

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

26 november 2002

WETSVOORSTEL

**tot instelling van een universele
bankdienstverlening**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR HET BEDRIJFSLEVEN,
HET WETENSCHAPSBELEID, HET ONDERWIJS,
DE NATIONALE WETENSCHAPPELIJKE
EN CULTURELE INSTELLINGEN,
DE MIDDENSTAND, EN DE LANDBOUW
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Muriel GERKENS**

INHOUD

I. Algemene bespreking	3
II. Artikelsgewijze bespreking	4
III. Stemmingen	20
IV. Bijlage - Hoorzittingen	31
- Belgische Vereniging der Banken	31
- ASAH (Association Services d'Accompagnement pour personnes handicapées)	36
- «Réseau Financement Alternatif»	40
- Testaankoop	48
- Gedachtewisseling	52
- N.V. De Post	59
- Gedachtewisseling	64

Voorgaande documenten :

Doc 50 **1370/ (2001/2002) :**

001 : Wetsvoorstel van mevrouw Lalieux.

002 tot 009 : Amendementen.

Zie ook:

011: Tekst aangenomen door de commissie.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

26 novembre 2002

PROPOSITION DE LOI

**instaurant un service
universel bancaire**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE LA POLITIQUE
SCIENTIFIQUE, DE L'ÉDUCATION,
DES INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES ET CULTURELLES
NATIONALES, DES CLASSES MOYENNES
ET DE L'AGRICULTURE
PAR
MME **Muriel GERKENS**

SOMMAIRE

I. Discussion générale	3
II. Discussion des articles	4
III. Votes	20
IV. Annexe - Auditions	31
- Association belge des banques	31
- ASAH (Association Services d'Accompagnement pour personnes handicapées)	36
- «Réseau Financement Alternatif»	40
- Test Achats	48
- Échange de vues	52
- S.A. La Poste	59
- Échange de vues	64

Documents précédents :

Doc 50 **1370/ (2001/2002) :**

001 : Proposition de loi de Mme Lalieux.

002 à 009 : Amendements.

Voir aussi:

011: Texte adopté par la commission.

**Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date du dépôt du rapport :**

Voorzitter / Président : Jos Ansoms

A. — Vaste leden / Membres titulaires :

VLD Pierre Lano, Frans Verhelst, Arnold Van Aperen.
 CD&V Jos Ansoms, Simonne Creyf, Trees Pieters.
 Agalev-Ecolo Muriel Gerken, Leen Laenens.
 PS Léon Campstein, Maurice Dehu.
 MR Philippe Collard, Serge Van Overtveldt.
 Vlaams Blok Roger Bouteca, Jaak Van den Broeck.
 SP.A Henk Verlinde.
 CDH Richard Fournaux.
 VU&ID Frieda Brepoels.

B. — Plaatsvervangers / Membres suppléants :

Willy Cortois, Georges Lenssen, Hugo Philtjens,
 Ludo Van Campenhout, Josef Van Eetvelt.
 Greta D'hondt, Dirk Pieters, Paul Tant, N.
 Martine Dardenne, Michèle Gilkinet, Simonne Leen.
 Claude Eerdeken, Guy Larcier, N.
 Anne Barzin, Robert Denis, Eric van Weddingen.
 Gerolf Annemans, Koen Bultinck, Hagen Goyvaerts.
 Magda De Meyer, Dalila Douifi.
 Joseph Arens, Luc Paque.
 Alfons Borginon, Karel Van Hoorebeke.

AGALEV-ECOLO	:	<i>Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
CD&V	:	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
FN	:	<i>Front National</i>
MR	:	<i>Mouvement Réformateur</i>
PS	:	<i>Parti socialiste</i>
CDH	:	<i>Centre démocrate Humaniste</i>
SP.A	:	<i>Socialistische Partij Anders</i>
VLAAMS BLOK	:	<i>Vlaams Blok</i>
VLD	:	<i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>
VU&ID	:	<i>Volksunie&ID21</i>

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 50 0000/000 :	<i>Parlementair document van de 50e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	DOC 50 0000/000 :	<i>Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
QRVA :	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	QRVA :	<i>Questions et Réponses écrites</i>
CRIV :	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)</i>	CRIV :	<i>Compte Rendu Intégral, avec à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)</i>
CRIV :	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)</i>	CRIV :	<i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert)</i>
CRABV :	<i>Beknopt Verslag (op blauw papier)</i>	CRABV :	<i>Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)</i>
PLEN :	<i>Plenum (witte kaft)</i>	PLEN :	<i>Séance plénière (couverture blanche)</i>
COM :	<i>Commissievergadering (beige kaft)</i>	COM :	<i>Réunion de commission (couverture beige)</i>

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
<i>Bestellingen :</i>	<i>Commandes :</i>
<i>Natieplein 2</i>	<i>Place de la Nation 2</i>
<i>1008 Brussel</i>	<i>1008 Bruxelles</i>
<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.deKamer.be</i>	<i>www.laChambre.be</i>
<i>e-mail : publicaties@deKamer.be</i>	<i>e-mail : publications@laChambre.be</i>

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsvoorstel besproken tijdens haar vergaderingen van 22 januari, 5 maart, 30 april, 02 en 09 juli, 16 oktober en 5 en 12 november 2002. Er werden hoorzittingen georganiseerd met tegenwoordigers van :

- Belgische Vereniging der Banken
- « Association des Services d'Accompagnement aux personnes handicapées »
- « Réseau Financement alternatif »
- Testaankoop
- NV De Post

De commissie heeft besloten het verslag van deze hoorzittingen in en parlementair stuk op te nemen, het werd opgenomen in bijlage.

Overeenkomstig artikel 18,4a)ter van het Reglement werd een tweede lezing gehouden.

I.— ALGEMENE BESPREKING

Mevrouw Karine Lalieux (PS) verwijst naar de memorie van toelichting, stuk (doc 50 1370/ 001)

De minister is het er mee eens dat het bezit van een bankkaart nodig is om sociaal mee te tellen. Een aantal banken hebben het bankhandvest aangenomen, waarbij ze zich ertoe verplichten een bankrekening te openen voor iedereen die daartoe een aanvraag indient. De toepassing van het bankhandvest laat echter te wensen over. Testaankoop heeft reeds meermaals de knelpunten in de toepassing ervan aangetoond.

Om al de aspecten van het probleem van de bankuitsluiting te kennen en er snel een oplossing voor te vinden moeten een aantal banken en diensten worden gehoord. De oplossing voor dit probleem moet wel voorzien in de oprichting van een universele bankdienstverlening, aangeboden door al de banken. Men moet vermijden dat er een bank voor de armen wordt gecreëerd.

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) merkt op dat ze de uitgangspunten van het wetsvoorstel steunt. Er zijn mensen die geen toegang hebben tot de bankdienstverlening en het bankhandvest werkt niet. Maar men moet wel vermijden dat een aantal niet gewilde neveneffecten ontstaan. Een universele dienstverlening geldt immers voor elke consument.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné cette proposition de loi au cours de ses réunions des 22 janvier, 5 mars, 30 avril, 02 et 09 juillet, 16 octobre et 5 et 12 novembre 2002, des auditions ayant été organisées avec des représentants des institutions suivantes :

- Association belge des banques;
- « Association des services d'accompagnement pour personnes handicapées »;
- « Réseau Financement Alternatif »;
- Test Achats;
- S.A. La Poste.

La commission a décidé de reproduire le rapport de ces auditions dans un document parlementaire, qui est annexé au présent rapport.

Conformément à l'article 18,4a)ter du règlement, il a été procédé à une deuxième lecture.

I. — DISCUSSION GÉNÉRALE

Mme Karine Lalieux (PS) renvoie aux développements (DOC 50 1370/001).

Le ministre estime, lui aussi, qu'il est nécessaire de détenir une carte bancaire pour compter dans la société. Un certain nombre de banques ont adopté la charte bancaire, par laquelle elles s'engagent à ouvrir un compte bancaire à quiconque introduit une demande à cet effet. Toutefois, la mise en œuvre de cette charte laisse à désirer. Test Achats a déjà indiqué, à maintes reprises, en quoi son application était problématique.

Pour pouvoir connaître tous les aspects du problème de l'exclusion bancaire, et pour pouvoir y remédier rapidement, il y a lieu d'entendre un certain nombre de banques et de services. Il conviendra toutefois, pour résoudre ce problème, d'instaurer un service bancaire universel proposé par toutes les banques. En effet, il y a lieu d'éviter de créer une banque des pauvres.

Mme Simonne Creyf (CD&V) fait observer qu'elle souscrit aux principes de la proposition de loi. Certaines personnes n'ont, en effet, pas accès au service bancaire, et la charte bancaire est inopérante. Cependant, il y a lieu d'éviter certains effets secondaires indésirables. Un service universel s'adresse, en effet, à tous les consommateurs.

Mevrouw Muriel Gerkens (AGALEV-ECOLO) onderschrijft het door het wetsvoorstel nagestreefde doel. Een universele bankdienst is nodig en kansarmen moeten er toegang toe hebben. Een onbeperkte toegang tot de rekening langs elektronische weg en langs het loket is opportuun. Veel mensen ondervinden grote moeilijkheden om hun geld te beheren en die moeilijkheden nemen nog toe bij virtueel geldbeheer. Die mensen scoren mentaal vaak iets zwakker en hebben ook vaak een schuldenoverlast. Voor hun moet de loketdienst afdwingbaar zijn en deel uitmaken van de beheersdienst.

De heer Arnold Van Aperen (VLD) wijst erop dat het belangrijk is de banksector in het debat te betrekken. De sector heeft reeds zijn goede wil getoond door het handvest aan te nemen. Om de werking ervan te verbeteren zou het eventueel wettelijk bindend en afdwingbaar kunnen worden gemaakt. Iedereen moet toegang hebben tot een zichtrekening. Een universele dienst betekent niet dat deze ook gratis moet zijn.

Mevrouw Karine Lalieux (PS) verduidelijkt dat in veel gevallen het aantal bankbewerkingen doorslaggevend is om al dan niet een bankrekening te kunnen openen. Bij de bankombudsdienst worden slechts een klein aantal gevallen van weigering voor het openen van een rekening gemeld. De ombudsman wordt echter niet over al de gevallen ingelicht.

Mevrouw Frieda Brepoels (VU&ID) van haar kant wijst erop dat een debat over de universele dienstverlening in het algemeen, zoals onder meer voor energie, post, sociale zekerheid, internet zou moeten worden gevoerd. Een globale aanpak is nodig, ook met het oog op de kostprijsberekening. Voorts wijst zij op de verwaring die zou kunnen ontstaan met de Post die in het zopas getekende beheerscontract reeds bepaalde verplichtingen op dit vlak moet vervullen in ruil voor een overheidsvergoeding.

De voorzitter, de heer Jos Ansoms (CD&V) bevestigt dat hoorzittingen zullen worden georganiseerd, onder andere met de banksector, test aankoop, de netwerken van alternatieve financiering.

II.— ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

De minister dient een amendement nr. 26 (Stuk nr. 1370/8) in. Dit amendement vervangt het gehele wetsvoorstel door een nieuwe tekst, die de regeringsamendementen nrs. 20 tot 25 integreert. Bovendien, aldus de minister, werd rekening gehouden met de door de commissieleden ingediende amendementen nrs. 3 tot 19.

Mme Muriel Gerkens (AGALEV-ECOLO) souscrit à l'objectif poursuivi par la proposition de loi. Un service bancaire universel est nécessaire et les personnes défavorisées doivent y avoir accès. Il est opportun de prévoir un accès illimité au compte par la voie électronique et par le biais du guichet. En effet de nombreuses personnes rencontrent des difficultés importantes pour gérer leur argent et ces difficultés sont amplifiées lorsque le maniement de l'argent est virtuel. Les personnes sont celles qui ont souvent des capacités intellectuelles limitées et sont aussi souvent surendettées. Le service au guichet doit être obligatoire et doit faire partie du service obligatoire.

M. Arnold Van Aperen (VLD) souligne qu'il est important d'associer le secteur bancaire au débat. Le secteur a déjà montré sa bonne volonté en adoptant la charte. Pour accroître son efficacité, on pourrait éventuellement la rendre légalement obligatoire et susceptible d'exécution forcée. Chacun doit avoir accès à un compte à vue. Un service universel ne signifie pas nécessairement que celui-ci doit également être gratuit.

Mme Karine Lalieux (PS) précise que, dans de nombreux cas, le nombre de mouvements bancaires est déterminant pour pouvoir ou non ouvrir un compte en banque. Si le service de médiation bancaire n'est saisi que d'un petit nombre de plaintes pour refus d'ouverture d'un compte, il convient de souligner que le médiateur n'est pas informé de tous les cas.

Mme Frieda Brepoels (VU&ID) souligne pour sa part qu'il y aurait lieu de mener un débat sur le service universel en général, notamment en ce qui concerne l'énergie, la poste, la sécurité sociale et l'internet. Une approche globale s'impose, y compris en ce qui concerne le calcul du coût. L'intervenante attire par ailleurs l'attention sur la confusion que cela pourrait entraîner en ce qui concerne la Poste, dont le contrat de gestion prévoit qu'elle doit remplir certaines obligations en échange de subscriptions publiques.

Le président, M. Jos Ansoms (CD&V), confirme que des auditions seront organisées, notamment avec le secteur bancaire, Test-Achats et les réseaux de financement alternatif.

II.— DISCUSSION DES ARTICLES

Le ministre présente un amendement (n° 26 – Doc. n° 1370/8) visant à remplacer l'ensemble de la proposition de loi par un nouveau texte, qui intègre les amendements n°s 20 à 25 du gouvernement. Le ministre précise en outre qu'il a été tenu compte des amendements n°s 3 à 19 présentés par les membres de la commission.

De minister van Economie en Wetenschappelijk Onderzoek, belast met het Grootstedenbeleid verstrekt bij dit amendement de volgende toelichting.

De minister herinnert eraan dat verschillende organisaties, zowel banken als consumentenorganisaties, die reeds werden gehoord over dit wetsvoorstel, van oordeel zijn dat er een wetgeving nodig is om de toegang tot de universele bankdienst veilig te stellen. Deze dienst moet worden geleverd door om het even welke bank die zichtrekeningen voor particulieren beheert. Er moet een duidelijke definitie komen van de inhoud van deze dienst en er wordt een forfaitaire prijs bepaald die niet hoger mag zijn dan 12 EUR. De banken en consumentenorganisaties gaan er ook mee akkoord dat een organisme voor buitengerechtelijke geschillenregeling zou worden opgericht. Ze zijn het echter niet eens over de werking van dit organisme. De termen paritair en onafhankelijkheid moeten ook nog worden toegelicht.

