

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

11 mei 2015

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over meer transparantie omtrent het beheer
en de kostenstructuur van de bankrekeningen,
en over het kosteloos maken van het
opnemen van contanten**

(ingediend door
mevrouw Fabienne Winckel c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

11 mai 2015

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à augmenter la transparence
concernant la gestion et les coûts des comptes
bancaires et à instaurer la gratuité des retraits
d'argent liquide**

(déposée par
Mme Fabienne Winckel et consorts)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GOI	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
PP	:	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
 QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden
 CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag
 CRABV: Beknopt Verslag
 CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)

PLEN: Plenum
 COM: Commissievergadering
 MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
 QRVA: Questions et Réponses écrites
 CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
 CRABV: Compte Rendu Analytique
 CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)

PLEN: Séance plénière
 COM: Réunion de commission
 MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
 Natieplein 2
 1008 Brussel
 Tel.: 02/ 549 81 60
 Fax: 02/549 82 74
 www.dekamer.be
 e-mail: publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
 Place de la Nation 2
 1008 Bruxelles
 Tél.: 02/ 549 81 60
 Fax: 02/549 82 74
 www.lachambre.be
 courriel: publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. De banken zijn anders gaan werken, maar de consument is de dupe

De afgelopen decennia gingen de mensen gaandeweg helemaal anders betalen. Wie thans geen bankkaart heeft en dus niet met een bankrekening werkt noch basisbankverrichtingen kan uitvoeren, heeft het moeilijk in onze samenleving. Net daarom heeft de wetgever de wet tot instelling van een basisbankdienst aangenomen, die tot doel heeft alle burgers toegang tot die diensten te garanderen.

We kunnen er echter niet omheen dat de gewaarborgde toegang tot de bankdiensten en tot het eigen geld soms geweld wordt aangedaan door de strategieën van bepaalde bankengroepen om hun kosten te verminderen en hun rendabiliteit op te drijven: zo werd er al aan gedacht de geldopname aan bankautomaten betalend te maken, daalt het aantal bankkantoren en zijn in sommige dorpen en wijken geen bankkantoren of geldautomaten te vinden. Het is voor de consument bovendien geen sinecure om te vergelijken, omdat zowel wat de banken aanbieden als de kosten voor het geldbeheer zeer ondoorzichtig zijn.

De indieners van dit voorstel van resolutie achten het dan ook onontbeerlijk om opnieuw te wijzen op het recht op de bancaire diensten en om de toegang tot die diensten te waarborgen. Er wordt voorgesteld om de kosteloosheid van een aantal verrichtingen en diensten te waarborgen en de transparantie te verbeteren, zodat de consument ruimer toegang heeft tot die diensten, beter geïnformeerd wordt en daardoor de voordelen van een gezondere bankenmarkt kan genieten.

2. Drastische besparingen, ten nadele van de bedienden en de consumenten

Sinds anderhalf decennium heeft de bankensector werk gemaakt van een ingrijpend besparingsplan, dat geleid heeft tot het schrappen van ruwweg tienduizend banen; zo is het aantal bedienden in de bankensector tussen 2000 en 2013 gedaald van 67 709 tot 53 567, een daling met ruim 20 %¹.

¹ Febelfin, *Vademecum* 2013.

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Evolution des pratiques bancaires au détriment du consommateur

Les modes de paiement ont beaucoup évolué depuis quelques décennies. Il est difficile aujourd'hui de vivre au quotidien au sein de la société sans avoir une carte de banque, et par conséquent sans détenir un compte bancaire et effectuer les opérations bancaires de base. C'est d'ailleurs pourquoi le législateur avait créé la loi sur le service bancaire de base qui affichait l'objectif de garantir l'accès pour tous les citoyens à ces services.

Or, force est de constater que la volonté de garantir tant l'accès aux services bancaires qu'à ses propres revenus est parfois malmenée par les stratégies développées par certains groupes bancaires pour réduire leurs coûts et augmenter leur rentabilité. Des ballons d'essai ont été lancés pour facturer le retrait d'argent aux automates, le nombre d'agences bancaires diminue, certains villages et quartiers sont totalement dépourvus d'agence bancaire et de distributeurs... Il faut en plus noter qu'il est difficile pour le consommateur de comparer car tant les offres disponibles que les frais liés à la gestion de ces offres restent largement opaques.

