

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

15 mars 2021

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à assurer des services bancaires
de proximité, de qualité et inclusifs**

(déposée par Mme Vanessa Matz et consorts)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

15 maart 2021

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende kwaliteitsvolle, inclusieve en
nabije bankdiensten**

(ingediend door mevrouw Vanessa Matz c.s.)

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: VB
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beige gekleurd papier)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Contexte

Depuis plusieurs années, la digitalisation des services bancaires fait couler beaucoup d'encre. Si celle-ci apporte de nombreux avantages tant pour les banques que pour certains utilisateurs, elle apporte aussi son lot de contraintes et de désagréments pour d'autres clients.

La pandémie et ses restrictions ont entraîné l'accélération de cette digitalisation. En effet, on préconise l'utilisation des paiements électroniques, sans contact si possible. Comme les banques sont fermées ou seulement accessibles sur rendez-vous durant des plages horaires de plus en plus restreintes, les opérations en ligne sont ainsi vivement recommandées.

De facto, la digitalisation a également accentué la disparition du cash ou son utilisation très amoindrie. On observe cette diminution depuis 2014 avec une tendance plus forte en 2020 due à la crise sanitaire. Cependant, selon une étude de la BCE, en 2019, la part du cash représente encore 58 % du nombre total de paiements effectués en Belgique; entre 2016 et 2019, la part du cash n'a baissé que de 5 %.

Cette diminution du cash s'explique certes par les modes de consommation beaucoup plus électroniques pour certains produits et donc avec des paiements en ligne, par une utilisation renforcée des cartes de banques pour des raisons sanitaires évidentes et également par l'arrêt complet des secteurs culturels, sportifs et associatifs dans lesquels on utilise principalement du cash.

Il est à espérer que ces secteurs puissent rapidement reprendre vie, entraînant de nouveau l'utilisation du cash et donc on peut imaginer que les chiffres de 2020 relatifs à l'utilisation d'argent liquide soient en quelque sorte fictifs et seront bien différents lors d'un prochain retour à une vie normale.

La crise de la pandémie a accéléré le fait que le service bancaire est devenu maintenant très discriminant. Il y a ceux qui savent et ceux qui ne savent pas, il y a ceux qui ont les moyens et d'autres non. La fracture numérique est sans conteste une véritable forme d'exclusion de la société d'un public plus fragile.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. Context

Al meerdere jaren is er veel te doen rond de digitalisering van de bankdiensten. Die biedt weliswaar tal van voordelen voor zowel de banken als bepaalde gebruikers, maar brengt ook behoorlijk wat nadelen en ongemakken voor andere klanten met zich.

Door de pandemie en de daaruit voortvloeiende beperkingen is die digitalisering in een stroomversnelling geraakt. Er wordt immers aanbevolen elektronisch te betalen, indien mogelijk ook contactloos. Aangezien de banken gesloten zijn of alleen op afspraak toegankelijk zijn tijdens de bovendien almaar beperktere openingsuren, worden onlineverrichtingen ten stelligste aanbevolen.

Met de digitalisering wordt *de facto* ook des te duidelijker dat contant geld aan het verdwijnen is of veel minder wordt gebruikt. Die daling doet zich voor sinds 2014 en verloopt sinds 2020 sneller, wegens de COVID-19-crisis. Toch blijkt uit een studie van de ECB uit 2019 dat contant geld nog steeds goed is voor 58 % van het totale aantal betalingen in België; tussen 2016 en 2019 is het aantal contante betalingen met slechts 5 % gedaald.

Dit dalende gebruik van contant geld heeft ongetwijfeld te maken met het feit dat bepaalde producten veel meer elektronisch worden geconsumeerd en dus online worden betaald. Daarnaast wordt om vanzelfsprekende gezondheidsredenen meer gebruik gemaakt van de betaalkaart. Ten slotte is het dalende gebruik van contant geld ook een gevolg van het feit dat de cultuur- en de sportsector, evenals het verenigingsleven, volledig tot stilstand zijn gekomen; daar wordt namelijk hoofzakelijk contant betaald.

Het valt te hopen dat die sectoren spoedig hun activiteiten zullen kunnen hervatten, waardoor er opnieuw meer gebruik zou worden gemaakt van contant geld. Men kan stellen dat de cijfers van 2020 over het gebruik van contant geld in zekere zin fictief zijn en er heel anders zullen uitzien zodra het leven opnieuw zijn normale gang kan gaan.

De crisis als gevolg van de pandemie werkt als een katalysator voor een bankdiensterverlening waarbij de klanten thans heel ongelijk worden behandeld. Sommigen zijn volledig mee met de evoluties, anderen niet; sommigen hebben de middelen, anderen niet. Vast staat alleszins dat de digitale kloof leidt tot een heuse maatschappelijke uitsluiting van een kwetsbare groep.

