efficacité et sécurité, même si le montant d'approvisionnement maximal du distributeur pourrait être plus élevé. Elle apporte également une réponse concrète à la problématique de la disparition des guichets automatiques.

Toutefois, d'autres initiatives ont également droit de cité, comme l'octroi de cash-backs (le client paie un montant supérieur à la valeur de l'achat avec sa carte lorsqu'il effectue un achat en magasin et récupère la différence en espèces auprès du commerçant), mais souvent sans cadre juridique clair (comment traiter un tel cash-back en termes comptables? Des frais peuvent-ils être facturés au consommateur pour un tel service? etc.)

(98 % van de bevolking zou binnen een straal van tien kilometer een geldautomaat moeten hebben), maar de vraag is of de focus niet beter kan worden gelegd op de plaatsen die net buiten die doelstelling vallen, aangezien daar het probleem net het meest acuut is. Dit zou opgelost kunnen worden door een aanpassing aan de beheersovereenkomst met bpost, of door een verdere verfijning van de voorliggende wetsvoorstellen en voorstellen van resoluties. Of er moet gekeken worden naar alternatieven.

Alternatieven

Eén van die alternatieven wordt uitgewerkt door wetsvoorstel DOC 55 0419, dat de mogelijkheid versoepelt om zelf als winkelier een geldautomaat te plaatsen. Door het plaatsen van zo'n geldautomaat in de eigen winkel wordt het cashbeheer voor de handelaar vereenvoudigd, en wordt meteen ook een mogelijkheid geboden aan klanten om op een eenvoudige manier cashgeld op te vragen. Door een wijziging van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid (hierna: wet op de private veiligheid) is het onmogelijk geworden voor ondernemers om zo'n eigen geldautomaat te installeren, niet in het minst omdat ze in dat geval verplicht een beroep moeten doen op gespecialiseerde beveiligingsfirma's, wat onbetaalbaar is voor de gemiddelde ondernemer. Het wetsvoorstel heeft daarbij ook oog voor de veiligheid: de mogelijkheid om zelf als handelaar de geldautomaat te vullen, wordt beperkt door te bepalen dat het moet gaan om een bevoorradingsbedrag die een bedrag van 10 000 euro niet overschrijdt, uitgevoerd door personeel van de uitbater dat daartoe is aangeduid, op een moment dat de ruimte niet voor het publiek toegankelijk is. Tot slot moet de geldautomaat zich bevinden in een afsluitbare binnenruimte. UNIZO en Buurtsuper.be menen dat met dit voorstel een goed evenwicht is gevonden tussen efficiëntie en veiligheid, al zou het bedrag waarmee de automaat bevoorrad mag worden, ook hoger kunnen liggen. Tegelijk biedt het wetsvoorstel een concrete oplossing voor de problematiek van het verdwijnen van bankautomaten.

Hoe dan ook vinden andere initiatieven hun weg, zoals het voorzien van cashbacks (waarbij de klant bij een aankoop in de winkel een bedrag met de kaart betaalt dat hoger is dan de aankoopwaarde, en het verschil in cash van de winkelier terugkrijgt), maar vaak gebeurt dit zonder een duidelijke juridische omkadering (hoe moet zo'n cashback boekhoudkundig worden verwerkt, kunnen kosten worden aangerekend aan de consument voor dergelijke dienst, enzovoort).

La question de la disponibilité de l'argent liquide est actuellement examinée par le *National Retail Payments Committee* (NRPC) de la Banque nationale.

Pour UNIZO et Buurtsuper.be, l'obligation énoncée dans la proposition de loi DOC 55 1286 que les retraits d'argent aient lieu sans frais pour le consommateur ne semble pas être une option réalisable. Le traitement des paiements s'accompagne de coûts, tant pour les banques que pour les entrepreneurs, et tant pour les paiements en espèces que pour les paiements électroniques. Il est déjà interdit de répercuter les coûts des paiements électroniques, alors que ces coûts de traitement sont presque exclusivement supportés par le commerçant. Il en va de même pour les paiements en espèces. Or l'objectif ne peut être de faire supporter à l'entrepreneur tous les coûts des services nécessaires à la société dans son ensemble. L'argument que ces coûts seraient ensuite de toute manière répercutés sur le consommateur doit être nuancé. Vu la pression croissante à la baisse sur les prix, la marge de répercussion des coûts est de plus en plus réduite, surtout pour les petits commerçants.

Enfin, UNIZO et Buurtsuper.be soulignent toute l'importance de disposer de suffisamment de moyens de paiement numériques efficaces, bon marché et sûrs. Les initiatives en matière d'argent liquide sont certes nécessaires à l'heure actuelle, mais la transition vers des formes de paiement numériques doit demeurer l'objectif. Les mesures visant à réduire la fracture numérique peuvent certainement y contribuer, mais elles ne suffiront pas à elles seules. Les méthodes de paiement plus récentes (telles que les virements instantanés), qui ont le potentiel de rendre les paiements plus rapides et moins chers en magasin comme en ligne, ne sont pas encore suffisamment prisées. La crise du coronavirus a déjà donné une forte impulsion à cette évolution, mais le chemin à parcourir est encore long. Sur ce plan, UNIZO et Buurtsuper.be attendent beaucoup des discussions en cours au sein du NRPC de la Banque nationale, mais ils demandent également aux différents parlements de se joindre à leurs efforts pour que les paiements puissent encore gagner en efficacité et devenir moins coûteux tant pour les entrepreneurs que pour les consommateurs.

B. Exposé introductif de Mme Sophie Heuskin, conseillère économie, UCM

Mme Sophie Heuskin (UCM) rappelle d'abord le rôle de l'UCM qui est une organisation interprofessionnelle qui défend également des fédérations sectorielles. Elle souligne que les différentes propositions concernent prioritairement les consommateurs et indirectement les indépendants et PME.

De problematiek van de beschikbaarheid van cashgeld wordt overigens momenteel besproken in de schoot van het *National Retail Payments Committee* (NRPC) van de Nationale Bank.

De vereiste die in wetsvoorstel DOC 55 1286 wordt gesteld dat geldafhaling kosteloos moet zijn voor de consument, lijkt UNIZO en Buurtsuper.be geen haalbare piste. Er zijn nu eenmaal kosten verbonden aan de verwerking van betalingen, zowel bij banken als bij ondernemers, zowel voor cash als voor elektronische betalingen. Voor elektronische betalingen is het nu al verboden de kosten door te rekenen, terwijl de kosten voor de verwerking van zo'n betaling quasi uitsluitend bij de handelaar liggen. Hetzelfde geldt voor cashbetalingen. Het kan niet de bedoeling zijn dat de ondernemer wordt opgezadeld met alle kosten voor diensten die noodzakelijk zijn voor de brede samenleving. Het argument dat die kosten dan toch worden doorgerekend aan de consument, moet sterk genuanceerd worden. Door de steeds sterkere evolutie naar de laagste prijs, wordt vooral voor kleinere handelaars de marge om kosten door te rekenen steeds kleiner.

Tot slot onderstrepen UNIZO en Buurtsuper.be het belang van voldoende efficiënte, goedkope en veilige digitale betaalmiddelen. Initiatieven op het vlak van cashgeld zijn op dit moment zeker noodzakelijk, maar het doel moet toch blijven om steeds meer over te schakelen naar digitale betaalvormen. Het voorzien van maatregelen om de digitale kloof te dichten kunnen daar zeker bij helpen, maar zullen op zich niet volstaan. Nieuwere betaalmethoden (zoals de *Instant Credit Transfers*) die het potentieel hebben om sneller en goedkoper betalingen te kunnen uitvoeren in de winkel en online, vinden nog steeds onvoldoende ingang. De coronacrisis heeft zoals gezegd die evolutie al een sterke duw in de rug gegeven, maar er is nog een lange weg af te leggen. UNIZO en Buurtsuper.be verwachten op dat vlak veel van de lopende gesprekken binnen het NRPC bij de Nationale Bank, maar vragen ook aan de verschillende parlementen om hier mee de schouders onder te zetten, zodat het betaalverkeer zowel voor ondernemers als consumenten nog verdere efficiëntie- en kostenwinsten zou kunnen boeken.

B. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Sophie Heuskin, adviseur economie, UCM

Mevrouw Sophie Heuskin (UCM) schetst allereerst de rol van de UCM, als interprofessionele organisatie die ook opkomt voor de sectorale federaties. Zij beklemtoont dat de diverse voorstellen in de eerste plaats betrekking hebben op de consumenten en indirect op de zelfstandigen en de kmo's.

Au niveau des principes généraux, elle rappelle que l'UCM défend le lien entre l'accessibilité du cash (par un nombre accru de distributeurs et la gratuité du retrait d'argent) et les paiements électroniques et insiste sur le fait que tous les moyens de paiement doivent être accessibles pour les commerçants. Pour l'UCM, la disponibilité du cash ne doit pas être un coût pour les indépendants.

L'oratrice relève que l'accord de gouvernement prévoit de réduire les paiements en espèces mais fait remarquer que les paiements électroniques ont un coût important pour les petits commerces comme les boulangeries ou librairies, notamment par la difficulté de comparaison des offres et le manque de transparence des coûts. Elle relève qu'une formule tarifaire non adaptée peut poser problème et qu'une formule spécifique pour certains commerces serait une solution utile, notamment pour les libraires. Enfin, elle pointe la problématique de la multiplication des modes de paiement et fait observer que le cash a un coût moindre pour les commerçants.

Mme Heuskin précise que l'UCM est favorable à avoir plus de distributeurs de billets dans les communes car cela favorise la relocalisation de la consommation locale, les commerçants ne devant plus jouer aux banquiers avec le mécanisme du cash back.

Elle souligne la responsabilité sociétale des banques et appuie la proposition des quatre grandes banques de distributeurs neutres dans un rayon de maximum 5 kilomètres (projet Batopin) mais met en garde contre les coûts cachés et les coûts interbancaires.

L'intervenante poursuit son exposé en faisant part des conclusions de l'enquête terrain réalisée auprès de deux fédérations intersectorielles, Apsia (Association Professionnelle du Libre-Service Indépendant en Alimentation) et Prodipresse (l'organisation professionnelle des libraires/presse indépendants).

Elle relève que l'Apsia n'est pas demandeur de distributeurs dans les commerces en raison des coûts de gestion et des problèmes d'entretien (billets froissés) mais reste favorable au système du cash back (simple et sécurisant). Pour ce secteur-là, elle souligne que seulement 8 à 12 % des paiements se font en cash et que la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière (transport de fonds par une société agréée) n'est, dans les faits, pas toujours respectée. Enfin, elle observe que l'Apsia estime qu'il y a une responsabilité sociétale des banques de garantir une accessibilité au cash ou via les postes ou encore au sein des administrations communales.

Inzake de algemene beginselen wijst zij erop dat de UCM het verband tussen de toegankelijkheid van cash (dankzij meer geldautomaten en de kosteloze opneming van cash) en de elektronische betalingen verdedigt, alsook dat diezelfde UCM erop aandringt dat alle betaalmiddelen toegankelijk moeten zijn voor de handelaars. Volgens de UCM mag de beschikbaarheid van cash geen kostenpost zijn voor de zelfstandigen.

De spreker wijst erop dat het regeerakkoord voorziet in een vermindering van de contante betalingen, maar merkt op dat de elektronische betalingen aanzienlijke kosten meebrengen voor de kleine handelszaken zoals bakkerijen of krantenwinkels, met name omdat het moeilijk is de offertes te vergelijken en omdat de kosten niet transparant genoeg zijn. Zij stipt aan dat een ongeschikte tariefformule problemen kan opleveren en dat een specifieke formule voor sommige handelszaken zinvol zou zijn, met name voor de krantenwinkels. Ten slotte wijst zij op het probleem dat er almaar meer betaalmogelijkheden komen; ze merkt op dat contant geld de handelaars minder kost.

Mevrouw Heuskin preciseert dat de UCM gewonnen is voor meer geldautomaten in de gemeenten omdat zulks de hervestiging van de lokale consumptie bevordert; de handelaars hoeven dan niet langer bankier te spelen met de *cashback*-regeling.

Zij benadrukt de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de banken, en steunt het voorstel van de vier grote banken voor neutrale geldautomaten binnen een straal van maximaal vijf kilometer (Batopin-project); tegelijk waarschuwt de spreker voor de verborgen kosten en de interbancaire kosten.

Voorts gaat de spreker in op de conclusies van veldonderzoek dat bij twee intersectorale federaties werd uitgevoerd, met name de *Association Professionnelle du Libre-Service Indépendant en Alimentation* (Apsia) en Prodipresse (de beroepsorganisatie van onafhankelijke krantenwinkels).

Zij merkt op dat Apsia geen vragende partij is voor geldautomaten in winkels wegens de beheerskosten en de onderhoudsproblemen (gekreukte biljetten), maar wel voorstander blijft van het *cashback*-systeem (eenvoudig en veilig). Zij onderstreept dat in die sector slechts 8 tot 12 % van de aankopen cash wordt betaald en dat de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid (geldtransport door een erkende onderneming) *de facto* niet altijd wordt nageleefd. Ten slotte merkt zij op dat de banken volgens Apsia de maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben om hetzij zelf de toegankelijkheid van contant geld te waarborgen, hetzij via de postkantoren of bij de gemeentebesturen.

Pour Prodipresse, elle relève que de nombreuses questions pratiques se posent sur la possibilité d'installation de distributeurs d'argent dans les commerces: qui supporte les coûts d'utilisation (énergie, maintenance, connexion, assurance...), quelle indemnisation pour la perte d'emplacement, quelle autorisation sera nécessaire pour réapprovisionner le distributeur ou le dépôt d'argent?

L'intervenante souligne que Prodipresse dénonce les coûts de plus en plus élevés des paiements électroniques pour les commerçants, l'absence de rémunération du système du cash back, la difficulté de faire des dépôts de billets ou des pièces de monnaie. Enfin, la responsabilité sociétale des banques est pointée du doigt, notamment sur l'universalité des services bancaires et leur accessibilité.

C. Exposé introductif de M. Philippe Ruelens, directeur, SNI

M. Philippe Ruelens (SNI) constate que le nombre de distributeurs automatiques de billets diminue, ce qui a un impact négatif tant sur les consommateurs, qui veulent continuer à payer en partie en espèces, que sur les commerçants, qui souhaitent continuer à pouvoir recevoir ces paiements.

Le nombre de paiements en espèces reste stable. Une enquête menée en octobre 2020 par le SNI auprès des détaillants a révélé qu'environ un sur trois n'acceptait encore que l'argent liquide. Dans une enquête menée par iVox en 2019, cette proportion était encore plus élevée dans certains secteurs (par exemple chez les marchands ambulants). Par ailleurs, les chiffres de Worldline montrent que, contrairement à ce que l'on pourrait croire, le nombre de terminaux de paiement n'a pas augmenté pendant la crise du coronavirus. Cela s'explique non seulement par l'arrêt de certaines activités, mais aussi par le coût encore trop élevé du paiement électronique.

L'argent liquide reste un moyen de paiement répandu et, bien entendu, ayant cours légal dans notre pays. Le Cash Report de la BCE, déjà évoqué par M. Cloots, montre que la part de marché de l'argent liquide est de 63 % en Belgique. Notre pays se place ainsi en bonne position moyenne. Aux Pays-Bas, cette part n'est que de 45 %, mais en Allemagne, huit paiements sur dix sont effectués en espèces. Ce rapport indique également que le Belge moyen a sur lui 58 euros en espèces, tandis que l'Allemand moyen a 103 euros dans son portefeuille.

M. Ruelens en déduit que l'argent liquide est toujours nécessaire en Belgique. Les aspects démographiques jouent également un rôle: la population vieillit, et ce sont

Met betrekking tot Prodipresse merkt zij op dat heel wat praktische vragen rijzen aangaande de mogelijkheid om geldautomaten in de winkels te installeren: wie neemt de gebruikskosten (energie, onderhoud, aansluiting, verzekering enzovoort) voor zijn rekening, welke schadevergoeding geldt er voor het plaatsverlies en welke vergunning zal vereist zijn om de geldautomaat of de voorziening om geld te storten, te vullen?

De spreekster beklemtoont dat Prodipresse hekelt dat elektronische betalingen de handelaars almaar meer kosten, dat geen sprake is van enige vergoeding voor het *cashback*-systeem en dat het moeilijk is biljetten of munten te storten. Ten slotte wordt gewezen op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de banken, met name in het licht van de universaliteit van de bankdiensten en van de toegankelijkheid ervan.

C. Inleidende uiteenzetting van de heer Philippe Ruelens, directeur, NSZ

De heer Philippe Ruelens (NSZ) stelt vast dat het aantal geldautomaten daalt, wat negatieve effecten heeft voor zowel de consument, die voor een deel met cashgeld wil blijven betalen, als voor de handelaar, die deze betalingen wil kunnen blijven ontvangen.

Het aantal cashbetalingen blijft stabiel. Een NSZ-enquête bij kleinhandelaars in oktober 2020 heeft uitgewezen dat nog altijd ongeveer 1 op 3 uitsluitend cash aanvaardt. Bij een onderzoek dat iVox in 2019 uitvoerde lag dat aandeel van kleinhandelaars uit bepaalde sectoren (bijvoorbeeld marktkramers) nog hoger. Voorts tonen de cijfers van Worldline aan dat het aantal betaalterminals, anders dan men misschien zou verwachten, niet is gestegen tijdens de coronacrisis. Dat heeft er niet enkel mee te maken dat bepaalde activiteiten stil lagen, maar ook dat elektronisch betalen nog steeds te duur is.

Cashgeld blijft in ons land een wijdverbreid en uiteraard ook wettig betaalmiddel. Uit het reeds door de heer Cloots aangehaalde Cash Report van de ECB blijkt dat het marktaandeel van cash in België 63 % bedraagt. Ons land zit daarmee in de goede middenmoot. In Nederland bedraagt dat aandeel slechts 45 %, maar in Duitsland verloopt dan weer acht op tien betalingen contant. In het rapport staat voorts te lezen dat een Belg gemiddeld 58 euro cash op zak heeft, terwijl de gemiddelde Duitser met 103 euro in zijn portefeuille rondloopt.

De heer Ruelens leidt hieruit af dat er nog steeds nood is aan cash in België. Ook demografische aspecten spelen een rol: de bevolking veroudert, en het zijn

surtout les citoyens les plus âgés, généralement moins mobiles et moins familiers du numérique, qui tiennent à l'argent liquide. Les personnes âgées ne sont pourtant pas les seules à utiliser l'argent liquide; les jeunes aussi effectuent encore beaucoup de paiements en espèces, par exemple lors de fêtes ou dans les cantines sportives.

Le nombre d'agences bancaires ainsi que le nombre de distributeurs automatiques de billets sont en baisse depuis plusieurs années déjà. La moindre accessibilité de l'argent liquide a un impact important sur la vie sociale et économique. Dans certaines situations, les alternatives numériques ne sont en effet pas disponibles, et elles ne sont pas accessibles à certains groupes. Tout cela entraîne une perte de chiffre d'affaires pour les commerçants. Un exemple concret illustrera le problème. À Zemst, le nombre de distributeurs de billets est passé de quatre à un seul; au cours de la période qui a suivi, les commerçants et marchands ambulants du marché de Zemst ont vu leur chiffre d'affaires baisser de 20 %. Le tableau peut même être plus noir encore: si le dernier distributeur d'une commune (fusionnée) disparaît, les habitants iront faire leurs courses dans une commune (fusionnée) voisine, ce qui peut entraîner la faillite des commerces locaux.

Quelles sont les solutions possibles? M. Ruelens rappelle que les banques se doivent de jouer pleinement leur rôle social. Le service bancaire de base, tel qu'instauré par la Loi du 24 mars 2003, correspond à un compte à vue, qui permet à l'utilisateur d'effectuer un certain nombre d'opérations manuelles, notamment des dépôts et des retraits d'argent. Le nombre d'opérations manuelles est limité à 36 par an. Le service bancaire de base a été quelque peu oublié ces dernières années. Pour le SNI, ce plafond de 36 opérations manuelles devrait être réexaminé.

L'organisation d'indépendants attend avec impatience le déploiement de Batopin, le réseau de points CASH neutre et indépendant des banques, qui vise à fournir un distributeur sûr dans un rayon de 5 km du lieu de résidence ou de travail de 95 % de la population belge. Batopin ne sera pas pleinement opérationnel avant 2025. Le SNI en appelle à ce que le nombre de distributeurs automatiques de billets ne soit pas réduit davantage d'ici là. Le SNI s'interroge également sur la répartition équilibrée des points CASH neutres et sur le critère des 5 km, qui est une distance considérable pour le groupe-cible concerné.

Dans son contrat de gestion signé avec l'État belge, bpost s'engage à maintenir un minimum de 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et à garantir la présence d'un distributeur dans toutes les communes où une autre institution financière n'en propose pas

vooral de oudere burgers, die doorgaans minder mobiel en digitaal minder onderlegd zijn, die vasthouden aan contant geld. Toch zijn het niet enkel ouderen die nog vaak cash gebruiken; ook jongeren doen nog veel contante betalingen, bijvoorbeeld op fuiven of in sportkantines.

Het aantal bankkantoren én het aantal geldautomaten vertonen al jaren een dalende trend. De verminderde toegang tot cash heeft een belangrijke impact op het sociale en het economische leven. Er zijn immers situaties waarin digitale alternatieven niet voorhanden zijn, alsook groepen waarvoor die niet toegankelijk zijn. Een en ander leidt tot omzetverlies voor handelaars. Een concreet voorbeeld spreekt boekdelen. In Zemst daalde het aantal geldautomaten van vier naar één; in de daaropvolgende periode noteerden de Zemstse handelaars en marktkramers een omzetverlies van 20 %. Het kan echter nog erger: als in een (deel-) gemeente de laatste automaat verdwijnt, gaan de mensen winkelen in een naburige (deel-) gemeente, wat de lokale handel tot sluiting kan dwingen.