Momenteel is iedereen het erover eens dat al de burgers toegang moeten hebben tot een bankrekening. Er is ook een akkoord over de inhoud van deze basisbankdienst. Er blijft echter onenigheid bestaan over het feit of deze dienst moet worden verleend door alle financiële instellingen, zoals de Raad van het Verbruik voorstelt of enkel door de instellingen die deze diensten wensen te verlenen, zoals het voorstel Lalieux bepaalt. In dit laatste geval moeten de banken die de dienst niet verlenen hem wel mee financieren. De Raad stelt voor de dienst te tarifieren, terwijl hij volgens het voorstel Lalieux gratis moet zijn.

Een ander knelpunt is de geschillenregeling. De banken en de consumenten zijn van oordeel dat er een buitengerechtelijk orgaan voor de geschillenregeling moet worden opgericht dat onafhankelijk en paritair moet werken. De banken stellen voor de geschillen te regelen in het kader van hun ombudsdienst. De consumenten willen dat er een geschillencommissie ad hoc wordt opgericht.

Zich baserend op het geheel van de opmerkingen van de Raad voor het Verbruik zouden de volgende wijzigingen aan het voorstel van Mevr. Lalieux moeten worden aangebracht.

- In artikel 3, eerste lid, wordt het principe van het recht op een bankrekening behouden, maar niet het feit dat de bankdienst gratis moet zijn.

- In artikel 3, tweede lid, zal de inhoud van de dienst worden aangepast aan de opmerkingen van de Raad voor het Verbruik, evenals aan de amendementen van mevr. De Meyer namelijk dat het niet enkel gaat om het openen van de rekening maar ook over de kosten van het beheer en de sluiting van de rekening.

Le ministre de l'Économie et de la Recherche scientifique, chargé de la Problématique des grandes villes justifie cet amendement comme suit.

Le ministre rappelle que plusieurs organisations, banques et organisations de consommateurs, qui ont déjà été entendues au sujet de la proposition de loi à l'examen, estiment qu'il faut légiférer afin de garantir l'accès au service universel bancaire. Ce service doit être fourni par toute banque qui gère des comptes à vue pour particuliers. Il convient de définir clairement le contenu de ce service et de fixer le tarif forfaitaire qui ne pourra dépasser 12 euros. Si les banques et les organisations de consommateurs s'accordent sur la nécessité de créer un organe chargé du règlement extrajudiciaire des litiges, elles ont des avis divergents au sujet de son fonctionnement. Les termes « paritaire » et « indépendance » doivent encore être explicités.

À l'heure actuelle, nul ne conteste que chaque citoyen doit pouvoir disposer d'un compte bancaire. Le contenu de ce service de base fait également l'unanimité. Les avis divergent sur le point de savoir si ce service doit être offert par tous les établissements financiers, comme le préconise le Conseil de la consommation, ou seulement par ceux qui souhaitent offrir ce service, comme le prévoit la proposition Lalieux. Dans cette dernière hypothèse, les banques qui ne souhaitent pas offrir ce service devraient toutefois participer à son financement. Le Conseil propose de tarifier ce service, alors que, selon Mme Lalieux, il devrait être gratuit.

Le mode de règlement des litiges ne fait pas non plus l'unanimité. Les banques et les consommateurs estiment qu'il faut créer un organe extrajudiciaire indépendant composé paritairement. Les banques proposent de régler les litiges par l'entremise de leur service de médiation. Les consommateurs souhaitent la création d'une commission de litiges *ad hoc*.

En fonction des observations du Conseil de la consommation, les modifications ci-après devraient être apportées à la proposition de Mme Lalieux :

- à l'article 3, alinéa 1^{er}, le principe du droit au service bancaire de base serait maintenu, mais pas celui de sa gratuité.

- l'article 3, alinéa 2, le contenu du service sera adapté en fonction des observations du Conseil de la consommation et des amendements de Mme De Meyer. Il sera précisé que le service ne se résume pas à ouvrir un compte, mais qu'il comprend également les frais de gestion et de clôture dudit compte.

- Overeenkomstig het amendement van mevrouw Gerkens moeten de diensten die elektronisch worden aangeboden ook aan het loket worden aangeboden.

- Wat betreft de tarifiering zou in art 3, derde lid, de mogelijkheid moeten worden opgenomen een maximum forfaitair bedrag te bepalen, door de Koning vast te stellen.

- Artikel 5 moet een paragraaf over de procedure tot aanvraag voor een universele dienst worden ingevoegd. De voorwaarden tot opzegging van de dienst moeten worden gepreciseerd.

- Artikel 6 handelt over de geschillenregeling-commissie en daarover bestaat er nog geen eenparig standpunt van de Raad voor het Verbruik. De minister stelt voor dat de consument die een probleem heeft bij de toepassing van de wet, de mogelijkheid moet hebben om dit voor te leggen aan een paritair en onafhankelijk orgaan. Het is dan de Koning die werking en de procedure daarvan moet vaststellen.

- Er moet ook een regeling komen over de beperkingen van de mogelijkheden tot inbeslagname van de bedragen die op de lopende rekening werden gestort. (Cfr amendement nr. 1 en 2 van mevrouw Lalieux). Zowel het Kabinet van de minister van sociale zaken en Pensioenen als de Raad voor het Verbruik werkt over deze materie. Het zou nuttig zijn rekening te houden met de resultaten hiervan.

- Het amendement van mevrouw Gerkens voorziet in een regeling voor het opnemen van personen met beperkte bewegingsvrijheid in het wetsvoorstel. De minister is van oordeel dat dit moeilijk in het wetsvoorstel is op te nemen.

Die verplichting was opgenomen in het anti-discriminatieontwerp dat in de Kamer werd behandeld. Mevrouw Gerkens is bereid het aspect toegankelijkheid uit de universele dienstverlening te lichten, maar zij vraagt met aandring dat het toegankelijkheidsvereiste verdedigd en gecontroleerd wordt. Een universele bankdienstverlening heeft geen zin als iemand geen toegang heeft tot de bank.

- Indien de commissie akkoord gaat met de opmerkingen van de Raad voor het Verbruik zou er een algemeen amendement nodig zijn om al deze opmerkingen in het wetsvoorstel op te nemen.

Hierop worden de *amendementen nrs. 3 tot en met 25* door hun respectieve indieners *ingetrokken*.

- Conformément à l'amendement de Madame Gerkens, les services offerts sous forme électronique doivent également être offerts au guichet.

- En ce qui concerne la tarification, l'article 3, alinéa 3, devrait instaurer un tarif minimum à fixer par le Roi.

- À l'article 5, il faudrait prévoir un paragraphe fixant la procédure de demande du service universel. Les conditions de résiliation du service devraient être précisées.

- L'article 6 traite de la commission de règlement des litiges. Le Conseil de la consommation n'a pas encore émis de point de vue unanime à ce sujet. Le ministre propose de permettre au consommateur qui rencontre un problème dans le cadre de l'application de la loi proposée, de le soumettre à un organe indépendant composé paritairement. Il appartiendra au Roi de fixer les règles de fonctionnement de cet organe et la procédure à suivre.

- Il convient également de régler la question des restrictions en matière de saisie de montants versés sur le compte (cf. amendements n^{os} 1 et 2 de Mme Lalieux). Aussi bien le cabinet du ministre des Affaires sociales et des Pensions que le Conseil de la consommation étudient la question. Il serait utile de tenir compte des résultats de ces travaux.

- L'amendement de Mme Gerkens vise à régler la question de l'accessibilité des services pour les personnes à mobilité réduite. Le ministre estime que cette question peut difficilement être réglée dans le cadre de la loi proposée.

Cette obligation étant reprise dans le projet de loi anti-discrimination examinée à la Chambre. Madame Gerkens accepte de retirer l'accessibilité du service universel mais insiste pour que l'exigence d'accessibilité soit défendue et contrôlée car un service universel bancaire n'a pas de sens si quelqu'un n'a pas accès à la banque.

- Si la commission marque son accord sur les observations du Conseil de la consommation, elles pourraient être reprises dans un amendement général à la loi proposée.

Les amendements n^{os} 3 à 25 sont ensuite retirés par leurs auteurs respectifs.

Mevrouw Karine Lalieux (PS) gaat vervolgens in op haar amendementen nrs. 1 en 2 (Stuk nr. 1370/2). Deze beogen de door art. 14 «Gerechtigd Wetboek geboden bescherming voor beslag uit te breiden tot bedragen die op een bankrekening zijn gestort en tot bedragen die momenteel onder de schuldvernieuwingsregeling vallen.

Naar aanleiding van haar vraag nr. 7414 op 12 juni 2002 aan de minister van Sociale Zaken en Pensioenen en diens antwoord – namelijk dat terzake onder meer met de banken wordt onderhandeld en dat ook de Raad voor het Verbruik zich over het probleem heeft gebogen – trekt zij haar amendementen nrs. 1 en 2 in.

*
* *

De commissie besluit vervolgens om de tekst van het regeringsamendement nr. 26 als basis van de bespreking te nemen.

*
* *

Opschrift

Mevrouw Lalieux (PS) dient een amendement nr. 41 (DOC 50 1370/009) in. Dit beoogt het opschrift van het wetsvoorstel te vervangen door de woorden «wetsvoorstel tot instelling van een basis-bankdienst».

Artikel 1

Bij dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 2

Mevrouw Creyf (CD&V) stelt vast dat onder het 1^o, bij de omschrijving van «kredietinstellingen» sprake is van «De Post». Volgens haar dient men hier te spreken van «De Bank van de Post», omdat het hier gaat om een van «De Post» onderscheiden entiteit.

Mevrouw De Meyer (SP.A) leest in art. 2 van de wet van 22 maart 1993, waarnaar het 1^o verwijst, eveneens de woorden «De Post» met tussen haakjes «Postcheque».

De voorzitter vraagt zich af of deze benaming «Postcheque» nog steeds correct is voor de entiteit van De Post die zich bezighoudt met financiële verrichtingen. Hij

Mme Karine Lalieux (PS) s'intéresse ensuite à ses amendements n^{os} 1 et 2 (Doc. n^o 1370/2). Ceux-ci visent à étendre la protection offerte par l'article 1410 du Code judiciaire en matière de saisie aux sommes versées sur un compte bancaire et aux montants qui relèvent actuellement du mécanisme de la novation.

À la suite de la question n^o 7414 qu'elle a posée le 12 juin 2002 au ministre des Affaires sociales et des Pensions et de la réponse fournie par ce dernier – à savoir que cette question fait l'objet de négociations, notamment avec les banques, et que le Conseil de la consommation a également examiné le problème – elle retire ses amendements n^{os} 1 et 2.

*
* *

La commission décide ensuite d'utiliser le texte de l'amendement n^o 26 du gouvernement comme base de la discussion.

*
* *

Intitulé

Mme Lalieux (PS) présente un amendement (n^o 41 – Doc. n^o 1370/9) visant à remplacer l'intitulé de la proposition de loi par les mots «proposition de loi instaurant un service bancaire de base».

Article 1^{er}

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

Art. 2

Mme Creyf (CD&V) constate qu'au 1^o, dans la définition d'«établissement de crédit», il est question de «La Poste». Elle estime qu'il convient de parler en l'occurrence de «La Banque de la Poste», étant donné qu'il s'agit d'une entité distincte de «La Poste».

Mme De Meyer (SP.A) lit également, à l'article 2 de la loi du 22 mars 1993, auquel le 1^o fait référence, les mots «La Poste» et, entre parenthèses, le mot «Postchèque».

Le président se demande si la dénomination «Postchèque» est toujours correcte lorsqu'il s'agit de désigner l'entité de La Poste qui s'occupe d'opérations

vraagt zich af of «De Post» en «De Bank» geen onderscheiden rechtspersoonlijkheid bezitten.

Vervolgens dient mevrouw De Meyer (SP.A) een amendement nr. 36 (Stuk nr. 1370/8) in. Dit beoogt de definitie van consument onder het 2° aan te vullen met de woorden «die zijn hoofdverblijf in België heeft». Zij verwijst naar de bespreking bij artikel 4.

Art. 3

Mevrouw Lalieux (PS) dient een amendement nr. 33 (Stuk nr. 1370/8) in. Dit beoogt in § 2 de woorden «die deze dienst aanbiedt» te vervangen door «zoals bedoeld in art. 2, 1°». Zij verwijst naar de algemene bespreking: het amendement maakt volgens de indienstster duidelijk dat alle kredietinstellingen de basis-bankdienst moeten aanbieden.

Mevrouw Creyf (CD&V) dient een amendement nr. 34 (Stuk nr. 1370/8) in. Dit beoogt § 1 te vervangen door volgende woorden: «Iedere kredietinstelling moet de basis-bankdienst zoals geformuleerd in § 2 aanbieden. Elke consument heeft recht op de basis-bankdienst».

De voorzitter is van mening dat het amendement nr. 33 wellicht overbodig is: wanneer men in art. 3 spreekt van een kredietinstelling gaat het uiteraard om een instelling, zoals gedefinieerd in art. 2, 1°. Amendement nr. 34 lijkt hem explicieter te zijn.

Mevrouw Creyf (CD&V) dient vervolgens een amendement nr. 28 (Stuk nr. 1370/8) in. Dit beoogt in het § 2, 4°, een technische correctie aan te brengen, door in fine te spreken van «de boeking van cheques en circulaire cheques».

De minister is het eens met de door het amendement aangebrachte correctie.

Mevrouw Creyf (CD&V) vraagt vervolgens waarom, in § 2, 5°, de formulering van de Raad voor het Verbruik (namelijk «de mogelijkheid geld af te halen in België aan het loket of, afhankelijk van de bank, ook elektronisch») niet werd gevolgd.

De minister meent dat het gebruik van «en» in het wetsontwerp impliceert dat beide mogelijk moeten zijn: manuele én elektronische geldafhalingen. Indien men «of» zou gebruiken, bestaat het risico voor een interpretatie waarbij de bank de keuze heeft om ofwel manuele ofwel elektronische afhalingen aan te bieden.

financières. Il se demande si «La Poste» et «La Banque» ne possèdent pas des personnalités juridiques distinctes.

Mme De Meyer (SP.A) présente ensuite un amendement (n° 36 – Doc. n° 1370/8) visant à compléter la définition de la notion de consommateur figurant au 2° par les mots «et qui a sa résidence principale en Belgique». Elle renvoie à la discussion de l'article 4.