Les raisons de cette exclusion sont multiples: de moins en moins d'alternatives, des alternatives de plus en plus coûteuses et restreintes, la perte d'autonomie d'un grand nombre de personnes entraînant parfois un problème de sécurité, un manque de connaissances de l'utilisation des outils numériques... Alors que la mutation de nos services bancaires s'accélère, force est de constater que l'ensemble de la population n'est pas prêt à ces changements brutaux.

A. La formation: trop tardive et insuffisante

Bien que des sessions aient été organisées dans certaines communes à l'initiative de la Wallonie en partenariat avec Febelfin et les EPN, cela n'est pas suffisant. D'abord, parce que ces formations ressemblent davantage à de courtes informations, ce qui est bien insuffisant lorsque la personne se retrouve ensuite seule face à une tablette, un smartphone ou un ordinateur dont elle n'a que peu de connaissances au départ, qui nécessitent régulièrement des mises à jour, des changements d'interfaces, voire des interfaces différentes de celles découvertes lors de la formation et autres inconvénients. Ensuite, nous sommes loin d'avoir offert la possibilité de se former à l'ensemble des citoyens, alors que la révolution numérique est déjà en marche. À cet égard, il y a un énorme décalage entre la préparation de la population et la mise en application de la digitalisation.

Pour une grande partie de la population, imaginer que l'éducation et la pédagogie puissent renverser la vapeur et les rendre autonomes, c'est tout à fait hypocrite. Au-delà des moyens matériels, les capacités cognitives régressent après 70 ans, la faculté d'apprentissage, la mémoire à court terme, la capacité d'attention diminuent avec l'âge. Le secteur bancaire ne peut pas continuer à ignorer et faire fi des difficultés d'une frange importante de la population.

Selon le baromètre 2020 de la Fondation Roi Baudouin:

“La fracture numérique couvre trois dimensions, auxquelles sont associées des inégalités marquées. Si l'exclusion digitale peut toucher beaucoup de monde, les personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé sont particulièrement à risque.

1. Inégalités d'accès aux technologies numériques. Alors que les Belges sont largement connectés à internet (90 %), de fortes disparités apparaissent en fonction des revenus: 29 % des ménages avec des faibles revenus

Er bestaan tal van verklaringen voor die uitsluiting: er zijn steeds minder alternatieven en die worden bovendien almaar duurder en beperkter; een groot aantal mensen is minder zelfredzaam, waardoor soms een veiligheidsprobleem rijst; men kan niet overweg met digitale instrumenten enzovoort. Terwijl onze bankdiensten steeds sneller veranderen, staat het buiten kijf dat niet de hele bevolking klaar is voor die radicale veranderingen.

A. Opleiding: te laat en ontoereikend

Hoewel in bepaalde gemeenten op initiatief van Wallonië en in samenwerking met Febelfin en de *Espaces Publiques Numériques* (EPN) opleidingssessies werden georganiseerd, waren die ontoereikend. Ten eerste hadden die opleidingen meer weg van korte infosessies, die allesbehalve volstaan voor wie het vervolgens op zijn eentje moet zien te redden met een tablet, een smartphone of een computer, waarmee men hoe dan ook weinig vertrouwd is. Bovendien moeten die toestellen regelmatig worden geüpdatet, veranderen de interfaces of worden andere interfaces gebruikt dan tijdens de opleiding. Het zijn maar enkele van de ongemakken. Vervolgens hebben bijlange niet alle burgers de gelegenheid gekregen zich bij te scholen, terwijl de digitale revolutie nochtans al volop aan de gang is. Er doet zich in dat opzicht een enorme scheeftrekking voor tussen de voorbereiding van de bevolking en de tenuitvoerlegging van de digitalisering.

Voor een groot deel van de bevolking is het volstrekt hypocriet te geloven dat opleiding en pedagogie het tij zouden kunnen keren en hen autonoom zouden kunnen maken. Het is niet alleen een kwestie van materiële middelen: na de leeftijd van zeventig jaar gaan ook de cognitieve vaardigheden achteruit en met de jaren verminderen de leervaardigheid, het kortetermijngeheugen en de aandachtsboog. De banksector mag de moeilijkheden van een aanzienlijk deel van de bevolking niet langer negeren.

De Koning Boudewijnstichting stelde in haar Barometer van de digitale inclusie van 2020 het volgende:

“Het begrip “digitale kloof” omvat drie dimensies, waar uitgesproken vormen van ongelijkheid mee verbonden zijn. Digitale uitsluiting treft veel mensen, maar de personen met lage inkomens en een laag opleidingsniveau lopen de grootste risico's.