Wat zijn de mogelijke oplossingen? De heer Ruelens wijst erop dat de banken hun maatschappelijke rol ten volle dienen te spelen. De basisbankdienst, zoals ingesteld door de wet van 24 maart 2003, neemt de vorm aan van een zichtrekening, waarmee de gebruiker onder meer een aantal manuele verrichtingen kan doen, waaronder deposito's en geld afhalen. Het aantal manuele verrichtingen is beperkt tot 36 per jaar. De basisbankdienst is de jongste jaren enigszins in de vergeetheuk geraakt. Voor het NSZ zou ook het plafond van 36 manuele verrichtingen het best worden herbekeken.

De zelfstandigenorganisatie kijkt uit naar de uitrol van Batopin, het bankneutrale geldautomatennetwerk dat tot doel heeft een veilig cashpunt aan te bieden binnen de vijf km van de woon- of werkplaats voor 95 % van de Belgische bevolking. Batopin zou pas volledig operationeel zijn in 2025; tot het zover is vraagt het NSZ dat het aantal geldautomaten niet verder zou verminderen. Het NSZ plaatst voorts vraagtekens bij de evenwichtige spreiding van de neutrale automaten alsook bij het criterium van vijf km, dat voor de specifieke doelgroep toch een aanzienlijke afstand uitmaakt.

Bpost verbindt zich er in de beheersovereenkomst met de Belgische Staat toe om minimaal 350 biljettenverdelers in de postkantoren te behouden en de aanwezigheid van deze uitrusting te garanderen in alle gemeenten waar die op dit ogenblik niet door een andere financiële instelling

actuellement. M. Ruelens se réjouit de ces engagements mais en appelle à ce qu'ils soient parfaitement coordonnés avec le projet Batopin.

Enfin, l'orateur évoque la possibilité de placer des distributeurs automatiques de billets dans les magasins. Si par le passé, le SNI s'était montré réticent à cette idée, principalement pour des raisons de sécurité, il a récemment revu sa position. Il estime désormais qu'une telle installation devrait être possible, mais toujours sur une base volontaire et sous réserve d'un soutien approprié aux investissements. Aujourd'hui déjà, les commerçants peuvent obtenir une déduction fiscale majorée pour la mise en œuvre de certaines mesures de sécurité; une mesure similaire devrait s'appliquer à l'installation de distributeurs automatiques de billets. En outre, les mêmes mesures de sécurité devraient s'appliquer que pour les distributeurs dans les banques.

D. Exposé introductif de Mme Judith Tobac, chargée de mission, Réseau Belge de Lutte contre la pauvreté (BAPN)

Mme Judith Tobac (BAPN) explique que son organisation représente, au niveau fédéral et européen, les quatre réseaux régionaux de lutte contre la pauvreté et leurs associations affiliées où les personnes en situation de pauvreté prennent la parole. Le BAPN se donne pour mission de conseiller, soutenir et influencer les politiques fédérales et européennes. Pour ce faire, il part toujours de l'expérience des personnes en situation de pauvreté.

De manière générale, la fracture numérique est plus accusée pour les personnes en situation de pauvreté. Le récent Baromètre Inclusion Numérique de la Fondation Roi Baudouin a établi que le revenu était un facteur tout à fait déterminant en matière d'inclusion numérique. Trois éléments vont jouer:

- tout d'abord, les personnes en situation de pauvreté ont un problème d'accès aux services numériques. Elles sont moins susceptibles de disposer d'une connexion à Internet, d'un ordinateur portable, d'un smartphone, etc.

- deuxièmement, les personnes en situation de pauvreté connaissent souvent moins bien les applications numériques;

- enfin, elles utilisent proportionnellement moins les services numériques essentiels.

C'est la raison pour laquelle le BAPN en appelle à ce que les fruits de la numérisation de la société soient investis pour assurer aux groupes vulnérables un accès aux services de base.

wordt aangeboden. De heer Ruelens verwelkomt deze engagementen maar vraagt wel dat deze perfect zouden worden afgestemd met het Batopin project.

Ten slotte gaat de spreker in op de mogelijke plaatsing van geldautomaten in winkels. Waar het NSZ zich hieromtrent in het verleden eerder weigerachtig opstelde, voornamelijk uit veiligheidsoverwegingen, heeft het onlangs zijn standpunt herzien. Het huldigt nu de opvatting dat die plaatsing moet kunnen, doch steeds op vrijwillige basis en mits de nodige investeringssteun wordt geboden. Handelaars kunnen nu reeds een verhoogde fiscale aftrek krijgen voor het doorvoeren van bepaalde veiligheidsmaatregelen; iets gelijkaardigs zou moeten gelden voor het plaatsen van geldautomaten. Daarnaast moeten dezelfde veiligheidsmaatregelen gelden als ten aanzien van geldautomaten in banken.

D. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Judith Tobac, beleidsmedewerker, Belgisch Netwerk tegen Armoede (BAPN)

Mevrouw Judith Tobac (BAPN) legt uit dat haar organisatie op federaal en Europees niveau de vier regionale netwerken armoedebestrijding en hun aangesloten verenigingen waar armen het woord nemen, vertegenwoordigt. BAPN concentreert zich op het adviseren, ondersteunen en beïnvloeden van het federaal en Europees beleid en vertrekt hiervoor steeds vanuit de ervaringen van mensen die in armoede leven.

Algemeen kan gesteld worden dat de digitale kloof groter is voor mensen in armoede. De recente Barometer Digitale Inclusie van de Koning Boudewijnstichting heeft aangetoond dat inkomen een zeer bepalende factor is inzake digitale inclusie. Er spelen drie zaken:

- ten eerste hebben mensen in armoede een probleem van toegang tot digitale diensten. Ze hebben minder vaak een internetaansluiting, een laptop, een smartphone enzovoort;

- ten tweede beschikken mensen in armoede veelal over minder kennis over digitale applicaties;

- tenslotte maken ze verhoudingsgewijs minder gebruik van digitale doch essentiële diensten.

Om die reden vraagt BAPN dat de winsten die worden geboekt dankzij de digitalisering van de samenleving, zouden worden geïnvesteerd in het verzekeren van een toegankelijke basisdienstverlening voor kwetsbare groepen.

La numérisation du secteur financier suscite plusieurs problèmes pour les personnes en situation de pauvreté.

L'argent liquide reste en effet très important pour elles. C'est le cas des personnes aux revenus limités qui retirent un petit montant chaque semaine pour mieux gérer leur budget. C'est bien entendu encore plus vrai pour les personnes qui n'ont pas de carte bancaire, comme les sans-abri et les personnes en séjour irrégulier.

La diminution du nombre d'agences bancaires est un véritable problème pour les personnes à faibles revenus qui ont peu recours à la banque en ligne. L'exclusion bancaire peut en découler.

Comme le souligne à juste titre l'exposé des motifs de la proposition de loi DOC 55 1286, les personnes en situation de pauvreté se voient souvent appliquer des frais bancaires plus élevés. Elles doivent souvent demander des duplicata d'extraits de compte (par exemple pour les demandes d'aide), pour lesquels les banques facturent des frais très élevés. Elles sont aussi souvent confrontées à des opérations refusées (pour cause de solde insuffisant), dont les coûts ont considérablement augmenté ces dernières années.

L'existence du service bancaire de base n'empêche pas les banques et leurs services de rester inaccessibles à de nombreuses personnes en situation de pauvreté.

Ce qui précède montre que des mesures sont nécessaires pour garantir aux groupes vulnérables également l'accès au secteur bancaire. Le BAPN remercie donc les différents auteurs pour leurs initiatives respectives.

Ensuite, l'oratrice précise les différentes mesures proposées, et en particulier ce qu'elles impliquent pour les personnes en situation de pauvreté.

Il est important de garantir un nombre suffisant de distributeurs automatiques de billets sur le territoire, *a fortiori* dans les régions les plus pauvres et les moins peuplées. Pour le BAPN, les communes qui prélèvent des taxes sur les distributeurs doivent également être incluses dans les initiatives visant à optimiser l'offre. Les habitants de ces communes ne peuvent en effet pas être victimes de cette politique.

Le BAPN se réjouit au plus haut point que certains textes préconisent des distributeurs automatiques accessibles, par les transports en commun ainsi qu'aux personnes handicapées.

Le BAPN estime également que le secteur financier doit assumer ses responsabilités à cet égard et faire sa part.

De digitalisering van de financiële sector creëert verschillende problemen in hoofde van mensen in armoede.

Cash blijft namelijk erg belangrijk voor mensen in armoede. Dat is zo voor mensen met een beperkt inkomen die wekelijks een klein bedrag afhalen om zo hun budget beter te kunnen beheren. Maar dat geldt uiteraard nog meer voor mensen die geen bankkaart hebben, zoals daklozen en mensen zonder wettig verblijf.

Het dalende aantal bankkantoren is een reëel probleem voor mensen met een laag inkomen die weinig aan e-banking doen. Bankuitsluiting kan hiervan het gevolg zijn.

Zoals terecht wordt aangehaald in de toelichting bij het wetsvoorstel DOC 55 1286, worden mensen in armoede vaak geconfronteerd met hogere bankkosten. Zij moeten vaak duplicaten van rekeninguittreksels aanvragen (bijvoorbeeld voor steunaanvragen), waarvoor de banken hoge kosten aanrekenen. Ook krijgen ze vaak te maken met geweigerde transacties (door een ontoereikend saldo), waarvoor de kosten de laatste jaren erg gestegen zijn.

De basisbankdienst belet niet dat banken en hun diensten ontoegankelijk blijven voor vele mensen in armoede.

Het bovenstaande toont aan dat maatregelen nodig zijn om de toegang tot de bankensector ook voor kwetsbare groepen te garanderen. BAPN dankt de verschillende indieners dan ook voor hun respectieve initiatieven.

Vervolgens gaat de spreekster nader in op de verschillende voorgestelde maatregelen, en in het bijzonder op wat daarin belangrijk is voor mensen in armoede.

Het garanderen van voldoende bankautomaten op het grondgebied is belangrijk, zeker ook in armere en dunbevolkte regio's. Voor BAPN moeten ook gemeenten die belastingen heffen op automaten meegenomen worden in initiatieven om het aanbod daarvan te optimaliseren; de inwoners van die gemeenten mogen immers niet het slachtoffer worden van dat beleid.

BAPN vindt het uitermate positief dat enkele teksten een lans breken voor toegankelijke automaten, die bereikbaar zijn met het openbaar vervoer alsook toegankelijk voor personen met een handicap.

BAPN onderschrijft de stelling dat de financiële sector in dezen zijn verantwoordelijkheid moet opnemen en zijn steentje moet bijdragen.

Les personnes en situation de pauvreté estiment que si les cash-backs et les distributeurs automatiques de billets dans les supermarchés peuvent être de bons compléments (à condition que la sécurité du personnel soit assurée), ils ne peuvent pas se substituer entièrement à une offre bien répartie de distributeurs assurée par les banques.

L'une des propositions vise à mieux armer les citoyens en leur donnant davantage de compétences numériques. L'initiative "*j'adopte la banque digitale*" est une piste très intéressante. Les propositions visant à rendre les applications numériques plus accessibles et à créer des espaces test en ligne sont aussi extrêmement précieuses. L'oratrice émet toutefois quelques réserves: nous ignorons encore qui exactement financera ces formations. Pour le BAPN, les banques devront ici encore apporter leur contribution. La manière dont les formations seront organisées reste de même à déterminer. Il convient aussi de garder à l'esprit que certaines personnes ne seront jamais en mesure de développer des compétences numériques suffisantes. Par ailleurs, tout le monde ne dispose pas d'une connexion à Internet, d'un smartphone, etc.

Les guichets automatiques ne sont pas seuls à disparaître: les agences bancaires suivent le même mouvement. Les auteurs des propositions en sont conscients. Les solutions proposées sont l'instauration de permanences locales ou le déploiement d'agences bancaires itinérantes. Ce sont d'excellentes suggestions. Cela ne peut toutefois servir d'excuse aux banques pour réduire encore davantage le réseau d'agences bancaires. Les permanences locales doivent se dérouler dans un endroit non stigmatisant. En outre, ces initiatives devraient être ouvertes à tous et ne pas cibler spécifiquement certains groupes. Enfin, le BAPN espère qu'il sera possible d'assurer un service adéquat et en toute sécurité lors de ces permanences ou dans ces agences mobiles.

Certaines propositions visent à développer davantage le service bancaire de base. Malgré l'existence du service bancaire de base, il se trouve toujours des personnes refoulées par les banques, notamment celles qui ont eu des dettes, celles qui sont en procédure d'asile et celles qui n'ont pas de carte d'identité électronique. Le BAPN estime que ce problème doit être résolu, si nécessaire par des contrôles ponctuels et des appels mystères.

Un autre problème du service bancaire de base est qu'il n'est pas suffisamment connu, notamment des personnes en situation de pauvreté. Des efforts supplémentaires doivent être déployés en matière de communication et de promotion.

Avec la numérisation, de nouveaux groupes risquent d'être exclus. Le BAPN se réjouit d'apprendre qu'une

Mensen in armoede zijn van mening dat cashbacks en automaten in supermarkten weliswaar goede aanvullingen kunnen zijn (op voorwaarde dat er voldoende aandacht wordt besteed aan de veiligheid van het personeel), maar dat zij geen volwaardig alternatief kunnen vormen voor een evenwichtig gespreid aanbod van geldautomaten vanwege de banken.

Een van de voorstellen stelt zich tot doel mensen beter te wapenen door hen meer digitale skills te geven. Het initiatief "*j'adopte la banque digitale*" is een zeer interessante piste. Ook de voorstellen om digitale applicaties toegankelijker te maken en online testruimtes te creëren zijn uiterst waardevol. Wel plaatst de spreker enkele kanttekeningen: het is voornamelijk onduidelijk wie zulke opleidingen zal financieren. Voor BAPN moeten ook hier de banken hun duit in het zakje doen. Ook de manier waarop de opleidingen zullen worden georganiseerd moet nog worden uitgemaakt. Daarnaast moet men beseffen dat sommige mensen nooit voldoende digitale skills zullen kunnen ontwikkelen. Ook dient men zich ervan bewust te zijn dat niet iedereen een internetverbinding, een smartphone en dergelijke heeft.

Niet enkel geldautomaten, ook bankkantoren zijn aan het verdwijnen. De indieners van de voorstellen geven zich daar rekenschap van. Oplossingen die naar voren worden geschoven zijn het inlassen van lokale zitdagen of het werken met rondreizende bankkantoren. Dit zijn zeer goede suggesties. Wel mag dit geen alibi zijn voor de banken om het bankkantorennetwerk nog verder terug te schroeven. Lokale zitdagen moeten plaatsvinden op een niet-stigmatiserende locatie. Voorts moeten deze initiatieven openstaan voor eenieder en zich niet specifiek richten tot bepaalde groepen. Tot slot hoopt BAPN dat op deze zitdagen of in deze mobiele kantoren een voldoende dienstverlening in alle veiligheid zal kunnen worden geboden.

Enkele voorstellen willen de basisbankdienst verder uitbouwen. Ondanks de basisbankdienst weigeren de banken nog steeds mensen, vooral dan mensen die schulden hebben gehad, mensen die in de asielprocedure zitten en mensen die geen elektronische identiteitskaart hebben. BAPN meent dat dit aangepakt moet worden, desnoods via steekproeven en *mystery calls*.

Een ander probleem met de basisbankdienst is dat hij te weinig bekend is, onder meer bij mensen in armoede. Er moet meer worden ingezet op communicatie en promotie.

Door de digitalisering dreigen nieuwe groepen uitgesloten te worden. BAPN is verheugd te vernemen dat

éventuelle extension du service bancaire de base est envisagée, et il souhaite contribuer à la réflexion.

Enfin, la proposition de loi DOC 55 1286 vise également à mettre un terme à la hausse des frais bancaires. Le BAPN soutient l'introduction d'un service bancaire universel. Certains services devraient être offerts gratuitement à l'ensemble de la population. En outre, une politique de prix adaptée aux groupes cibles vulnérables devrait être mise en œuvre. Le BAPN souhaite faire réaliser une étude par l'Observatoire des prix et est favorable à la renégociation du *gentlemen's agreement*.

E. Exposé introductif de Mme Ellen Ophalvens, service d'études, OKRA

Mme Ellen Ophalvens (OKRA) exprime, au nom de son organisation, sa satisfaction sur les textes actuels et attend avec impatience les avancées concrètes de ce dossier.

Cette audition porte principalement sur la réduction du nombre de distributeurs de billets. L'OKRA souhaite toutefois souligner également les problèmes plus larges du secteur, tels que les décrit la proposition de résolution DOC 55 1825.

Ces dernières années, plusieurs centaines de distributeurs automatiques de billets ainsi que d'agences bancaires locales ont fermé. Les banques se concentrent davantage sur les services et paiements numériques. Des aptitudes numériques sont nécessaires pour mettre et maintenir en ordre les affaires financières. Cela fait évidemment partie de l'énorme vague de numérisation qui déferle actuellement sur notre société. Certains se sentent dépassés par une situation qui leur semble menaçante, et se retrouvent exclus de la nouvelle donne, en particulier les personnes âgées.

Quiconque veut faire de la banque analogique aujourd'hui se sent presque forcé, voire obligé, de passer au numérique. Le coût des opérations physiques a en effet augmenté de façon spectaculaire ces dernières années. Tout virement papier est facturé 2 euros en moyenne, aujourd'hui. Les extraits de compte sur papier sont plus coûteux encore. Sur les trois dernières années, OKRA a reçu de nombreux signalements sur cette "obligation numérique" et sur les conséquences de la réduction du service. Les personnes âgées se sentent menacées dans leur autonomie financière.

Bien que notre société se fasse toujours plus numérique, les chiffres sur l'e-inclusion sont préoccupants.

La fracture numérique varie selon le groupe d'âge: parmi les personnes âgées de 55 à 74 ans, plus d'une

een eventuele uitbreiding van de basisbankdienst wordt overwogen. BAPN wil daar graag mee over nadenken.

Tenslotte wil met name het wetsvoorstel DOC 55 1286 ook de stijgende bankkosten een halt toeroepen. BAPN steunt de invoering van een universele bankdienst. Bepaalde diensten moeten gratis worden aangeboden aan de gehele bevolking. Daarnaast moet er een prijsbeleid worden gevoerd op maat van kwetsbare doelgroepen. BAPN wil een onderzoek laten uitvoeren door het Prijzenobservatorium en is voorstander om het *gentlemen's agreement* te heronderhandelen.

E. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Ellen Ophalvens, studiedienst, OKRA

Mevrouw Ellen Ophalvens (OKRA) geeft namens haar organisatie aan verheugd te zijn over de voorliggende teksten en de concrete stappen voorwaarts in dit dossier graag tegemoet te zien.

De focus van deze hoorzitting ligt voornamelijk op de afbouw van het aantal geldautomaten. OKRA wil echter ook wijzen op de bredere problematiek in de sector, zoals tevens geschetst in het voorstel van resolutie DOC 55 1825.

De voorbije jaren sloten enkele honderden geldautomaten, maar ook plaatselijke bankkantoren de deuren. Banken zetten meer in op digitale dienstverlening en cashloos betalen. Digitale vaardigheden zijn noodzakelijk om financiële zaken op een rijtje te krijgen en te houden. Dit maakt uiteraard deel uit van de enorme digitaliseringsgolf die we in onze samenleving zien. Deze is voor sommigen bedreigend en overrompelend. Mensen vallen uit de boot, waaronder ouderen.

Wie vandaag analoog wil bankieren, voelt zich quasi gedwongen of zelfs verplicht om toch digitaal te gaan. De kostprijs voor offline verrichtingen is de afgelopen jaren namelijk drastisch verhoogd. Per papieren overschrijving wordt gemiddeld twee euro aangerekend. Papieren uittrekels zijn nog duurder. OKRA kreeg de laatste drie jaar heel wat meldingen over deze "digidwang" en de gevolgen van de afbouw van de dienstverlening. Ouderen voelen zich bedreigd in hun financiële autonomie.

Hoewel onze samenleving meer en meer digitaliseert, zijn de cijfers over e-inclusie ontluisterend.

De digitale kloof varieert naargelang de leeftijdsgroep. Van de 55- tot 74-jarigen gebruikt meer dan één op vijf

sur cinq n'utilise pas Internet, et la proportion est plus importante encore dans les groupes d'âge plus élevés. Cependant, de nombreuses statistiques s'arrêtent à l'âge de 75 ans, ce qui donne une image déformée de la situation.

Les personnes qui ont pris le train du numérique ne disposent par ailleurs pas toujours des compétences suffisantes. Le niveau moyen des compétences numériques diminue donc sensiblement avec l'âge. Les statistiques de la Flandre, par exemple, indiquent que 58 % des personnes de plus de 55 ans ne disposent pas des compétences de base. Or ce groupe représentera bientôt un quart de la population belge.

Pourtant, les personnes âgées ne sont pas les seules à être vulnérables. Environ 40 % de la population belge a des compétences numériques faibles voire inexistantes. Les femmes de plus de 55 ans (79 %), les personnes peu scolarisées à faibles revenus (75 %) et les demandeurs d'emploi (54 %) sont particulièrement vulnérables.

Cette vulnérabilité numérique s'exprime aussi au niveau de la banque numérique. Les chiffres publiés dans *De Morgen* en juin 2019 confirment que les opérations bancaires numériques ne sont pas encore à la portée de tous. Ainsi, près de 40 % des titulaires de comptes ING actifs n'utilisent pas la banque numérique; pour les plus de 65 ans, ce chiffre atteint même 56 %. De nombreux clients n'effectuent donc leurs opérations bancaires qu'en agence ou au guichet automatique.