Pour les auteurs de la proposition de résolution, il est dès lors indispensable de réaffirmer le droit aux services bancaires et de garantir l'accès à ceux-ci. Il est proposé d'assurer la gratuité d'un ensemble d'opérations et de services et d'améliorer la transparence afin de garantir au consommateur un plus grand accès à ces services et une meilleure information et, ainsi, de pouvoir profiter d'un marché bancaire plus sain.

2. Des économies drastiques au détriment des employés et des consommateurs

Depuis le début des années 2000, le secteur bancaire s'est lancé dans un plan d'économies drastiques qui a conduit à la suppression d'une dizaine de milliers d'emplois. Ainsi, nous constatons que, entre 2000 et 2013, le nombre d'employés dans le secteur bancaire a diminué de plus de 20 %, passant de 67 709 employés à 53 567.¹

¹ Febelfin, *Vade-Mecum* 2013.

Meer bepaald het uitvoerend personeel blijkt in die dertien jaar tijd met 45 % te zijn verminderd².

In diezelfde periode is het leidinggevend personeel licht gestegen, terwijl het aantal kaderleden constant is toegenomen³.

Doordat er fors minder uitvoerende krachten zijn, is ook het aantal bankklokken zeer sterk verminderd, waardoor heel wat consumenten noodgedwongen aangewezen zijn op bankautomaten en e-banking. De consument wordt almaar meer aan zijn lot overgelaten en komt nog slechts sporadisch in contact met het bankpersoneel, dat dan ook niet langer zijn adviserende rol voldoende kan spelen, meer bepaald ten aanzien van de meest kwetsbaren in onze samenleving.

De bankinstellingen hebben dus handig op twee vlakken gehandeld: niet alleen hebben zij fors gesneden in de loonmassa voor het uitvoerend personeel dat in rechtstreeks contact met de consument staat, ook hebben zij de beheerskosten hoog gehouden, terwijl de werkelijke beheerskosten dankzij de veralgemening van e-banking onmiskenbaar zijn gedaald aangezien de consument de meest courante bankverrichtingen nu zelf uitvoert.

3. Spaarrekeningen: de rentevoeten en de getrouwheidspremies dalen onafgebroken

De hoge beheerskosten, de kosten bij geldopnames alsook het gevoel dat leeft bij de consument dat hij moet betalen voor bankverrichtingen die hij zelf uitvoert, staan in schril contrast met de povere rendementen die de bankinstellingen bieden.

De opbrengst van een spaarrekening is immers historisch laag.

In februari 2015 bood BNP Paribas Fortis op zijn klassieke spaarrekening een rente van 0,30 %, die als volgt was samengesteld: 0,20 % basispremie en 0,10 % getrouwheidspremie. KBC bood op zijn spaarrekening 0,25 % (0,15 % basispremie en 0,10 % getrouwheidspremie).

Het beste aanbod raakt niet hoger dan 2 %: de getrouwheidsrekening van de PSA Bank, de financiële tak van de Franse autoconstructeur.

² Uitvoerend personeel: van 39 260 (2000) naar 21 806 (2013), Febelfin, *Vademecum* 2013

³ Kaderleden: van 23 144 (2000) naar 28 673 (2013), Febelfin, *Vademecum* 2013

Si nous nous intéressons plus particulièrement au personnel d'exécution, nous constatons une diminution de 45 % en 13 ans.²

Durant la même période, le personnel de direction a légèrement augmenté tandis que le nombre de cadres a connu une croissance constante.³

La suppression massive de travailleurs occupés au sein du personnel d'exécution a engendré une diminution très importante de guichets de banque, au détriment de nombreux consommateurs renvoyés vers les automates et le PC Banking. Le consommateur s'est peu à peu retrouvé livré à lui-même et n'a, aujourd'hui, plus qu'un accès épisodique au personnel bancaire qui ne peut plus, dès lors, jouer suffisamment son rôle de conseil, notamment auprès des personnes les plus fragiles de notre société.

Les institutions bancaires ont donc habilement joué sur les deux tableaux: d'une part, elles ont drastiquement diminué la masse salariale consacrée au personnel d'exécution en contact direct avec le consommateur et, d'autre part, elles ont continué à maintenir des frais de gestion élevés alors même que les coûts réels de ceux-ci ont clairement diminué avec la généralisation de l'e-banking, puisque le consommateur réalise à présent l'essentiel des opérations bancaires courantes.