1. Ongelijkheid in de toegang tot digitale technologieën. Belgen zijn op grote schaal verbonden met het internet (90 %), maar er is een grote ongelijkheid naargelang van het inkomen: 29 % van de huishoudens met lage

ne disposent pas de connexion internet à domicile, contre 1 % des ménages avec des hauts revenus.

2. Inégalités relatives aux compétences numériques. 40 % de la population belge sont à risque d'exclusion numérique: 32 % n'ont que de faibles compétences et 8 % sont des non-utilisateurs d'internet. Plus les revenus sont faibles et le niveau de diplôme peu élevé, moins on dispose de compétences numériques (75 %).

3. Inégalités liées à l'utilisation des services essentiels. 85 % des Belges âgés de 16 à 74 ans utilisent internet tous les jours et notamment les services en ligne. 57 % des internautes peu diplômés et 56 % de ceux qui ont de faibles revenus n'ont pas utilisé internet pour transmettre des documents à l'administration, alors qu'ils devaient effectuer cette démarche. Les alternatives: de moins en moins nombreuses et de plus en plus coûteuses¹.

Très régulièrement, des mandataires locaux, des bourgmestres, des associations, des collectifs de citoyens, les citoyens eux-mêmes interpellent les gouvernements et les banques, car les suppressions de distributeurs de billets et d'automates permettant les services bancaires s'accroissent, les heures d'ouverture des guichets sont de plus en plus réduites, de nombreuses agences bancaires ferment purement et simplement, laissant pour seule possibilité aux clients les services en ligne ou bien parcourir de nombreux kilomètres pour se tourner vers une nouvelle agence.

Cette problématique est très marquée dans les zones rurales dont les communes sont de manière générale plus étendues, le nombre de kilomètres à parcourir devient de plus en plus grand pour trouver une nouvelle agence, ce qui est très contradictoire compte tenu des enjeux climatiques. La problématique existe aussi à proximité des grandes villes, incitant les clients des communes périphériques à se rendre en centre-ville pour bénéficier des services bancaires.

La tendance est clairement identifiée, la suppression des services bancaires hors ligne est généralisée à tout le territoire. Nous sommes en train de participer, contraints et forcés, à une véritable déshumanisation de ces services dictée par les acteurs bancaires nous offrant un spectacle affligeant face auquel le gouvernement reste spectateur.

Cette tendance creuse l'écart et amplifie les inégalités entre ceux qui possèdent et savent utiliser les outils

¹ C:\Users\User\AppData\Local\Temp\MicrosoftEdge-Downloads\782aa325-b2a5-48ca-877e-fe7498b2ab27\2020_zoom_BarInclDig_FR.pdf.

inkomens beschikt thuis niet over een internetverbinding, tegenover 1 % van de huishoudens met hoge inkomens.

2. Ongelijkheid wat digitale vaardigheden betreft. 40 % van de Belgen loopt het risico op digitale uitsluiting: 32 % heeft slechts zwakke vaardigheden en 8 % is een niet-gebruiker van het internet. Hoe lager het inkomen en het opleidingsniveau, hoe zwakker de digitale vaardigheden (75 %).

3. Ongelijkheid in het gebruik van essentiële diensten. 85 % van de Belgen tussen 16 en 74 jaar gebruikt dagelijks het internet, met name voor onlinedienstverlening (e-banking, e-commerce...). Daartegenover staat dat 57 % van de internetgebruikers met een laag opleidingsniveau en 56 % van de mensen met lage inkomens het internet nog niet hebben gebruikt om documenten over te maken aan de administratie, terwijl ze die stap wel moesten zetten.¹. Alternatieven zijn steeds minder talrijk en worden almaar duurder.

Heel regelmatig worden de regeringen en de banken aangesproken door de lokale mandatarissen, de burgemeesters, de verenigingen, de burgercollectieven en de burgers zelf, omdat steeds meer automaten voor geldafhaling en bankverrichtingen worden weggehaald. Bovendien zijn de openingsuren aan de loketten steeds beperkter en worden bankkantoren gewoonweg gesloten, waardoor er voor de klanten niets anders op zit dan zich tot de onlinediensten te wenden of vele kilometers af te leggen naar een ander agentschap.

Dit probleem is heel nijpend in de landelijke gebieden, waar de gemeenten doorgaans uitgestreker zijn en er dus meer kilometers moeten worden afgelegd om naar een ander agentschap te rijden, wat volkomen in strijd is met de klimaatuitdagingen. Het probleem bestaat ook in de nabijheid van de grote steden, waar de klanten van de randgemeenten ertoe worden aangezet zich naar het stadscentrum te begeven om van de bankdiensten gebruik te kunnen maken.

De tendens is duidelijk: op heel het grondgebied worden de offlinebankdiensten afgebouwd. De burgers worden gedwongen deel te nemen aan een heuse ontmenselijking van die diensten; die betreurenswaardige evolutie wordt ons opgelegd door de banksector, terwijl de regering toekijkt.