D'autres études, comme la plus récente de Febelfin, donnent un tableau plus positif. 91 % des seniors feraient ainsi des opérations bancaires sur Internet. Ces chiffres doivent toutefois être interprétés avec une certaine prudence. Parfois, le sondage a eu lieu en ligne uniquement. En outre, être titulaire d'un compte bancaire en ligne ne signifie pas nécessairement le gérer soi-même. Souvent, les enfants, les amis ou les voisins viennent aider le titulaire.

Les distributeurs de billets disparaissent un peu partout. Contrairement aux agences, il s'agit là d'un phénomène plus récent. L'année dernière, plus de mille distributeurs ont même disparu. On entend souvent dire que nous évoluons vers une société sans argent liquide et que les distributeurs automatiques ne sont plus nécessaires, puisque "tout est payé numériquement". Pourtant, rien ne pourrait être plus éloigné de la vérité. Environ 60 % des paiements en Belgique sont encore effectués en espèces. Il est logique que la crise du coronavirus ait

het internet niet. Bij oudere leeftijdsgroepen is dit aandeel nog groter. Veel cijfers beperken zich echter tot -75 jarigen; dit zorgt voor een vertekend beeld.

Wie wel mee is, heeft niet altijd voldoende skills. Het gemiddelde niveau van de digitale vaardigheden daalt dan ook sterk met de leeftijd. Statistiek Vlaanderen geeft bijvoorbeeld aan dat 58 % van de 55-plussers geen basisvaardigheden heeft. Het gaat hier over een bevolkingsgroep die weldra een vierde uitmaakt van alle Belgen.

Toch zijn niet alleen ouderen kwetsbaar. Zo'n 40 % van de Belgische bevolking heeft zwakke of geen digitale vaardigheden. Voornamelijk vrouwelijke 55-plussers (79 %), laaggeschoolden met een laag inkomen (75 %) en werkzoekenden (54 %) zijn extra kwetsbaar.

Die digitale kwetsbaarheid komt ook uit uiting bij digitaal bankieren. Cijfers die in juni 2019 in *De Morgen* werden gepubliceerd, bevestigen dat digitale verrichtingen nog niet voor iedereen weggelegd zijn. Zo blijkt bijna 40 % van de actieve rekeninghouders bij ING niet digitaal te bankieren; bij 65-plussers loopt dat aandeel op tot 56 %. Heel wat klanten doen hun bankwerk dus enkel via het kantoor of de bankautomaat.

Andere studies, bijvoorbeeld de meest recente van Febelfin, geven een positievere kijk op de zaak. 91 % van de senioren zou internetbankieren. Toch moeten dergelijke cijfers met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Soms wordt er enkel digitaal bevraagd. Daarnaast staat een online banking account "hebben" niet gelijk aan deze zelf beheren. Vaak spelen de kinderen, vrienden of burens een ondersteunende rol.

Geldautomaten verdwijnen bij de vleet. In tegenstelling tot de kantoren is dit een recenter fenomeen. Het laatste jaar verdwenen er zelfs meer dan 1 000. Men hoort vaak dat we evolueren richting een cashloze maatschappij en dat geldautomaten niet meer nodig zijn. Alles wordt toch digitaal betaald? Niets is minder waar. Zo'n 60 % van de betalingen gebeurt in België nog steeds contant. Dat de coronacrisis digitale betalingen een zetje gaf en de contante betalingen verminderde, is logisch. Daar werd omwille van de veiligheid op aangestuurd. Toch

donné un coup de pouce aux paiements numériques et ait réduit les paiements en espèces: c'était nécessaire pour des raisons de sécurité. L'argent liquide ne disparaîtra pourtant pas du jour au lendemain. C'est également ce qu'affirme M. De Ryck, actuel CEO de Batopin.

En moyenne, les citoyens trouvent encore, aujourd'hui, six distributeurs de billets dans un rayon de cinq kilomètres autour de leur domicile. C'est beaucoup. Par contre, il convient de noter que la répartition de ces distributeurs n'est pas équilibrée. La réduction du réseau d'agences va également induire une réduction des distributeurs qui y étaient installés. Les habitants des petites communes sont particulièrement touchés et ne peuvent plus trouver de distributeur de billets aux alentours. Le problème de mobilité s'y ajoute souvent. 49 communes flamandes au moins ont déjà signalé à OKRA que le dernier service bancaire avait disparu.

OKRA en appelle dès lors à se concentrer de toute urgence sur deux pistes. La numérisation est une tendance positive, mais les membres les plus vulnérables de la société ne peuvent être oubliés. Tant que tout le monde n'est, ou ne peut être, à la page de l'évolution numérique, il est important de continuer à fournir suffisamment de services bancaires de proximité. En outre, OKRA considère qu'il est nécessaire de s'engager de manière plus structurelle en faveur de l'autonomisation numérique des personnes âgées.

Cela signifie, concrètement, que les services personnels non numériques devraient être un droit pour tous les services de base essentiels. OKRA y inclut également les banques. Ces services bancaires doivent être physiques, accessibles, abordables et de proximité. Les contacts directs par téléphone ou au guichet et les documents sur papier doivent continuer à exister. OKRA juge idéal de garder un réseau d'agences à proximité des citoyens. À défaut, l'organisation demande que des alternatives à part entière soient déployées.

En ce qui concerne les distributeurs automatiques de billets, OKRA invite à investir dans un réseau indépendant des banques. L'association des personnes âgées souhaiterait voir un distributeur dans chaque commune fusionnée, de préférence au centre-ville. Le défi peut sembler de taille, mais dans un pays où les communes et les villes sont étendues ou dans lequel les communes locales fusionnent, un distributeur de billets par entité est loin d'être suffisant. Les titres de la presse le montrent à suffisance.

OKRA préconise, bien entendu, une répartition équilibrée des distributeurs, afin que l'argent liquide soit disponible et accessible à tous. Il faut aussi que ce service

zal cash niet zomaar verdwijnen. Dat zegt ook de heer De Ryck, huidig CEO van Batopin.

Gemiddeld vindt men vandaag nog zes geldautomaten in een straal van vijf kilometer rond zijn woning. Dat is veel. Toch dient opgemerkt dat de spreiding van deze automaten niet evenwichtig is. De gelijktijdige afbouw van het kantorennetwerk treft ook de afbouw van gekoppelde geldverdelers. Vooral de inwoners van kleinere deelgemeenten zijn getroffen en vinden geen geldautomaat meer in de buurt. Hier loert vaak ook een mobiliteitsprobleem om de hoek. OKRA kreeg al uit minstens 49 Vlaamse deelgemeenten te horen dat de laatste bankdienst verdwenen is.

OKRA vraagt daarom om dringend in te zetten op twee sporen. Digitalisering is een goede trend, maar men mag de extra kwetsbaren in de samenleving niet vergeten. Zolang niet iedereen mee is of kan zijn met de digitale evolutie, is het belangrijk om in voldoende nabije bancaire dienstverlening te blijven voorzien. Daarnaast vindt OKRA het noodzakelijk om structureler in te zetten op het digitaal weerbaar maken van ouderen.

Concreet betekent dit dat persoonlijke, niet-digitale dienstverlening een recht zou moeten zijn voor alle essentiële basisdiensten. Daartoe rekent OKRA ook banken. Deze bancaire dienstverlening moet fysiek, nabij, bereikbaar en betaalbaar zijn. Rechtstreekse contacten via telefoon of loket en papieren documenten moeten blijven bestaan. Liefst behoudt OKRA het kantorennetwerk dichtbij mensen. Wanneer het ontbreekt, vraagt OKRA om volwaardige alternatieven.

Wat geldautomaten betreft, vraagt OKRA te investeren in een bankneutraal netwerk. De seniorenvereniging zou graag een geldautomaat in elke deelgemeente zien, liefst in de kern. Dat klinkt als een stevige uitdaging, maar in een land met uitgestrekte gemeentes en steden of waarin lokale besturen fusioneren, is één geldautomaat per gemeente ruim onvoldoende. Dat tonen de krantenkoppen ook aan.

OKRA pleit uiteraard vooral voor een evenwichtige spreiding van automaten, zodat cashgeld voor iedereen dichtbij beschikbaar en bereikbaar is. Maar graag ook

soit le plus abordable possible: facturer plusieurs euros par retrait d'espèces est inacceptable.

Certains souhaitent voir bpost jouer un rôle pivot, d'autres veulent équiper les magasins de distributeurs de billets. OKRA estime que toutes les solutions pragmatiques doivent être sérieusement envisagées. La diminution du nombre de distributeurs en Belgique est un problème majeur. Il convient de ne pas oublier qu'il incombe aux banques elles-mêmes de fournir un service de qualité à la population. Dans l'attente de solutions fondamentales et concrètes, OKRA plaide pour le maintien des agences bancaires et des distributeurs automatiques actuels.

Les citoyens confient aux banques la gestion de leur argent. Par le passé, la société a fait preuve d'une grande solidarité envers le secteur bancaire. OKRA attend des banques qu'elles en fassent de même envers tous leurs clients. Ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. De nombreux forfaits compte n'incluent qu'un nombre à peine suffisant de transactions analogiques. Chaque opération supplémentaire est facturée de manière disproportionnée. Les services en ligne, comme les applis bancaires, ne sont pas explicitement facturés aux clients qui les utilisent, alors même que leurs coûts de développement et de maintenance sont extrêmement élevés. Il est frappant de constater que ce sont actuellement les clients analogiques qui paient la facture de la numérisation du secteur. OKRA demande que le coût des services hors ligne et en ligne soit répercuté proportionnellement sur l'ensemble des clients.

À défaut, OKRA prône l'expansion et l'élargissement des services bancaires de base aux clients non numériques, quel que soit leur âge: elle ne demande pas une exception exclusive pour les personnes âgées, comme le font certaines banques aujourd'hui. Ce service doit être proposé à un tarif raisonnable, comme le montant maximal actuel de 16,34 euros par an.

Outre ce service bancaire de base, OKRA attend également des prix maximaux abordables par opération hors ligne et hors forfait.

L'annonce d'un outil de comparaison des produits bancaires l'enthousiasme, car trop souvent, les clients ont encore un forfait inadapté ou trop cher. À cet égard, Mme Ophalvens fait référence à une enquête menée par OKRA, qui a montré que de nombreuses personnes âgées envisageraient de changer de banque, mais qu'environ 65 % d'entre elles souhaiteraient conserver leur numéro de compte.

maximaal betaalbaar. Het is onaanvaardbaar dat per cashafhaling enkele euro's worden aangerekend.

Sommigen vragen om bpost een centrale rol te geven en anderen willen de winkels met geldautomaten uitrusten. OKRA vindt dat alle pragmatische oplossingen ernstig moeten worden overwogen. De afname van het aantal geldautomaten in België vormt een groot probleem. Men mag echter niet over het hoofd zien dat de banken zelf verantwoordelijk zijn voor het leveren van een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de bevolking. In afwachting van fundamentele en daadwerkelijke oplossingen, pleit OKRA alvast voor het behoud van de huidige bankkantoren en geldautomaten.

Mensen vertrouwen banken het beheer van hun geld toe. De samenleving heeft in het verleden heel wat solidariteit getoond aan de sector. OKRA verwacht van banken hetzelfde naar al hun klanten. Maar dat ziet men vandaag niet. In veel rekeningpakketten zitten amper een voldoende aantal analoge verrichtingen. Elke extra verrichting wordt buitenproportioneel aangerekend. Onlinedienstverlening, zoals bankapps, wordt niet expliciet aangerekend aan klanten die er gebruik van maken. Dit terwijl de ontwikkel- en onderhoudskosten bijzonder hoog zijn. Het is frappant dat momenteel vooral analoge klanten het gelag betalen voor de digitalisering van de sector. OKRA vraagt om de kostprijs van zowel offline- als onlinedienstverlening evenredig door te rekenen aan alle klanten.

Als deze kaart niet wordt getrokken, is OKRA voorstander van de uitbreiding en verbreding van de basisbankdienstverlening naar niet-digitale klanten, ongeacht hun leeftijd. OKRA vraagt geen exclusieve uitzondering voor ouderen, zoals sommige banken die vandaag wel toepassen. Deze dienstverlening moet aangeboden worden aan een redelijke prijs, zoals het huidige maximumbedrag van 16,34 euro per jaar.

Naast deze basisbankdienstverlening verwacht de seniorenvereniging ook betaalbare maximumbedragen per offlineverrichting buiten de pakketprijs.

OKRA is enthousiast over de aangekondigde vergelijkingstool voor bankproducten, omdat mensen nu nog te vaak een onaangepast of te duur pakket hebben. In dat verband verwijst mevrouw Ophalvens naar een eigen bevraging van OKRA waaruit bleek dat heel wat ouderen een bankoverstap zouden overwegen, maar zo'n 65 % daarbij het rekeningnummer wenst te behouden.

En conclusion de son intervention, l'oratrice déclare que, outre l'attention accordée aux solutions hors ligne, il est également nécessaire d'investir de manière plus structurelle dans la résilience numérique des personnes âgées. La société se numérise à un rythme soutenu, et OKRA considère dès lors la sensibilisation, l'accès au numérique et les compétences numériques comme une priorité. Il convient en particulier d'investir massivement dans l'alphabétisation numérique des personnes âgées. À l'heure actuelle, il n'existe aucun partenaire spécialisé qui offre une solution globale pour assurer et maintenir l'agilité numérique des seniors. OKRA veut s'engager pleinement dans cette voie.

F. Exposé introductif de M. Simon November, porte-parole, et Mme Danièle Bovy, experte en services bancaires, Tests Achats

M. Simon November (Test Achats) rappelle les missions et le rôle de Test Achats, la plus grande association de protection des consommateurs du pays.

Il souligne d'emblée l'angoisse que représente pour une frange importante de la population la digitalisation à grande vitesse des services bancaires, la diminution des agences bancaires (-10 % entre 2019 et 2020) et le coût croissant des opérations manuelles (virements papiers, retraits en cash, fourniture d'extraits de compte,...). Cela a pour conséquence de mettre le consommateur qui ne peut pas suivre cette digitalisation devant le fait accompli.

Il pointe notamment l'évolution du coût du virement papier passé de 0,35 euros à 2 euros en à peine 10 ans, l'évolution du nombre d'agences bancaires de 8 259 en 2008 à 4 242 en 2020 et le nombre de distributeurs automatiques (8 754 en 2015, 7 469 en 2019).

Mme Danièle Bovy (Test Achats) rappelle que la comparaison avec les pays voisins n'est pas toujours objective, suivant ce qui veut être démontré par les banques, le recours au cash variant d'une culture à l'autre. Elle fait également part de l'inquiétude croissante au niveau européen des associations de consommateurs sur la pression existante pour arriver à une société avec une diminution drastique du cash.

L'intervenante observe que la diminution des distributeurs automatiques n'est qu'un aspect de la digitalisation galopante de services bancaires. Elle fait part aux membres de la commission du nombre de plaintes élevé des consommateurs sur les services bancaires et illustre son propos par l'explosion des cas de *phishing* qui est un signe révélateur d'une digitalisation trop rapide et qui

Tot besluit van haar betoog stelt de spreekster dat het, naast de aandacht voor offlineoplossingen, ook noodzakelijk is om structureler in te zetten op het digitaal weerbaar maken van ouderen. De samenleving digitaliseert in ijltempo. Het inzetten op sensibilisering, digitale toegang en digitale vaardigheden ziet OKRA ook als prioriteit. Er moet vooral stevig geïnvesteerd worden in de digitale geletterdheid van ouderen. Momenteel is er geen enkele Belgische *one-issue*-partner die een totaalpakket aanbiedt om ouderen *digifit* te maken en te houden. OKRA wil hier ten volle op inzetten.

F. Inleidende uiteenzetting van de heer Simon November, woordvoerder, en mevrouw Danièle Bovy, experte bankdiensten, Test-Aankoop

De heer Simon November (Test-Aankoop) schetst de opdrachten en de rol van Test-Aankoop, de grootste consumentenbeschermingsvereniging in ons land.

Hij beklemtoont onmiddellijk de ongerustheid die bij een aanzienlijk bevolkingssegment wordt gewekt door de snelle digitalisering van de bankdiensten, het slinkende aantal bankkantoren (-10 % tussen 2019 en 2020) en de stijgende kosten van manuele verrichtingen (papieren overschrijvingen, geldopnames, verstrekking van rekeningafschriften enzovoort). Als gevolg daarvan worden de consumenten die deze digitalisering niet kunnen bijbenen, voor voldongen feiten geplaatst.

De spreker wijst met name op de evolutie van de kosten voor een papieren overschrijving: die zijn in nauwelijks 10 jaar tijd gestegen van 0,35 euro tot 2 euro. Tevens is het aantal bankkantoren gedaald van 8 259 in 2008 naar 4 242 in 2020, en is het aantal geldautomaten teruggevallen van 8 754 in 2015 naar 7 469 in 2019.

Mevrouw Danièle Bovy (Test-Aankoop) attendeert erop dat een vergelijking met de buurlanden niet altijd objectief is en varieert naargelang van wat de banken willen aantonen; het gebruik van contant geld verschilt immers van cultuur tot cultuur. Voorts stipt zij aan dat de consumentenverenigingen op Europees niveau zich almaar meer zorgen maken over de druk die wordt uitgeoefend om te komen tot een samenleving waarin heel wat minder contant geld in omloop is.

De spreekster merkt op dat de terugloop van het aantal geldautomaten slechts één aspect is van de hand over hand toenemende digitalisering van de bankdiensten. Zij laat de commissieleden weten dat de consumenten veel klachten hebben over de bankdiensten. Ter illustratie van haar betoog verwijst zij naar de gigantische toename van het aantal phishing-gevallen; dit is een teken aan de

est dû à une forme de crédulité des consommateurs et à des failles de sécurité.

Si un maillage d'ATM est un élément important, Mme Bovy demande de prévoir également des automates compatibles avec les logiciels de toutes les banques pour effectuer des virements, comme cela existe dans certains pays. L'intervenante dit cependant craindre que ces services bancaires iront encore en diminuant avec la projet Batopin.

Elle fait remarquer que Test Achats observe au jour le jour les tarifs des services des différentes banques et que dès qu'une augmentation a lieu, elle est analysée et le cas échéant dénoncée, comme ce fut le cas avec la décision de bpost qui voulait faire payer les retraits d'argent. Grâce à cette vigilance et au relais médiatique, bpost a renoncé à cette décision dans les 24 heures. Il en est de même pour une série d'augmentations ciblées de tarifs.

Dans la foulée, Test Achats a lancé une pétition sur la digitalisation des banques et l'inflation des coûts des services bancaires, qui a recueilli près de 28 000 signatures.

Les exigences de la pétition étaient les suivantes:

- le gel des frais bancaires jusqu'à la mise en place d'un nouveau service bancaire de base;
- des retraits d'espèces gratuits dans les distributeurs automatiques de sa propre banque et cinq retraits gratuits par mois dans les distributeurs automatiques des banques concurrentes;
- un compte gratuit dans chaque banque pour les consommateurs qui veulent tout faire en ligne;
- des relevés de compte conservés pendant 10 ans dans chaque banque (délai de prescription légal);
- la création d'une plateforme de réflexion sous l'égide de la Banque nationale, au sein de laquelle les consommateurs et les représentants du secteur financier peuvent réfléchir à l'avenir des services financiers (cela a été mis en place et Test Achats y participe);
- l'adaptation et l'extension des services bancaires de base pour faire face à l'évolution unilatérale et trop brutale de la numérisation.

wand dat de digitalisering te snel gaat. Dit verschijnsel is te wijten aan een vorm van goedgelovigheid van de consumenten en aan beveiligingsmanco's.

Ofschoon een netwerk van geldautomaten een belangrijk facet is, vraagt mevrouw Bovy ook te voorzien in automaten om overschrijvingen te verrichten die compatibel zijn met de softwarepakketten van alle banken, zoals die in sommige landen bestaan. De spreekster vreest echter dat die bankdiensten met het Batopin-project nog verder zullen verschromelen.

Zij merkt op dat Test-Aankoop de tarieven van de diensten van de verschillende banken dagelijks volgt; zodra een verhoging plaatsvindt, wordt die geanalyseerd en zo nodig aan de kaak gesteld. Zulks was onder meer het geval met de beslissing van bpost, dat kosten wilde aanrekenen voor geldafhalen. Dankzij die waakzaamheid en de ruchtbaarheid die er in de media aan werd gegeven, heeft bpost binnen 24 uur van die beslissing afgezien. Hetzelfde geldt voor een aantal gerichte tariefverhogingen.

In het kielzog daarvan heeft Test-Aankoop een petitie gelanceerd over de digitalisering van de banken en over de inflatie van de bankkosten, die door bijna 28 000 mensen werd ondertekend.

De eisen in de petitie luiden als volgt:

- bevrozing van de bankkosten tot een nieuwe universele bankdienst wordt aangeboden;
- gratis afhalen van cash bij de automaten van de eigen bank en vijf gratis afhalen per maand bij de automaten van de concurrerende banken;
- een gratis rekening bij elke bank voor de consument die alles online wenst te doen;
- het tien jaar bijhouden van rekeningafschriften bij elke bank (wettelijke verjaringstermijn);
- de oprichting van een denkplatform onder toezicht van de Nationale Bank, waarbinnen consumenten en vertegenwoordigers uit de financiële sector kunnen reflecteren over de toekomst van financiële dienstverlening (een dergelijk platform werd opgericht, en Test-Aankoop neemt eraan deel);
- de aanpassing en uitbreiding van de universele bankdienstverlening om de eenzijdige en te abrupte evolutie van de digitalisering op te vangen.