3. Abaissement continu des taux et des primes de fidélité des comptes épargne

Les frais de gestion élevés, les retraits payants ou encore la sensation de payer pour effectuer soi-même le travail de la banque contrastent fortement avec les faibles rendements offerts par les institutions bancaires.

En effet, la rémunération des comptes épargne a atteint un plafond historiquement bas.

En février 2015, BNP Paribas Fortis proposait pour son compte épargne classique un taux de 0,30 %, qui se décompose de la façon suivante: 0,20 % de prime de base et 0,10 % de prime de fidélité. Quant à la KBC, son compte épargne rémunère le consommateur à hauteur de 0,25 %, décomposé en 0,15 % de prime de base et 0,10 % de prime de fidélité.

La meilleure offre actuelle plafonne à 2 %: il s'agit du compte fidélité de PSA Banque, le bras financier du constructeur automobile français.

² Personnel d'exécution: 39 260 (2000) à 21 806 (2013), Febelfin, *Vade-Mecum* 2013

³ Cadres: 23 144 (2000) à 28 673 (2013), Febelfin, *Vade-Mecum* 2013

Overigens zij erop gewezen dat een bank als BNP Paribas Fortis in 2013 een aan de aandeelhouders toegewezen nettowinst van 638 miljoen euro heeft gemaakt, tegenover 313 miljoen euro in 2012, dus 325 miljoen euro méér.

Kennelijk vervullen de banken tegelijkertijd echter nog altijd niet ten volle een van hun kerntaken: de reële economie financieren. De banken geven blijk van veel terughoudendheid, zowel ten aanzien van de particulieren, voor wie de mogelijkheden om een hypothecair krediet toegekend te krijgen in hoge mate afhangen van een substantiële eigen bijdrage, als van de ondernemers, die er niet langer in slagen een krediet te verkrijgen om de opstart van hun bedrijvigheid te financieren.

Volgens een onderzoek van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie uit het tweede kwartaal van 2014 bedraagt het percentage van de kredietweigeringen 16,6 % voor alle ondernemingen, wat neerkomt op het hoogste weigeringspercentage sinds 2009. De trend is nog meer uitgesproken voor de micro-ondernemingen: 26,8 % weigeringen, dus het hoogste percentage van de afgelopen 7 jaar, zelfs iets hoger dan in 2009.

Consumenten van wie een bijzonder grote inbreng wordt gevergd, almaar duurdere dienstverlening, almaar lagere rentevoeten en weinig animo om de reële economie te financieren, dat alles vormt voor de bankinstellingen het recept om hun winst te maximaliseren, ten koste van de consumenten.

4. Zichtrekeningen: te weinig transparantie

Vandaag maken zichtrekeningen doorgaans deel uit van een pakket; ze worden dus stelselmatig gerelateerd aan een aantal diensten die onderling sterk verschillen, al naar gelang de formule en de bank.

De consument betaalt een forfaitair bedrag dat hem recht geeft op een geheel van in het contract vastgelegde diensten en verrichtingen. Indien de consument het in het pakket bepaalde aantal verrichtingen overschrijdt, betaalt hij extra kosten. Voorts rekenen de banken meestal kosten aan voor de niet-courante verrichtingen (of voor de verrichtingen die de banken als “niet-courant” beschouwen), ook in het kader van een “kosteloze” zichtrekening.

Bovendien blijken de banken meestal een in hoge mate restrictieve interpretatie te hanteren van wat een courante verrichting is: sommige banken beschouwen een gewone overschrijving met een papieren formulier, de verzending per post van de rekeninguittreksels of de aanvraag van een duplicaat immers als uitzonderlijke

Rappelons qu’une banque comme BNP Paribas Fortis a réalisé un bénéfice net attribuable aux actionnaires de 638 millions d’euros, par rapport à 313 millions d’euros en 2012, soit une progression de 325 millions d’euros.

Or, dans le même temps, nous constatons que les banques n’effectuent toujours pas pleinement l’une de leur mission essentielle: financer l’économie réelle. Que ce soit les particuliers qui voient les possibilités d’octroi d’un crédit hypothécaire largement conditionnées à un apport personnel substantiel ou les entrepreneurs qui ne parviennent plus à obtenir un crédit pour financer le démarrage de leur activité, les établissements bancaires se montrent largement frileux.