Die tendens verdiept en vergroot de ongelijkheid tussen diegenen die beschikken over digitale instrumenten – en

¹ <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2020/20200827ND>.

numériques et les autres. Cette exclusion est vécue principalement chez les seniors – à cet égard, les plus de 65 ans représentent un cinquième de la population – mais aussi chez des personnes plus jeunes, qui n'ont pas toujours accès et/ou les connaissances et la maîtrise nécessaires des outils numériques.

Une autre barrière discriminante est le coût des opérations. Bien évidemment, chaque banque se retranche derrière le fait que les services sont toujours disponibles mais qu'ils auront un coût (virements, impressions et envois d'extraits...). Selon une estimation réalisée par Financité, une personne effectuant par mois deux paiements par domiciliation, quatre virements manuels et qui se fait envoyer par la poste un relevé de compte devra déboursier de 80 à 111 euros par an. C'est en moyenne 5 à 7 fois plus élevé que le montant du service bancaire de base (16,34 euros). Rien ne justifie cela, alors que dans le même temps, il existe encore des comptes à vue gratuits pour les personnes maîtrisant les outils numériques.

Une alternative au coût élevé d'un compte à vue traditionnel pourrait être d'ouvrir un compte permettant seulement l'accès au service bancaire de base, tel que défini dans le Code de droit économique (voir dans le livre VII, chapitre 8, titre 3 "Services de paiement", les articles 56/1 à 59/3). Celui-ci prend la forme d'un compte à vue avec une carte de débit permettant de faire les opérations suivantes:

- des dépôts;
- des retraits d'argent;
- des virements;
- des ordres permanents;
- des domiciliations;
- l'exécution d'opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire;
- réception des extraits de compte.

La banque peut vous demander un montant maximum de 16,34 euros à partir du 1^{er} janvier 2021. Chaque année, le prix maximal du service bancaire de base est adapté à l'indice des prix à la consommation.

Pour ce montant maximum, vous pouvez effectuer dans l'Union européenne, de manière illimitée certaines opérations, à savoir:

ze ook kunnen gebruiken – en de anderen. Die uitsluiting treft voornamelijk de senioren – een vijfde van de bevolking is ouder dan 65 jaar – maar ook jongeren, die niet altijd digitale instrumenten ter beschikking hebben en/of kennen en beheersen.

De kosten van de verrichtingen vormen een andere discriminerende hinderpaal. Uiteraard verschuilt elke bank zich achter het feit dat de diensten nog steeds beschikbaar zijn, maar wel geld zullen kosten (overschrijvingen, afdrukken en verzenden van uittreksels enzovoort). Iemand die per maand twee betalingen via domiciliëring en vier manuele overschrijvingen uitvoert en die zich per post een betalingsoverzicht laat toesturen, betaalt volgens een schatting van de vereniging Financité 80 tot 111 euro per jaar. Dat is 5 tot 7 keer meer dan het bedrag van de basisbankdienst (16,34 euro). Niets rechtvaardigt zulks, want tegelijk bestaan er nog gratis zichtrekeningen voor wie met digitale toepassingen vertrouwd is.

Een alternatief om de hoge kosten van een traditionele zichtrekening te omzeilen, zou erin kunnen bestaan een rekening te openen die louter toegang biedt tot de basisbankdienst, zoals bedoeld in het Wetboek van economisch recht (zie boek VII, titel 3, hoofdstuk 8, "Toegang tot betaalrekeningen en basisbankdienst", art. VII.56/1 tot VII.59/3). Dat is een zichtrekening met een debietkaart, waarmee de volgende verrichtingen mogelijk zijn:

- deposito's;
- geldafhalingen;
- overschrijvingen;
- doorlopende opdrachten;
- domiciliëringen;
- betalingen via een betaalkaart of een gelijkaardig instrument;
- ontvangst van rekeninguittreksels.

Sinds 1 januari 2021 mag de bank daarvoor een bedrag van maximum 16,34 euro aanrekenen. Elk jaar wordt de maximumprijs van de basisbankdienst aangepast aan de index van de consumptieprijzen.

Voor dat maximumbedrag kan de gebruiker binnen de Europese Unie de volgende operaties onbeperkt uitvoeren:

- des dépôts;
- des inscriptions en compte de chèques;
- des retraits d'argent;
- des virements;
- des ordres permanents;
- des domiciliations.

Si ces opérations se font électroniquement, leur nombre est illimité. Si elles se font manuellement (un retrait d'argent au guichet par exemple), vous avez droit à 36 opérations manuelles.