Art. 3

Mme Lalieux (PS) présente un amendement (n° 33, DOC 50 1370/008) visant à remplacer, au § 1^{er}, les mots «qui offre ce service» par les mots «tel que visé à l'art. 2, 1°». Elle renvoie à la discussion générale: selon son auteur, l'amendement tend à faire comprendre clairement que tous les établissements de crédit doivent offrir le service bancaire de base.

Mme Creyf (CD&V) présente un amendement (n° 34, DOC 50 1370/008) visant à remplacer le § 1^{er} par les mots suivants: «Tout établissement de crédit doit offrir le service bancaire de base défini au § 2. Tout consommateur a droit au service bancaire de base.»

Le président estime que l'amendement n° 33 est sans doute superflu: lorsque l'on parle d'établissement de crédit à l'article 3, il s'agit bien entendu d'un établissement tel que défini à l'art. 2, 1°. L'amendement n° 34 lui paraît plus explicite.

Mme Creyf (CD&V) présente ensuite un amendement (n° 28, DOC 50 1370/008) visant à apporter une correction technique, en parlant *in fine* de «l'inscription en compte de chèques et de chèques circulaires.»

Le ministre marque son accord sur la correction apportée par l'amendement.

Mme Creyf (CD&V) demande ensuite pourquoi la formulation proposée par le Conseil de la consommation, à savoir «la possibilité d'effectuer des retraits en Belgique au guichet ou également par voie électronique en fonction de la banque.» n'a pas été retenue au § 2°, 5°.

Le ministre estime que l'utilisation de «et» dans le projet de loi implique que les deux possibilités doivent exister: des retraits d'argent manuels et électroniques. Si l'on utilisait «ou», il existerait un risque d'interprétation, laissant à la banque le choix d'offrir des possibilités de retraits manuels ou électroniques.

Mevrouw Gerkens (Agalev-Ecolo) voegt daar aan toe dat sommige banken vandaag bediening aan de loketten weigeren onder het voorwendsel dat ze elektronisch zijn uitgerust. De banken vinden de personeelsuitgaven om de loketten te bemannen te hoog en verkiezen die cliënten die een loket nodig hebben liever niet te behouden.

Mevrouw Creyf (CD&V) vraagt vervolgens wat in § 3 wordt bedoeld met «deze dienst», waarvan de maximale prijs niet meer dan 12 EUR mag bedragen. Daarnaast leest zij in § 4 dat «de Koning het aantal verrichtingen bepaalt dat vervat is in de prijs bedoeld in § 2» – waarom kan het aantal verrichtingen dat gedekt wordt door de basisdienst van 12 EUR niet in de wet worden opgenomen : immers, de Raad voor het Verbruik is van oordeel «dat, rekening houdende met de hieronder beschreven inhoud en het aantal verrichtingen, er twee pakketten mogelijk zijn (basis-bankdienst met debetkaart (pakket 1) en een basis-bankdienst zonder debetkaart (pakket 2)). In beide gevallen is het forfait maximaal 12 EUR. Niets belet kredietinstellingen om beide pakketten aan de consument aan te bieden. Pakket 1 en 2 kunnen eventueel van prijs verschillen maar moeten zich houden aan de maximaal, opeisbare prijs van 12 EUR. Er zijn echter inhoudelijke verschillen.»

Diezelfde Raad somt vervolgens ook het aantal verrichtingen in elk pakket op.

De minister vraagt zich af in welke zin het regering-samendement hier afwijkt van het advies van de Raad: immers, in artikel 11 wordt gesteld dat voor elke uitvoeringsmaatregel het advies van de Raad voor het Verbruik wordt gevraagd.

Mevrouw Creyf (CD&V) vraagt of in het Koninklijk besluit ook exact het pakket verrichtingen zal worden omschreven, zoals in het advies.

De minister verwijst naar zijn antwoord aan mevr. Brepoels in de algemene bespreking.

Mevrouw Creyf (CD&V) vraagt vervolgens waarom hier niet – zoals in het advies van de Raad – wordt voorzien in een jaarlijkse indexatie van het tarief.

De minister repliceert dat zulks valt onder § 3, tweede lid, luidens hetwelk de Koning, het tarief kan aanpassen.

Mevrouw Creyf (CD&V) vraagt of het Koninklijk besluit van 23 maart 1995 (opname in de tarieflijsten van de betrokken financiële instelling) niet dient aangepast.

Madame Gerkens (Agalev-Ecolo) ajoute que aujourd'hui, certaines banques refusent de servir au guichet sous prétexte qu'elles disposent d'un équipement électronique. Les banques considèrent que le coût du personnel est trop important pour le service au guichet et elles préfèrent ne pas conserver ces clients qui ont besoin du guichet.

Mme Creyf (CD&V) demande ensuite ce qu'il faut entendre, au § 3, par « ce service », dont le prix ne peut excéder 12 euros. Elle lit ensuite au § 4 que « le Roi détermine le nombre d'opérations compris dans le forfait visé au 3 ». Pourquoi le nombre d'opérations qui est couvert par le service de base de 12 euros ne peut-il être mentionné dans la loi ? Le Conseil de la consommation estime en effet que : « compte tenu du contenu décrit ci-dessous et du nombre d'opérations, deux paquets sont possibles (le service bancaire de base avec une carte de débit (paquet 1) et un service bancaire de base sans carte de débit (paquet 2)). Dans les deux cas, le forfait maximal est de 12 euros. Rien n'empêche que les établissements de crédit puissent offrir les deux formules au consommateur. Les formules 1 et 2 peuvent éventuellement appliquer des prix différents mais doivent respecter le prix maximal de 12 euros. Il y a toutefois des différences au niveau du contenu. ».

Ce même Conseil énumère ensuite également le nombre d'opérations compris dans chaque formule.

Le ministre demande dans quel sens l'amendement du gouvernement déroge à l'avis du Conseil : en effet, l'article 11 prévoit qu'il convient de demander l'avis du Conseil de la consommation avant toute mesure d'exécution.

Mme Creyf (CD&V) demande si l'arrêté royal définira, à l'instar de l'avis, le paquet d'opérations.

Le ministre renvoie à sa réponse à Mme Brepoels lors de la discussion générale.

Mme Creyf (CD&V) demande ensuite pourquoi l'on n'a pas prévu – comme dans l'avis du Conseil – l'indexation annuelle du tarif.

Le ministre répond que ce point relève du § 3, alinéa 2, qui prévoit que le Roi peut adapter le tarif.

Mme Creyf demande s'il n'y a pas lieu d'adapter l'arrêté royal du 23 mars 1995 (intégration dans la liste tarifaire de l'institution financière concernée).

De minister antwoordt bevestigend.

Mevrouw Creyf (CD&V) citeert vervolgens nogmaals voormeld advies van de Raad voor het Verbruik: «De Raad stelt voor dat de kredietinstellingen vrij het tarief voor de basis-bankdienst kunnen bepalen. Het tarief voor de basisbankdienst kan echter in geen geval hoger zijn dan de som van dezelfde maar buiten het kader van de basis-bankdienst aangeboden producten, zoals opgenomen in de tarieflijst van de betrokken kredietinstelling en niet hoger zijn dan de maximale opeisbare prijs, opgelegd via een K.B.»

Het lijkt *de minister* logisch dat het tarief niet hoger mag zijn dan dat van dezelfde producten aangeboden buiten de basisdienst.

Art. 4

Mevrouw Creyf (CD&V) vraagt zich af hoe men, wat § 1 aangaat zal kunnen controleren of de consument niet reeds beschikt over een basis-bankdienst of een zichtrekening. Is er sprake van terzake een databank op te richten? Bovendien is dit ook belangrijk voor de werking van het Compensatiefonds.

De minister geeft toe dat dit een belangrijk aspect vormt van het wetsvoorstel: de controlemodaliteit waaraan tot nu toe wordt gedacht is inderdaad de creatie van een databank. Hierbij stellen zich alleszins 2 fundamentele problemen, namelijk het respect voor het bankgeheim enerzijds en de bescherming van de privacy van de betrokkene anderzijds. In elk geval is een toezichtsmechanisme nodig.

De voorzitter stelt vast dat de tekst van het voorstel zoals het nu voorligt, in art. 4, § 3, blijkbaar volstaat met een verklaring op erewoord van de consument.

Mevrouw Creyf (CD&V) vraagt of de basisdienst ook geldt voor consumenten die hun woonplaats niet in België hebben.

De minister verwijst naar de definitie van consument, in art. 2, 2°.

Volgens *de voorzitter* omvat de definitie in art. 2, 2°, ook alle buitenlanders die zich toevallig op Belgisch grondgebied bevinden. Hij merkt op dat in de grensgemeenten met name Nederlanders massaal gebruik maken van goedkope NMBS-tarieven in de grensstations. Is het de bedoeling van de indieners dat de basisdienst zou gelden voor alle consumenten? Anderzijds vraagt hij zich

Le ministre répond par l'affirmative.

Mme Creyf (CD&V) cite à nouveau l'avis précité du Conseil de la Consommation : « Le Conseil propose que les établissements de crédit puissent fixer librement le tarif du service bancaire de base. Le tarif du service bancaire de base ne peut toutefois être supérieur au montant des produits identiques offerts hors du cadre du service bancaire de base, comme repris dans la liste tarifaire de l'établissement de crédit concerné et pas supérieur au prix maximal exigible, imposé par un arrêté royal. ».

Le ministre estime qu'il est logique que le tarif ne puisse être supérieur au tarif des produits identiques offerts hors du cadre du service de base.

Art. 4

En ce qui concerne le § 1^{er}, *Mme Creyf (CD&V)* se demande comment on pourra vérifier si le consommateur ne dispose pas déjà d'un service bancaire de base ou d'un compte à vue. Est-il question de créer une banque de données en la matière ? En outre, ce point est également important pour le fonctionnement du Fonds de compensation.

Le ministre admet que c'est un aspect important de la proposition de loi: la modalité de contrôle à laquelle on songeait jusqu'à présent est effectivement la création d'une banque de données. Deux problèmes fondamentaux se posent cependant à cet égard, à savoir le respect du secret bancaire, d'une part, et la protection de la vie privée de l'intéressé, d'autre part. Un mécanisme de contrôle s'impose en tout cas.

Le président constate que le texte actuel de l'article 4, § 3, de la proposition se borne à prévoir une déclaration sur l'honneur du consommateur.

Mme Creyf (CD&V) demande si le service de base s'applique aussi aux consommateurs qui n'ont pas leur domicile en Belgique.

Le ministre renvoie à la définition de la notion de consommateur, à l'article 2, 2°.

Selon *le président*, la définition figurant à l'article 2, 2°, englobe également tous les étrangers qui se trouvent fortuitement sur le territoire belge. Il fait remarquer que dans les communes frontalières, les Néerlandais font massivement usage des tarifs bon marché de la SNCB dans les gares frontalières. Le but des auteurs est-il d'accorder le service de base à tous les consom-

af of, in het kader van het vrij verkeer van diensten, men de dienst kan weigeren aan niet-Belgen.

Vervolgens dienen *de dames De Meyer en Lalieux* een *amendement nr. 36* in, dat in art. 2, 2°, de definitie van consument aanvult met de woorden «en die in België zijn hoofdverblijf heeft».

Mevrouw De Meyer (SP.A) merkt op dat ook de Raad deze voorwaarden heeft gesteld (voor zover verenigbaar met het Europees recht).

Mevrouw Creyf (CD&V) wenst vervolgens toelichting bij de volgens haar vage § 2 van art. 4, luidens dewelke de kredietinstelling de basisdienst kan weigeren wanneer de consument «andere», door de Koning te bepalen bankdiensten gebruikt.

De minister verwijst naar de toelichting bij het voorgesteld art. 4 (Stuk nr. 1370/8, blz. 6). De Koning zal de onverenigbaarheden bepalen : zo moet het bezit van een spaarboekje tot op zekere hoogte mogelijk zijn.

Mevrouw Creyf (CD&V) leest vervolgens in § 4, een verbod op het gezamenlijk aanbod van de basisdienst met andere bankdiensten. Luidens art. 54 en volgende van de wet van 14 juli 1991 op de handelspraktijken is het gezamenlijk aanbod van producten en diensten hoedanook verboden. Het herhalen van dit verbod hier schept alleen maar verwarring. Zij dient dan ook een amendement nr. 30 (Doc 50 1370/008) in dat ertoe strekt § 4 te schrappen.

De minister meent dat deze herhaling van het verbod van gezamenlijk aanbod niet overbodig is.

De voorzitter vreest dat de formulering van § 4 a contrario de indruk geeft dat andere combinaties van aangeboden diensten wel toegelaten zouden zijn.

Hierop dient de *heer Lenssens* (VLD) een *amendement nr. 35* (Stuk 1370/8) in. Dit beoogt de in § 1 van het artikel ingevoerde onverenigbaarheid uit te breiden tot «andere gebonden producten bij een kredietinstelling» en in § 2 de Koning te machtigen om een lijst op te stellen van de gebonden producten die verenigbaar zijn met de toekenning, of het behoud van de basis-bankdienst. Bovendien wordt de in § 3 opgenomen verklaring van de consument beperkt tot het al of niet beschikken over een basis-bankdienst of een zichtrekening.

mateurs ? Il se demande par ailleurs si le refus d'octroyer ce service aux non-Belges ne serait pas contraire à la libre circulation des services.

Mmes De Meyer et Lalieux présentent ensuite un *amendement (n° 36, DOC 50 1370/008)* visant à compléter la définition de la notion de consommateur donnée à l'article 2, 2°, par les mots « et qui a sa résidence principale en Belgique ».

Mme de Meyer (SP.A) souligne que le Conseil a également posé ces conditions (pour autant qu'elles soient compatibles avec le droit européen).

Mme Creyf (CD&V) demande ensuite des précisions sur le § 2 de l'article, dont la formulation est, selon elle, vague, et qui dispose que l'établissement de crédit peut refuser le service de base lorsque le consommateur utilise « d'autres » services bancaires déterminés par le Roi.

Le ministre renvoie au commentaire de l'article 4 proposé (DOC 50 1370/008, p. 6). Le Roi déterminera les incompatibilités : c'est ainsi que la détention d'un livret d'épargne doit être compatible jusqu'à un certain montant.