En effet, selon une étude menée par le SPF Économie durant le deuxième trimestre de 2014, l’évolution des pourcentages de refus d’octroi de crédit est de 16,6 % pour toutes les entreprises, ce qui constitue le taux de refus le plus élevé depuis 2009. L’évolution est encore plus marquante pour les microentreprises: 26,8 % de refus, soit le pourcentage le plus élevé de ces 7 dernières années, même légèrement supérieur à 2009.

Un consommateur largement mis à contribution, des services toujours plus chers, un loyer de l’argent toujours plus bas et un financement frileux de l’économie réelle, telle est la recette des institutions bancaires pour maximiser leurs profits au détriment des consommateurs.

4. Opacité des comptes courants

Aujourd’hui, les comptes courants font le plus souvent partie d’un *package*. C’est-à-dire qu’ils sont systématiquement liés à une série de services qui diffèrent fortement d’une formule à l’autre et d’une banque à l’autre.

Le consommateur paie un forfait qui lui donne droit à un ensemble de services et d’opérations définis dans le contrat. Si le consommateur dépasse le nombre d’opérations fixé dans le package, il paie alors des frais supplémentaires. En outre, les opérations non courantes, ou considérées comme telles par les banques, sont le plus souvent facturées par les banques, y compris dans le cadre d’un compte à vue “gratuit”.

On constate de plus que les banques ont en général une appréciation largement restrictive de ce qu’est une opération courante: certaines banques estiment, en effet, qu’un simple virement papier ressort de l’exceptionnel, tout comme l’envoi par la poste des extraits de compte ou encore la demande d’un duplicata. Certaines

verrichtingen. Bepaalde banken beschouwen een geldopname al evenzeer als een uitzonderlijke verrichting.

De zeer grote verscheidenheid aan *packages*, de sterk uiteenlopende terminologie die voor de voorgestelde diensten wordt gebruikt en de specifieke manier waarop elke bank over de eigen diensten en tarieven communiceert, maken het voor de consument uitermate moeilijk om te vergelijken.

5. Betalen om eigen geld af te halen

Er moet aan worden herinnerd dat de banken ruim een decennium geleden al hadden geprobeerd de geldopnames per eenheid aan te rekenen. Gelet op de ophef die deze voorstellen veroorzaakten, was in 2004 een *gentlemen's agreement* gesloten tussen de bankensector en de ministers van Economische Zaken en van Consumentenbescherming. Daarin werd een minimum voorgesteld van 24 geldopnames in België, zonder afzonderlijke tarifiering per eenheid.

Uit een onderzoek dat Test-Aankoop drie jaar later uitvoerde, bleek het gemiddeld aantal geldopnames te schommelen tussen 20 en 40, al naar gelang het type consument⁴. Bovendien beschermt de precisering "zonder aparte stukkost" de consument niet tegen een "verborgen" verhoging van de opnamekosten, hetzij in het basisbedrag, hetzij via andere diensten.

De zogenaamde kosteloosheid betekent alleen dat het gaat om kosten die zijn inbegrepen in het jaarlijkse vaste bedrag, zonder dat de banken voor de eerste 24 opnames extra kosten mogen aanrekenen.

Nog volgens Test-Aankoop variëren de eenheidskosten van die verrichting, als het aantal toegestane (dus "kosteloze") opnames is overschreden, tussen 0,05 euro en 0,70 euro, al naar gelang de bank en de automaat waar de consument geld opneemt (*selfbanking* van een andere bank of Bancontact/Mistercash-automaat).

Op die manier zijn er tussen de banken grote verschillen inzake de kosten voor de opname van biljetten. De consumenten weten vaak niet precies wat die verrichting hun kost, enerzijds omdat zij sinds de liberalisering al veel diensten moeten vergelijken, anderzijds omdat de informatie over de kosten van de bankdiensten te ondoorzichtig is.

De banken hebben hun diensten weliswaar gerationaliseerd en hebben daardoor hun loonkosten verminderd, maar een evenwichtig gespreide aanwezigheid van

banques considèrent également le retrait d'argent comme étant une opération sortant de l'ordinaire.