En outre, les frais d'ouverture, de gestion et éventuellement de clôture du compte à vue sont également compris dans le prix maximal. Les frais d'extraits de compte sont aussi inclus dans le montant maximal. Vous pouvez obtenir les extraits par voie électronique en nombre illimité, sinon ils sont mis manuellement à votre disposition au moins une fois toutes les deux semaines.

Cette solution peut, en partie, régler les problèmes de coût, mais ne réduit absolument pas la fracture numérique. En effet, les conditions d'octroi de ce service sont très strictes, l'établissement de crédit peut refuser la demande si le consommateur a, en Belgique, un autre compte de paiement avec lequel il peut utiliser les services de paiement mentionnés à l'article VII.57, § 1^{er} du Code de droit économique, ou un compte dont le solde créditeur cumulé moyen annuel dépasse 6 000 euros selon le Code de droit économique (voir dans le livre VII, titre 3, chapitre 8, l'article VII.59 du même Code).

B. Perte d'autonomie et insécurité

Une troisième barrière et non des moindres, c'est l'insécurité qui frappe ce public plus fragile. Un public plus fragilisé qui *de facto* se tournera vers la famille, vers les amis, vers les voisins pour aller chercher de l'aide et accomplir les devoirs bancaires de manière digitale puisqu'il n'y aura plus d'alternative ou seulement des alternatives trop coûteuses ou trop lointaines.

Se pose alors la question de la perte d'autonomie d'une part. Cela constitue une question importante tant

- deposito's;
- de boek ing van cheques;
- geldafhalingen;
- overschrijvingen;
- doorlopende opdrachten;
- domiciliëringen.

Wanneer die operaties digitaal worden uitgevoerd, is hun aantal onbeperkt. Wanneer zij manueel gebeuren (bijvoorbeeld geldafhaling aan het loket), heeft men recht op 36 manuele verrichtingen.

Bovendien zijn de kosten voor de opening, het beheer en eventueel de afsluiting van de zichtrekening eveneens inbegrepen in de maximumprijs. Ook de kosten voor rekeninguittreksels zitten in het maximumbedrag. Men kan onbeperkt elektronische uittreksels ontvangen, of anders worden zij minstens om de twee weken manueel ter beschikking gesteld.

Die oplossing kan gedeeltelijk de kostenproblemen verhelpen, maar maakt de digitale kloof absoluut niet kleiner. Op grond van het Wetboek van Economisch recht (zie boek VII, titel 3, hoofdstuk 8, artikel VII.59) zijn de voorwaarden voor de toekenning van die dienst immers heel strikt en zijn ze in het bijzonder gekoppeld aan een maximum aan liquide middelen ten belope van 6 000 euro. De voorwaarden voor de toekenning van die dienst zijn immers heel strikt. De kredietinstelling kan de aanvraag weigeren indien de consument in België beschikt over een andere betaalrekening waarmee hij gebruik kan maken van de in artikel VII.57, § 1 van het Wetboek van Economisch Recht vermelde diensten, of over een rekening waarvan het jaarlijks gemiddelde gecumuleerde creditsaldo volgens het Wetboek van Economisch recht meer dan 6 000 euro bedraagt (zie boek VII, titel 3, hoofdstuk 8, artikel VII.59 van hetzelfde Wetboek).

B. Autonomieverlies en onveiligheid

Een derde heel grote hinderpaal is de onveiligheid waarmee die veeleer kwetsbare groep wordt geconfronteerd. Het betreft hier immers een kwetsbaardere groep die zich in de praktijk zal wenden tot familie, vrienden of buren om hulp te krijgen en de banktaken digitaal uit te voeren, aangezien er geen ander alternatief meer zal zijn, tenzij te dure of te ver afgelegen oplossingen.

Dat leidt in de eerste plaats tot autonomieverlies. Dat is een heikele kwestie, zowel wat het beheer van het

dans la gestion d'un portefeuille personnel que vis-à-vis du vieillissement de notre population. Alors qu'on tente, d'un côté, de permettre aux personnes de vivre le plus longtemps possible à domicile, on les prive, de l'autre, de leur autonomie bancaire, ce qui relève d'une démarche qui va à contre-sens.

D'autre part, il y a l'insécurité. Si dans la plupart des cas, espérons-le, chacun trouvera autour de lui une personne de confiance et bienveillante à qui il pourra confier ses codes, montrer l'état de ses finances et autres, des personnes plus malveillantes n'hésiteront pas à profiter des plus vulnérables et, dans ce cas, il ne faudra pas longtemps pour qu'une personne plus fragile perde tout contrôle et se retrouve dilapidée de ses quelques deniers.

Que ce public soit fragilisé par l'âge, par un handicap ou simplement par un manque de connaissances ou de moyens, en tant qu'Humanistes, nous ne pouvons pas accepter que cette partie de la population subisse une sorte de maltraitance silencieuse.