Mme Creyf (CD&V) considère ensuite que le § 4 interdit l'offre conjointe du service de base et d'autres services bancaires. L'offre conjointe de produits et services est de toute façon interdite en vertu des articles 54 et suivants de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce. La répétition de cette interdiction prête uniquement à confusion. L'intervenante présente dès lors un amendement (n° 30, DOC 50 1370/008) tendant à supprimer le § 4.

Le ministre estime que la répétition de l'interdiction des offres conjointes n'est pas superflue.

Le président craint que, tel qu'il est libellé, le § 4 créé l'impression que d'autres combinaisons de services sont bel et bien autorisées.

M. Lenssens (VLD) présente ensuite un *amendement (n° 35, DOC 1370/008)* tendant, au § 1^{er} de l'article proposé, à étendre l'incompatibilité prévue aux « autres produits liés auprès d'un établissement de crédit ». Au §2, cet amendement tend à conférer au Roi le pouvoir de dresser la liste des produits liés qui sont compatibles pour l'octroi ou le maintien du service bancaire de base. En outre, conformément à l'amendement, la déclaration du consommateur prévue au § 3 se résume à la possession ou non d'un service bancaire de base ou d'un compte à vue.

Het voorgestelde amendement is eerder van technische aard en doet dus geen afbreuk aan de filosofie van het voorstel van de regering, aldus de indiener.

Het protocol dat door de banksector, De Post en de regering is ondertekend is evenwel zeer duidelijk: de begunstigde mag geen gebonden producten hebben bij de kredietinstelling respectievelijk De Post.

De voorgestelde wijzigingen aan de eerste twee paragrafen sluiten hier naadloos bij aan. In de eerste paragraaf wordt de bepaling toegevoegd dat de consument geen andere gebonden producten bij een kredietinstelling mag hebben.

Bij de tweede paragraaf wordt voorgesteld de logica om te draaien. De huidige bepaling houdt in dat de Koning een lijst opstelt van de gebonden producten die onverenigbaar zijn met de basis-bankdienst. De verenigbaarheid is dus de regel, de onverenigbaarheid de uitzondering. Dit doet afbreuk aan de afspraken die zijn gemaakt in het protocol. Er werd overeengekomen dat gebonden producten in principe onverenigbaar zijn en dat de uitzonderingen worden vastgesteld door de Koning. Dit is de bedoeling van voorgesteld amendement.

De derde paragraaf ten slotte bevat enerzijds een aantal tekstuele verbeteringen. Anderzijds wordt de bepaling geschrapt die stelt dat de consument moet verklaren te beschikken over bankdiensten die onverenigbaar zijn met de basis-bankdienst. Men kan evenwel moeilijk verwachten dat de consument precies weet welke de bankdiensten zijn die onverenigbaar zijn met de basisbankdienst.

Volgens *mevrouw Lalieux* (PS) wordt door amendement nr. 35 de inwerkingtreding van de basisbankdienst uitgesteld.

De minister merkt op dat het zijn bedoeling is om de in § 2 bedoelde onverenigbaarheden zo snel mogelijk bij besluit vast te leggen. Hij vreest dat de in het amendement voorgestelde § 2 (lijst van verenigbaarheden) de inwerkingtreding zal vertragen. Het zou in elk geval betreurenswaardig zijn mocht de consument het slachtoffer worden van vertraging bij het opstellen van dergelijke lijsten.

De voorzitter wenst te vernemen of in de huidige formulering van art. 4, § 2, van het regeringsvoorstel de wet, en meer bepaald art. 4, § 2, wel in werking kan treden vooraleer de bedoelde lijst bij Koninklijk besluit werd gepubliceerd. Anderzijds leest hij juist, in art. 12, dat art. 4, § 2, onmiddellijk in werking treedt. Wat moet hieruit nu worden afgeleid: zal de bedoelde lijst bij KB worden gepubliceerd tegelijk met de wet zelf?

L'auteur fait observer que l'amendement proposé est plutôt de nature technique et ne déroge dès lors pas à la philosophie de la proposition du gouvernement.

Le protocole signé par le secteur bancaire, La Poste et le gouvernement est toutefois très clair : le bénéficiaire ne peut pas avoir de produits liés auprès d'un établissement de crédit ou auprès de La Poste.

Les modifications proposées aux deux premiers paragraphes s'inscrivent dans le droit fil de ce protocole. Au § 1^{er} est insérée une disposition spécifiant que le consommateur ne peut avoir aucun autre produit lié auprès d'un établissement de crédit.

Au § 2, il est proposé d'inverser la logique. La disposition actuelle prévoit que le Roi dresse une liste des produits liés qui sont incompatibles avec le service bancaire de base. La compatibilité est donc la règle et l'incompatibilité, l'exception. Cette logique enfreint les accords conclus dans le cadre du protocole. Il avait en effet été convenu que les produits liés seraient en principe incompatibles et que les exceptions seraient fixées par le Roi, ce que tend à prévoir l'amendement proposé.

Enfin, le § 3 contient, d'une part, un certain nombre de corrections de texte. On y supprime, d'autre part, la disposition qui prévoit que le consommateur doit déclarer disposer de services bancaires qui ne sont pas compatibles avec le service bancaire de base. On peut toutefois difficilement s'attendre à ce que le consommateur sache avec précision quels sont les services bancaires qui sont incompatibles avec le service bancaire de base.

Mme Lalieux (PS) estime que l'amendement n° 35 entraîne un report de l'entrée en vigueur du service bancaire de base.

Le ministre fait observer qu'il a l'intention de fixer le plus rapidement possible, dans un arrêté, les incompatibilités visées au § 2. Il craint que le § 2 proposé par l'amendement (liste d'incompatibilités) ne retarde l'entrée en vigueur. Il serait regrettable en tous cas que le consommateur ait à pâtir du retard pris pour établir de telles listes.

Le président demande si, tel que l'article 4, § 2, proposé par le gouvernement est formulé actuellement, la loi, et plus particulièrement son article 4, § 2, peut entrer en vigueur avant que la liste visée n'ait été publiée par arrêté royal. Par ailleurs, il lit précisément à l'article 12 que l'article 4, § 2, entre immédiatement en vigueur. Que faut-il en déduire : la liste visée sera-t-elle publiée par arrêté royal en même temps que la loi elle-même ?

Mevrouw Creyf (CD&V) meent dat amendement 35 meer dan een verschil van terminologie inhoudt t.o.v. het regeringsvoorstel: het gaat om een principiële omkering van de filosofie van de basisbankdienst.

De minister besluit dat hij het amendement nr. 35 kan aanvaarden, voorzover de formulering van de voorgestelde § 2 dwingender wordt gemaakt, d.w.z. dat de Koning niet «kan» maar «zal» een lijst opstellen van de gebonden producten die verenigbaar zijn voor de toekenning / het behoud van de basis-bankdienst.

Hierop dient de *heer Lenssens (VLD)* een *sub-amendement nr. 39 (DOC nr. 1370/9)* in op zijn amendement nr. 35. Dit strekt ertoe, in de tweede paragraaf, de woorden «kan een lijst opstellen» te vervangen door «stelt een lijst op».

Art. 5

Mevrouw Creyf (CD&V) gaat in op de voorgestelde § 2 waarvan sprake is van zogenaamde «universele bankrekeningen». Zij vraagt wat hiermee wordt bedoeld, gezien nergens in het wetsvoorstel dit begrip wordt gedefinieerd: er is alleen sprake van de (universele) «basis-bankdienst».

De minister is bereid de term «universele bankrekening» te vervangen door «basis-bankdienst».

Hierop dient *mevr. Lalieux (PS)* een *amendement nr. 40 (DOC 50 1370/9)* in, dat hiertoe strekt.

Vervolgens komt *mevrouw Creyf (CD&V)* terug op de discussie in de algemene bespreking m;b.t. de interferentie van dit wetsvoorstel met het beheerscontract van de N.V. De Post waarin wordt gesteld dat een gratis bankdienst kan worden verleend: het lijkt haar onzinnelijk dat andere kredietinstellingen hiervoor zouden moeten opdraaien door een verplichte bijdrage aan het Compensatiefonds.

De heer Lenssens (VLD) benadrukt dat zulks niet overeenstemt met een correcte lezing van artikel 3 van het wetsvoorstel: indien een kredietinstelling de basis-bankdienst gratis wenst aan te bieden, dient zij de kostprijs daarvan ten belope van de eerste 12 EUR zelf ten laste te nemen. Het Fonds komt slechts tussen voor het gedeelte van de kostprijs dat de 12 EUR overschrijdt.

Mme Creyf (CD&V) considère que l'amendement contient plus qu'une différence de terminologie par rapport à la proposition du gouvernement : il s'agit d'une inversion fondamentale de la philosophie du service bancaire de base.

Le ministre décide qu'il peut accepter l'amendement n° 35, pour autant que la formulation du § 2 proposé soit rendue plus contraignante, à savoir que le Roi, non pas « peut dresser », mais « dressera » une liste des produits liés qui sont compatibles pour l'octroi ou le maintien du service bancaire de base.

M. Lenssens (VLD) présente ensuite, à son amendement n° 35, un *sous-amendement (n° 39, DOC. n° 1370/9)* tendant à remplacer, au § 2, les mots « peut dresser une liste » par les mots « dresse une liste ».

Art. 5

Mme Creyf (CD&V) aborde le § 2 proposé, où il est question de «comptes bancaires universels». Elle demande ce que recouvre cette notion qui n'est définie nulle part dans la proposition de loi, proposition où il est uniquement question de «services bancaires (universels) de base».

Le ministre est disposé à remplacer les mots «comptes bancaires universels» par les mots «services bancaires de base».

Mme Lalieux (PS) présente un amendement à cette fin (n° 40, DOC 50 1370/9).

Mme Creyf (CD&V) revient ensuite sur les interférences, évoquées lors de la discussion générale, entre la proposition de loi à l'examen et le contrat de gestion de La Poste S.A., contrat qui prévoit la possibilité d'octroi d'un service bancaire gratuit : il lui semble inconvenant que d'autres établissements de crédit en fassent les frais en versant une contribution obligatoire au Fonds de compensation.

M. Lenssens (VLD) insiste sur le fait que cette interprétation n'est pas conforme à une lecture correcte de l'article 3 de la proposition de loi : les établissements de crédit qui souhaitent proposer gratuitement un service bancaire de base doivent eux-mêmes prendre en charge les douze premiers euros des frais y afférents, le Fonds n'intervenant que pour couvrir les frais supérieurs à ce montant.

De minister wijst er nog op dat de N.V. De Post luidens het beheerscontract bovendien niet verplicht is om de zichtrekeningen gratis aan te bieden.

Mevrouw Creyf (CD&V) gaat vervolgens in op § 3 van artikel 5, luidens dewelke elke kredietinstelling – dus ook diegene die de basisdienst niet aanbieden – dienen bij te dragen tot de financiering van het Fonds : zulks zou echter kunnen leiden tot juridische discussies en tot geschillen voor de rechtscollèges.

Daarnaast vindt het lid het onaanvaardbaar dat de nadere regels voor het bepalen van de bijdrage door de Koning zullen worden bepaald: een overleg tussen de banken, de N.V. De Post en de NBB ware verkieslijk geweest met het oog op het vastleggen van een aantal parameters voor de verdeling van de financieringslast van de basis-bankdienst. In dit verband leest zij in § 4 dat de NBB jaarlijks de bijdrage bepaalt «op basis van het verschil tussen de reële kosten van de kredietinstellingen en het maximaal opeisbaar forfait...». Gaat het hier over de reële kosten per kredietinstelling of over het gemiddelde van de reële kosten van alle kredietinstellingen samen. Immers, in het laatste geval worden kostenefficiënte instelling toch bestraft?

Ten slotte leest *mevrouw Creyf* in § 5 dat elke kredietinstelling het aantal basisbankrekeningen dat werd geopend moet kunnen bewijzen. Hoe moet dit bewijs worden geleverd? Hoe zal de controle hierop worden georganiseerd?

Ten slotte dient zij een *amendement nr. 27 (Stuk nr. 1370/8)* in: dit beoogt de ontworpen § 5 aan te vullen met een vierde lid, luidend als volgt:

«Wanneer het toekennen van basisbankdiensten rechtstreeks of onrechtstreeks leidt tot andere commerciële voordelen via *gerelateerd rekeninghouders*, dan moeten deze voordelen in mindering worden gebracht van de toegekende compensaties».

De indienstster wijst erop dat bepaalde banken inzonderheid De Post en Dexia, een groot aantal staatsrekeningen (sociale parastatalen enz.), respectievelijk OCMW-rekeningen beheren.

De minister antwoordt t.a.v. mevr. Creyf dat wat § 3 aangaat het gaat over kredietinstellingen die zichtrekeningen aanbieden: een definitie van «kredietinstelling» vindt men in art. 2, 1°.

Le ministre souligne à nouveau qu'aux termes de son contrat de gestion, la S.A. La Poste n'est, en outre, pas contrainte de proposer gratuitement des comptes à vue.

Mme Creyf (CD&V) aborde ensuite le § 3 de l'article 5, lequel prévoit que tous les établissements de crédit - et donc aussi ceux qui ne proposent pas les services de base - doivent contribuer au financement du Fonds, et indique que ces dispositions pourraient donner lieu à des discussions juridiques et à des contestations devant différentes juridictions.

Le membre estime par ailleurs qu'il est inacceptable que les modalités de fixation de la contribution soient arrêtées par le Roi : il eût été préférable de prévoir une concertation entre les banques, la S.A. La Poste et la BNB en vue de la fixation de certains paramètres relatifs à la répartition de la charge de financement du service bancaire de base. Elle lit à ce propos, au § 4, que la BNB détermine, chaque année, la contribution de chaque établissement de crédit «sur la base de la différence entre les coûts réels des établissements de crédit et le forfait maximal exigible ...». S'agit-il ici des coûts réels par établissement de crédit, ou de la moyenne des coûts réels de tous les établissements de crédit ? Dans ce dernier cas, les établissements efficaces sur le plan des coûts sont, en effet, pénalisés.

Enfin, *Mme Creyf* lit au § 5 que tout établissement de crédit doit être en mesure de prouver le nombre de comptes bancaires de base ouverts. Comment cette preuve doit-elle être apportée? Comment le contrôle sera-t-il organisé en l'espèce?

Enfin, elle présente un *amendement (n° 27 - Doc. n° 1370/8)* visant à compléter le § 5 proposé par un alinéa 4, libellé comme suit:

« Lorsque l'octroi de services bancaires de base entraîne directement ou indirectement l'obtention d'autres avantages commerciaux du fait d'une relation avec d'autres titulaires de comptes, ces avantages doivent être déduits des compensations attribuées. ».