Enfin, l'oratrice précise ce qu'elle entend par service bancaire de base:

— toute personne qui réside légalement dans le pays a droit à au moins un compte courant;

— toute personne qui ne possède pas de compte courant peut choisir la banque auprès de laquelle elle souhaite ouvrir un compte courant. Cette banque doit lui permettre d'y déposer et retirer de l'argent, d'effectuer des virements, d'accepter les prélèvements automatiques et payer par carte bancaire (tout cela s'il y a de l'argent sur le compte, la banque n'est pas obligée de pousser les clients à être en négatif);

— le prix maximum du service bancaire de base est ajusté chaque année. En 2021, cela ne pourra pas coûter plus de 16,34 euros par an;

— le droit à 36 transactions manuelles par an;

— le droit à des relevés de compte.

A propos des propositions en question, l'intervenante fait part des observations suivantes:

— la proposition de résolution DOC 55 1825 contient toutes les positions défendues par Test Achats. Néanmoins, le texte n'aurait que le statut d'une résolution. Beaucoup dépendra des accords concrets de la plateforme de consultation qui sera mise en place.

Test Achats soutient la proposition de loi DOC 55 1286, mais fait remarquer que de nombreux aspects devront être réglés par le pouvoir exécutif.

Test Achats soutient également l'ambition de la proposition de loi DOC 55 0419, mais ne se considère pas comme un expert de tous les aspects de la sécurité dans les supermarchés lorsque l'on peut y retirer de l'argent et s'abstient de tout commentaire sur ce point.

Enfin, Test Achats souligne que la proposition de résolution DOC 55 1905 est très intéressante car elle met en avant les différents aspects d'un problème global qui doit être abordé dans sa globalité afin de parvenir à une solution durable. Test Achats soutient cette proposition.

G. Exposé introductif de M. Steve Rosseel, Secrétaire, CSC Alimentation et Services

M. Steve Rosseel (CSC Alimentation et Services) explique que le secteur du transport de valeurs s'efforce toujours de répondre aux besoins du marché et de faire

Ten slotte preciseert de spreekster wat zij onder het begrip "basisbankdienst" verstaat:

— iedereen die legaal in ons land verblijft, heeft recht op ten minste één lopende rekening;

— iedereen die niet over een lopende rekening beschikt, kan de bank kiezen waar hij een rekening wenst te openen. Die bank moet de betrokkene de mogelijkheid bieden geld te storten en op te nemen, overschrijvingen te verrichten, automatische inhoudingen te aanvaarden en met een bankkaart te betalen (op voorwaarde dat er geld op de rekening staat; de bank is niet verplicht de klanten ertoe aan te zetten in het rood te gaan);

— de maxumprijs van de basisbankdienst wordt jaarlijks aangepast. In 2021 zal die dienst niet meer dan 16,34 euro per jaar mogen kosten;

— de betrokkene heeft recht op 36 manuele verrichtingen per jaar;

— de betrokkene heeft recht op rekeningafschriften.

Over de voorstellen in kwestie formuleert de spreekster de volgende opmerkingen:

— voorstel van resolutie DOC 55 1825 bevat alle door Test-Aankoop voorgestane standpunten. De tekst zou echter slechts de status van een resolutie hebben. Veel zal afhangen van de concrete overeenkomsten van het op te richten overlegplatform;

— Test-Aankoop steunt wetsvoorstel DOC 55 1286, maar merkt op dat veel aspecten door de uitvoerende macht zullen moeten worden geregeld;

— Test-Aankoop staat ook achter de ambitie van wetsvoorstel DOC 55 0419, maar beschouwt zich niet deskundig inzake alle aspecten van de veiligheid in de supermarkten wanneer er geld kan worden opgenomen, en onthoudt zich van alle commentaar dienaangaande;

— tot slot onderstreept Test-Aankoop dat voorstel van resolutie DOC 55 1905 zeer interessant is, daar het de verschillende aspecten belicht van een alomvattend vraagstuk dat in zijn geheel moet worden aangepakt om tot een duurzame oplossing te komen. Test-Aankoop steunt dit voorstel.

G. Inleidende uiteenzetting van de heer Steve Rosseel, secretaris, ACV Voeding en Diensten

De heer Steve Rosseel (ACV Voeding en Diensten) legt uit dat de sector van het waardevervoer steeds poogt in te spelen op de noden van de markt en innovatief te

montre d'innovation. Les organisations syndicales y ont toujours joué leur rôle via la concertation avec leurs délégués.

Afin de répondre à la demande des petits commerces et des indépendants, le concept du *"light CIT"* a été développé avec les partenaires sociaux. Le recours à des véhicules plus légers et à des boîtes intelligentes qui ne peuvent être utilisées que pour un dépôt permet d'offrir un service adapté et moins cher.

En outre, les commerçants disposent d'un boîtier intelligent qui, sur socle, peut servir de coffre-fort. Les convoyeurs de fonds ne viennent alors que pour changer le boîtier; l'argent liquide est donc protégé et en toute sécurité.

Un accord a récemment été conclu au sein du secteur pour reprendre le transport mixte après deux décennies d'interruption. À la fin des années 1990, en raison de vols très violents, deux interventions majeures ont été réalisées: séparer les pièces et les billets, et transporter les billets via un système intelligent. Résultat: le nombre d'attaques et de victimes a été réduit à zéro.

Dans les magasins également, l'évolution va dans le sens d'un arrêt des manipulations d'argent par l'hôte(sse) de caisse. Le client dépose les espèces dans un système de caisse enregistreuse où elles aboutissent dans une cassette sécurisée. Même la monnaie à rendre, en pièces ou en billets, ne passe pas par les mains de l'hôte(sse) de caisse. Le convoyeur de fonds vient ensuite dans le magasin échanger les cassettes sécurisées, où l'argent est toujours protégé. Cet échange doit se faire en 90 secondes. La procédure est donc rapide, sans manipulation et avec un système sécurisé.

Vu l'évolution sociétale et afin de maintenir la rentabilité du secteur, des mesures ont été prises avec les partenaires sociaux et le cabinet de l'Intérieur pour modifier la loi et autoriser à nouveau le transport mixte de pièces et de billets.

Récemment, la Commission transport protégé⁵ a discuté d'une nouvelle modification législative des suites des changements survenus au sein du secteur bancaire. Cette modification devrait permettre l'installation de distributeurs automatiques de billets ou de guichets bancaires en dehors des établissements bancaires et de crédit.

⁵ Instaurée par les articles 27 et suivants de l'Arrêté royal du 7 avril 2003 réglant certaines méthodes de surveillance et de protection du transport de valeurs et relatif aux spécificités techniques des véhicules de transport de valeurs.

zijn. De syndicale organisaties hebben daarin steeds hun rol gespeeld door het overleg met hun afgevaardigden.

Om tegemoet te komen aan de vraag vanwege kleinere winkels en zelfstandigen werd het concept van de *"light CIT"* uitgewerkt met de sociale partners. Door gebruik te maken van lichtere voertuigen en van intelligente boxen waarin enkel kan worden afgestort, kan er een aangepaste en goedkopere dienstverlening worden geboden.

Daarnaast kunnen de handelaars beschikken over een intelligente box die op een sokkel als safe kan dienen. De waardevervoerders komen dan enkel de box wisselen. Op die manier blijft het geld beveiligd en afgeschermd.

Korte tijd geleden werd er binnen de sector een akkoord bereikt om na een twintigtal jaar opnieuw "gemengd" te gaan rijden. Door de zeer gewelddadige overvallen eind de jaren '90 werden er toen twee grote ingrepen gedaan: munten en biljetten werden gescheiden en biljetten werden vervoerd via een intelligent systeem. En met resultaat: de overvallen en de dodelijke slachtoffers werden tot nul herleid.

Ook in de winkels evolueert men naar een systeem waarbij er geen manipulatie van geld meer is door de kassier(-ster). Het geld wordt door de klant gedeponneerd in een kassasysteem waarbij het in een beveiligde cassette terecht komt. Zelfs teruggave van munten of biljetten gebeurt zonder manipulatie door de kassier(-ster). De waardevervoerder komt vervolgens de cassettes in de winkel omwisselen waarbij het geld steeds beschermd is door de beveiligde cassettes. Deze omwisseling dient binnen 90 seconden te gebeuren. Er is dus een snelle actie zonder manipulatie en met een beveiligd systeem.

Omwille van maatschappelijke evoluties en teneinde de sector rendabel te houden, zijn er met de sociale partners en het kabinet-Binnenlandse Zaken stappen gezet om de wet te wijzigen en het gemengd transport van munten en biljetten opnieuw mogelijk te maken.

Onlangs werd er binnen de Commissie beveiligd vervoer⁵ gesproken over een nieuwe wetswijziging ingevolge de veranderingen binnen de bankensector. Het zal met de nieuwe wetswijziging mogelijk worden om ATM's of bankautomaten te voorzien buiten bank- en kredietinstellingen.

⁵ Ingesteld door de artikelen 27 en volgende van het koninklijk besluit van 7 april 2003 houdende regeling van bepaalde methodes bij het toezicht op en de bescherming bij het vervoer van waarden en betreffende de technische kenmerken van de voertuigen voor waardevervoer.

M. Rosseel apporte ensuite plus de précisions sur la proposition de loi DOC 55 0419. Dans ce cadre, les organisations de travailleurs expriment un certain nombre de préoccupations.

En principe, la réglementation prévoit la mise à disposition de distributeurs automatiques de billets ou de guichets bancaires par le biais d'un système complet, "end-to-end", qui implique d'extraire une cassette d'un boîtier sécurisé et de le remplacer dans la machine. À aucun moment il n'y a de contact avec l'argent: la cassette vide ou à moitié vide est retirée et échangée contre une cassette pleine, sans avoir à toucher le contenu. De cette façon, aucune manipulation n'est possible et l'argent comme le convoyeur sont protégés.

Dans la réglementation actuelle, un espace sécurisé est toujours prévu en cas de manipulation exceptionnelle d'argent liquide, même avec les nouvelles modifications. En d'autres termes, si un système "end-to end" n'est pas disponible, les opérations destinées à remplir et à vider les distributeurs doivent avoir lieu dans une zone sécurisée. Le SPF Intérieur a défini les critères auxquels doivent répondre ces espaces protégés, en concertation avec les différents acteurs (les banques, la police fédérale, les partenaires sociaux, les experts, etc.).

La proposition de loi n'en fait pas mention. Il serait donc possible que le distributeur soit rempli dans l'espace du magasin, qui peut être fermé au public mais auquel les criminels pourraient accéder par la force. Cela exposerait ainsi le personnel du magasin à des risques injustifiables: *tiger kidnappings*, attaques à l'explosif de distributeurs, etc.

La Loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière prévoit des mesures pour l'ensemble du parcours, tant à la livraison qu'à la collecte, mais aussi au remplissage des distributeurs automatiques. Pendant leurs activités dans l'espace sécurisé, les convoyeurs de fonds sont en contact avec leur dispatching qui a une ligne directe avec la police fédérale.

Il doit également être possible de surveiller à distance l'intérieur comme l'extérieur des espaces sécurisés des distributeurs automatiques hors des agences bancaires pour détecter toute intrusion. Ces espaces doivent être équipés de systèmes contrant les tentatives d'accès au moyen de gaz ou d'explosifs.

Les employés de ces entreprises sont contrôlés par le SPF Intérieur, ce qui signifie que le secteur n'est pas ouvert à tout un chacun et que tout le monde ne peut donc pas circuler avec des pièces et des billets et remplir les distributeurs automatiques sans le moindre contrôle.

De heer Rosseel gaat vervolgens nader in op het wetsvoorstel DOC 55 0419. In dat verband formuleren de werknemersorganisaties een reeks bedenkingen.

De regelgeving voorziet in principe in de bevoorrading van ATM's of bankautomaten via een 'end-to-end'-systeem. Dit wil zeggen dat men uit een beveiligde box een cassette haalt die men wisselt in de automaat. Er is op geen enkel moment contact met het geld. De lege of halflege cassette wordt verwijderd en gewisseld voor een volle, zonder dat men aan het geld hoeft te komen. Op die manier is er geen manipulatie mogelijk en zijn het geld en de waardevervoerder beschermd.

In de huidige regelgeving, zelfs met de nieuwe aanpassingen, is er steeds een beveiligde ruimte voorzien indien er toch manipulatie van geld is. Met andere woorden, als er geen 'end-to-end'-systeem voorhanden is, dan dient het vullen en ledigen van de automaten te gebeuren in een beveiligde ruimte. De FOD Binnenlandse Zaken heeft in overleg met de diverse actoren (banken, de federale politie, sociale partners, experts enz.) de criteria voor deze beveiligde ruimtes vastgelegd.

In het wetsvoorstel is hiervan geen sprake. Het vullen zou dus kunnen gebeuren in de winkelruimte die dan eventueel afgesloten is voor het publiek maar waartoe criminelen zich met geweld toegang kunnen verschaffen. Hierdoor worden de werknemers van de winkel blootgesteld aan onverantwoorde risico's: *tiger kidnappings*, plofkraak, overvallen en dergelijke.

De wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid bevat maatregelen voor het ganse traject, zowel bij levering als bij de ophaling maar ook bij het vullen van de automaten. Tijdens hun activiteiten in de beveiligde ruimte staan de waardevervoerders in contact met hun dispatching die een rechtstreekse lijn heeft met de federale politie.

De beveiligde ruimtes bij automaten buiten de bankkantoren moeten ook vanop afstand zowel langs buiten als langs binnen kunnen worden gecontroleerd op indringing en moeten voorzien zijn op systemen waarbij men zich met gas of met explosieven toegang wenst te verschaffen.

De werknemers van deze ondernemingen zijn gescreend door de FOD Binnenlandse Zaken. Dit maakt dat niet iedereen toegang heeft tot de sector en dus niet iedereen ongecontroleerd met munten en biljetten kan rondrijden en automaten vullen.

En outre, les travailleurs du secteur des transports de fonds (*CIT, cash-in-transit*) suivent 127 heures de formation. Le personnel des convoyeurs de fonds est notamment formé à reconnaître les situations suspectes et à y réagir de manière appropriée. Le personnel est également équipé de gilets pare-balles et il a un port d'armes.

Les distributeurs actuellement sur le marché sont également normalisés et vérifient l'authenticité des billets. Le consommateur a donc la garantie de recevoir des billets dûment contrôlés.

Le secteur est constamment sous la menace des criminels. Grâce à des mesures de sécurité rigoureuses, les attaques meurtrières ont pu être évitées au cours des dernières décennies. Mais les tentatives souvent téméraires d'attaques à l'explosif montrent que les criminels n'ont pas baissé les bras. Vu les ravages causés par ces tentatives, les syndicats estiment qu'il ne faut pas installer de distributeurs dans un magasin ou une boutique.

Les organisations de travailleurs pensent qu'il existe d'autres manières d'améliorer le taux de couverture des distributeurs automatiques de billets. L'évolution récente donne l'impression que le secteur bancaire souhaite également s'engager dans ce sens. Avec la création de Batopin, les banques déclarent vouloir faciliter la disponibilité de distributeurs sur le territoire belge, y compris dans les communes moins intéressantes commercialement.

Enfin, en ce qui concerne les propositions DOC 55 1286 et 1825, les organisations de travailleurs ne peuvent que souscrire à la nécessité pour la population d'avoir un accès facile et de proximité à un distributeur. Les syndicats du secteur du gardiennage ne souhaitent pas se prononcer sur la gratuité du service ou le financement à partir d'une sorte de fonds de compensation.

H. Exposé introductif par Mme Elke Maes, Coordinatrice générale services secteur, ACV PULS, et M. Maarten Dedeyne, responsable national services financiers, CGSLB

Le secteur bancaire aujourd'hui

Mme Elke Maes (ACV Puls) déclare que les temps changent, et les choses doivent évoluer avec eux. La manière dont les Belges effectuent leurs opérations bancaires change également au fil du temps: la banque d'aujourd'hui n'est plus celle d'il y a une dizaine d'années.

Daarenboven volgen de werknemers in de sector CIT (*cash-in-transit*) een opleiding van 127 uren. Het personeel van de waardevervoerders wordt onder meer opgeleid in het herkennen van verdachte situaties en wordt getraind om hierop gepast te reageren. Het personeel is voorts voorzien van kogelwerende vesten en zij mogen wapens dragen.

De automaten die vandaag op de markt zijn, zijn ook genormeerd en controleren de biljetten op hun echtheid. De consument heeft dus ook de garantie dat hij gecontroleerde biljetten ontvangt.

De sector staat voortdurend onder druk van de criminelen. Dankzij doorgedreven veiligheidsmaatregelen zijn we de jongste decennia gespaard gebleven van dodelijke overvallen. Maar dat de criminelen blijven proberen, tonen de vaak zeer drieste plofkraak op geldautomaten aan. De ravage die daarbij wordt aangericht doet de vakbonden besluiten dat men die toestellen niet moet willen importeren in een winkel of handelszaak.

Het verhogen van de dekkingsgraad van geldautomaten kan volgens de werknemersorganisaties ook op een andere manier worden bereikt. Recente ontwikkelingen geven de indruk dat ook de bankensector hierop wenst in te spelen. Met de oprichting van Batopin stellen de banken dat ze makkelijker geldautomaten kunnen voorzien op het Belgisch grondgebied, ook in minder commercieel interessante gemeentes.

Wat tot slot de voorstellen DOC 55 1286 en 1825 betreft, kunnen de werknemersorganisaties enkel maar onderschrijven dat de bevolking makkelijk en dichtbij moet kunnen beschikken over een geldautomaat. Of dit gratis moet zijn, en of er financiering moet komen vanuit een soort compensatiefonds, daarover wensen de vakbonden uit de bewakingssector geen uitspraken te doen.

H. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Elke Maes, algemeen coördinator sector diensten, ACV Puls, en de heer Maarten Dedeyne, nationaal verantwoordelijke financiële diensten, ACLVB

De banksector vandaag

Mevrouw Elke Maes (ACV Puls) geeft aan dat tijden veranderen en dat alles mee moet evolueren. Ook de manier waarop de Belgen vandaag de dag bankieren, verandert doorheen de tijd: de bank van nu is niet meer die van pakweg tien jaar geleden.

Si la transition numérique entraîne des changements radicaux dans de nombreux secteurs, le secteur financier est peut-être l'un de ceux où ils se font le plus sentir. Cette transition peut à juste titre être qualifiée de "disruptive":

indépendamment de la crise du coronavirus, la numérisation met en place un modèle d'entreprise presque entièrement neuf, dans lequel le contact interpersonnel à l'agence bancaire passe totalement à l'arrière-plan. Ouvrir un compte, souscrire une assurance, contracter un prêt, faire des investissements, etc.: tous les services bancaires peuvent/doivent être fournis numériquement de nos jours. Les services numériques deviennent graduellement le canal de vente principal. Les banques transforment leurs clients en banquiers.

Le nombre d'abonnements aux services bancaires en ligne explose: il a doublé au cours des dix dernières années, pour atteindre 14,2 millions d'abonnements en 2020. Cette année-là, on recensait près de 9 millions d'abonnements aux services bancaires mobiles, alors que ce service n'en était qu'à ses balbutiements il y a une décennie.

Dans le même temps, le nombre d'agences bancaires a presque été divisé par deux, pour atteindre 4 242 en 2020, et le mouvement se poursuit sans discontinuer.

Des investissements considérables dans la numérisation s'imposent, notamment pour faire face à l'intérêt croissant des géants de l'Internet pour les services bancaires, avides de données commercialement très intéressantes sur les habitudes de paiement des consommateurs. De peur d'être évincées, les banques développent à leur tour leur propre appli pour devenir elles-mêmes fournisseurs de services universels: les clients peuvent y acheter des tickets de transport en commun, réserver des voyages, commander des plats à emporter, etc.

Avec la baisse (mais non la disparition) de la rentabilité du secteur bancaire, les employés sont mis sous une pression extrême.

Les intérêts des employés du secteur financier sont loin d'aller dans le même sens que ceux de leurs employeurs, qui répondent trop souvent par des coupes dans les effectifs à la réduction de la rentabilité. Un nouveau modèle bancaire pourrait apporter une partie de la réponse, éventuellement via un renforcement du rôle des pouvoirs publics pour imposer ce modèle bancaire ou par une réglementation accrue.

L'employé moyen du secteur financier a vu ses fonctions se métamorphoser; il subit une restructuration après l'autre; il voit les effectifs diminuer constamment; il subit

Hoewel de digitale transitie in heel veel sectoren voor ingrijpende veranderingen zorgt, is de financiële sector wellicht één van de sectoren waar de veranderingen het hardst worden gevoeld. De transitie kan er met recht en reden 'disruptief' worden genoemd.

Los van de coronacrisis zorgt de digitalisering voor een bijna volledig nieuw zakenmodel, waarbij het *face-to-face* contact in een bankkantoor helemaal naar de achtergrond verdwijnt. Rekeningen openen, een verzekering afsluiten, een lening aangaan, beleggingen doen enzovoort: alle bankdiensten kunnen/moeten tegenwoordig digitaal worden geleverd. Stilaan wordt digitale dienstverlening zonder meer het belangrijkste verkoopkanaal. De banken maken van hun klanten bankiers.

Het aantal abonnementen onlinebankieren boomt. Zo is het aantal abonnementen internetbankieren de afgelopen tien jaar verdubbeld, naar 14,2 miljoen abonnementen in 2020. In dat jaar waren er nagenoeg 9 miljoen abonnementen mobiel bankieren, terwijl die dienst tien jaar geleden nauwelijks bestond.

Het aantal bankkantoren is quasi gehalveerd op tien jaar tijd tot 4 242 in 2020. De afbouw gaat gestaag verder.