La très grande diversité des packages, la terminologie très variable des services proposés et une communication des services et des tarifs propres à chaque banque rendent la comparaison extrêmement difficile pour le consommateur.

5. Payer pour retirer son argent

Il faut se souvenir que, au début des années 2000, les banques avaient déjà tenté de facturer à l'unité les retraits d'argent. Face au tollé provoqué par ces propositions, un *gentlemen's agreement* était intervenu entre le secteur bancaire et les ministres de l'Economie et de la Protection des consommateurs, en 2004. Il proposait un nombre minimum de 24 retraits en Belgique sans tarification distincte à l'unité.

Une étude réalisée par Test-Achats montrait, 3 ans plus tard, que la moyenne des retraits varie entre 20 et 40 selon le type d'utilisateurs.⁴ De plus, la précision "*sans tarification distincte à l'unité*" ne protège pas le consommateur d'une augmentation "cachée" du coût du retrait, soit dans le montant de base soit via d'autres services.

La soi-disant gratuité signifie seulement qu'il s'agit d'un coût inclus dans le forfait annuel sans que les banques puissent, pour les 24 premiers retraits, ajouter un coût supplémentaire.

D'après Test-Achats également, lorsque le nombre de retraits autorisés ("gratuits") est dépassé, le coût unitaire de cette opération varie entre 0,05 euro et 0,70 euro, selon les banques et selon le type de distributeur où le consommateur retire de l'argent (self bank d'une autre banque ou distributeur Bancontact/Mistercash).

Une très grande disparité existe ainsi entre les banques concernant le coût du retrait de billets. Les consommateurs ne sont souvent pas très au fait de ce que leur coûte cette opération. D'une part, parce qu'ils doivent déjà comparer un nombre important de services depuis la libéralisation et, d'autre part, parce que l'information sur le coût des services bancaires est trop opaque.

Si les banques ont rationalisé leurs services et, par ce fait, diminué leur coût salarial, elles n'assurent pourtant pas la présence de distributeurs de manière équitable

⁴ Test-Aankoop, "*Zelden echt gratis!*", Budget & Recht, september/oktober 2007, nr. 194, blz. 36.

⁴ Test-Achats, "*Pas vraiment gratuits!*", Budget & Droits, septembre/octobre 2007-n°194, p. 36

geldautomaten over het hele Belgische grondgebied waarborgen zij niet. De indieners van dit voorstel van resolutie menen dat er per gemeente een minimumaantal automaten nodig zijn, zodat er zeker een evenwichtige spreiding is over het grondgebied en elke burger (consument of handelaar) het recht heeft zijn betalingswijze te kiezen.

De voorbije 15 jaar heeft de PS geijverd om de banken een maatschappelijke verantwoordelijkheid op te leggen inzake toegang tot de basisbankdiensten en om een einde te maken aan de tot dan bestaande zelfregulering zonder meer; aldus heeft die partij in 2003 bewerkstelligd dat de wet op de basisbankdiensten werd aangenomen.

In aansluiting daarop werden de banken ertoe verplicht een *gentlemen's agreement* te sluiten, waarbij werd overeengekomen dat de consumenten recht hebben op een welbepaald aantal kosteloze opnames aan de geldautomaten.

Die feiten dateren van tien jaar geleden. Anno 2015 is een grondige herziening van het *gentlemen's agreement* van 2004 aan de orde, waarbij moet worden bepaald dat opnames aan de geldautomaten kosteloos moeten zijn, ongeacht het netwerk waarvan gebruik wordt gemaakt. Het is ook onontbeerlijk op het hele grondgebied op adequate en billijke manier een hoge graad van toegankelijkheid tot geldautomaten te waarborgen.

Vrij kunnen beschikken over het eigen geld, zonder daar voor te moeten betalen, is immers een grondrecht.

6. Meer transparantie en de consument makkelijker laten vergelijken

Ondanks de geboekte reële vooruitgang is het voor de consument niet altijd echt gemakkelijk om de tarieven en de diensten van de verschillende banken te vergelijken.

In 2010 heeft Paul Magnette, de toen voor Consumentenbescherming bevoegde minister, Test-Aankoop gevraagd een "koopwijzer zichtrekeningen" uit te werken, met een grondige vergelijking van niet minder dan 80 prijsformules en 30 financiële instellingen.

De consument bleek heel wat geld te kunnen besparen door te vergelijken en de concurrentie te laten spelen.