C. Conséquences de la disparition du cash

Enfin, dans un débat plus large, avec la digitalisation des banques, se pose la question de la disparition du cash qui suscite également des craintes quant à la sécurité et ce dans plusieurs domaines. Prenons l'exemple de la petite dame qui va donner cinq euros à la voisine pour lui ramener un pain. Devra-t-elle confier sa carte de banque avec son code pour acheter un pain? Terminé le papi qui souhaite donner la dringuelle à sa petite-fille? Et cette association de village qui joue habituellement avec des fonds de caisse de monnaie, comment les clients payeront-ils? Devront-ils à l'avance faire 30 kilomètres pour aller chercher du cash pour aller profiter de la guinguette du village ou assister au match de basket du club local? Sans parler de la responsabilité des dirigeants et bénévoles des associations impliquée dans une mutation digitale et des coûts engendrés pour continuer à fonctionner de manière transparente, accessible et simple. Si la population n'est pas toujours formée, c'est également le cas des bénévoles, et si les contraintes s'accroissent, ils s'épuiseront et finiront par renoncer au détriment de l'associatif. C'est un véritable débat de société dont les responsables politiques et les banques doivent tenir compte dans la réflexion sur le tout au digital. L'autonomie et la vie de notre tissu associatif en dépend.

persoonlijk patrimonium betreft, als met betrekking tot de vergrijzing van onze bevolking. Terwijl men enerzijds de mensen in staat tracht te stellen om langer thuis te wonen, berooft men hen anderzijds van hun bankautonomie; een en ander spreekt elkaar tegen.

Voorts moet worden gewezen op de onveiligheid. Weliswaar mag men hopen dat in de meeste gevallen eenieder in zijn omgeving een welgezinde vertrouwenspersoon zal vinden aan wie men zijn codes kan toevertrouwen, de toestand van zijn financiën kan laten zien enzovoort, maar kwaadwilligen zullen niet aarzelen om misbruik te maken van de kwetsbaarsten en in dat geval zal het niet lang duren vooraleer de betrokkene elke controle kwijtraakt en zijn laatste centen in rook ziet opgaan.

Of die groep nu kwetsbaar is wegens leeftijd, een handicap dan wel eenvoudigweg door een gebrek aan kennis of middelen, de cdH vindt het onaanvaardbaar dat dit deel van de bevolking in stilte dergelijke mistoestanden moet ondergaan.

C. Gevolgen van de verdwijning van baar geld

In een breder debat over de digitalisering van de banken rijst ook de vraag of niet moet worden gevreesd dat door de verdwijning van het baar geld op diverse vlakken veiligheidsproblemen ontstaan. Moet bijvoorbeeld een oudere dame die haar buurvrouw vijf euro geeft om een brood mee te brengen, haar bankpas en haar code meegeven om naar de bakker te gaan? Zal een grootvader geen zakcentje meer kunnen geven aan zijn kleindochter? Hoe zal de dorpsvereniging worden betaald? Die leeft gewoonlijk immers van restjes kleingeld. Zullen de klanten ervan op voorhand dertig kilometer moeten afleggen om cash op te halen, teneinde te kunnen consumeren in de dranktent van het dorp of de basketmatch van de lokale club bij te wonen? Bovendien moet worden gewezen op de verantwoordelijkheid van de bestuurders en de vrijwilligers van de verenigingen bij een digitale omslag, alsook op de kosten die moeten worden gemaakt om op transparante, toegankelijke en eenvoudige wijze te blijven functioneren. De bevolking is niet altijd opgeleid en de vrijwilligers al evenmin; wanneer de lat steeds hoger wordt gelegd, zullen die niet langer meekunnen en uiteindelijk afhaken, ten koste van het verenigingsleven. Een en ander biedt daadwerkelijk stof voor een maatschappelijk debat, waarmee de beleidsverantwoordelijken en de banken rekening moeten houden bij de denkoefening over de algehele digitalisering. De autonomie en het bestaan van ons verenigingsleven hangt daarvan af.

2. *Les initiatives en cours*

Batopin et Jofico sont deux projets menés par des associations de grandes banques visant à créer des réseaux communs de distributeurs de billets. C'est évidemment crucial d'un point de vue de la disponibilité d'argent liquide. Cependant, nous pointons du doigt deux incohérences.

Tout d'abord, quitte à ce qu'elles déploient leurs forces ensemble, autant que ce soit pour offrir des services complets, à savoir la distribution du cash certes mais également, permettre de réaliser des opérations bancaires.

Ensuite, les projets sont totalement en décalage, puisqu'on nous annonce l'apparition des premiers distributeurs pour Batopin à la mi-2021 et à la mi-2020 pour Jofico. Par conséquent, le territoire est bien loin d'être équipé dans un bref délai. Mais les banques continuent de supprimer leurs services et leurs agences avant même que les solutions de remplacement ne soient opérationnelles. Que font les citoyens dans l'intervalle?