Er zijn belangrijke investeringen nodig in digitalisering, onder meer om het hoofd te kunnen bieden aan de groeiende interesse in bankieren vanwege de internetgiganten, die uit zijn op de commercieel erg interessante gegevens over het betaalverkeer van de gewone consument. Uit angst om weggedrukt te worden ontwikkelen banken hun app op hun beurt tot een universele dienstenleverancier, waarop de klant tickets kan kopen voor het openbaar vervoer, reizen kan boeken, afhaalmaaltijden kan bestellen enzovoort.

De werknemers voelen enorm de druk van een afgenomen (maar niet verdwenen) rendabiliteit van de banksector.

De belangen van de werknemers in de financiële sector zijn allerminst gelijk aan die van de werkgevers; op de uitdaging van de gedaalde rendabiliteit is 'snoeien in de werkgelegenheid' immers al te dikwijls het antwoord. Een nieuw bankmodel kan een deel van het antwoord zijn. Dit kan via een versterkte rol van de overheid die dit bankmodel moet opleggen of via meer regulering.

De gemiddelde werknemer in de financiële sector heeft het niet onder de markt: hij heeft zijn job ongelooflijk zien veranderen; hij ondergaat de ene herstructurering na

des fermetures d'agences; il ne travaille plus dans une agence mais dans un *flagship store* ou un centre conseil; il travaille de plus en plus dans les entités centralisées et non plus localement; il subit une pression toujours croissante; il doit être toujours plus formé; il a de moins en moins de contacts personnels avec les clients; il doit guider les clients vers les applications numériques et les encourager à tout faire eux-mêmes; il ne se sent plus respecté; il travaille de plus en plus le soir et le week-end; et il doit constamment se tenir au courant d'une législation en évolution rapide et toujours plus complexe.

Une réflexion sur le type de modèle bancaire s'impose. La banque de détail classique ne semble avoir un avenir que si elle offre une valeur ajoutée à toutes les parties prenantes: clients, employés, économie et société locales, et actionnaires. La réorientation du métier de banquier après la crise financière a partiellement remis au centre la mission de service classique du dispensateur de crédit, mais le mouvement ne peut s'y borner. Une réflexion plus poussée sur le rôle des banques traditionnelles est nécessaire, notamment en raison du défi que représentent les nouveaux acteurs numériques.

Sans une vision de la direction que doit adopter la société dans son ensemble (la transition durable, l'économie circulaire, le défi de la transformation numérique, le vieillissement de la population, etc.), il sera impossible à une banque de remplir son rôle de prestataire de services financiers qui, par le biais des prêts, constitue le carburant de l'économie du futur.

Quels défis particuliers le secteur doit-il relever?

M. Maarten Dedeyne (CGSLB) déclare que la transformation rapide du secteur financier menace de rendre certains services indisponibles (retraits d'espèces) et d'exclure certains groupes de clients. Les banques doivent rester accessibles afin que tous les citoyens puissent avoir accès aux services financiers de base. Elles doivent également montrer la voie vers le canal numérique, qui ne cesse de prendre de l'importance, sans fermer (prématurément) les autres canaux. Reste à savoir dans quelle mesure les banques doivent collaborer entre elles ou avec d'autres institutions pour ce faire.

En ce qui concerne les retraits d'argent liquide, la tendance à la baisse est nette, et encore exacerbée par la crise du coronavirus. Les Belges sont donc toujours plus nombreux à opter pour la sécurité et la commodité des paiements numériques. L'une des conséquences est la diminution du nombre de distributeurs automatiques de billets: en Belgique, il y en avait encore 6 416 à la fin

de l'autre; il voit la tewerkstelling constant dalen; il subit des fermetures de bureaux; il ne travaille plus dans un bureau mais dans un *flagshipstore* ou un centre d'advice; il travaille de plus en plus dans les entités centralisées et non plus localement; il subit une pression toujours croissante; il doit être toujours plus formé; il a de moins en moins de contacts personnels avec les clients; il doit guider les clients vers les applications numériques et les encourager à tout faire eux-mêmes; il ne se sent plus respecté; il travaille de plus en plus le soir et le week-end; et il doit constamment se tenir au courant d'une législation en évolution rapide et toujours plus complexe.

Een reflectie over het soort bankmodel dringt zich op. De klassieke retailbank lijkt maar een toekomst te hebben als zij een meerwaarde biedt voor alle stakeholders: klanten, werknemers, lokale economie en samenleving en aandeelhouders. De heroriëntatie van het bankmétier na de financiële crisis stelde gedeeltelijk de klassieke dienstverlenende taak van de kredietverstrekker opnieuw centraal, maar hiermee is deze oefening niet af. Mede door de uitdaging van de nieuwe digitale spelers is een verdere reflectie over de rol van de klassieke banken nodig.

Zonder een visie op waar de samenleving in haar geheel naartoe moet (de duurzame transitie, de circulaire economie, de uitdaging van de digitale transitie, de vergrijzing enz.) kan een bank onmogelijk haar rol vervullen van financiële dienstverlener die via de kredietverlening de bloedsomloop vormt van de economie van de toekomst.

Welke bijzondere uitdagingen moet de sector aanpakken?

De heer Maarten Dedeyne (ACLVB) stelt dat door de snelle transitie van de financiële sector sommige diensten niet meer bereikbaar dreigen te worden (geldafhalen) en sommige groepen van klanten uit de boot dreigen te vallen. Banken moeten bereikbaar blijven zodat iedereen toegang heeft tot financiële basisdiensten. Ze moeten ook digitaal zwakkeren de weg wijzen in het steeds belangrijker digitale toegangskanaal zonder andere kanalen (voortijdig) op te doeken. De vraag stelt zich in welke mate banken hiervoor onderling of met andere instanties moeten samenwerken.

Wat geldafhalen betreft is er een duidelijke dalende trend (die nog wordt versterkt door de coronacrisis). Veel Belgen kiezen dus steeds vaker voor de veiligheid en het gebruiksgemak van digitaal betalen. Een gevolg daarvan is een daling van het aantal geldautomaten: in België waren er eind 2020 nog 6 416 automaten. De werknemersorganisaties vinden het uiterst belangrijk

2020. Les organisations de travailleurs jugent extrêmement important que le secteur continue à miser sur un accès facile, pour chaque citoyen, à un distributeur de billets à proximité. Ils espèrent que le déploiement de Batopin et de Jofico le permettra. Il est essentiel que le secteur assume concrètement cette responsabilité sociale. Les organisations de travailleurs ne sont donc pas favorables à ce que cela passe par l'introduction d'un fonds de compensation.

Il importe en outre que le secteur continue à miser sur la simplification des options de paiement numérique, et investisse à cette fin.

Une partie du rôle social des banques consiste indubitablement à fournir un service financier universel de base. Cependant, en raison du coût élevé d'un réseau étendu d'agences physiques, de plus en plus rarement utilisé par le client moyen (60 % des Belges ne prennent jamais de rendez-vous à l'agence, ou le font moins d'une fois par an), ce service ne peut se poursuivre de la même manière qu'il y a quelques décennies. Avec la disparition des agences, c'est non seulement un point de contact face à face et un distributeur de billets qui disparaîtront, mais aussi les guichets automatiques offrant des services bancaires gratuits. Ainsi, en plus de fournir un "accès aisé à l'argent liquide", le secteur doit également s'engager à fournir un "accès aisé (et gratuit) aux services de base" aux citoyens qui n'ont pas accès à Internet.

Selon les syndicats, l'actuel service bancaire de base doit donc être revu, car une grande partie des personnes qui l'utilisent sont exclues de la numérisation et ne peuvent donc plus utiliser certains services ou doivent payer plus cher pour les obtenir.

En outre, les banques doivent se demander comment renforcer leur accessibilité numérique, et doivent miser davantage encore sur la facilité d'utilisation de leurs applications, en prévoyant des contacts et des initiatives pour guider les clients très peu familiarisés avec l'autoroute numérique – et pas seulement dans les grandes villes. Plusieurs initiatives en ce sens ont déjà été lancées.

M. Dedeyne souligne par ailleurs qu'une accessibilité numérique accrue ne peut pas être synonyme d'accessibilité permanente des employés de banque.

Les syndicats refusent absolument l'idée d'un secteur bancaire dépourvu de contacts face à face. Ils estiment indispensable de continuer à investir dans une approche multicanal.

dat de sector blijft inzetten op een eenvoudige toegang voor elke burger tot een geldautomaat in de buurt. Zij hopen dat dit kan worden waargemaakt met de uitrol van Batopin en Jofico. Het is cruciaal dat de sector deze maatschappelijke verantwoordelijkheid ook effectief op zich neemt. De werknemersorganisaties zijn dan er dan ook geen voorstander van om dit te laten realiseren via de invoering van een compensatiefonds.

Daarnaast is het van belang dat de sector blijft inzetten op, en investeert in, het makkelijker maken van digitale betalingsmogelijkheden.

Een onderdeel van de maatschappelijke rol van banken is ongetwijfeld het voorzien in een universele financiële basisdienst. Omwille van de hoge kostprijs van een wijdverspreid fysiek kantorennet waarop door de gemiddelde klant steeds minder een beroep wordt gedaan (60 % van de Belgen maakt nooit of minder dan jaarlijks een fysieke afspraak), kan dat evenwel niet meer op dezelfde wijze als enkele decennia geleden. Met het verdwijnen van de kantoren verdwijnt niet enkel een *face-to-face* contactpunt en een geldautomaat maar ook automaten die gratis bankdiensten aanbieden. Naast het voorzien van 'een makkelijke toegang tot cashgeld' moet de sector dus ook inzetten op een 'makkelijke (en gratis) toegang tot basisdiensten' voor die mensen die geen toegang hebben tot het internet.

De huidige basisbankdienst is dus volgens de vakbonden aan herziening toe omdat net een groot deel van de mensen die hiervan gebruik maakt uitgesloten is van digitalisering en daardoor geen gebruik meer kan maken van bepaalde diensten dan wel er meer voor dient te betalen.

Daarnaast moeten banken zich ook de vraag stellen hoe hun digitale bereikbaarheid kan worden versterkt. Ze moeten nog meer inzetten op de gebruiksvriendelijkheid van hun toepassingen alsook contactmomenten en -initiatieven voorzien om klanten die zich heel onwennig voelen op de digitale snelweg te begeleiden, en dit niet alleen in de grote centra. Een aantal initiatieven werd reeds opgestart.

Terloops wijst de heer Dedeyne erop dat een versterkte digitale bereikbaarheid geen synoniem mag zijn voor continue bereikbaarheid van de bankbedienden.

Een banksector zonder *face-to-face* contacten is voor de vakbonden totaal geen optie. Voor hen is blijven inzetten op een multikanaal-aanpak een regelrechte must.

Pour connaître les besoins réels et être en mesure d'offrir une réponse appropriée, l'implication de toutes les parties prenantes s'impose: autorités locales, organisations de consommateurs, de seniors et du secteur du bien-être, organisations de lutte contre la pauvreté, etc.

Quel rôle le gouvernement a-t-il à jouer?

Mme Elke Maes (ACV Puls) remarque que depuis la crise financière, la prise de conscience du rôle essentiel que le gouvernement a à jouer en tant que régulateur et superviseur du secteur financier a sensiblement augmenté.

Selon les organisations de travailleurs, les pouvoirs publics doivent également veiller à ce que le système financier soit, au bout du compte, au service de l'économie et de la société.

Ils peuvent ainsi jouer un rôle en assurant à chaque citoyen un accès aisé à un distributeur de billets dans son quartier – un rôle qu'ils assument déjà par le biais des accords avec bpost dans le cadre du contrat de gestion actuel.

Le gouvernement a également la tâche importante de garantir le service universel, non seulement en créant des obligations légales à cette fin, mais aussi en jouant un rôle actif lorsque le marché n'est pas en mesure de garantir ce service. Selon les syndicats, des solutions locales doivent être élaborées pour cela. Un "service minimum" ne peut être garanti que dans le cadre d'un partenariat étendu dans lequel les pouvoirs publics et les communes jouent également leur rôle et, par exemple, contribuent aux coûts des locaux ou les fournissent eux-mêmes. Il existe déjà des communes qui offrent des incitations financières aux médecins généralistes pour qu'ils s'y établissent. Il devrait être possible d'en faire de même pour les prestataires de services financiers, dans la mesure où ceux-ci sont utilisés exclusivement pour garantir ce service universel. La concurrence devrait alors assurer des conditions conformes au marché.

Le gouvernement peut également fournir des incitants permettant le financement de projets à haute valeur ajoutée économique et sociale.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE MME PÉRINE BROTCORNE, CHERCHEUSE ET ASSISTANTE, FOPES, UCLouvain

Mme Périne Brotcorne (UCLouvain) explique qu'il existe des zones de non couverture d'accès au réseau

Om de echte noden te kennen en een goed antwoord te kunnen bieden is de betrokkenheid van alle stakeholders nodig: lokale besturen, consumenten-, senioren-, en welzijnsorganisaties, ouderenverenigingen, armoedeorganisaties enz.

Wat is de rol van de overheid?

Mevrouw Elke Maes (ACV Puls) merkt op dat het bewustzijn dat de overheid een heel belangrijke rol heeft als regulator en toezichhouder in de financiële sector, sterk gegroeid is sinds de financiële crisis.

Volgens de werknemersorganisaties moet de overheid er ook op toezien dat het financiële systeem uiteindelijk ten dienste staat van de economie en de samenleving.

Zo kan de overheid een rol spelen in het voorzien van gemakkelijke toegang voor elke burger tot een geldautomaat in zijn buurt – een rol die zij overigens nu al opneemt via de afspraken met bpost in de huidige beheersovereenkomst.

De overheid heeft voorts de belangrijke taak om de universele dienstverlening te garanderen, niet alleen door hierover wettelijke verplichtingen te creëren, maar ook door een actieve rol op te nemen daar waar de markt die universele dienstverlening niet kan waarborgen. Volgens de vakbonden moeten hiervoor lokale oplossingen worden uitgewerkt. "Minimale dienstverlening" kan enkel worden gegarandeerd in een doorgedreven samenwerkingsverband waarin ook de overheid/gemeenten hun rol spelen en bijvoorbeeld bijdragen in de kostprijs van lokalen of er zelf in voorzien. Nu al zijn er gemeenten die huisartsen financieel stimuleren om zich in de gemeente te vestigen. Hetzelfde moet mogelijk zijn voor financiële dienstverleners, voor zover dit enkel wordt aangewend voor het garanderen van die universele dienstverlening. De concurrentie moet dan zorgen voor marktconforme voorwaarden.

De overheid kan ook incentives geven zodat economisch en maatschappelijk waardevolle projecten aan financiering geraken.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN MEVROUW PÉRINE BROTCORNE, ONDERZOEKSTER EN ASSISTENTE, FOPES, UCLouvain

Mevrouw Périne Brotcorne (UCLouvain) geeft aan dat bepaalde gebieden geen toegang bieden tot snel en

internet haut débit et très haut débit (notamment en Wallonie, dans les provinces de Liège, du Hainaut et de Namur), qui correspondent assez bien à la répartition géographique inégale des agences bancaires et des distributeurs de billets.

Sur la question des inégalités liées aux compétences numériques, elle souligne qu'il existe un taux de vulnérabilité important en Belgique: il y a 8 % de non utilisateurs et 32 % avec de faibles compétences numériques. Cela signifie qu'il y a 4 utilisateurs sur 10 en Belgique en situation de vulnérabilité numérique, toutes catégories sociales et âges confondus entre 16 et 74 ans. L'oratrice fait observer que les chiffres de l'étude ne tiennent pas compte des plus de 74 ans et que dans les catégories sociales les plus fragilisées, le taux de vulnérabilité numérique explose (jusqu'à 100 % pour les plus âgés faiblement diplômés).

Sur l'usage des services essentiels, Mme Brotcorne fait observer que cela génère des difficultés d'accès aux droits sociaux notamment à cause de l'e-banking qui limite l'accès à ces services. Ainsi, près de 37 % n'utilisent pas l'e-banking, ce qui accroît la fracture numérique et l'accès à une série de services de base.

Elle pointe le fait que ces situations d'inégalités sont d'une grande ampleur et que la situation de crise du COVID-19 les a amplifiées: il existe des exigences implicites à l'accès aux services en ligne qui sont sous estimées, notamment en termes d'accès et d'équipement de qualité.

Les compétences numériques jouent un rôle également et l'évolution rapide des outils pose également des problèmes: l'intervenante observe qu'on reporte la numérisation du service bancaire sur l'usager qui n'a pas toujours les compétences pour effectuer ce genre de travail.

Pour l'intervenante, son étude montre que la place de l'inclusion numérique dans l'évolution numérique des services bancaires ne correspond pas à la réalité: les offres sont configurées pour des individus mobiles-connectés qui sont la norme pour les banques, les autres étant laissés pour compte et réduits à une vision stéréotypée (seniors, handicap).

Elle conclut en disant que ce n'est pas l'environnement numérique en soi qui crée des inégalités mais le caractère incontournable de cette numérisation qui augmente le risque d'exclusion. Ce risque est d'autant plus fort dans le secteur bancaire que l'imposition du

erg snel internet (met name in Wallonië, in de provincies Luik, Henegouwen en Namen). Die gebieden komen grotendeels overeen met de ongelijke geografische spreiding van de bankkantoren en van de geldautomaten.

De spreekster benadrukt inzake de ongelijke digitale vaardigheden dat een aanzienlijk deel van de Belgische bevolking ter zake kwetsbaar is: 8 % van de bevolking gebruikt geen internet, en 32 % heeft zwakke digitale vaardigheden. Dit betekent dat, alle maatschappelijke geledingen en leeftijdscategorieën van 16 tot 74 jaar in België in aanmerking genomen, vier op tien gebruikers digitaal kwetsbaar zijn. De spreekster wijst erop dat de cijfers van het onderzoek geen rekening houden met wie ouder is dan 74 jaar en dat de digitale kwetsbaarheid van de meest bestaansonzekere maatschappelijke categorieën beduidend hoger ligt (tot 100 % voor de ouderen met een laag opleidingsniveau).

Mevrouw Brotcorne wijst erop dat zulks, inzake het gebruik van essentiële diensten, leidt tot een problematische toegang tot de sociale rechten. Door e-banking wordt de toegang tot dergelijke diensten immers beperkt. Zo maakt bijna 37 % van de bevolking geen gebruik van e-banking, wat de digitale kloof uitdiept en de toegang tot een aantal basisdiensten bemoeilijkt.

Er wordt op gewezen dat die ongelijkheid wijdverbreid is en dat ze door de COVID-19-crisis nog is toegenomen: de impliciete vereisten om toegang te krijgen tot onlinediensten worden onderschat, met name wat de kwaliteitsvolle toegang en dito apparatuur betreft.

Ook de digitale vaardigheden spelen ook een rol, net zoals de snelle evolutie van de tools voor problemen zorgt. De spreekster attendeert erop dat de digitalisering van de bankdiensten meer verantwoordelijkheid bij de gebruiker heeft gelegd, maar die heeft niet altijd de vaardigheden om dergelijke verrichtingen uit te voeren.

Volgens de spreekster blijkt uit haar onderzoek dat de aandacht voor digitale inclusie in de digitale evolutie van de bankdiensten niet strookt met de werkelijkheid: het aanbod is afgestemd op wie vertrouwd is met mobiele en met het internet verbonden toestellen. Voor de banken is dat de norm. De anderen worden aan hun lot overgelaten en krijgen een stereotiep label (senioren, mensen met een handicap).

De spreekster stelt tot slot dat niet de digitale omgeving als zodanig voor ongelijkheid zorgt, maar wel het feit dat de consument niet om de digitalisering heen kan, waardoor het risico op uitsluiting toeneemt. Dat risico is in de banksector des te groter omdat het opgelegde

format numérique s'accompagne d'une suppression des médiations humaines (comme les guichets), qui sont pourtant fondamentales.

Pour Mme Brotcorne, ce qu'il faut retenir de manière générale, c'est la responsabilité collective des fournisseurs de services bancaires dans la conception d'offres qui s'adaptent aux besoins des usagers. A ce titre, elle suggère d'intégrer le secteur bancaire dans la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, avec une responsabilité en cas de non-respect.

Elle promeut aussi la progressivité de la numérisation et de la non exclusivité du recours au numérique en maintenant des alternatives hors ligne, le multi canal restant essentiel.

Par rapport à la publicisation des services bancaires de base, elle réaffirme toute son importance tout en demandant de maintenir le format papier car tout le monde n'a pas accès à un site internet.

Sur l'idée de sessions d'information dans des espaces publics numériques (EPN), elle souligne qu'il faut outre l'information prévoir un accompagnement au numérique.

Mme Brotcorne est favorable à la banque itinérante mais suggère de prévoir un accompagnement itinérant avec des partenariats avec des acteurs de l'inclusion numérique.

Elle conclut en disant qu'il s'agit de la responsabilité sociétale du secteur bancaire de prendre en charge la numérisation en offrant des accompagnements adaptés aux besoins des personnes.

III. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

Mme Heuskin estime que la Loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière n'est pas respectée. *Mme Yngvild Ingels (N-VA)* demande des précisions.

L'intervenante indique partager totalement les préoccupations de M. Rosseel en matière de sécurité. Elle a toutefois eu le sentiment qu'il n'était pas pleinement informé des objectifs poursuivis par la proposition de loi ni des garanties qu'elle entend mettre en place. Selon l'article 5, § 2, 3°, de la Loi sur la sécurité privée, un service interne qui exerce l'activité de transport d'argent ne dépassant pas 30 000 euros n'est pas considéré

digitaal bankieren gepaard gaat met almaar minder - nochtans essentiële - fysieke aanspreekpunten (zoals bankklokken).