Het is een feit dat transparantie bij de banken nog steeds niet optimaal is, en dat is ten koste van de

sur tout le territoire belge. Nous pensons qu'une présence minimale de distributeurs par commune est nécessaire afin de garantir l'équilibre des territoires et le droit de chaque citoyen (consommateur ou commerçant) de choisir son mode de paiement.

Au cours des années 2000, le PS s'est battu pour imposer aux banques une responsabilité sociale en matière d'accès aux services bancaires de base et pour mettre fin à la seule autorégulation qui existait jusque-là. C'est ainsi que, en 2003, ce parti a pu faire voter la loi sur le service bancaire universel.

Dans la foulée, il a ainsi pu contraindre les banques à conclure un *gentlemen's agreement* octroyant aux consommateurs un certain nombre de retraits gratuits aux distributeurs.

C'était il y a dix ans. Il est à présent temps de revoir totalement le *gentleman's agreement* de 2004 afin d'imposer la gratuité des retraits aux distributeurs, quel que soit le réseau utilisé. Il est également indispensable de garantir une accessibilité élevée des distributeurs automatiques de manière adéquate et équitable sur tout le territoire.

En effet, pouvoir disposer librement de son argent sans se voir imposer une redevance est un droit fondamental.

6. Renforcer la transparence et favoriser la comparaison pour le consommateur

Comparer les tarifs est les services proposés par les différentes banques n'est pas toujours très facile pour le consommateur, malgré les réelles avancées en la matière.

En 2010, le ministre en charge de la protection des consommateurs, Paul Magnette, avait demandé à Test-Achats de mettre en place un comparateur bancaire passant au crible pas moins de 80 formules tarifaires et 30 institutions financières.

Il apparaissait que, en comparant et en faisant jouer la concurrence, le consommateur pouvait effectuer de réelles économies.

Force est de constater que les banques ne jouent toujours pas totalement le jeu de la transparence, au

consument. Het toenemend aantal prijsformules, alsook de complexe *packages* en verborgen kosten die eraan gekoppeld zijn, maken vergelijken nog steeds moeilijk.

De zichtrekening, die in ruime mate een basisbehoefte is geworden, is onontbeerlijk en daarom is het essentieel het in 2010 aangevatte transparantieproces uit te diepen door rondetafelgesprekken te organiseren met de voor Economie en Consumentenbescherming bevoegde minister, met de consumentenverenigingen en met de financiële instellingen.

Die rondetafelgesprekken zouden vooral moeten worden toegespitst op het bepalen van de onmisbare minimumdiensten die in de *packages* moeten worden opgenomen en met de zichtrekeningen gepaard moeten gaan.

Dit basispakket moet kosteloos beschikbaar zijn voor alle consumenten. Het moet onder andere de mogelijkheid bieden kosteloos geld op te nemen aan loketten en automaten, kosteloos papieren overschrijvingen te verrichten, kosteloos papieren rekeningafschriften te ontvangen en toegang te hebben tot e-banking.

Die rondetafelgesprekken zouden ook tot doel hebben de vergelijking tussen de verschillende producten te vergemakkelijken door:

- in een gestandaardiseerd document de door de banken aangeboden *packages* duidelijk en bevattelijk voor te stellen: een duidelijke beschrijving van de geleverde diensten, het aantal “kosteloze” verrichtingen, de extra kosten bij overschrijding van het initieel aantal vastgestelde verrichtingen, de kosten van de niet-courante verrichtingen enzovoort;

- de voorstelling van de kosten in verband met alle bankverrichtingen te standaardiseren: uniforme benamingen, inclusief “btw inbegrepen” kosten enzovoort;

- het gebruik van de vermelding “kosteloos” te verbieden als de banken voor bepaalde courante verrichtingen kosten aanrekenen;

- de banken te verbieden de opening van een zichtrekening afhankelijk te maken van de inschrijving op andere producten;

- de kosteloze verzending van papieren rekening-uittreksels te verplichten als de consument dat wenst.

Wat de kleinhandelaars betreft, vragen talrijke banken thans een vergoeding voor het deponeren van muntstukken, wat volstrekt ongerechtvaardigd lijkt. De

détriment du consommateur. Les formules tarifaires toujours plus nombreuses, les *packages* complexes et les frais cachés qui y sont liés rendent la comparaison toujours difficile.