L'auteur fait observer que certaines banques, notamment La Poste et Dexia, gèrent un grand nombre de comptes publics (parastataux sociaux, etc.), ou de comptes de CPAS.

Le ministre réplique, à l'intention de Mme Creyf, qu'en ce qui concerne le § 3, il s'agit d'établissements de crédit qui offrent des comptes à vue: on trouve une définition de la notion d'«établissement de crédit» à l'article 2, 1°.

Vervolgens lijkt het hem vanzelfsprekend dat wat de bijdragen van de kredietinstellingen aangaat, de Koning nog een aantal regels zal dienen uit te vaardigen. Deze zullen uiteraard voortkomen uit het overleg met de betrokkenen, te weten de consumentenverenigingen en de banken.

Wat § 4 aangaat antwoordt hij dat de basis waarop de reële kosten worden berekend niet per kredietinstelling zal worden bekeken maar integendeel zal een gemiddelde voor de hele sector worden aangenomen: er zijn namelijk grote verschillen in de kostenstructuur van de verschillende kredietinstellingen, bijv. naargelang deze veel of weinig agentschappen hebben.

Wat ten slotte § 5, eerste lid aangaat zal de kredietinstelling het vereiste bewijs leveren door middel van de ingevulde formulieren, bedoeld in art. 4, § 3.

Wat amendement nr. 27 aangaat, vraagt de minister zich af om welke commerciële voordelen het hier gaat. Immers, in de praktijk hebben bijvoorbeeld de OCMW-klanten toch een volledig vrije keuze om een zichtrekening te openen bij om het even welke bank.

Mevr. Lalieux (PS) voegt hieraan toe dat een bank als bijv. Dexia op een bepaald moment een commerciële keuze kan maken of gemaakt hebben om een zichtrekening aan te bieden voor bestaansminimumtrekkers: welnu, het gaat hier om een vrije keuze en bijgevolg een zaak van de individuele bank in kwestie, hetgeen niets te maken heeft met de hier ingevoerde basisbankdienst «in se».

De minister merkt nog op dat de traditionele band tussen Dexia – het vroegere Gemeentekrediet – en de gemeenten steeds meer verdwijnt: de relaties tussen de gemeenten en de bankwereld worden steeds meer gebaseerd op de financiële voorwaarden die de individuele instellingen bieden.

Vervolgens dient *de minister* een *amendement nr. 38 (DOC 50 1370/9)* in. Dit beoogt artikel 5 aan te vullen met een § 6, luidens dewelke de NBB aan het in artikel 7 opgerichte buitengerechtelijk orgaan voor geschillenbehandeling de informatie doorgeeft betreffende de consumenten die over een basisbankrekening beschikken.

Hij verwijst verder naar de algemene bespeking en de toelichting bij het amendement.

Il estime ensuite qu'il va de soi qu'en ce qui concerne les contributions des établissements de crédit, le Roi devra encore fixer une série de modalités. Celles-ci seront évidemment issues de la concertation avec les intéressés, à savoir les associations de consommateurs et les banques.

En ce qui concerne le § 4, il réplique que les frais réels ne seront pas calculés par établissement de crédit, mais qu'au contraire, une moyenne sera adoptée pour l'ensemble du secteur: il y a en effet de grandes différences dans la structure des coûts des différents établissements de crédit, par exemple, selon que ceux-ci ont peu ou beaucoup d'agences.

Enfin, en ce qui concerne le § 5, alinéa 1^{er}, l'établissement de crédit fournira la preuve requise au moyen des formulaires complétés, visés à l'article 4, § 3.

En ce qui concerne l'amendement n° 27, le ministre se demande de quels avantages commerciaux il s'agit en l'occurrence. En effet, les clients des CPAS ont, par exemple, dans la pratique, une totale liberté de choix en ce qui concerne la banque auprès de laquelle ils ouvrent un compte à vue.

Mme Lalieux (PS) ajoute qu'une banque telle que Dexia peut à un moment donné faire ou avoir fait le choix commercial de proposer un compte à vue aux bénéficiaires du minimum de moyens d'existence: il s'agit en l'occurrence d'un libre choix et, par conséquent, d'une affaire qui regarde la banque en question, ce qui n'a rien à voir avec la notion de service bancaire de base «in se» introduite en l'occurrence.

Le ministre fait observer que le lien traditionnel entre Dexia – l'ancien Crédit Communal – et les communes est de plus en plus lâche: les relations entre les communes et le monde bancaire reposent de plus en plus sur les conditions financières offertes par telle ou telle institution.

Le ministre présente ensuite un *amendement (n° 38, DOC 50 1370/9)* tendant à compléter l'article 5 par un § 6, qui prévoit que la Banque Nationale communique à l'organe extrajudiciaire de règlement des litiges créé en vertu de l'article 7 les informations relatives aux consommateurs qui possèdent plus d'un compte bancaire de base.

Il renvoie en outre à la discussion générale et à la justification de l'amendement.

Art. 6

Bij dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 7

Mevrouw Creyf (CD&V) stelt vast dat in dit artikel een buitengerechtelijk orgaan voor geschillenbehandeling wordt opgericht: deze kwestie vormt echter op zichzelf een geschilpunt tussen de consumentenverenigingen en de banksector, met name wat de performantie van de huidige ombudsman betreft. Hoewel zij op zichzelf niet gekant is tegen de buitengerechtelijke regeling van geschillen, getuige haar wetsvoorstel nr. 155/1 betreffende de commissies voor de buitengerechtelijke regelingen van consumentengeschillen vreest zij dat de zoveelste nieuwe administratieve procedure wordt ingevoerd, waardoor voor de consument de zaak op de lange baan zal worden geschoven. Bovendien betreurt zij dat het hier gecreëerde orgaan blijkbaar alleen maar bevoegd zal zijn voor de geschillen die voortkomen uit dit wetsvoorstel.

Vervolgens vraagt zij wat het verschil is tussen het «autonome» orgaan in het eerste lid en het «onafhankelijke» orgaan in het tweede lid.

Tenslotte vraagt zij waarom, luidens het laatste lid, de hier bedoelde geschillenprocedure ten vroegste twee jaar na de inwerkingtreding van de wet kan operationeel worden. Zij besluit dat als de ombudsdienst van de banksector naar behoren werkt, dit artikel niet dient te worden gestemd.

Mevrouw De Meyer (SPA) dient een *amendement nr. 31 (Stuk nr. 1370/8)* in : dit beoogt in het voorgestelde derde lid te bepalen dat het betrokken orgaan uitspraak doet bij wege van een advies.

Daarnaast merkt zij op dat zij dacht dat er een grote maatschappelijke consensus bestond m.b.t. de vaststelling dat de ombudsman van de banksector zijn maatschappelijke functie niet vervult, omdat hij te dicht aanleunt bij de sector. Bovendien functioneren de bestaande geschillencommissies (bijv. meubelen en reizen) naar behoren.

Mevrouw Creyf (CD&V) meent dat de formulering van het vierde lid van art. 7 dermate voorzichtig en hypothetisch is, dat de minister zelf niet schijnt te geloven in dit geschillenorgaan.

De heer Lano (VLD) wenst zich pragmatisch op te stellen : het zal hoedanook de volgende minister zijn die de in het vierde lid bedoelde procedureregels des-

Art. 6

Cet article ne fait l'objet d'aucune observation.

Art. 7

Mme Creyf constate que cet article prévoit la création d'un organe extrajudiciaire de règlement des litiges : cette question elle-même constitue cependant un point de discordance entre les associations de consommateurs et le secteur bancaire, à savoir en ce qui concerne la performance du médiateur actuel. Bien qu'elle ne soit pas opposée en soi au règlement extrajudiciaire des litiges, ainsi qu'en témoigne sa proposition de loi n° 155/001 relative aux commissions de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, elle craint qu'il ne s'agisse que d'une nouvelle procédure parmi tant d'autres et que le consommateur doive encore faire preuve de davantage de patience. Par ailleurs, elle déplore que l'organe créé en vertu de cet article ne soit apparemment compétent que pour les litiges nés de l'application de la proposition de loi.

Elle demande ensuite quelle différence il y a entre l'organisme « autonome » visé à l'alinéa 1^{er} et l'organisme « indépendant » visé à l'alinéa 2.

Enfin, elle demande pourquoi, aux termes du dernier alinéa, la procédure contentieuse ne peut être opérationnelle que deux ans au plus tôt après l'entrée en vigueur de la loi. Elle conclut que si le service de médiation fait correctement son travail il n'y a pas lieu d'adopter cet article.

Mme De Meyer (SPA) présente un *amendement (n° 31, DOC 50 1370/008)* tendant à prévoir, à l'alinéa 3 proposé, que l'organisme concerné statue par voie d'avis.

Elle fait par ailleurs observer qu'elle imaginait qu'un large consensus social existait pour constater que l'ombudsman du secteur bancaire ne remplit pas sa fonction sociale, dès lors qu'il est trop proche du secteur. En outre, les commissions des litiges existantes (par exemple, pour les meubles et les voyages) fonctionnent bien.

Mme Creyf (CD&V) estime que la formulation de l'article 7, alinéa 4, est tellement prudente et hypothétique que le ministre lui-même ne semble pas croire à cet organe chargé de traiter les litiges.

M. Lano (VLD) se veut pragmatique : c'est de toute façon au prochain ministre qu'il reviendra de fixer, le cas échéant, les règles de procédure visées à l'alinéa 4. Que

gevallend zal vastleggen. Wat zal er echter ondertussen gebeuren? Uit de hoorzittingen is gebleken dat de ombudsman van de banksector momenteel functioneert en deel uitmaakt van een Europees netwerk «FINNET»: hij beschikt over 9 personeelsleden en werkt op een aparte locatie.

Vervolgens stelt spreker vast dat de Raad voor het Verbruik, op basis van art. 11, advies geeft over alle uitvoeringsbesluiten van deze wet: dit geldt dus ook voor de eventuele oprichting van de in art. 7 bedoelde geschillencommissie? Bovendien is de rol van de Raad onzeker, gezien diens advies na het verstrijken van een bepaalde termijn niet meer vereist is.

De minister gaat ervan uit dat de werkwijze van de huidige ombudsman kan worden verbeterd, op basis van het overleg tussen de consumentenorganisatie en de banken. M.a.w. eventueel zou de huidige ombudsman kunnen worden omgevormd tot een dergelijke geschillencommissie. Indien hieromtrent geen akkoord kan worden bereikt, binnen de 2 jaar, kan de minister op basis van artikel 7 zelf een geschillenorgaan oprichten.

Op middellange termijn zou de rol van dit orgaan kunnen worden verruimd tot andere geschillen dan alleen diegene m.b.t. de basis-bankdienst. Wat de terminologie aangaat stelt hij voor te opteren voor «onafhankelijk», omdat dit nu juist de inzet vormt van de betwisting terzake tussen de banken en de consumentenorganisatie.

Verder heeft hij geen bezwaar tegen het amendement nr. 31 van mevr. De Meyer.

Wat de termijn van de adviezen van de Raad van het Verbruik aangaat, deze formulering is niet nieuw en komt bijv. ook voor in de wetgeving op de handelspraktijken.

Art. 8

De heer Lano (VLD) heeft enige moeite met de hier ingestelde correctionalisering van kleine geschillen voortvloeiend uit de toepassing van dit wetsvoorstel: de in artikel 8 voorgestelde boetes kunnen gaan tot 20.000 EUR. Hij vraagt of een burgerlijke sanctie ten nadele van de kredietinstelling, in de zin van een schadevergoeding aan de consument, niet proportioneeler en efficiënter zou kunnen zijn. Zo zou de in artikel 7 bedoelde commissie bijv. schadevergoedingen kunnen opleggen; deze zouden kunnen bestaan in bijv. 1 of 2 jaar gratis dienstverlening.

se passera-t-il dans l'intervalle? Il ressort des auditions que le médiateur du secteur bancaire est à pied d'œuvre et fait partie du réseau européen «FINNET»: il dispose de neuf collaborateurs et travaille dans un lieu distinct.

L'intervenant constate ensuite qu'en application de l'article 11, le Conseil de la consommation sera appelé à rendre un avis sur tous les arrêtés d'exécution de la loi proposée, donc également sur la création éventuelle de la commission des litiges prévue à l'article 7. L'intervention du Conseil est en outre sujette à caution, étant donné qu'au-delà d'un délai déterminé, l'avis n'est plus requis.

Le ministre considère qu'une concertation entre les organisations de défense des consommateurs et les banques doit permettre d'améliorer la manière dont le médiateur actuel remplit sa mission. En d'autres termes, une commission des litiges telle que celle qu'il est proposé de créer pourrait éventuellement prendre la succession de l'actuel médiateur. A défaut d'accord sur ce point dans les deux ans, le ministre pourra, en vertu de l'article 7, créer lui-même un organisme chargé de traiter les litiges.

À moyen terme, le rôle de cet organisme pourrait être étendu à d'autres différends que ceux concernant le service bancaire de base. Pour ce qui est de la terminologie, il propose d'opter pour le mot «indépendant», étant donné que c'est précisément cette indépendance qui est l'objet du différend qui oppose les banques et les organisations de défense des consommateurs.

Pour le surplus, il n'a pas d'objection à l'encontre de l'amendement n° 31 de Mme De Meyer.

En ce qui concerne le délai dans lequel le Conseil de la consommation doit rendre ses avis, cette formulation n'est pas neuve et figure par exemple également dans la loi sur les pratiques du commerce.

Art. 8

M. Lano (VLD) formule quelques réserves en ce qui concerne la correctionnalisation, introduite par l'article à l'examen, des petits litiges nés de l'application de la loi proposée: les amendes prévues à l'article 8 peuvent aller jusqu'à 20 000 euros. Il demande si une sanction civile infligée à l'établissement de crédit, sous la forme d'un versement de dommages-intérêts au consommateur, ne pourrait pas être plus proportionnelle et plus efficace. La commission visée à l'article 7 pourrait ainsi imposer par exemple des dommages-intérêts, qui pourraient consister par exemple en une ou deux années de service gratuit.

De minister is van mening dat beide procedures, de penale en de civiele, elkaar helemaal niet uitsluiten. Zo zou men in art. 8 bijv. kunnen toevoegen dat de kredietinstellingen die art. 3 niet respecteren, het bedrag van 12 EUR dienen terug te betalen. In elk geval kan men, om misbruiken te vermijden, het bedrag van de burgerlijke sancties best niet te hoog zetten.