Mevrouw Brotcorne vindt dat men algemeen moet onthouden dat de aanbieders van de bankdiensten collectief verantwoordelijk zijn voor het uitwerken van een op de behoeften van de gebruikers afgestemd aanbod. Zodoende stelt ze voor de banksector op te nemen in de wet van 19 juli 2018 inzake toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties, met een aansprakelijkheid in geval van niet-naleving.

Voorts is ze voorstander van de geleidelijke digitalisering en roept ze ertoe niet louter de digitale optie aan te bieden, maar ook offline alternatieven in stand te houden. Een *multichannel*-benadering blijft essentieel.

De spreekster bevestigt andermaal dat het belangrijk is de basisbankdiensten te digitaliseren. Tegelijk roept zij er echter ook toe op het bankieren op papier te behouden, daar niet iedereen toegang heeft tot het internet.

Het idee van informatiesessies in de digitale openbare ruimte (DOR) is zinvol, al benadrukt de spreekster dat men niet alleen moet informeren, maar ook in begeleiding moet voorzien om met digitale tools om te gaan.

Mevrouw Brotcorne is voorstander van de rondreizende bank, maar stelt voor te voorzien in rondreizende begeleiding door partnerschappen aan te gaan met spelers op het gebied van de digitale inclusie.

Tot slot benadrukt ze de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de banksector om de digitalisering te ondersteunen, door te voorzien in begeleiding die is afgestemd op de behoeften van het cliënteel.

III. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

Volgens mevrouw Heuskin wordt de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid niet gerespecteerd. *Mevrouw Yngvild Ingels (N-VA)* vraagt hierover verduidelijking.

De spreekster geeft vervolgens aan de bezorgdheid van de heer Rosseel op het vlak van veiligheid ten volle te delen. Ze had echter de indruk dat hij niet helemaal op de hoogte was van wat haar wetsvoorstel beoogt en de garanties die ze wil inbouwen. Volgens artikel 5, § 2, 3°, van de wet op de private veiligheid wordt de interne dienst die de activiteit uitoefent bestaande uit het vervoer van geld dat het bedrag van 30 000 euro niet overschrijdt

comme un service interne de gardiennage. La proposition de loi modifiant la Loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière de manière à ce que les entrepreneurs locaux puissent faire installer des distributeurs de billets dans leur commerce en toute sécurité (DOC 55 0419/001) vise à réduire ce montant à 10 000 euros pour autant que ces distributeurs de billets se trouvent dans un espace intérieur pouvant être fermé, à un moment où cet espace est effectivement clos et non accessible au public, conformément aux directives de la Banque nationale.

L'intervenante ajoute que, si la proposition de loi est adoptée, les garanties devront être convenues en concertation avec le secteur.

D'après *M. Nicolas Parent (Ecolo-Groen)* la question de l'évolution des services bancaires et des distributeurs ne peut pas être uniquement confisquée par les banques. Cela a, selon lui, été trop souvent le cas ces dernières années.

L'orateur a des doutes quant aux initiatives du monde bancaire, telles que Batopin. Elles posent question sur le pourcentage de distributeurs automatiques à atteindre, sur la prise en compte des zones rurales, sur la question des transports publics, sur le débit de connexion internet dans certaines zones du pays. Il se pose également des questions sur la concurrence entre commerces de centre-ville et ceux en périphérie qui pourrait s'en suivre.

Selon l'orateur, il est important de comparer les chiffres avec ceux des pays voisins. Dans sa proposition de résolution visant à garantir la présence d'un distributeur automatique de billets dans chaque commune (DOC 55 733/001), Ecolo-Groen se tourne vers les Pays-Bas car Batopin s'inspire de l'exemple néerlandais *Geldmaat*. Autre initiative intéressante: la *Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer*. Celle-ci permet, sous la houlette de la Banque nationale des Pays-Bas, d'organiser un dialogue entre les banques et les représentants des associations de consommateurs, des aînés, des pouvoirs locaux, etc.

M. Parent trouve également important qu'un débat soit mené sur le contrat de gestion de bpost. Il importe que ses obligations ne soient pas revues à la baisse et que bpost réfléchisse à des possibilités de renforcement en matière de déploiement des distributeurs de billets eu égard aux questions de proximité.

niet als een interne bewakingsdienst beschouwd. Het wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid zodat lokale ondernemers op een veilige manier geldautomaten kunnen installeren in hun handelszaak (DOC 55 0419/001) wil dat bedrag verlagen naar 10 000 euro, voor zover de biljetautomaten zich in een afgeschermd ruimte bevinden en na sluitingstijd worden bevoorrad, volgens de richtlijnen van de Nationale Bank.

De sprekerster voegt eraan toe dat, als het wetsvoorstel wordt aanvaard, de garanties in dialoog met de sector zullen moeten worden afgesproken.

De heer Nicolas Parent (Ecolo-Groen) vindt dat de evolutie van de bankdiensten en de geldautomaten niet louter een zaak van de banken mag zijn. Naar zijn mening was dat de jongste jaren te vaak het geval.

De spreker plaatst vraagtekens bij de initiatieven van de bankwereld, zoals Batopin. Die initiatieven doen vragen rijzen over het aantal aan te bieden geldautomaten, over de mate waarin met het platteland rekening wordt gehouden, over de dekking door het openbaar vervoer en over de snelheid van de internetverbinding in bepaalde delen van het land. De spreker plaatst voorts ook vraagtekens bij de concurrentie die eruit zou kunnen voortvloeien tussen de handelszaken in het stadscentrum en die in de stadsrand.

Hij is van oordeel dat de cijfers moeten worden vergeleken met die van onze buurlanden. In het door hem ingediende voorstel van resolutie over de gewaarborgde aanwezigheid van een geldautomaat in elke gemeente (DOC 55 0733/001) kijkt Ecolo-Groen naar Nederland, daar Batopin is ingegeven door het Nederlandse voorbeeld "Geldmaat". Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer geldt als een ander interessant initiatief. Onder het voorzitterschap van De Nederlandsche Bank (de nationale bank van Nederland) wordt overlegd tussen de banken en de vertegenwoordigers van consumentenverenigingen, de senioren, de plaatselijke overheden enzovoort.

De heer Parent vindt het ook belangrijk dat er een debat wordt gehouden over het beheerscontract van bpost. De verplichtingen van het bedrijf mogen niet neerwaarts worden bijgesteld, en bpost moet zich beraden over mogelijkheden om meer geldautomaten aan te bieden, met het oog op een nabije dienstverlening.

L'orateur demande ensuite l'avis des représentants de Test Achats concernant la consultation aux Pays-Bas entre les associations d'une part et le monde bancaire d'autre part.

Puis il se demande si depuis la crise du COVID-19 des évolutions ont été constatées sur le comportement des aînés et des personnes à faibles revenus en matière d'utilisation de l'argent cash.

Il aimerait également connaître l'impact de la réduction et de la fermeture des agences et des distributeurs automatiques sur les chiffres des commerces. Des discussions ont-elles été engagées avec Batopin concernant la localisation des distributeurs automatiques, compte tenu des enjeux qui concernent notamment les commerces de proximité?

Enfin, l'orateur demande à Mme Tobac de clarifier ses propos sur la levée des taxes communales ou régionales concernant les distributeurs automatiques.

M. Christophe Lacroix (PS) espère que la proposition de résolution visant à mettre en place un service bancaire universel, à limiter le coût des services bancaires et à assurer une répartition correcte et équitable des distributeurs de billets et des terminaux de paiement sur le territoire (DOC 55 1905/001) sera à un moment donné également jointe au débat.

L'orateur explique ensuite que le 21 avril 2021 ING a annoncé la suppression de son compte gratuit et l'augmentation de ses frais bancaires. Les banques ne doutent de rien, dit-il. D'autant plus qu'elles ont un monopole et qu'elles prennent en otage les consommateurs ainsi que les travailleurs. Ceux-ci sont victimes de restructurations mais également de directives les incitant à pousser les clients à utiliser de plus en plus internet et les systèmes digitaux et donc à fragiliser le tissu d'emplois par la fermeture d'agences bancaires.

Certaines des propositions à l'étude font porter l'effort de pallier le manquement des banques dans leur offre de services sur les commerçants. Pour les consommateurs, cette mesure semble *a priori* positive. L'orateur était étonné de la divergence de vues entre UNIZO, pour qui les distributeurs automatiques sont un *must*, et l'UCM qui n'est pas demandeur de cette mesure. Comment expliquer cette différence de vues? Le SNI a changé sa position au cours du temps. Qu'est-ce qui justifie ce changement de position? Les syndicats ont des objections vis-à-vis de cette mesure du point de vue de la sécurité. Qu'en pensent les représentants des indépendants?

De spreker vraagt de vertegenwoordigers van Test-Aankoop wat zij vinden van het overleg in Nederland tussen allerhande verenigingen en de bankwereld.

Vervolgens vraagt hij of de senioren en de mensen met een laag inkomen sinds het uitbreken van de COVID-19-crisis anders omgaan met contant geld.

Tevens vraagt de spreker naar de gevolgen van de sluiting van bankkantoren en van de afbouw van geldautomaten op de omzet van de handelaars. Werd met Batopin besproken waar de geldautomaten zouden komen, gelet wat er met name voor de buurtwinkels op het spel staat?

Tot slot vraagt de spreker mevrouw Tobac om nadere uitleg over haar opmerking inzake de heffing van gemeentelijke of gewestelijke belastingen op geldautomaten.

De heer Christophe Lacroix (PS) hoopt dat ook het voorstel van resolutie betreffende het instellen van een universele bankdienst, het beperken van de kosten voor de bankdiensten en het waarborgen van een correcte en billijke spreiding van de geldautomaten en betaalterminals over het hele land (DOC 55 1905/001) bij dit debat aan bod zal komen.

De spreker geeft vervolgens aan dat ING op 21 april 2021 heeft aangekondigd dat de gratis zichtrekening verdwijnt en dat de bankkosten zullen stijgen. Volgens hem deinzen de banken nergens voor terug, temeer omdat ze een monopolie hebben, waardoor ze de consumenten en de werkende bevolking in een houdgreep nemen. Deze zijn het slachtoffer van herstructureringen, maar ook van richtlijnen die de banken ertoe aansporen de klanten ertoe aan te zetten almaar meer gebruik te maken van het internet en van digitale systemen. Zodoende heeft de sluiting van bankkantoren (negatieve) gevolgen voor de werkgelegenheid.

In een aantal ter bespreking voorliggende voorstellen wordt geopperd dat de handelaars zouden kunnen invallen voor de gebrekkige dienstverlening van de banken. Voor de consumenten lijkt dat *a priori* een positieve maatregel. Het heeft de spreker verbaasd dat de standpunten van UNIZO (voor wie de geldautomaten een *must* zijn) en van de UCM (dat geen voorstander is van die maatregel) zo ver uit elkaar liggen. Hoe valt dit verschil te verklaren? Het NSZ heeft na verloop van tijd een ander standpunt ingenomen. Waarom? De vakbonden hebben bedenkingen bij de maatregel, uit veiligheidsoverwegingen. Wat vinden de vertegenwoordigers van de zelfstandigen daarvan?

Pour le PS, les commerçants et l'État peuvent apporter un coup de pouce mais la responsabilité de proposer des services bancaires de qualité adéquats accessibles appartient en priorité aux banques elles-mêmes, puisque ce sont elles qui prennent tout le monde en otage. C'est pour cela qu'il plaide pour un fonds de compensation qui récompense les banques qui font leur job (en matière d'offre de services, de présence de terminaux de paiement, de distributeurs en nombre suffisant, etc.) et qui fait contribuer les banques qui ne sont pas vertueuses. L'orateur ne comprend pas l'objection selon laquelle cette mesure serait un argument pour les banques de restructurer davantage. Il demande dès lors plus d'explications sur ces craintes. Ce n'est en tout cas pas l'objectif de la proposition imaginée.

L'orateur était frappé d'apprendre que quatre Belges sur dix sont en état de vulnérabilité numérique. Dans sa proposition de résolution (DOC 55 1905/001), il propose de mettre en place des banques itinérantes. Qu'en pensent les organisations auditionnées qui ne se sont pas prononcées à ce sujet? L'orateur se dit être d'accord avec l'idée d'y joindre des accompagnateurs.

D'après M. Lacroix, ce sont souvent les personnes qui ne disposent que de faibles revenus qui paient le plus cher pour les services parce qu'elles ne disposent pas d'internet, parce qu'une transaction refusée pour solde insuffisant a un coût important – or, les personnes précarisées ont souvent et très rapidement un solde insuffisant – ou encore parce qu'elles ont besoin de duplicata pour leurs démarches administratives. Existe-t-il des éléments concrets qui permettent d'objectiver ce constat?

M. Reccino Van Lommel (VB) explique que le problème n'est pas seulement lié à la disparition des distributeurs de billets, mais aussi des agences bancaires, qui se transforment en *call centers*. Pour certains groupes de la population, il s'agit là d'une évolution négative.

La hausse des coûts ne porte pas uniquement sur les virements bancaires sur papier: les frais bancaires en général augmentent, alors que le niveau de service diminue. L'intervenant le déplore.

Batopin entend garantir l'accès de 95 % des Belges à un distributeur de billets dans un rayon maximal de 5 km de leur domicile. Cela signifie qu'en théorie, les distributeurs pourraient être situés à 10 km les uns des autres. Quelle distance les orateurs invités jugent-ils acceptable pour les personnes âgées dans notre société?

Les paiements électroniques sont encore trop chers. Quels seraient les montants acceptables?

Volgens de PS-fractie kunnen de handelaars en de Staat enigszins ondersteuning bieden, maar in de eerste plaats zijn de banken zelf verantwoordelijk voor het aanbieden van adequate en toegankelijke bankdiensten van hoge kwaliteit. Per slot van rekening zijn zij het die iedereen "gijzelen". Daarom pleit de spreker voor een compensatiefonds dat de banken vergoedt die doen wat ze moeten doen (qua dienstenaanbod, aantal beschikbare betaalterminals, voldoende geldautomaten enzovoort), en dat de slechte leerlingen een bijdrage oplegt. De spreker begrijpt het bezwaar niet dat die maatregel de banken een argument zou aanreiken om nog meer herstructureringen door te voeren. Hij vraagt meer toelichting over die vrees. In elk geval is dat niet wat het voorstel beoogt.

De spreker stond versteld dat kennelijk vier op tien Belgen digitaal kwetsbaar zijn. Met het mede door hem ingediende voorstel van resolutie (DOC 55 1905/001) stelt hij voor rondreizende banken op te richten. Wat is de mening ter zake van de gehoorde organisaties? De spreker is het eens met het idee om ook in begeleiding te voorzien.

De heer Lacroix is van oordeel dat wie een laag inkomen heeft, vaak het meest betaalt voor de diensten: deze mensen hebben geen internet, betalen veel wanneer een verrichting wordt geweigerd wegens ontoereikend saldo (een situatie die zich al snel en vaak voordoet bij mensen die in bestaansonzekerheid leven), of hebben duplicaten nodig voor de administratieve procedures die ze moeten doorlopen. Kan die bevinding objectief worden gestaafd met concrete elementen?

De heer Reccino Van Lommel (VB) legt uit dat het probleem niet alleen betrekking heeft op het verdwijnen van de bankautomaten maar ook van de bankkantoren, die overschakelen naar call centers. Dat is een negatieve evolutie voor bepaalde bevolkingsgroepen.

De stijging van de kosten heeft niet alleen betrekking op de papieren bankoverschrijvingen. De bankkosten in het algemeen stijgen, terwijl het serviceniveau daalt. Dat betreurt de spreker.

Batopin wil graag garanderen dat 95 % van de Belgen binnen maximaal vijf km van zijn of haar woning toegang heeft tot een geldautomaat. Dat betekent dat in theorie bankautomaten zelfs tien km uit elkaar zouden kunnen staan. Welke afstand is volgens de genodigden aanvaardbaar voor de ouderen in onze samenleving?

Elektronisch betalen is nog te duur. Wat zouden aanvaardbare bedragen zijn?

Mme Leen Dierick (CD&V) commence par demander l'avis des orateurs invités sur les problèmes de sécurité que pourrait poser l'installation de distributeurs de billets dans les supermarchés. Pensent-ils que cela pourrait créer une concurrence déloyale entre les banques et les commerces?

Elle se demande ensuite si les projets Batopin et Jofico concernant la répartition et la disponibilité des distributeurs sont suffisants, ou si des accords plus clairs devraient être conclus à ce sujet. Suffit-il que ces distributeurs permettent de retirer de l'argent, ou doivent-ils être multifonctionnels?

Lors d'une audition sur le même sujet en 2019, M. Cloots avait déclaré que toutes les PME ne suivaient pas l'évolution numérique à la même allure, notamment dans les petits noyaux commerciaux avec une population plus âgée qui paie plus souvent en espèces (DOC 55 861/001). Notre pays est à la traîne en matière de nombre de terminaux de paiement et de l'utilisation des nouvelles technologies de paiement. Depuis la crise du COVID-19, un mouvement de rattrapage s'est opéré, par exemple avec le paiement sans contact. *Mme Melissa Depraetere (Vooruit)* se demande si cela fait une grande différence. Les PME continueront-elles à s'adapter à l'avenir et à suivre cette tendance numérique, ou s'agissait-il d'une évolution temporaire, nécessité faisant loi?

Pendant la crise du coronavirus, de nombreux consommateurs ont été encouragés à payer par la voie électronique. Quel impact cela a-t-il eu sur les personnes en situation de pauvreté?

Les consommateurs attachent toujours une grande importance à la possibilité de payer en espèces. En outre, de nombreuses personnes ont bon gré mal gré opté pour le paiement électronique. Les consommateurs reviendront-ils à l'argent liquide une fois la crise du COVID-19 passée ou poursuivront-ils plutôt la tendance numérique?

IV. — RÉPONSES DES ORATEURS INVITÉS

M. Lieven Cloots (UNIZO) répond d'abord à la question de M. Parent, qui s'interrogeait sur l'impact de la disparition des guichets automatiques bancaires sur le chiffre d'affaires des entrepreneurs indépendants. La perte de chiffre d'affaires varie d'un magasin à l'autre; donner une moyenne reflèterait mal la situation.

M. Parent a également demandé si des discussions avaient eu lieu au sujet de Batopin. L'orateur répond

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) demande à commencer par la question de la sécurité des distributeurs de billets. Elle demande la réaction des orateurs invités sur les problèmes de sécurité que pourraient poser les distributeurs de billets dans les supermarchés. En pensent-ils que cela pourrait créer une concurrence déloyale entre les banques et les commerces?

Ensuite, elle se demande si les projets Batopin et Jofico concernant la répartition et la disponibilité des distributeurs sont suffisants, ou si des accords plus clairs devraient être conclus à ce sujet. Suffit-il que ces distributeurs permettent de retirer de l'argent, ou doivent-ils être multifonctionnels?

Lors d'une audition sur le même sujet en 2019, M. Cloots avait déclaré que toutes les PME ne suivaient pas l'évolution numérique à la même allure, notamment dans les petits noyaux commerciaux avec une population plus âgée qui paie plus souvent en espèces (DOC 55 861/001). Notre pays est à la traîne en matière de nombre de terminaux de paiement et de l'utilisation des nouvelles technologies de paiement. Depuis la crise du COVID-19, un mouvement de rattrapage s'est opéré, par exemple avec le paiement sans contact. *Mme Melissa Depraetere (Vooruit)* se demande si cela fait une grande différence. Les PME continueront-elles à s'adapter à l'avenir et à suivre cette tendance numérique, ou s'agissait-il d'une évolution temporaire, nécessité faisant loi?

Pendant la crise du coronavirus, de nombreux consommateurs ont été encouragés à payer par la voie électronique. Quel impact cela a-t-il eu sur les personnes en situation de pauvreté?

Les consommateurs attachent toujours une grande importance à la possibilité de payer en espèces. En outre, de nombreuses personnes ont bon gré mal gré opté pour le paiement électronique. Les consommateurs reviendront-ils à l'argent liquide une fois la crise du COVID-19 passée ou poursuivront-ils plutôt la tendance numérique?

IV. — ANTWOORDEN VAN DE GENODIGDE SPREKERS

De heer Lieven Cloots (UNIZO) gaat eerst in op de vraag van de heer Parent, die vroeg wat de impact was op de omzetcijfers van de zelfstandige ondernemers van het verdwijnen van de bankautomaten. Het omzetverlies verschilt van de ene handelszaak tot de andere. Daarop een gemiddelde plakken zou een verkeerd beeld geven.

De heer Parent vroeg ook of er gesprekken hebben plaatsgevonden rond Batopin. De spreker antwoordt

par l'affirmative. Plus généralement, UNIZO plaide depuis longtemps pour que la disponibilité de l'argent liquide et l'évolution des paiements numériques dans le secteur du commerce de détail fassent l'objet d'une discussion approfondie avec toutes les parties prenantes, sous l'égide de la Banque nationale. Celle-ci a récemment lancé un projet sur cette thématique (NRPC); les concertations doivent encore avoir lieu. Batopin y sera assurément discuté.

M. Lacroix attire l'attention sur les différentes positions d'UNIZO et de l'UCM au sujet de la proposition de loi DOC 55 419. L'orateur confirme que les visions ne coïncident pas, mais il nuance les différences. UNIZO ne plaide en rien pour une obligation d'installation de distributeurs automatiques de billets dans les magasins; elle veut seulement offrir aux commerçants la possibilité de faire un choix réfléchi à cet égard. En ce sens, UNIZO se réjouit de cette proposition de loi. L'orateur ajoute que Buurtsuper.be comptait autrefois 50 magasins dotés d'un tel distributeur parmi ses membres; aujourd'hui, plus aucun n'en propose. Les préoccupations exprimées par la représentante de l'UCM sont réelles, mais n'empêchent pas que cette possibilité doive être accordée.