3. *Contrat de gestion bpost*

Dans le sixième contrat de gestion de bpost, l'article 10.7. stipule ce qui suit:

"bpost s'engage à maintenir minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et d'assurer la présence de cet équipement sur toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière."

Alors que le sixième contrat de gestion prend fin le 31 décembre 2021, il est important de veiller à la continuité de cet engagement, mais surtout à son application.

Il serait, dès lors, utile de garantir des automates permettant à la fois le retrait du cash et les opérations bancaires de manière à offrir un service bancaire de proximité à toute la population dans les communes qui ne compteraient plus d'agences bancaires ni d'un quelconque service similaire.

En tant que service public, bpost peut clairement jouer ce rôle et pallier les manquements des services commerciaux privés. Pour ce faire, le gouvernement doit évidemment donner toutes les capacités à bpost pour assurer toutes ses missions.

2. *Bestaande initiatieven*

Batopin en Jofico zijn twee projecten waarbij grootbanken de handen in elkaar slaan om een netwerk van geldautomaten te beheren. Voor het ter beschikking stellen van contant geld spelen die automaten uiteraard een cruciale rol. Toch klopt er op twee punten iets niet.

In de eerste plaats is het bundelen van krachten één zaak, maar is het een heel andere zaak een volwaardige dienstverlening aan te bieden, meer bepaald via automaten waarmee niet alleen geld kan worden afgehaald maar ook bankverrichtingen kunnen worden uitgevoerd.

Vervolgens lopen de beide projecten allesbehalve synchroon, aangezien de eerste Jofico-automaten er al sinds midden 2020 zijn terwijl de eerste Batopin-automaten worden verwacht tegen medio 2021. Dat er op korte termijn over het hele land dergelijke automaten zouden staan, klopt dus niet. Daarbovenop blijven de banken snoeien in diensten en in kantoren zonder dat alternatieven operationeel zijn. Hoe moeten de burgers zich intussen beredderen?

3. *Beheersovereenkomst bpost*

Artikel 10.7 van de zesde beheersovereenkomst van bpost luidt:

"bpost verbindt zich ertoe om minimaal 350 biljettenverdelers (*Automatic Teller Machines*) in 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 wordt aangeboden."

Aangezien deze zesde beheersovereenkomst op 31 december 2021 afloopt, is het zaak te waken over niet alleen de voortzetting maar ook de tenuitvoerlegging van die verbintenis.

Bijgevolg ware het nuttig in de gemeenten waar niet langer bankkantoren zouden zijn of soortgelijke diensten zouden worden aangeboden, de aanwezigheid van dergelijke bankautomaten voor het afhalen van geld en het uitvoeren van bankverrichtingen te waarborgen, opdat de hele bevolking in de nabije omgeving terecht kan voor bankdiensten.

Als overheidsdienst kan bpost die rol zonder meer spelen en de tekortkomingen van de private commerciële spelers wegwerken. De regering dient bpost dan wel alle middelen ter beschikking te stellen om die opdrachten te volbrengen.

Actuellement, il existe des communes dans lesquelles il n'y a ni agence bancaire ni de bureau bpost. Il est donc urgent d'entamer une négociation et d'établir des partenariats pour obtenir une vision globale de l'état de la situation dans toutes les communes et de dresser une feuille de route pour qu'*in fine*, l'ensemble des citoyens dans chaque commune puisse bénéficier des mêmes services.

4. Conclusion

Les chiffres parlent d'eux-mêmes: la crise sanitaire a accéléré la digitalisation des services bancaires et, par la même occasion, la disparition du cash. Si nous pouvons entendre les arguments des banques allant dans ce sens, nous ne pouvons pas comprendre ni accepter qu'une portion considérable de la population soit laissée en marge de la société et en soit ainsi exclue.

Vanessa MATZ (cdH)
Maxime PRÉVOT (cdH)
Josy ARENS (cdH)

Momenteel zijn er nog gemeenten zonder bank- en postkantoor. Het is dus hoog tijd onderhandelingen aan te knopen en partnerschappen uit te werken om de situatie in alle gemeenten in kaart te brengen en een stappenplan op te stellen zodat uiteindelijk alle burgers van alle gemeenten dezelfde diensten kunnen genieten.