Op vraag van *mevrouw Creyf* verduidelijkt hij dat artikel 8 alle overtredingen dekt, zowel in hoofde van de banken als in hoofde van de consumenten. De banken kunnen bijv. een cliënt benadelen maar kunnen eveneens bijv. weigeren de in art. 5, § 5, bedoelde lijsten over te zenden aan de NBB. De consument kan met name art. 4, § 3, van het wetsvoorstel overtreden.

Mevrouw Creyf (CD&V) dient vervolgens een *amendement nr. 29 (Stuk nr. 1370/8)* in. Dit beoogt het eerste zinsdeel van art. 8 te vervangen als volgt :

«Een geldboete van 500 tot 20.000 euro, alsmede een opschorting van ontvangst van eventuele boni uit het compensatiefonds, wordt opgelegd aan diegene die:...».

Zo kan worden vermeden, aldus de indienster, dat de boni uit het compensatiefonds het bedrag van de boete zouden kunnen overtreffen.

De minister merkt op dat zodoende een bijkomende sanctie wordt ingevoerd. Hij verkiest dat deze nieuwe sanctie duidelijk zou worden onderscheiden van de in art. 8 ingestelde boetes; bovendien zou men dienen te bepalen dat deze sanctie wordt uitgesproken door een rechter.

Hierop dient *mevr. Lalieux (PS)* een *amendement nr. 43 (Stuk nr. 1370/9)* in. Dit beoogt een tweede lid toe te voegen aan artikel 8, luidens hetwelk de rechter, bij het uitspreken van de in het 1^o bedoelde geldboete, de kredietinstelling eveneens kan veroordelen tot de terugbetaling van de vanwege het Compensatiefonds ontvangen bedragen.

De heer Lano (VLD) dient vervolgens een *amendement nr. 42 (Stuk nr. 1370/9)* in. Dit beoogt een tweede lid toe te voegen, luidend als volgt:

«Wanneer de in het artikel 7 bedoelde organen tot het advies komen dat een bepaalde weigering of opzeg ongegrond is, mag de betrokken kredietinstelling de in art. 3, § 3, voorziene kosten voor de basisbankdienst gedurende twee jaar niet doorrekenen aan de betrokken aanvrager of titularis.»

Le ministre estime que les deux procédures, pénale et civile, ne s'excluent absolument pas. On pourrait par exemple ajouter à l'article 8 que les établissements de crédit qui ne respectent pas l'article 3 devront rembourser le montant de 12 euros. Il est en tout cas souhaitable de ne pas fixer le montant des sanctions civiles à un niveau trop élevé, afin d'éviter les abus.

Répondant à *Mme Creyf*, il explique que l'article 8 couvre toutes les infractions commises tant par les banques que par les consommateurs. Les banques peuvent par exemple porter préjudice à un client, mais elles peuvent également, par exemple, refuser de transmettre à la BNB les listes visées à l'art. 5, § 5. Le client peut, par exemple, transgresser l'article 4, § 3, de la loi proposée.

Mme Creyf (CD&V) présente ensuite un amendement (n° 29, DOC 50 1370/008) visant à remplacer la phrase introductive de l'article 8 par le texte suivant :

« Sont punis d'une amende de 500 à 20 000 euros, ainsi que d'une suspension de l'octroi d'éventuels bonus par le fonds de compensation : ».

Selon son auteur, cet amendement permettrait d'éviter que les bonus du fonds de compensation puissent dépasser le montant de l'amende.

Le ministre fait observer que l'on introduirait ainsi une sanction supplémentaire. Il préfère que cette nouvelle sanction puisse être clairement différenciée des amendes prévues à l'article 8; il conviendrait en outre de préciser que cette sanction est prononcée par un juge.

Mme Lalieux (PS) présente ensuite un amendement (n° 43, DOC 50 1370/009) visant à insérer, dans l'article 8, un alinéa 2 aux termes duquel le juge, lorsqu'il prononce la sanction prévue à l'alinéa 1^{er}, 1^o, peut également condamner l'établissement de crédit à rembourser les sommes perçues du Fonds de compensation.

M. Lano (VLD) présente ensuite un amendement (n° 42, DOC 50 1370/009) visant à insérer un alinéa 2, libellé comme suit:

« Lorsque l'organisme visé à l'article 7 estime qu'un refus ou une résiliation ne sont pas fondés, l'établissement de crédit concerné ne peut pas facturer le forfait demandé pour le service bancaire de base, prévu à l'article 3, § 3, au demandeur ou au titulaire concerné pendant deux ans. ».

Art. 9

Amendement nr. 32 (Stuk nr. 1370/8) van mevr. De Meyer wordt ingetrokken.

Art. 10

Bij dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 11

De minister dient een amendement nr. 37 (Stuk nr. 1370/9) in luidend als volgt:

« Alvorens op basis van artikel 5, § 5, tweede lid en van artikel 5, § 6 een besluit voor te stellen, raadpleegt de minister eveneens de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer en stelt hij de termijn vast binnen dewelke het advies moet worden uitgebracht. Eens die termijn is verstreken, is het advies niet meer vereist ».

De minister licht toe dat artikel 5, § 5 de kredietinstelling verplicht aan de Nationale Bank de informatie mee te delen over het aantal bankrekeningen dat op grond van deze wet werd geopend, volgens de modaliteiten bepaald door de Koning.

Artikel 5, § 6 verplicht de Nationale Bank van België informatie betreffende het gebruik van meerdere basisbankrekeningen door dezelfde consument, mee te delen aan de instelling die de geschillen regelt, volgens de door de de Koning bepaalde modaliteiten.

Vermits deze informatie gevoelige gegevens bevat, is het opportuun, aldus de minister, erin te voorzien dat de minister voorafgaand de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer raadpleegt, alvorens een besluit voor te stellen.

Mevr. Creyf merkt op dat de Raad voor het Verbruik blijkbaar voor alle besluiten een advies moet geven. Zij kan zulks onderschrijven, behalve voor wat artikel 5 aangaat, en meer bepaald de § 5 en 6: de kostenstructuur van de banken en dergelijke lijken haar eerder een zaak van de banken zelf dan van de Raad voor het Verbruik.

Hierop dient *de minister* een amendement nr. 44 (DOC nr. 1370/9) in. Dit beoogt art. 11 op te splitsen: voor de besluiten in uitvoering van de artikelen 3, 4, 6 en 7 blijft een advies van de Raad voor het Verbruik vereist. Voor besluiten op basis van art. 5 echter wordt bepaald dat

Art. 9

L'amendement n° 32 (DOC 50 1370/008) de Mme De Meyer est retiré.

Art. 10

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

Art. 11

Le ministre présente un amendement (n° 37, DOC 50 1370/009), libellé comme suit :

« Avant de proposer un arrêté sur base de l'article 5, § 5, deuxième alinéa, et l'article 5, § 6, le ministre consulte également la Commission de la protection de la vie privée, et fixe le délai dans lequel l'avis doit être rendu. Passé ce délai, l'avis n'est plus requis. »

Le ministre explique que l'article 5, § 5, oblige l'établissement de crédit à communiquer à la Banque Nationale des informations sur le nombre de comptes ouverts sur la base de la présente loi, selon les modalités déterminées par le Roi.

L'article 5, § 6, oblige la Banque Nationale de Belgique à communiquer à l'organe de règlement des litiges des informations concernant l'utilisation de plusieurs comptes de base par le même consommateur, selon les modalités déterminées par le Roi.

Ces informations contenant des données à caractère sensible, il est opportuun de prévoir qu'avant de proposer un arrêté le ministre consulte au préalable la Commission de la protection de la vie privée.

Mme Creyf fait remarquer que le Conseil de la consommation doit visiblement être consulté pour tous les arrêtés. Elle peut y souscrire, sauf en ce qui concerne l'article 5, et notamment les §§ 5 et 6 : la structure des coûts des banques et autres établissements lui paraît en effet une question qui concerne davantage les banques proprement dites que le Conseil de la consommation.

Le ministre présente dès lors un amendement (n° 44, DOC 1370/009) visant à scinder l'article 11: un avis du Conseil de la consommation demeure requis pour les arrêtés pris en exécution des articles 3, 4, 6 et 7. Pour les arrêtés pris en exécution de l'article 5, il est en re-

een advies wordt gevraagd aan de Commissie voor het Bank- en Financieuzen en aan de NBB.

Art. 12

Bij dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

IV.—STEMMINGEN

De amendementen nrs. 1 tot 25 werden ingetrokken.

Amendement nr. 26 van de regering werd als basis van de bespreking genomen.

Opschrift

Amendement nr. 41 van mevrouw Lalieux wordt eenparig aangenomen.

Artikel 1

Artikel 1 wordt eenparig aangenomen.

Art. 2

Amendement nr. 36 van mevrouw De Meyer wordt eenparig aangenomen.

Artikel 2, aldus gewijzigd, wordt eenparig aangenomen.

Art. 3

Amendement nr. 28 van mevrouw Creyf wordt aanparig aangenomen.

Amendement nr. 33 van mevrouw Lalieux wordt ingetrokken.

Amendement nr. 34 van mevrouw Creyf wordt eenparig aangenomen.

Artikel 3, aldus gewijzigd, wordt eenparig aangenomen.

Art. 4

Amendement nr. 30 van mevrouw Creyf en de amendementen nrs. 35 en 39 van de heer Lenssen worden eenparig aangenomen.

vanche prévu de consulter la Commission bancaire et financière et la BNB.

Art. 12

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

IV.—VOTES

Les amendements n^{os} 1 à 25 ont été retirés.

L'amendement n^o 26 du gouvernement a été pris comme base de discussion.

Intitulé

L'amendement n^o 41 de Mme Lalieux est adopté à l'unanimité.

Article 1^{er}

L'article 1^{er} est adopté à l'unanimité.

Art. 2

L'amendement n^o 36 de Mme De Meyer est adopté à l'unanimité.

L'article 2, ainsi modifié, est adopté à l'unanimité.

Art. 3

L'amendement n^o 28 de Mme Creyf est adopté à l'unanimité.

L'amendement n^o 33 de Mme Lalieux est retiré.

L'amendement n^o 34 de Mme Creyf est adopté à l'unanimité.

L'article 3, ainsi modifié, est adopté à l'unanimité.

Art. 4

L'amendement n^o 30 de Mme Creyf et les amendements n^{os} 35 et 39 de M. Lenssen sont adoptés à l'unanimité.

Artikel 4, aldus gewijzigd, wordt eenparig aangenomen.

Art. 5

Amendement nr. 27 van mevr. Creyf wordt verworpen met 8 tegen 5 stemmen.

Amendement nr. 38 van de Regering en amendement nr. 40 van mevrouw Lalieux worden eenparig aangenomen.

Artikel 5, aldus gewijzigd, wordt aangenomen met 10 stemmen en 3 onthoudingen.

Art. 6

Artikel 6 wordt eenparig aangenomen.

Art. 7

Amendement nr. 31 van mevrouw De Meyer werd ingetrokken.

Artikel 7 wordt eenparig aangenomen.

Art. 8

Amendement nr. 29 van mevrouw Creyf werd ingetrokken.

Amendement nr. 42 van de heer Lano en amendement nr. 43 van mevr. Creyf worden eenparig aangenomen.

Artikel 8, aldus gewijzigd, wordt eenparig aangenomen.

Art. 9

Amendement nr. 32 van mevrouw De Meyer werd ingetrokken.

Artikel 9 wordt eenparig aangenomen.

Art. 10

Artikel 10 wordt eenparig aangenomen.

Art. 11

De amendementen nrs. 37 en 44 van de Regering worden eenparig aangenomen.

L'article 4, ainsi modifié, est adopté à l'unanimité.

Art. 5

L'amendement n° 27 de Mme Creyf est rejeté par 8 voix contre 5.

L'amendement n° 38 du gouvernement et l'amendement n° 40 de Mme Lalieux sont adoptés à l'unanimité.

L'article 5, ainsi modifié, est adopté par 10 voix et 3 abstentions.

Art. 6

L'article 6 est adopté à l'unanimité.

Art. 7

L'amendement n° 31 de Mme De Meyer a été retiré.

L'article 7 est adopté à l'unanimité.

Art. 8

L'amendement n° 29 de Mme Creyf a été retiré.

L'amendement n° 42 de M. Lano et l'amendement n° 43 de Mme Creyf sont adoptés à l'unanimité.

L'article 8, ainsi modifié, est adopté à l'unanimité.

Art. 9

L'amendement n° 32 de Mme De Meyer a été retiré.

L'article 9 est adopté à l'unanimité.

Art. 10

L'article 10 est adopté à l'unanimité.

Art. 11

Les amendements n^{os} 37 et 44 du gouvernement sont adoptés à l'unanimité.

Artikel 11, aldus gewijzigd, wordt eenparig aangenomen.

Art. 12

Artikel 12 wordt eenparig aangenomen.

**TWEEDE LEZING OVEREENKOMSTIG
ART 72 . 1-3 VAN HET REGLEMENT**

Tijdens de tweede lezing werden een aantal amendementen ingediend op de in eerste lezing door de commissie aangenomen tekst. Daarnaast werden in toepassing van artikel 18 - 4a) van het reglement een aantal legistische correcties aangebracht aan dezelfde tekst.

*
* *

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) merkt op dat de tekst aangenomen in eerste lezing reeds evenwichtiger is dan de originele tekst maar dat er nog een aantal verbeteringen nodig zijn.

Het lid merkt op dat de gedrukte nederlandse tekst van het amendement nr. 44 verschillend is van de franse tekst.

Na een gedachtewisseling wordt duidelijk dat de originele tekst van het amendement in het frans was opgesteld zodat deze versie de juiste is. De Nederlandse tekst werd dan ook in die zin aangepast.

Art. 2

Het in eerste lezing aangenomen artikel 2 luidt als volgt :

«Voor de toepassing van deze wet moet worden verstaan onder:

1° kredietinstelling: de kredietinstelling zoals gedefinieerd bij artikel 1 van de wet van 22 maart 1993 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen, als ook De Post, voor zover de activiteit er meer bepaald in bestaat zichtrekeningen aan te bieden aan de consumenten;

L'article 11, ainsi modifié, est adopté à l'unanimité.

Art. 12

L'article 12 est adopté à l'unanimité.

**DEUXIÈME LECTURE CONFORMÉMENT
À L'ARTICLE 72 1-3 DU RÈGLEMENT**

Lors de la deuxième lecture, un certain nombre d'amendements au texte adopté par la commission en première lecture ont été présentés. Un certain nombre de corrections de nature législative ont ensuite été apportées à ce même texte en application de l'article 18-4a) du règlement.