L'orateur partage les préoccupations de sécurité exprimées par les syndicats, mais estime que la proposition de loi DOC 55 419 contient des garanties suffisantes à cet égard et parvient à un bon équilibre entre l'aspect sécuritaire d'une part et la possibilité pour les commerces d'installer des distributeurs de billets – y compris dans les zones où les distributeurs sont actuellement rares.

UNIZO n'est pas spécifiquement demandeuse des banques itinérantes, bien que cela puisse faire partie de la réponse à la problématique du maintien de la possibilité d'effectuer des paiements (en espèces et électroniques) dans les communes fusionnées ou les régions moins densément peuplées également.

Quant à la question de M. Van Lommel sur la distance acceptable pour les distributeurs de billets, M. Cloots répond que pour UNIZO, il importe surtout de trouver des solutions pour les endroits où il est actuellement difficile ou impossible de retirer de l'argent liquide, à savoir les petites communes et les communes fusionnées. Ces solutions peuvent prendre différentes formes: banques itinérantes, distributeurs de billets dans les magasins, etc.

À cet égard, l'orateur réitère sa crainte que Batopin n'ait surtout pour effet, dans la pratique, que de maintenir le statu quo. Avec tous les distributeurs qui ont déjà disparu, nous nous rapprochons déjà en effet de l'objectif

bevestigend. Meer algemeen pleit UNIZO er reeds lange tijd voor de beschikbaarheid van cash en de evolutie van de digitale betalingen in de retailsector grondig te bespreken met alle stakeholders, onder de auspiciën van de Nationale Bank. Die laatste heeft daar recentelijk een project rond opgestart (NRPC); de besprekingen moeten nog aanvangen. Batopin zal daar zeker aan bod komen.

De heer Lacroix vestigde de aandacht op de verschillende standpunten van UNIZO en UCM omtrent het wetsvoorstel DOC 55 419. De spreker bevestigt dat de visies niet gelijklopen doch nuanceert tegelijkertijd de verschillen. UNIZO pleit geenszins voor een verplichte plaatsing van geldautomaten in winkels; het wil winkeliers slechts de mogelijkheid bieden hiervoor een weloverwogen keuze te maken. In die zin verwelkomt UNIZO dit wetsvoorstel. De spreker voegt eraan toe dat Buurtsuper.be vroeger 50 winkels met zo'n automaat onder zijn leden telde; vandaag geen enkele meer. De door de vertegenwoordigster van UCM geuite bezorgdheden zijn reëel, maar beletten niet dat deze mogelijkheid moet worden geboden.

De spreker deelt de bekommelingen op het vlak van veiligheid die door de vakbonden naar voren werden gebracht, doch meent dat het wetsvoorstel DOC 55 419 op dat vlak voldoende waarborgen bevat en een goed evenwicht bereikt tussen enerzijds het veiligheidsaspect en anderzijds de mogelijkheid voor handelszaken om geldautomaten te plaatsen – inclusief in gebieden waar geldautomaten thans dun bezaaid zijn.

UNIZO is niet specifiek vragende partij voor rondreizende banken, hoewel dit een deel van het antwoord kan zijn op de vraag hoe ervoor te zorgen dat ook in deelgemeenten of dunner bevolkte regio's mensen (contante én elektronische) betalingen kunnen blijven uitvoeren.

Wat de vraag betreft van de heer Van Lommel wat dan een aanvaardbare afstand is met betrekking tot het aanbod van geldautomaten, antwoordt de heer Cloots dat het voor UNIZO vooral van belang is dat oplossingen worden gezocht voor de plaatsen waar het vandaag moeilijk of onmogelijk is om cashgeld af te halen, met name de kleinere gemeenten en deelgemeenten. Die oplossingen kunnen diverse vormen aannemen: rondreizende banken, geldautomaten in winkels enzovoort.

In dit verband herhaalt de spreker zijn bezorgdheid dat Batopin in de praktijk vooral de status quo zal handhaven. Met alle reeds verdwenen bankautomaten komen we immers al vrij dicht in de buurt van de 95 %-doelstelling

de 95 % fixé par Batopin, qui ne résoudra donc pas les problèmes rencontrés par les petites communes et les communes fusionnées.

L'orateur ne comprend guère l'argument de Febelfin qui avance que l'installation de distributeurs de billets dans les magasins créerait une concurrence déloyale, puisque ce sont les banques elles-mêmes qui démantèlent progressivement leur réseau de distributeurs. Si les commerçants veulent alors installer eux-mêmes ces machines, il ne peut être question de concurrence déloyale.

Il est vrai, comme l'a souligné Mme Depraetere, que toutes les PME ne sont pas également en phase avec l'évolution numérique en matière de paiements. Dans les petits noyaux, surtout, certains commerçants jettent le gant, non seulement parce qu'un terminal de paiement classique est trop onéreux pour eux, mais aussi parce qu'ils ne s'y retrouvent plus dans la multitude d'applications de paiement innovantes. Les commerçants sont demandeurs d'une option de paiement efficace, simple et peu coûteuse. Il convient donc de se concentrer davantage sur l'alphabétisation numérique des consommateurs comme des entrepreneurs. L'orateur plaide également en faveur d'une innovation plus rationnelle, qui se concentre pleinement sur quelques applications précises, plutôt que de lancer une multitude d'initiatives diverses simultanément – ce qui décourage les entrepreneurs.

Il ne fait aucun doute que la crise du coronavirus a poussé de nombreux commerçants à se tourner vers les applications de paiement numérique. Payconiq a connu un grand succès à ce niveau, notamment en raison de son faible prix, mais le problème est que les clients n'utilisent pas tous cette application.

Les paiements sans contact ont explosé, mais il ne s'agit souvent pas de paiements par smartphone ou autres, mais de paiements où la carte de débit est posée contre le terminal de paiement. UNIZO plaide pour une utilisation plus poussée, mais aussi plus simple et plus rationnelle, des applications numériques.

Mme Sophie Heuskin (UCM) précise que concernant la loi sur la sécurité privée qui n'est pas toujours appliquée, son observation portait sur l'obligation d'avoir un service agréé pour transporter les fonds (nombre de commerçants le faisant eux-mêmes malgré l'obligation, vu que certains banques appliquent des limites de dépôt et parce que cette obligation représente un coût et une charge administrative).

van Batopin. Dit zal dus geen soelaas bieden voor de problemen in de kleinere en deelgemeenten.

Het argument van Febelfin als zou het plaatsen van geldautomaten in winkels een ongelijk speelveld creëren, kan op weinig begrip van de spreker rekenen. Het zijn immers de banken zelf die het geldautomatennetwerk afbouwen. Als de handelaars dan zelf zulke automaten willen plaatsen, gaat het niet op gewag te maken van oneerlijke concurrentie.

Het klopt, zoals mevrouw Depraetere aangaf, dat niet elke kmo even goed mee is met de digitale evolutie op het vlak van betalen. Vooral in kleinere kernen haken sommige handelaars af, omdat een klassieke betaalterminal voor hen te duur is, maar ook omdat ze door de bomen het bos niet meer zien omwille van de veelheid aan innoverende betaaltoepassingen. Handelaars willen een efficiënte, eenvoudige en goedkope betaalmogelijkheid. Er moet dus meer aandacht gaan naar het verhogen van de digitale geletterdheid bij consumenten én ondernemers. Daarnaast pleit de spreker voor een beter gestroomlijnde innovatie, waarbij volop wordt ingezet op bepaalde toepassingen, in plaats van op allerhande initiatieven tegelijk, hetgeen ondernemers doet afhaken.

Het is duidelijk dat de coronacrisis veel handelaars heeft doen grijpen naar digitale betaaltoepassingen. Payconiq was daarbij zeer succesvol, met name omwille van de lage prijs, maar het probleem is dat niet alle klanten deze toepassing gebruiken.

Contactloos betalen heeft een hoge vlucht genomen, maar vaak gaat het niet om betalingen per smartphone e.d. maar om betalingen waarbij de debetkaart tegen de betaalterminal wordt gehouden. UNIZO pleit voor een meer doorgedreven, maar ook rechtlijner, meer gestroomlijnd gebruik van digitale toepassingen.

Wat de niet-systematische toepassing van de wet op de private veiligheid betreft, verduidelijkt mevrouw Sophie Heuskin (UCM) dat haar opmerking betrekking heeft op de verplichting om voor geldtransport een beroep te doen op een erkende dienst (ondanks die verplichting doen veel handelaars dit zelf, doordat bepaalde banken beperkingen opleggen inzake het storten van cash en omdat die verplichting kosten en administratieve rompslomp met zich brengt).

Par rapport au projet Batopin, elle ajoute que UCM a été consulté au tout début de l'initiative mais plus depuis lors. Elle observe qu'un cumul des initiatives, en impliquant également bpost, sera sans doute la bonne solution pour couvrir correctement l'ensemble du territoire, notamment pour les communes rurales. Elle rejoint UNIZO sur les aspects innovants en matière de paiement, à la fois pour le consommateur et pour le commerçant. Elle demande de ne pas tirer de conclusions précipitées des usages pendant la crise du COVID-19 qui ont fort variés d'un utilisateur à l'autre.

Concernant la différence d'avis entre UNIZO et UCM sur l'installation de distributeurs de billets dans les commerces, Mme Heuskin précise avoir relayé le retour de deux fédérations sectorielles. Rien n'empêche, dit-elle, que sur base volontaire et dans des conditions où des réponses ont été apportées à tous les problèmes pratiques (tant en termes de coûts que de garanties sécuritaires) certains veuillent tenter l'expérience.

Concernant la réflexion de Febelfin à propos des réticences sur le système du cash back, elle fait observer que cela dérange peut-être la fédération belge du secteur financier de ne pas voir les mouvements transiter chez ses membres.

Sur les paiements électroniques, elle demande qu'il y ait une offre plus large avec un package adapté aux besoins des clients en permettant à chacun d'effectuer un choix parmi la panoplie des paiements et d'offrir des solutions ad hoc pour certains commerces comme les libraires.

M. Philippe Ruelens (SNI) déclare que son organisation n'a jamais été contactée au sujet du lancement de Batopin. Il attend avec impatience la concertation qui se tiendra sous les auspices de la Banque nationale et saisira l'occasion pour y exposer clairement le point de vue du SNI sur la question.

Les exemples de commerçants ayant subi une perte de chiffre d'affaires en raison de la disparition de distributeurs, cités précédemment par l'orateur, sont anecdotiques. Aucune étude n'a été réalisée à ce sujet et le SNI ne dispose pas de chiffres plus précis. Il est difficile d'estimer l'impact de la disparition des distributeurs sur les chiffres d'affaires des commerçants riverains. Il subsiste cependant un lien.

Plusieurs membres ont demandé des précisions sur la révision de la position du SNI au sujet de l'installation de distributeurs de billets dans les magasins. En 2019,

In verband met het Batopin-project geeft nog mee dat UCM werd geraadpleegd bij de start van dit initiatief, maar daarna niet meer. Ze merkt op dat het wellicht een goede oplossing is zoveel mogelijk initiatieven, waarbij ook bpost wordt betrokken, te combineren, als men het volledige grondgebied en vooral de landelijke gemeenten op een correcte manier wil dekken. Ze is het eens met UNIZO dat er op het vlak van betaling sprake is van innoverende aspecten, zowel voor de consument als voor de handelaar. Ze vindt dat er geen overhaaste conclusies mogen worden getrokken over het betalingsgedrag tijdens de COVID-19-crisis, aangezien dit sterk verschilde van gebruiker tot gebruiker.

Met betrekking tot het uiteenlopende advies dat UNIZO en UCM hebben uitgebracht over de installatie van geldautomaten in handelszaken, verduidelijkt mevrouw Heuskin dat ze enkel de feedback van twee sectorfederaties heeft overgemaakt. Niets belet dat sommige handelaars op vrijwillige basis en mits ze een antwoord krijgen op alle praktische problemen (zowel inzake de kosten als de veiligheids garanties) alsnog een dergelijke automaat willen installeren.

Aangaande de terughoudendheid van Febelfin inzake het *cashback*-systeem merkt de spreekster op dat het de Belgische federatie van de financiële sector misschien steekt dat die financiële bewegingen buiten haar leden om gebeuren.

Ze vraagt dat er op het vlak van elektronische betalingen een groter aanbod zou komen met een aan de behoeften van de klanten aangepast pakket, waarbij iedereen kan kiezen uit een waaier aan betaal mogelijkheden en waarbij er *ad-hoc* oplossingen voor bepaalde winkels (zoals boekhandels) worden geboden.

De heer Philippe Ruelens (NSZ) geeft aan dat zijn organisatie nooit gecontacteerd is geweest omtrent de opstart van Batopin. Hij kijkt uit naar het overleg dat onder de auspiciën van de Nationale Bank zal plaatsvinden en zal de gelegenheid te baat nemen om daar de NSZ-standpunten ter zake duidelijk uiteen te zetten.

De voorbeelden die de spreker eerder aanhaalde van handelaars die omzetverlies hebben geleden ingevolge het verdwijnen van geldautomaten, zijn anekdotisch. Er werden daarover geen studies uitgevoerd en het NSZ beschikt niet over nadere cijfers. Het probleem is dat de impact van het verdwijnen van geldautomaten op de omzetcijfers van omliggende handelaars moeilijk te bepalen valt. Er is echter wel degelijk een verband.

Verschillende leden vroegen om verduidelijking bij de bijsturing van de NSZ-stellingname inzake de plaatsing van geldautomaten in winkels. In 2019, toen er voor het

lorsqu'il a été question pour la première fois d'élargir les possibilités en la matière, le SNI a estimé qu'un tel élargissement entraînerait une surenchère concurrentielle entre les petits commerçants d'une part, et les grandes chaînes et grands magasins d'autre part, dans laquelle les premiers – qui ne disposent ni de l'espace ni du personnel suffisants – seraient perdants. À l'heure actuelle, le SNI n'est toujours pas en faveur l'installation de distributeurs automatiques de billets dans les magasins. Toutefois, les commerçants qui le souhaitent devraient en avoir la possibilité, à la double condition que les mêmes règles de sécurité soient respectées que dans les banques et qu'un soutien à l'investissement soit proposé.

M. Van Lommel a demandé ce que serait un prix acceptable pour le paiement électronique; l'orateur n'a pas de réponse toute faite à lui apporter. Le SNI estime que le coût est trop élevé, ainsi que l'ont révélé des enquêtes auprès de ses membres. Par ailleurs, de nombreux membres du SNI ne savent pas exactement quel tarif ils paient aujourd'hui. L'orateur estime qu'il serait judicieux que le gouvernement mette en place un comparateur de tarifs qui puisse offrir plus de transparence sur l'offre de solutions de paiement aux commerçants, à l'instar de ce qui existe pour les tarifs du gaz et de l'électricité.

Enfin, à la question des fonctionnalités que devraient pouvoir offrir les distributeurs de billets installés dans le cadre d'initiatives telles que Batopin, M. Ruelens répond que, du point de vue des seuls commerçants, le retrait et le dépôt d'espèces sont suffisants. Il comprend toutefois le plaidoyer d'autres groupes de la société qui souhaiteraient voir ces distributeurs offrir un service plus large.

Mme Judith Tobac (BAPN) répond d'abord à la question de l'impact de la crise du coronavirus sur les personnes en situation de pauvreté. Cet impact a été réel. Au début de la crise, en particulier, l'utilisation de l'argent liquide était fortement découragée, ce qui a posé un problème majeur pour les sans-abri et les personnes en séjour irrégulier, qui n'utilisent que de l'argent liquide. Le BAPN a alors rapidement contacté le ministre compétent pour signaler le problème.

Plus généralement, l'accélération de la numérisation après la crise du coronavirus a confronté les personnes en situation de pauvreté à de sérieuses difficultés. Les services bancaires au guichet n'étaient pratiquement plus possibles, pas plus que les demandes physiques d'allocations. Les contacts téléphoniques avec les organismes de paiement se sont également avérés laborieux. De nombreuses personnes qui avaient l'habitude de faire remplir leur déclaration fiscale par le service des contributions ont vu cette possibilité disparaître. Autre problème: les enfants en âge d'être scolarisés ont dû

eerst sprake van was de mogelijkheden in dat verband te verruimen, stelde het NSZ zich op het standpunt dat zulke verruiming tot een concurrentieslag zou leiden tussen de kleine handelaars enerzijds en de grote ketens en grootwarenhuizen anderzijds, waarbij die eersten – die over voldoende ruimte noch personeel beschikken – aan het kortste eind zouden trekken. Thans is het NSZ nog steeds geen pleitbezorger van geldautomaten in winkels; handelaars die dit wensen zouden echter wel de mogelijkheid moeten hebben zo'n automaat te plaatsen, op de dubbele voorwaarde dat dezelfde veiligheidsregels in acht worden genomen als bij de banken en dat er een investeringsondersteuning wordt geboden.

De heer Van Lommel vroeg wat een aanvaardbare prijs zou zijn voor elektronisch betalen. De spreker heeft geen pasklaar antwoord. Het NSZ meent wel dat de kostprijs te hoog is. Dit is het beeld dat naar voren komt uit ledenbevragingen. Tegelijkertijd is het zo dat vele NSZ-leden geen goed zicht hebben op de prijs die zij vandaag betalen. De spreker meent dat het goed zou zijn mocht de overheid, naar analogie met gas- en elektriciteitsstarieven, een tariefvergelijker op poten zetten, die meer transparantie kan bieden inzake het aanbod van betaaloplossingen voor handelaars.

Wat ten slotte de vraag betreft welke functies geldautomaten die in het kader van de initiatieven zoals Batopin zullen worden geplaatst, zouden moeten hebben, antwoordt de heer Ruelens dat, louter vanuit het perspectief van de handelaars, het afhalen en het storten van cash voldoende is. Hij begrijpt echter het pleidooi van andere groepen in de samenleving die aan die automaten een ruimere dienstverlening zouden willen gekoppeld zien.

Mevrouw Judith Tobac (BAPN) gaat eerst in op de vraag omtrent de impact van de coronacrisis op mensen in armoede. Die was er zeer zeker. Vooral in het begin van de coronacrisis werd het gebruik van cashgeld sterk ontraden. Dit plaatste met name daklozen en mensen zonder wettig verblijf voor een groot probleem, vermits zij enkel cash gebruiken. BAPN heeft toen snel contact genomen met de bevoegde minister om deze kwestie aan te kaarten.

Meer in het algemeen heeft de versnelde digitalisering ingevolge de coronacrisis mensen in armoede met een aantal serieuze moeilijkheden geconfronteerd. Bancaire dienstverlening aan het loket was nauwelijks nog mogelijk. *Idem* wat fysieke aanvragen voor uitkeringen betreft. Ook telefonisch contact met uitkeringsinstellingen lag moeilijk. Vele mensen die het gewoon waren hun belastingaangifte te laten invullen bij de belastingdienst, zagen die mogelijkheid wegvallen. Nog een probleem: schoolgaande kinderen moesten afstandsonderwijs volgen, terwijl mensen in armoede daar vaak de uitrusting niet

suivre leurs cours à distance, alors que les personnes en situation de pauvreté ne disposaient souvent pas du matériel nécessaire pour le permettre. Un dernier exemple, plus récent, concerne la campagne de vaccination actuelle: toute personne souhaitant s'inscrire sur la liste de réserve doit le faire en ligne.

La crise du coronavirus a donné un sérieux coup de pouce à la numérisation de la société, une tendance qui ne peut plus s'inverser. Le respect des droits fondamentaux de chacun nous impose toutefois de réfléchir aux moyens de continuer à garantir la participation à la société des personnes en situation de pauvreté et des autres groupes vulnérables.

En disant que les communes qui prélèvent une taxe sur un distributeur automatique de billets devraient également être incluses dans les initiatives visant à optimiser leur approvisionnement, Mme Tobac faisait référence aux demandes 1 b) et c) de la proposition de résolution DOC 55 1825. Elle estime que les habitants de ces communes ne se soucient pas de la politique fiscale de leur administration communale, et qu'eux aussi doivent pouvoir bénéficier d'une répartition judicieuse des distributeurs.

L'oratrice rappelle qu'elle est favorable à l'idée de banques itinérantes, mais à la condition qu'elles soient accessibles à tous. Il ne peut être question d'installer une mini-agence aux heures d'ouverture limitées dans une maison de repos. Par ailleurs, les banques itinérantes ne peuvent pas servir d'alibi à une nouvelle réduction du réseau d'agences.

Être pauvre coûte cher. Les personnes en situation de pauvreté vivent souvent dans des maisons mal isolées et sont contraintes de se déplacer en utilisant des formules tarifaires plus coûteuses (par exemple un ticket pour un seul trajet au lieu d'un ticket de dix trajets ou d'un abonnement, qui sont plus économiques). Cela s'avère également pour les services financiers, comme mentionné ci-dessus (duplicatas, opérations au guichet, opérations refusées).

Il ne faut pas non plus négliger le temps et l'argent que perdent les personnes en situation de pauvreté lorsqu'elles prennent les transports en commun pour se rendre dans des agences bancaires ou à des distributeurs de billets de plus en plus rares.

Enfin, sur la question de la distance acceptable pour un distributeur, Mme Tobac estime que ce seuil de 10 km est vraiment trop élevé et que, outre la distance physique, il convient également de prêter attention à l'accessibilité (par les transports en commun) et à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

voor hebben. Een laatste, recenter voorbeeld betreft de huidige vaccinatiecampagne: wie zich op de reservelijst wil laten inschrijven, moet dat online doen.

De coronacrisis heeft de digitalisering van de samenleving een serieuze boost gegeven. Die trend valt niet meer om te keren. Maar het respect voor de grondrechten van eenieder dicteert dat men nadenkt over manieren om de deelname aan de samenleving van mensen in armoede en andere kwetsbare groepen te kunnen blijven verzekeren.