Étant donné le caractère indispensable du compte à vue, qui est largement devenu un bien de première nécessité, il est primordial d’approfondir le processus de transparence entamé en 2010 en organisant une table ronde réunissant le ministre en charge de l’économie et de la protection du consommateur, les représentants des consommateurs et les institutions financières.

Cette table ronde aurait comme objectif principal de déterminer les services minima indispensables qui doivent se retrouver dans les *packages* et accompagner les comptes courants.

Ce package de base devra être disponible gratuitement pour tous les consommateurs. Il devra, entre autres, permettre la gratuité des retraits aux guichets et aux automates, la gratuité des virements papiers, la gratuité de l’envoi des extraits de compte papier ou encore l’accès au pc-banking.

Cette table ronde aurait également comme objectif de favoriser la comparaison entre les différents produits en:

- présentant, dans un document standardisé, clair et lisible, les *packages* proposés par les banques: description claire des services prestés, nombre d’opérations “gratuites”, coût des suppléments en cas de dépassement du nombre d’opérations fixé au départ, coûts des opérations non courantes, etc.;

- uniformisant la présentation des frais liés à l’ensemble des opérations bancaires: uniformisation des appellations, frais entendus TVAC, etc...;

- interdisant d’utiliser la mention “gratuit” lorsque les banques facturent certaines opérations courantes;

- interdisant aux banques de conditionner l’ouverture d’un compte à vue à la souscription d’autres produits;

- rendant obligatoire, si le consommateur le désire, l’envoi gratuit des extraits de compte sous format papier.

En ce qui concerne les petits commerçants, de nombreuses banques font, à présent, payer le dépôt de la monnaie, ce qui semble totalement injustifié. Les auteurs

indieners van dit voorstel van resolutie vinden dat dit soort bewaargeving voor de kleinhandelaars volledig deel moet uitmaken van de basisverrichtingen.

Het jaarverslag van de Nationale Bank van België, die een verhoging van bepaalde bankkosten aanbeveelt, gaat geheel voorbij aan het aspect “consumentenrechten”, door zich uitsluitend op het boekhoudkundige aspect toe te spitsen.

Het Prijzenobservatorium zou derhalve dringend dit dossier naar zich moeten kunnen toehalen om een essentieel vraagstuk in het kader van de consumentenbescherming te objectiveren.

de la présente proposition de résolution estiment que ce type de dépôt doit faire partie intégrante des opérations de base pour les petits commerçants.

Le rapport annuel de la Banque nationale de Belgique, qui recommande un relèvement de certains tarifs bancaires, occulte totalement l’aspect lié aux droits du consommateur, en se concentrant exclusivement sur l’aspect comptable.

Il semble donc également urgent que l’Observatoire des prix et des marges puisse se saisir de ce dossier et objectiver une problématique essentielle dans le cadre de la protection du consommateur.

Fabienne WINCKEL (PS)
Paul-Olivier DELANNOIS (PS)
Karine LALIEUX (PS)
Jean-Marc DELIZÉE (PS)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. wijst erop dat de consument over een bankrekening moet beschikken om de basisverrichtingen in verband met het dagelijkse leven uit te voeren;

B. overwegende dat de banken het aantal banen voor uitvoerend werk fors hebben doen krimpen, waardoor de consument veel moeilijker toegang heeft tot de loketten;

C. aangezien de beheerskosten van de bankrekeningen voor de consument te hoog zijn;

D. gelet op de bijna universele verplichting voor de consument om gebruik te maken van e-banking, dat aldus in de plaats moet komen van het bankpersoneel;

E. overwegende dat voor elke burger de keuze van het betaalmiddel voor de aankopen in het dagelijkse leven een vrije fundamentele keuze is, maar dat het aantal bankautomaten op Belgisch grondgebied fors terugloopt en dat geldopnames aan die automaten niet kosteloos zijn;

F. overwegende dat, hoewel almaar meer verrichtingen via elektronische betaalmiddelen worden uitgevoerd, de handelwijze van de burgers aantoonde dat een belangrijk deel van het economisch en maatschappelijk leven nog staat of valt met het gebruik van contant geld;

VRAAGT DE REGERING:

1. het Prijzenobservatorium in te schakelen om na te gaan of de beheerskosten voor de zichtrekeningen en de door de bankinstellingen gehanteerde prijzen voor hun *packages* gerechtvaardigd zijn;

2. rondetafelgesprekken te organiseren met de voor Economie en Consumentenbescherming bevoegde minister, met de consumentenverenigingen en met de financiële instellingen, om een basispakket samen te stellen met de noodzakelijke minimale diensten die kosteloos aan de consumenten moeten worden verstrekt;

3. te ijveren voor meer transparantie van de bankproducten die aan de zichtrekeningen zijn gekoppeld (*packages*), de beheerskosten voor verrichtingen buiten het basispakket te beperken en aldus de vergelijking tussen de verschillende producten en de verschillende banken te vergemakkelijken;

PROPOSITION DE RESOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRESENTANTS,

A. considérant la nécessité pour le consommateur de posséder un compte bancaire afin d'effectuer les opérations de base liées à la vie courante;

B. considérant la diminution drastique du personnel d'exécution des institutions bancaires, avec pour conséquence une forte diminution de l'accès du consommateur au guichet;

C. considérant les frais de gestion des comptes bancaires trop élevés pour le consommateur;

D. considérant l'obligation quasi généralisée pour le consommateur de recourir à l'e-banking, qui doit ainsi se substituer au personnel des banques;

E. considérant que le choix du moyen de paiement pour les achats de la vie quotidienne est un choix fondamental appartenant à chaque citoyen mais que, d'une part, le nombre de distributeurs de billets est en nette diminution sur le territoire belge et que, d'autre part, le retrait d'argent dans ces distributeurs n'est pas gratuit;

F. considérant que, si de plus en plus de transactions passent par des moyens de paiement électroniques, la pratique des citoyens montre qu'une partie non négligeable de la vie économique et sociale est encore basée sur l'échange d'argent liquide;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. de saisir l'Observatoire des prix et des marges afin d'étudier la légitimité des coûts engendrés par la gestion des comptes courants ainsi que celle des prix des *packages* proposés par les institutions bancaires;

2. de convoquer une table ronde réunissant le ministre en charge de l'économie et de la protection du consommateur, les représentants des consommateurs et les institutions financières afin de mettre en place un *package* de base comprenant les services minima indispensables qui doivent être fournis gratuitement au consommateur;

3. de renforcer la transparence des produits bancaires liés aux comptes courants (*packages*), de limiter les frais de gestion pour les opérations hors *package* de base et favoriser ainsi la comparaison entre les différents produits et les différentes institutions;

4. opnieuw te onderhandelen over de inhoud van het huidige *gentlemen's agreement* om geldopnames kosteloos te maken, ongeacht of de bankautomaat toegankelijk is in dan wel buiten het bankkantoor, en ongeacht of de automaat en het agentschap al dan niet onder dezelfde financiële instelling ressorteren;

5. erin te voorzien dat jaarlijks wordt geëvalueerd hoe het over het hele Belgische grondgebied staat met de aanwezigheid van en de toegang tot openbare bankautomaten;

6. in voorkomend geval de noodzakelijke dwingende maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat openbare bankautomaten over heel het Belgische grondgebied, zowel in stedelijke als in landelijke gebieden, passend en billijk voorhanden en toegankelijk zijn;

7. de bankinstellingen ertoe te verplichten om voor de buurtwinkels het deponeren van muntstukken kosteloos te maken.

27 april 2015

4. de renégocier le contenu du *gentlemen's agreement* actuellement en vigueur dans ce domaine afin d'instaurer la gratuité des retraits, quel que soit le distributeur accessible utilisé, à l'intérieur et à l'extérieur de l'agence, dans ou hors de la même enseigne;

5. de prévoir une évaluation annuelle de la présence et de l'accès des distributeurs publics de billets sur l'ensemble du territoire belge;

6. de prendre les mesures contraignantes qui s'imposeront, le cas échéant, pour assurer la présence et l'accès des distributeurs publics de manière adéquate et équitable sur tout le territoire belge, tant rural qu'urbain;

7. d'imposer aux institutions bancaires le dépôt gratuit de la monnaie en faveur des commerces de proximité.

27 avril 2015

Fabienne WINCKEL (PS)
Paul-Olivier DELANNOIS (PS)
Karine LALIEUX (PS)
Jean-Marc DELIZÉE (PS)