*
* *

Mme Simonne Creyf (CD&V) fait observer que si le texte adopté en première lecture était déjà plus équilibré que le texte original, certaines corrections doivent encore lui être apportées.

Le membre fait observer que le texte néerlandais de l'amendement n° 44 diffère, dans sa version imprimée, du texte français de ce même amendement.

Après un échange de vues, il apparaît que le texte original de l'amendement précité a été rédigé en français et que c'est donc la version française qui est la bonne. Le texte néerlandais est modifié en conséquence.

Art. 2

L'article 2 adopté en première lecture est libellé comme suit :

«Pour l'application de la présente loi, il y a lieu d'entendre par :

1° établissement de crédit : l'établissement de crédit tel que défini à l'article 1^{er} de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ainsi que La Poste, pour autant que l'activité consiste notamment à proposer des comptes à vue aux consommateurs;

2° consument: iedere natuurlijke persoon die in het kader van de onder deze wet vallende verrichtingen, handelt met een oogmerk dat kan worden geacht vreemd te zijn aan zijn handels-, beroeps- of ambachtelijke activiteiten en *die in België zijn hoofdverblijf heeft.*»

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) onderstreept dat de verhouding tussen De Post en de Bank van De Post een belangrijk knelpunt blijft. Wat is de rol van De Post in het kader van het wetsvoorstel en binnen het beheerscontract van De Post. De Post en de Bank van De Post hebben een overeenkomst afgesloten waarin werd bepaald dat de Bank van De Post de zichtrekeningen opent en de Post daarvoor vergoedt. In het wetsvoorstel wordt echter enkel De Post vermeld. De relatie tussen beiden moet ook worden gezien in het licht van de wet van 21 maart 1991 tot hervorming van de overheidsbedrijven en het KB van 12 augustus 1994 betreffende het toezicht op de kredietinstellingen.

De Post wil dat het compensatiefonds, waarvan de oprichting is opgenomen in artikel 5 van het wetsvoorstel, zo snel mogelijk operationeel is. De Post heeft echter reeds een ruime vergoeding ontvangen van de Bank van de Post voor het openen van de zichtrekeningen. De vraag is dan ook waarom de Post nog een bijkomende vergoeding zou moeten ontvangen voor het verlenen van de basis-bankdienst. De staat betaalt voorlopig het verschil tussen de aan de client van De Post aangerekende prijs en de reële kost.

Bestaat er geen risico tot concurrentievervalsing. Al de kredietinstellingen moeten bijdragen tot het compensatiefonds. Ze kunnen daaruit een compensatie verkrijgen indien het aantal klanten dat bij hen een basis-bankdienst verkrijgt groter is dan hun proportioneel marktaandeel. Indien De Post de dienst gratis verleent kan dit bijkomend klienteel aantrekken en daardoor kan een beroep doen op het compensatiefonds gemakkelijker worden. Een aantal banken die bijdragen tot het compensatiefonds zullen echter geen vergoedingen krijgen daar ze niet voldoende klienteel zouden hebben die een basis-bankdienst aanvraagt.

Kan de toegang tot het compensatiefonds enkel gevraagd worden indien men de forfaitaire kost heeft gevraagd van 12 EUR of kan dit ook wanneer men de dienst gratis heeft aangeboden ?

Hoe wordt de reële kost berekend ? Wordt daarvoor rekening gehouden met de kost per transactie, per kredietinstelling of de gemiddelde kost van de kredietinstellingen ?

2° consommateur : toute personne physique qui, dans le cadre des transactions régies par la présente loi, agit dans un but pouvant être considéré comme étranger à ses activités commerciales, professionnelles ou artisanales et *qui a sa résidence principale en Belgique.*»

Mme Simonne Creyf (CD&V) souligne que les relations entre La Poste et la Banque de la Poste continuent à poser un sérieux problème. Quel est le rôle de La Poste dans le cadre de la proposition de loi et dans les limites de son contrat de gestion ? La Poste et la Banque de la Poste ont conclu un accord prévoyant que la Banque de la Poste ouvre les comptes à vue et rémunère La Poste pour ce faire. La proposition de loi ne fait toutefois mention que de La Poste. Les relations entre ces deux entités doivent aussi être considérées à la lumière de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et de l'arrêté royal du 12 août 1994 relatif au contrôle sur base consolidée des établissements de crédit.

La Poste souhaiterait que le fonds de compensation dont la création est prévue à l'article 5 de la proposition de loi soit opérationnel aussi rapidement que possible. La Poste a pourtant déjà été largement rétribuée par la Banque de la Poste pour l'ouverture de comptes à vue. On peut dès lors se demander pourquoi elle devrait encore recevoir une rétribution complémentaire pour assurer le service bancaire de base. Pour le moment, c'est L'État qui paie la différence entre le prix réclamé au client de la Poste et le coût réel.

N'existe-t-il pas un risque de distorsion de la concurrence ? Tous les établissements de crédit doivent cotiser au fonds de compensation. Ils peuvent recevoir de celui-ci une compensation si le nombre de clients qui bénéficient chez eux d'un service bancaire de base est plus élevé que leur part proportionnelle du marché. Si la Poste fournit le service gratuitement, cela peut lui valoir une clientèle supplémentaire et elle pourra ainsi faire appel plus facilement au fonds de compensation. Par ailleurs, un certain nombre de banques qui cotisent au fonds de compensation ne bénéficieront d'aucune intervention parce qu'elles ne compteront pas assez de clients ayant sollicité le service bancaire de base.

L'intervention du fonds de compensation peut-elle uniquement être sollicitée si l'établissement de crédit a réclamé le forfait de 12 euros ou peut-elle l'être également s'il a offert le service gratuitement ?

Comment le coût réel est-il calculé ? Tient-on compte à cet effet du prix de revient par transaction, par établissement de crédit ou du prix de revient moyen pour les établissements de crédit ?

Ook *Mevrouw Frieda Brepoels (VU-ID)* vraagt meer duidelijkheid over de relatie tussen De Post, de Bank van de Post en het beheerscontract. De verhoudingen tussen al deze instellingen en overeenkomsten zijn erg onduidelijk. De minister van Telecommunicaties en overheidsbedrijven en participaties, belast met de middenstand is van oordeel dat de volledige basis-bankdienst is opgenomen in het besproken wetsvoorstel en dat er geen verplichtingen meer zouden zijn voor de Post om de basis-bankdienst aan te bieden.

Om meer duidelijkheid te scheppen over wie wordt bedoeld in het wetsvoorstel dient *Mevrouw Brepoels* een amendement in dat ertoe strekt in artikel 2 1° de zinsnede 'alsook de post' te schrappen. De redenen voor dit amendement zijn dat De Post reeds delegatie heeft verleend aan de Bank van De Post voor wat het afleveren van zichtrekeningen betreft en hiervoor ook vergoedingen ontvangt. De Bank van De Post valt reeds onder de definitie van kredietinstellingen.

De heer Pierre Lano (VLD) dient een amendement in dat ertoe strekt de moeilijkheid van het onderscheid tussen De Post en de Bank van de Post uit het wetsvoorstel te bannen.

Het amendement stelt voor artikel 2 1) te wijzigen als volgt :

« ..alsook alle instellingen voor zover hun activiteit erin bestaat zichtrekeningen aan te bieden aan de consument. »

De minister onderschrijft het amendement van *Mevrouw Brepoels*. Aangezien de Bank van de Post reeds is vervat in de kredietinstellingen waarnaar wordt verwezen in het wetsvoorstel moet in artikel 2 1° zinsnede de vermelding 'alsook de post' moeten worden weggelaten.

Op vraag van *Mevrouw Brepoels (VU-ID)* verduidelijkt de *voorzitter de heer J. Ansoms (CD&V)* dat artikel 2 van het wetsvoorstel definieert wat een kredietinstelling is. Deze definitie geldt voor het hele wetsvoorstel, ongeacht of daarbij wordt vermeld dat het gaat om elke of één kredietinstelling.

*
* *

Het amendement van mevrouw Brepoels wordt eenparig aangenomen

Het amendement van de heer Lano vervalt

Mme Frieda Brepoels (VU-ID) demande aussi des précisions sur la relation entre La Poste, la Banque de La Poste et le contrat de gestion. Les rapports entre tous ces établissements et contrats manquent énormément de clarté. Le ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé de Classes moyennes considère que l'ensemble du service bancaire de base est repris dans la proposition de loi à l'examen et que La Poste n'aurait plus l'obligation d'offrir le service bancaire de base.

Pour préciser plus clairement qui est visé dans la proposition de loi, *Mme Brepoels* présente un amendement visant à supprimer, à l'article 2, 1°, le membre de phrase « ainsi que La Poste ». La raison de cet amendement est que La Poste a déjà fait une délégation à la Banque de La Poste en ce qui concerne l'offre de comptes à vue et perçoit aussi des redevances à cet effet. La Banque de La Poste relève déjà de la définition d'établissement de crédit.

M. Pierre Lano (VLD) présente un amendement qui vise à remédier à la difficulté de faire la distinction entre La Poste et la Banque de La Poste dans la proposition de loi.

L'amendement propose de modifier l'article 2, 1°, comme suit :

« ... ainsi que tous les établissements, pour autant que leur activité consiste à proposer des comptes à vue au consommateur. ».

Le ministre souscrit à l'amendement de *Mme Brepoels*. Dès lors que la Banque de la poste figure déjà parmi les établissements de crédit auxquels il est fait référence dans la proposition de loi, il y a lieu de supprimer les mots « ainsi que La Poste » à l'article 2, 1°.

À la demande de *Mme Brepoels (VU&ID)*, *M. J. Ansoms (CD&V)*, *président*, précise que l'article 2 de la proposition de loi définit la notion d'établissement de crédit, et que cette définition vaut pour toute la proposition de loi, que ses dispositions portent sur un établissement de crédit en particulier, ou sur tous les établissements de crédit.

*
* *

L'amendement de *Mme Brepoels* est adopté à l'unanimité.

L'amendement de *M. Lano* est retiré.

Het aldus gewijzigd artikel wordt eenparig aangenomen

Art. 3

Het in eerste lezing aangenomen artikel 3 luidt als volgt :

« § 1. Iedere kredietinstelling moet de basis-bankdienst aanbieden zoals gedefinieerd in § 2. Elke consument heeft recht op de basis-bankdienst.

§ 2. De basis-bankdienst bestaat uit:

1° het openen, beheer en sluiten van de rekening;

2° de terbeschikkingstelling van overschrijvingen die handmatig en ook elektronisch kunnen gebeuren, in functie van de bank;

3° de mogelijkheid om doorlopende betalingsopdrachten te geven en facturen te domiciliëren;

4° de mogelijkheid om in België geld in deposito te geven. Onder deposito moet worden verstaan: de storting van contanten, de boeking van cheques en circulaire cheques;

5° de mogelijkheid om geld af te halen in België aan het loket en, afhankelijk van de bank, ook elektronisch;

6° de periodieke terbeschikkingstelling van rekeningsuittreksels in België.

De Koning kan de lijst van deze verrichtingen wijzigen en aanvullen.

§ 3. De maximale opeisbare prijs voor deze dienst mag het bedrag van 12 EUR per jaar niet overschrijden.

De Koning kan dit tarief aanpassen.

§ 4. De Koning bepaalt het aantal verrichtingen dat vervat is in de prijs bedoeld in § 3.

§ 5. Ingeval het toegestane aantal verrichtingen wordt overschreden, mag de kredietinstelling die verrichtingen tegen het gewone tarief aanrekenen.

De Koning kan een maximale opeisbare prijs per verrichting vaststellen.

§ 6. De verrichtingen uitgevoerd in het kader van de basis-bankdienst worden niet uitgevoerd wanneer zij leiden tot een debetstand.»

L'article 2, ainsi modifié, est adopté à l'unanimité.

Art. 3

L'article 3 adopté en première lecture s'énonce comme suit :

« § 1^{er} Tout établissement de crédit doit offrir le service bancaire de base défini au § 2. Tout consommateur a droit au service bancaire de base.

§ 2. Le service bancaire de base comprend :

1° l'ouverture, la gestion et la clôture du compte ;

2° la mise à disposition de virements pouvant être effectués à la main et également de façon électronique en fonction de la banque ;

3° la possibilité d'effectuer des ordres permanents de paiement et de domicilier des factures ;

4° la possibilité d'effectuer des dépôts en Belgique. Par dépôt, il faut entendre notamment : le dépôt d'espèces, l'inscription en comptes de chèques et de chèques circulaires ;

5° la possibilité d'effectuer des retraits en Belgique au guichet et également par voie électronique en fonction de la banque ;

6° la mise à disposition d'extraits de compte en Belgique sur une base périodique.

Le Roi peut modifier et compléter la liste de ces opérations.

§ 3. Le forfait maximal demandé pour ce service ne peut excéder le montant de 12 EUR par an.

Le Roi peut adapter ce tarif.

§ 4. Le Roi détermine le nombre d'opérations compris dans le forfait visé au § 3.

§ 5. En cas de dépassement du nombre d'opérations autorisées, l'établissement de crédit peut facturer ces opérations au prix habituellement pratiqué.

Le Roi peut fixer un prix maximum exigible par opération.

§ 6. *Les opérations effectuées dans le cadre du service bancaire de base ne sont pas exécutées si elles engendrent un solde débiteur.»*

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) dient een amendement in dat ertoe strekt in artikel 3, §2, 5° het woord 'en' te vervangen door 'of'. De reden van dit amendement is zoveel mogelijk het advies van de Raad voor het Verbruik te volgen.

De dames Magda De Meyer (SPA) en Muriel Gerkens (AGALEV- Ecolo) verwijzen naar de uitgebreide discussie die reeds werd gevoerd in vorige vergaderingen over dit punt. De 'en' beoogt veilig te stellen dat ook de dienstverlening aan het loket wordt verzekerd, zodat ook oudere en mentaal iets minder alerte mensen die meer problemen hebben met elektronisch bankieren volledig gebruik kunnen maken van de toepassing van de wet.

De minister van Economie en Wetenschappelijk Onderzoek, belast met het grootstedenbeleid, is van oordeel dat de verplichting voor het verlenen van de dienst aan het loket moet worden bewaard en hij gaat niet akkoord met het amendement.

*
* *

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) trekt het amendement in.