4. Conclusie

De cijfers laten er geen twijfel over bestaan: de gezondheidscrisis heeft de digitalisering van de bankdiensten in een stroomversnelling gebracht en tegelijkertijd de verdwijning van cash geld in de hand gewerkt. Hoewel begrip kan worden opgebracht voor bepaalde argumenten van de banken, valt geenszins te begrijpen noch te aanvaarden dat een aanzienlijk deel van de bevolking aan zijn lot wordt overgelaten en zodoende zelfs van de samenleving wordt uitgesloten.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant l'accélération de la digitalisation des services bancaires;

B. considérant l'augmentation des suppressions de distributeurs de billets et d'automates;

C. considérant l'importante partie de la population qui est en décrochage face à la digitalisation;

D. considérant le coût élevé des opérations bancaires hors ligne;

E. considérant le nombre important de fermetures d'agences bancaires et considérant l'accessibilité aux guichets de plus en plus restreinte;

F. considérant les projets Batopin et Jofico en cours;

G. considérant l'existence des services bancaires de base;

H. considérant l'insécurité et la perte d'autonomie d'une grande fraction de la population;

I. considérant les enjeux associatifs face à l'utilisation des services bancaires par les dirigeants et bénévoles des associations;

J. considérant l'importance du maintien des services bancaires de proximité de qualité, compte tenu notamment des enjeux climatiques;

K. considérant le devoir d'assurer à chacun de vivre dans la dignité et dans le respect de ses fragilités;

L. considérant l'importance d'œuvrer à une société inclusive et plus humaine,

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'adopter un moratoire quant à la suppression des distributeurs de billets et des automates permettant les opérations bancaires;

2. d'imposer aux banques de proposer à tous ses clients un forfait, dont le montant ne peut être supérieur à deux fois le montant du plafond maximum des services bancaires de base, pour effectuer les mêmes services que ceux prévus dans le service bancaire de base;

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. stelt vast dat de digitalisering van de bankdiensten hand over hand toeneemt;

B. geeft aan dat almaar meer bank- en geldautomaten verdwijnen;

C. stelt dat een aanzienlijk deel van de bevolking niet mee is met de digitalisering;

D. wijst erop dat voor loketverrichtingen hoge kosten worden aangerekend;

E. stipt aan dat veel bankkantoren werden opgedoekt en dat de dienstverlening aan het loket almaar verder wordt ingeperkt;

F. vestigt de aandacht op de bestaande projecten Batopin en Jofico;

G. wijst op het bestaan van de basisbankdiensten;

H. stelt vast dat een groot deel van de bevolking onzekerheid ondervindt en aan zelfredzaamheid inboet;

I. geeft aan dat er voor het verenigingsleven veel op het spel staat, gelet op de bankdiensten waarvan bestuurders en vrijwilligers van verenigingen gebruik maken;

J. acht het belangrijk dat een kwaliteitsvolle bankdienstverlening in de nabijheid van de klant wordt gehandhaafd, meer bepaald in het licht van de klimaatuitdagingen;

K. wijst op de plicht eenieder een waardig bestaan te waarborgen, met aandacht voor eenieders kwetsbaarheden;

L. vindt het belangrijk in te zetten op een inclusieve en menselijkere samenleving,

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. een moratorium in te stellen op het wegnemen van automaten voor geldafhalingen en bankverrichtingen;

2. de banken ertoe te verplichten alle cliënten een forfait voor te stellen waarvan het bedrag maximaal dubbel zo hoog mag liggen als het maximum voor de basisbankdiensten en dat toegang biedt tot dezelfde diensten als die van de basisbankdienst;

3. de négocier avec les banques au sujet des projets Batopin et Jofico de manière à ce que les nouvelles machines soient à la fois des distributeurs de billets et qu'elles permettent d'effectuer des opérations bancaires (virement, extraits...);

4. d'assurer la continuité de l'engagement de bpost à maintenir des distributeurs de billets dans les communes qui ne comptent plus d'agence bancaire et d'étendre les fonctions de ces distributeurs aux services bancaires dans le futur contrat de gestion;

5. d'ouvrir un débat démocratique avec les différentes entités, les associations, les banques, les citoyens portant sur l'avenir des services bancaires et du cash.

3 mars 2021

Vanessa MATZ (cdH)
Maxime PRÉVOT (cdH)
Josy ARENS (cdH)

3. aangaande de projecten Batopin en Jofico in overleg te treden met de banken opdat aan die nieuwe automaten niet alleen geld kan worden afgehaald maar ook bankverrichtingen (overschrijvingen, afdrukken van rekeninguittreksels enzovoort) kunnen worden uitgevoerd;

4. ervoor te zorgen dat bpost het engagement blijft aangaan om geldautomaten ter beschikking te stellen in de gemeenten zonder bankkantoor, en in de toekomstige beheersovereenkomst de functie van die automaten uit te breiden tot de bankdiensten;

5. met de verschillende entiteiten, verenigingen en banken en met de burgers een democratisch debat aan te gaan over de toekomst van de bankdiensten en van contant geld.

3 maart 2021