Met haar opmerking dat ook gemeenten die belastingen heffen op automaten meegenomen moeten worden in initiatieven om het aanbod daarvan te optimaliseren, maakte mevrouw Tobac allusie op verzoek 1 b) en c) van het voorstel van resolutie DOC 55 1825. Haar punt is dat de inwoners van die gemeenten geen boodschap hebben aan het fiscaal beleid van hun gemeentebestuur en dat ook zij op een goede spreiding van automaten zouden moeten kunnen rekenen.

De spreekster herhaalt dat zij het idee van rondreizende banken genegen is, maar wel op voorwaarde dat zij toegankelijk zijn voor iedereen. Het kan niet de bedoeling zijn een kantoortje met beperkte openingsuren in te richten in een rusthuis. Tevens mogen de rondreizende banken geen alibi zijn voor een verdere uitdunning van het kantorennetwerk.

Het is inderdaad zo dat arm zijn geld kost. Zo wonen mensen in armoede veelal in slecht geïsoleerde huizen en zien zij zich gedwongen om zich met duurdere tarief-formules (bijvoorbeeld ticket voor éénmalige rit in plaats van voordeliger tienrittenkaarten of abonnementen) te verplaatsen. Ook voor de financiële dienstverlening gaat dit op, zoals reeds eerder aangehaald (duplicaten, verrichtingen aan loketten, geweigerde transacties).

Wat ook niet mag worden vergeten is het geld en de tijd die mensen in armoede verliezen als ze het openbaar vervoer nemen om zich naar de steeds schaarser wordende bankkantoren of geldautomaten te begeven.

Wat ten slotte de vraag betreft wat een aanvaardbare afstand is voor een geldautomaat, meent mevrouw Tobac dat tien km echt te ver is en dat, los van de fysieke afstand, er ook aandacht moet zijn voor de bereikbaarheid (met het openbaar vervoer) en de toegankelijkheid voor mensen met een beperking.

Mme Ellen Ophalvens (OKRA) précise, quant à la question de savoir quel fut l'impact de la crise du COVID-19 sur la part des paiements en cash et digitaux, que le paiement électronique n'est plus en soi un problème pour les aînés. Par contre, elle souligne que les nouveaux moyens de paiement avec des apps posent problème pour de nombreuses personnes âgées (50 %) ne disposant pas d'un smartphone ou tout simplement pas d'un abonnement mobile, qui est souvent nécessaire pour pouvoir effectuer un paiement. Ces personnes ont besoin d'un accompagnement pour leur permettre d'effectuer leurs paiements.

Au niveau plus général, l'oratrice reçoit régulièrement des critiques sur une série de services qui ne sont plus disponibles qu'en ligne comme la déclaration d'impôt ou l'inscription en ligne lors d'une visite dans une maison de repos.

Concernant les services bancaires, Mme Ophalvens précise qu'OKRA est très attaché au maintien du réseau d'agences bancaires à proximité des clients tout en ajoutant qu'il faut prévoir des alternatives si ce n'est pas possible. OKRA a listé une série de possibilités, tout en n'ayant pas chiffré le coût de celles-ci: visites chez le client, sessions spécifiques, banque itinérante, ...

Concernant Batopin, l'intervenante souhaite faire observer que la distance maximale n'est pas toujours facile à évaluer. Elle invite les membres de la commission à se pencher sur l'émission du programme télévisé néerlandais *Kassa* qui traitait des problèmes rencontrés avec la localisation des distributeurs de billets. Elle explique que la distance de cinq kilomètres est parfois théorique avec des rivières à franchir. Mme Ophalvens demande dès lors que la répartition soit bien étudiée, en tenant compte que les plus petites entités et parties de communes ne soient pas les oubliées du nouveau système.

Elle invite aussi les systèmes Batopin et Jofico à travailler de concert sur une offre de services élargie, qui ne se limite pas aux seuls retraits.

Mme Danièle Bovy (Test Achats) précise que la plateforme de réflexion existante aux Pays-Bas est intéressante et fonctionne bien. Un des points repris dans la pétition de Test Achats sur les services bancaires prévoyait que la Banque nationale soit à l'initiative d'une telle plateforme en Belgique: cette initiative a été mise sur pied depuis le 1^{er} mars 2021 avec un groupe de travail sur le cash et un autre sur les paiements instantanés.

Op de vraag naar de impact die de COVID-19-crisis heeft gehad op het aandeel van respectievelijk betalingen in cash en elektronische betalingen, antwoordt mevrouw Ellen Ophalvens (OKRA) dat het elektronisch betalen op zich voor de ouderen geen probleem meer vormt. Daar staat echter tegenover dat veel oudere personen (50 %) die geen smartphone hebben of gewoon niet beschikken over een mobiel abonnement, dat voor betalingen vaak noodzakelijk is, problemen ondervinden met de nieuwe betaalapps. Die personen hebben begeleiding nodig om dergelijke betalingen te kunnen doen.

Meer algemeen krijgt de spreekster regelmatig kritische opmerkingen over diensten die enkel nog online beschikbaar zijn, zoals de belastingaangifte of de aanmelding voor een bezoek aan een woonzorgcentrum.

Mevrouw Ophalvens verduidelijkt dat OKRA inzake bankdiensten groot belang hecht aan het instandhouden van het netwerk van bankkantoren dichtbij de woonplaats van de klanten. Ze voegt eraan toe dat in alternatieven moeten worden voorzien indien dit niet mogelijk is. OKRA heeft hiertoe een aantal mogelijkheden opgesteld, evenwel zonder de kosten ervan te becijferen: huisbezoeken aan de klant, specifieke sessies, rondreizende bank enzovoort.

Wat het Batopin-project betreft, merkt de spreekster op dat de maximum afstand niet altijd makkelijk in te schatten is. Ze nodigt de commissieleden uit eens te kijken naar het Nederlandse televisieprogramma *Kassa*, waarin de problemen met de inplanting van geldautomaten werden aangekaart. Ze legt uit dat men vaak slechts in theorie een geldautomaat binnen een afstand van vijf kilometer heeft, aangezien in dat verband geen rekening wordt gehouden met bijvoorbeeld de oversteek van rivieren. Mevrouw Ophalvens verzoekt bijgevolg dat de spreiding van de automaten goed te bekijken en erop toe te zien dat de kleinste entiteiten en gehuchten in het nieuwe systeem niet uit de boot vallen.

Tevens roept de spreekster Batopin en Jofico ertoe op samen te werken aan een uitgebreider dienstenaanbod, dat meer omvat dan geldafhalingen.

Mevrouw Danièle Bovy (Test-Aankoop) verduidelijkt dat het in Nederland bestaande reflectieplatform interessant is en goed werkt. In de petitie van Test-Aankoop inzake bankdiensten werd onder meer gevraagd dat de Nationale Bank het initiatief voor een dergelijk platform in België zou nemen. Dit initiatief werd op de sporen gezet op 1 maart 2021; in dat verband verdiept een werkgroep zich in cashbetalingen en een andere in flitsbetalingen.

A la question de savoir que feront les consommateurs qui ont dû s'adapter à cause de la crise du COVID-19 aux modes de paiement sans contact et uniquement digitaux, elle rappelle que le plus important est d'avoir le choix du moyen de paiement, sans qu'il ne soit imposé, tenant compte du fait que 40 % ont une vulnérabilité digitale.

Concernant le projet Batopin pour lequel Test Achats a été consulté au début du processus de réflexion, elle note que la distance idéale est difficile à évaluer mais qu'il faut travailler sur une offre de services bancaires plus large avec des appareils multifonctionnels (pas uniquement des distributeurs de billets). Elle s'inquiète de savoir si la concurrence va encore jouer puisqu'il s'agit d'un projet commun aux quatre plus grandes banques et si cela va avoir une répercussion en termes de coût des services et opérations.

Pour Mme Bovy, ce que le consommateur veut principalement, c'est de pouvoir gérer ses comptes bancaires de manière autonome et à un prix raisonnable. Elle observe que gérer ses comptes de manière traditionnelle, sans inclure la digitalisation, devient aujourd'hui extrêmement coûteux.

Elle demande que soit le compte bancaire de base ne soit pas uniquement réservé aux seuls précarisés mais aussi aux plus vulnérables d'un point de vue digital (40 % de la population), soit qu'un service bancaire universel avec un coût encadré soit créé. Elle insiste sur l'urgence à agir en la matière, au besoin par une législation et sur base du modèle de *gentlemen's agreement* conclu en son temps par la ministre Freya Van den Bossche.

M. Steve Rosseel (ACV Voeding en Diensten) précise que les syndicats des convoyeurs de fonds ne sont pas opposés par principe aux distributeurs de billets dans les commerces: cela peut, selon lui, être une solution pour compléter la répartition des distributeurs de billets sur le territoire mais cela ne peut en aucun cas représenter un pas en arrière quant à la sécurisation des opérations de retrait et de transport d'argent. Il s'étonne que le personnel utilisant ces terminaux soit exclu de la loi sur la sécurité intérieure, en n'étant pas screené par le SPF Intérieur et ne devant pas suivre de formation complémentaire ad hoc.

Concernant l'appareil à proprement parler, il relève qu'il doit être disposé dans un lieu qui peut être fermé mais pas spécifiquement sécurisé. Il relève une incohérence par rapport à ce qui est prévu dans le projet Batopin, qui répond aux exigences des agences bancaires actuelles (choc, attaques au gaz ou aux explosifs). Les moyens

Als antwoord op de vraag hoe het verder moet met de consumenten die zich door de COVID-19-crisis hebben moeten aanpassen aan contactloze en uitsluitend elektronische betaalwijzen, benadrukt de spreker dat het erop aankomt de betaalwijze te kunnen kiezen zonder dat die wordt opgelegd; 40 % van de consumenten heeft immers ontoereikende digitale vaardigheden.

Aangaande het Batopin-project waarover Test-Aankoop aan het begin van de denkoefening werd geraadpleegd, merkt ze op dat de ideale afstand moeilijk in te schatten is. Ze stelt dan ook voor werk te maken van een breder aanbod aan bankdiensten waarvoor multifunctionele toestellen (niet enkel geldautomaten) worden ingezet. Ze vraagt zich verontrust af of in dezen de concurrentie nog zal spelen; het gaat immers om een gezamenlijk project van de vier grootste banken. Zal zulks een weerslag hebben op de kostprijs van de diensten en de verrichtingen?

Volgens Mevrouw Bovy wil de consument vooral zijn bankrekeningen autonoom en tegen een redelijke prijs kunnen beheren. Ze merkt op dat het vandaag zeer duur is geworden om bankrekeningen op de traditionele manier, zonder elektronische middelen, te beheren.

Ze verzoekt hetzij de basisbankrekening niet langer voor te behouden voor de minst begoeden, maar ze tevens aan te bieden aan de personen die digitaal het meest kwetsbaar zijn (40 % van de bevolking), hetzij een universele bankdienst tegen een wettelijk bepaalde kostprijs in te stellen. Ze hamert op de dringende nood aan actie op dit vlak, indien nodig via wetgeving en op basis van een *gentlemen's agreement*, zoals dat door voormalig minister Freya Van den Bossche werd aangegaan.

De heer Steve Rosseel (ACV Voeding en Diensten) verduidelijkt dat de vakbonden van de geldtransporteurs in principe niet tegen geldautomaten in winkels zijn gekant. Volgens hem kan dit een oplossing zijn om gaten in de spreiding van de geldautomaten over het grondgebied te dichten. In geen geval mag dit echter ten koste gaan van de beveiliging van de geldopneming en van het geldtransport. Hij is verwonderd dat de personeelsleden die de terminals gebruiken, niet onder de wet op de binnenlandse veiligheid ressorteren en dat ze niet door de FOD Binnenlandse Zaken worden gescreend, noch een bijkomende passende opleiding moeten volgen.

Aangaande de toestellen zelf merkt hij op dat die moeten worden opgesteld in een ruimte die weliswaar kan worden afgesloten, maar niet specifiek moet worden beveiligd. Hij merkt op dat dit niet spoort met het Batopin-project, dat voldoet aan de huidige vereisten van de bankkantoren (breuk, gas- of plofkrak). Het

de protection pour le personnel travaillant dans les commerces et confrontés à l'utilisation de ces distributeurs de billets sont pour lui insuffisants.

L'intervenant souligne qu'il faut aussi sécuriser les mouvements d'argent des commerçants pour leur éviter de devoir transporter eux-mêmes des fonds. Il ajoute que le secteur des convoyeurs de fonds a proposé des solutions en la matière, comme les boîtes sécurisées qui peuvent rester dans le commerce où l'argent peut être déposé avec transfert instantané des fonds.

Il s'étonne que les coûts de la manipulation de l'argent soient invoqués comme argument quand on connaît les dégâts humains que peuvent causer un braquage, un *tiger kidnapping* ou des menaces.

Il s'oppose à ce qu'un retour en arrière en matière sécuritaire soit envisagé.

Pour M. Rosseel, un distributeur de billets limité à 10 000 euros lui semble irréaliste car ne tenant pas compte de la réalité du terrain et des transactions dans les commerces, où les volumes d'opérations sont souvent bien plus importants. Cela comporte selon lui un risque de pression sur le commerçant ou son personnel qui devra aller remplir la machine pendant ses heures d'ouverture. L'intervenant pense que ce genre d'opérations va vite se savoir et *de facto* augmenter les risques de braquages car beaucoup de petits criminels vont y voir leur intérêt.

Mme Aurélie Carette (CGSLB) précise partager cet avis et que les agents convoyeurs de fonds suivent une formation à la sécurité qui serait fort utile pour tous ceux devant être amenés à manipuler ces fonds.

M. Maarten Dedeyne (CGSLB), sur la demande de M. Lacroix, précise la position des syndicats à l'égard du fonds de compensation évoqué dans la proposition de loi DOC 55 1286. Les organisations de travailleurs soulignent que les banques ont la responsabilité sociale d'offrir des services bancaires solides, de préférence via leur réseau d'agences. Il existe un risque que les banques "rachètent" cette responsabilité qui leur incombe en contribuant à un tel fonds de compensation. Cette contribution devrait donc être suffisamment élevée pour que l'analyse coût-bénéfice que mènera la banque penche en faveur du maintien des agences, plutôt que de leur fermeture, si elle contribue au fonds.

personeel dat in de winkels werkt en dat te maken krijgt met het gebruik van die geldautomaten, wordt volgens hem onvoldoende beschermd.

De spreker beklemtoont dat men ook de cashbewegingen van de handelaars moet beveiligen, om te voorkomen dat ze zelf geld moeten transporteren. Hij voegt eraan toe dat de sector van de geldtransporteurs ter zake oplossingen heeft voorgesteld, zoals beveiligde kisten die in de winkel blijven en waarin het geld kan worden gedeponereerd, met onmiddellijke overschrijving van de gelden.

Hij is verwonderd dat de kosten van de geldbehandeling als argument worden aangehaald. Volgens hem wegen die niet op tegen het menselijke leed dat een overval, een *tiger kidnapping* of bedreigingen kunnen veroorzaken.

Hij kant zich tegen de in uitzicht gestelde uitholling van de beveiliging.

Het lijkt de heer Rosseel onrealistisch de capaciteit van de geldautomaten tot 10 000 euro te beperken, aangezien dit bedrag geen rekening houdt met de realiteit in het veld, noch met de geldtransacties in de winkels, waarbij er vaak grotere volumes omgaan. Volgens hem riskeert men op die manier druk te leggen op de handelaar of op zijn personeel, aangezien de automaat zal moeten worden aangevuld tijdens de openingsuren van de winkel. De spreker denkt dat informatie over dergelijke aanvulverrichtingen snel de ronde zal doen en *de facto* het risico op overvallen zal doen toenemen; voor veel kleine criminelen is dit immers een gedroomde kans.

Mevrouw Aurélie Carette (ACLVB) geeft aan dat ze die mening deelt. De geldtransporteurs volgen een veiligheidsopleiding die ook zeer van pas zou komen voor al wie met geld moet omgaan.

De heer Maarten Dedeyne (ACLVB) verduidelijkt op vraag van de heer Lacroix het standpunt van de vakbonden betreffende het door wetvoorstel DOC 55 1286 voorgestelde compensatiefonds. De werknemersorganisaties benadrukken dat de banken een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben om een degelijke bancaire dienstverlening aan te bieden, het liefst via het kantorennetwerk. Het risico bestaat dat banken de op hen rustende verantwoordelijkheid zouden "afkopen" via een bijdrage aan zo'n compensatiefonds. Die bijdrage zou dus alleszins voldoende hoog moeten zijn, zodat de kosten-batenanalyse die de bank zal uitvoeren in het voordeel uitdraait van het openhouden van kantoren, en niet van het opdoeken ervan mits bijdrage aan dat fonds.

Les syndicats prônent le maintien des agences pour toutes les banques. Au sein de ce réseau, il convient d'examiner comment garantir le service de base. Le fonds de compensation ne doit en aucun cas devenir un blanc-seing autorisant les banques à réduire davantage le réseau d'agences, avec toutes les conséquences que cela aurait pour le personnel.

V. — QUESTIONS ET RÉPONSES SUPPLÉMENTAIRES

M. Christophe Lacroix (PS) explique que le fonds de compensation consiste à forcer les banques qui ferment des agences, des distributeurs de billets et des ATM à cotiser à un fonds de compensation pour aider celles qui maintiennent des agences, des distributeurs de billets et des ATM. L'intention n'est pas que les banques contribuent au fonds de compensation pour ensuite faire ce qu'elles veulent.

Mme Kathleen Verhelst (Open Vld) comprend la remarque sur l'insuffisance des 10 000 euros pour les distributeurs automatiques de billets, ce qui oblige à recharger les machines. D'autre part, elle note que le cash-back est pratiqué dans de nombreux magasins et que les hôte(sse)s de caisse, qui ont autant d'argent dans les mains, sont donc en danger tous les jours. Si nous compliquons les choses au niveau des distributeurs automatiques de billets, cela ne va-t-il pas donner une impulsion au cash-back?

M. Steve Rosseel (ACV Voeding en Diensten) précise que les transporteurs de fonds ont évolué vers des solutions qui sont compatibles avec de nouvelles situations de gestion du cash dans les magasins, tout en préservant l'aspect sécurité des dépôts.

Il observe que dans certains commerces, type boulangerie, les clients déposent eux-mêmes le montant dû dans un appareil et le gérant n'entre plus en contact avec l'argent. C'est l'appareil sécurisé qui rend automatiquement la monnaie.

D'une façon générale, il relève que plus il y a de manipulation de l'argent, plus le risque est élevé.

Il souligne que le secteur des convoyeurs de fonds essaie de réduire au maximum la manipulation d'argent, en cantonnant les espèces et la monnaie dans des cassettes sécurisées, ce qui réduit la perception d'un maillon faible susceptible d'attirer l'attention de criminels.

De vakbonden pleiten voor het behoud van de kantoren voor alle banken. Binnen dat netwerk moet worden bekeken hoe een basisdienstverlening kan worden verzekerd. Het compensatiefonds mag in geen geval voor de banken een vrijgeleide worden om het kantorennetwerk verder uit te dunnen, met alle gevolgen van dien voor het personeel.

V. — BIJKOMENDE VRAGEN EN ANTWOORDEN

De heer Christophe Lacroix (PS) geeft aan dat met het compensatiefonds wordt beoogd dat banken die kantoren sluiten, alsook geldautomaten en ATM's verwijderen, ertoe worden verplicht een bijdrage aan dat fonds te storten ter ondersteuning van de banken die kantoren openhouden en geldautomaten en ATM's openhouden. Het is niet de bedoeling dat banken bijdragen aan het compensatiefonds en daarna hun zin doen.

Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld) begrijpt de opmerking met betrekking tot de geldautomaten als zou 10 000 euro te weinig zijn en de geldautomaten bijgevolg moeten worden bijgevoerd. Anderzijds merkt ze op dat in heel wat winkels aan cashback wordt gedaan en mensen aan de kassa bijgevolg elke dag risico's lopen met zoveel geld op hun schoot. Als we het moeilijk maken voor de geldautomaten, zal de cashback dan niet harder worden geprofileerd?

De heer Steve Rosseel (ACV Voeding en Diensten) geeft aan dat de geldtransporteurs thans oplossingen hanteren die verenigbaar zijn met nieuwe vormen van cashbeheer in de winkels, zonder het veiligheidsaspect van de stortingen in het gedrang te brengen.

Hij merkt op dat klanten bij bepaalde handelaars (zoals bakkers) zelf het verschuldigde bedrag in een toestel stoppen, waarna het beveiligde toestel automatisch het wisselgeld teruggeeft en de zaakvoerder dus niet meer in contact komt met het geld.

Over het algemeen kan men volgens hem stellen dat het risico toeneemt naarmate er meer geldverrichtingen zijn.

Hij beklemtoont dat de geldtransportsector de omgang met geld tot een minimum beperkt door de muntstukken en de biljetten in beveiligde cassettes op te bergen. Daardoor verkleint de perceptie dat geldtransporten de zwakke schakel zijn en dus de aandacht van criminelen kan trekken.

Il plaide pour une réduction maximale du risque dans le chef des commerçants et explique ne pas être opposé à un ATM dans les commerces mais il s'interroge sur les modalités pratiques (formation, utilisation, ...).

Les rapporteurs,

Dieter VANBESIEN,
Albert VICAIRE
Kathleen VERHELST

Le président,

Stefaan VAN HECKE

Hij pleit ervoor het risico voor de handelaars zoveel mogelijk te beperken. Hoewel de spreker niet gekant is tegen geldautomaten in winkels, heeft bij bedenkingen bij de praktische kant van de zaak (opleiding, gebruik enzovoort).

De rapporteurs,

Dieter VANBESIEN,
Albert VICAIRE
Kathleen VERHELST

De voorzitter,

Stefaan VAN HECKE