*
* *

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) dient een amendement in dat ertoe strekt om de eerste zin van artikel 3 § 2 te vervangen als volgt : ' De basis-bankdienst is een zichtrekening die op basis van het in artikel 6 § 3 bedoelde aanvraagdossier is geopend en waarop de volgende modaliteiten van toepassing zijn. '

De bedoeling van dit amendement is te ver duidelijken dat de basis-bankdienst een zichtrekening is. Vanuit wetgevingstechnisch oogpunt is de voorgestelde verbetering aangewezen aangezien in dit artikel de basis-bankdienst exact dient te worden omschreven. Als dit niet gebeurt, blijkt slechts na het lezen van de andere artikelen dat blijkt dat de basis-bankdienst een zichtrekening is.

De toevoeging dat het een zichtrekening betreft, geopend op basis van een aanvraagformulier, zoals bedoeld in artikel 6 § 3, is aangewezen om de beletten dat puur technische rekeningen zouden kunnen worden beschouwd als zichtrekeningen. Dit zou er kunnen toe leiden dat dergelijke technische rekeningen zouden meetellen voor het berekenen van een mogelijke tegemoetkoming van het compensatiefonds. Dit niet de bedoeling is van het voorstel wet en derhalve moet worden vermeden.

Mme Simonne Creyf (CD&V) présente un amendement tendant, dans l'article 3, § 2, 5°, à remplacer le mot « et » par le mot « ou ». L'objet de cet amendement est de suivre autant que possible l'avis du Conseil de la consommation.

Mmes Magda De Meyer (SPA) et Muriel Gerkens (AGALEV-ECOLO) renvoient à la discussion approfondie qui a déjà eu lieu à ce sujet lors des réunions précédentes. Le « et » vise à garantir que le service au guichet sera également assuré, de sorte que les personnes âgées et aux capacités plus limitées, à qui les opérations électroniques posent plus de problèmes, puissent bénéficier pleinement de l'application de la loi.

Le ministre de l'Économie et de la Recherche scientifique, chargé de la politique des Grandes villes, estime qu'il convient de maintenir l'obligation de fournir le service au guichet et s'oppose par conséquent à cet amendement.

*
* *

Mme Simonne Creyf (CD&V) retire son amendement.

*
* *

Mme Simonne Creyf (CD&V) présente un amendement tendant à remplacer la première phrase de l'article 3, § 2, par la phrase suivante : « Le service bancaire de base est un compte à vue qui est ouvert par le biais du formulaire de demande visé à l'article 6, § 3, et pour lequel les modalités suivantes sont d'application. »

L'objet de cet amendement est de préciser que le service bancaire de base est un compte à vue. L'amélioration proposée est souhaitable étant donné que le service bancaire de base doit être défini avec précision dans cet article. Si l'on n'améliore pas la disposition comme il est proposé, ce n'est qu'après la lecture des autres articles que l'on s'aperçoit que le service bancaire de base est un compte à vue.

Il est également indiqué de préciser qu'il s'agit d'un compte à vue ouvert au moyen d'un formulaire de demande visé à l'article 6, § 3, afin d'empêcher que des comptes purement techniques soient assimilés à des comptes à vue. Il pourrait en résulter que ces comptes techniques entrent en ligne de compte pour le calcul d'une éventuelle intervention du fonds de compensation, ce qui n'est pas l'objet de la proposition de loi et doit donc être évité.

De minister vindt dat het duidelijk is dat de basis-bankdienst een zichtrekening is.

Na een gedachtewisseling blijkt dat een verduidelijking toch nuttig zou zijn. *Mevr. Simonne Creyf (CD&V)* dient een sub-amendement op artikel 3 § 2 in dat de eerste zin wijzigt als volgt « De basisbankdienst is een zichtrekening die bestaat uit »

De bedoeling is duidelijk te maken dat een basis-bankdienst een zichtrekening is en dat een Technische rekening geen zichtrekening is.

*
* *

Het subamendement wordt eenparig aangenomen

Het amendement wordt ingetrokken

*
* *

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) dient een amendement in dat ertoe strekt in artikel 3 §3 en §4 te vervangen als volgt :

« § 3 De koning bepaalt de maximale forfaitaire prijs voor deze dienst en het aantal verrichtingen dat in deze prijs zijn inbegrepen. ».

De motivering van het amendement is dat het onzinnig is om enerzijds een maximale prijs vast te leggen en anderzijds niets te bepalen over het aantal verrichtingen dat voor dit bedrag kan worden uitgevoerd. Ofwel bepaalt de wetgever zowel de prijs als het aantal verrichtingen dat eronder valt, ofwel laat hij beiden aan de Koning over. Het is evenwel duidelijker wanneer dit in één enkele zin wordt opgenomen.

De heer Arnold Van Aperen (VLD) is van oordeel dat het opportuun is dat een aanwijzing over het aantal verrichtingen zou worden opgenomen in de wettekst.

De minister is het niet eens met het amendement. Hij gaat ervan uit dat de Koning het aantal verrichtingen moet bepalen. Hiervoor baseert hij zich op de normale behoefte van een bankklant.

*
* *

Het amendement wordt verworpen met 8 tegen 1 stem en 1 onthouding

Pour le *ministre*, il est clair que le service bancaire de base est un compte à vue.

Après un échange de vues, il apparaît que le préciser serait tout de même utile. *Mme Simonne Creyf (CD&V)* présente à l'article 3, § 2 un sous-amendement qui modifie la première phrase comme suit : « Le service bancaire de base est un compte à vue qui comprend »

Cette précision vise à indiquer clairement qu'un service bancaire de base est un compte à vue et qu'un compte technique n'en est pas un.

*
* *

Le sous-amendement est adopté à l'unanimité.

L'amendement est retiré.

*
* *

Mme Simonne Creyf (CD&V) présente un amendement qui vise à remplacer l'article 3, § 3 et § 4, par le texte suivant :

« § 3. Le Roi détermine le forfait maximal pour ce service et le nombre des opérations qui sont comprises dans ce forfait. »

Elle justifie cet amendement en faisant valoir qu'il est absurde, d'une part, de fixer un forfait maximal et, d'autre part, de ne pas préciser le nombre d'opérations qui peuvent être exécutées pour ce forfait. Ou bien le législateur détermine tant le forfait que le nombre d'opérations, ou bien il laisse au Roi le soin de déterminer ces deux données. Il serait toutefois plus clair de mentionner celles-ci dans une seule phrase.

M. Arnold Van Aperen (VLD) estime qu'il serait opportun d'indiquer dans la loi le nombre d'opérations qui peuvent être effectuées.

Le ministre ne peut marquer son accord sur cet amendement. Il part du principe que c'est au Roi qu'il appartient de fixer le nombre d'opérations, en se basant en cela sur les besoins normaux d'un client d'une banque.

*
* *

L'amendement est rejeté par 8 voix contre une et une abstention.

*
* *

Art. 5

Het in eerste lezing aangenomen artikel 5 luidt als volgt :

«§ 1. Er wordt een Compensatiefonds opgericht voor het verlenen van een basis-bankdienst; dit fonds wordt beheerd door de Nationale Bank.

§ 2. Elke kredietinstelling die, in percentage, een aantal *basis-bankdiensten* beheert dat proportioneel gezien hoger ligt dan het economisch belang van die instelling op de Belgische markt, kan de tussenkomst van het Compensatiefonds vragen.

De Koning stelt de criteria vast die het economisch belang kunnen bepalen van de kredietinstellingen op de Belgische markt.

§ 3. Elke kredietinstelling moet bijdragen tot de financiering van het Fonds, volgens de nadere regels die werden bepaald door de Koning.

Die verplichting geldt tevens voor de kredietinstellingen die vallen onder het recht van een andere lidstaat van de Europese Unie die in België de diensten verleent die bepaald zijn in artikel 3, § 2 van de wet van 22 maart 1993 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen.

§ 4. De Nationale Bank bepaalt elk jaar de bijdrage en het deel dat aan iedere kredietinstelling wordt toegekend op basis van het verschil tussen de reële kosten van de kredietinstellingen en het maximaal opeisbaar forfait krachtens artikel 3, § 3, volgens de nadere regels die de Koning bepaalt.

§ 5. Elke kredietinstelling moet het aantal basis-bankrekeningen dat werd geopend, kunnen bewijzen.

De kredietinstelling die de basis-bankdienst aanbiedt, deelt de Nationale Bank het aantal rekeningen mee dat werd geopend op basis van deze wet, volgens de nadere regels die werden bepaald door de Koning.

De Koning stelt, voor de duur die Hij bepaalt, de criteria vast die het mogelijk maken om onder de rekeningen die bestaan op de dag dat de wet in werking treedt, diegene te identificeren die worden gelijkgesteld met de basis-bankdienst en die in aanmerking kunnen worden genomen voor de bepaling van het deel dat wordt toegekend aan elke kredietinstelling.

*
* *

Art. 5

L'article 5 adopté en première lecture est libellé comme suit:

«§ 1^{er}. Il est créé un Fonds de compensation pour la prestation du service bancaire de base géré par la Banque nationale.

§ 2. Tout établissement de crédit qui gère, en pourcentage, un nombre de services bancaires de base proportionnellement supérieure à l'importance économique de cet établissement sur le marché belge peut demander l'intervention du Fonds de compensation.

Le Roi fixe les critères permettant de déterminer l'importance économique des établissements de crédit sur le marché belge.

§ 3. Tout établissement de crédit doit contribuer au financement du Fonds, selon les modalités déterminées par le Roi.

Cette obligation incombe également aux établissements de crédit relevant du droit d'un autre État membre de l'Union européenne qui preste, en Belgique, des activités visées à l'article 3, § 2 de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit.

§ 4. La Banque nationale détermine, chaque année, la part contributive et la part attribuée à chaque établissement de crédit sur base de la différence entre les coûts réels des établissements de crédit et le forfait maximal exigible en vertu de l'article 3, § 3, selon les modalités déterminées par le Roi.

§ 5. Tout établissement de crédit doit être en mesure de prouver le nombre de comptes bancaires de base ouverts.

L'établissement de crédit qui offre le service bancaire de base communique chaque année à la Banque nationale le nombre de comptes ouverts sur base de la présente loi, selon les modalités déterminées par le Roi.

Le Roi fixe, pour la durée qu'il détermine, les critères permettant d'identifier parmi les comptes existants à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ceux qui sont assimilables au service bancaire de base et qui peuvent être pris en considération pour la détermination de la part attribuée à chaque établissement de crédit.

§ 6. De Nationale Bank meldt aan het krachtens artikel 7 opgerichte organisme, de informatie betreffende de consumenten die over meer dan één basis-bankrekening beschikken, volgens de door de Koning bepaalde modaliteiten.»

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) dient een amendement in op artikel 5 dat ertoe strekt hetgeen bepaald is in § 2 aan te vullen als volgt :

« ...voor zover de kredietinstelling voor de basis-bankdienst het maximale forfait zoals bepaald in artikel 3 aanrekent. »

Dit amendement beoogt te verhinderen dat bepaalde instellingen een te lage prijs zouden aanrekenen waardoor hun marktaandeel zou groeien en waarbij ze de kosten hiervan afwentelen op andere kredietinstellingen. Een beroep op het compensatiefonds zou enkel mogelijk zijn indien de bank een prijs heeft gevraagd voor de basis-bankdienst.

De minister verduidelijkt dat er wordt uitgegaan van de prijs van 12 EUR, zelfs voor deze banken die de dienst gratis aanbieden.

Ook *Mevrouw Karine Lalieux (PS)* herinnert eraan dat dit artikel werd ingelast om erop toe te zien dat voor het berekenen van de tussenkomst van het compensatiefonds steeds 12 EUR als referentieprij zal worden genomen, ongeacht of een kredietinstelling dit forfaitaire bedrag effectief aanrekent aan haar klanten.

*
* *

Het amendement wordt verworpen met 8 stemmen

*
* *

Art. 7

Het in eerste lezing aangenomen artikel 7 luidt als volgt :

«Om eventuele geschillen tussen de consument en de kredietinstelling te regelen, wordt een buitengerechtelijke klachtenprocedure ingesteld die voorziet in de oprichting van een autonoom orgaan.

Dit orgaan is onafhankelijk.

Dit orgaan is bevoegd voor de geschillen die voortvloeien uit de toepassing van deze wet.

§ 6. La Banque Nationale communique à l'organe créé en vertu de l'article 7 les informations relatives aux consommateurs qui possèdent plus d'un compte bancaire de base, selon les modalités déterminées par le Roi.»

Mme Simonne Creyf (CD&V) présente un amendement à l'article 5 visant à compléter le § 2 comme suit :

« ...pour autant que cet établissement de crédit facture pour le service bancaire de base le forfait maximal prévu à l'article 3. »

Cet amendement vise à éviter que certains établissements facturent un prix trop modique, de sorte que leur part de marché s'accroît, et qu'ils en fassent supporter les frais par d'autres établissements de crédit. Il ne serait possible de recourir au fonds de compensation que si la banque a demandé un prix pour le service bancaire de base.

Le ministre précise que l'on se base sur un prix de 12 EUR, même pour les banques qui offrent gratuitement ce service.

Mme Karine Lalieux (PS) rappelle, elle aussi, que cet article a été inséré pour veiller à ce que pour calculer l'intervention du fonds de compensation, l'on prenne toujours 12 EUR comme prix de référence, que l'établissement de crédit facture ou non ce montant forfaitaire à ses clients.

*
* *

Cet amendement est rejeté par 8 voix.

*
* *

Art. 7

L'article 7 adopté en première lecture est libellé comme suit :

« Afin de régler les éventuels litiges entre le consommateur et l'établissement de crédit, une procédure de plaintes extrajudiciaire est instaurée qui prévoit la mise en place d'un organisme autonome.

Cet organisme est indépendant.

Cet organisme est compétent pour les litiges nés de l'application de la présente loi.

De Koning kan, ten vroegste twee jaar na de inwerkingtreding van de wet, de nadere regels bepalen van deze procedure, alsook de samenstelling, de werkingsregels en de financiering van het autonome orgaan.

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) dient een amendement in op artikel 7 dat ertoe strekt in het eerste lid het woord « autonoom » te vervangen door het woord « onafhankelijk ». Het tweede lid wordt geschrapt.

Het naast elkaar gebruiken van de woorden « autonoom » en « onafhankelijk » leidt tot begripsverwarring aldus indienster.

Ook *Mevrouw Frieda Brepoels (VU&ID)* merkt op dat het niet opportuun is dat de term autonoom en onafhankelijk naast elkaar in het wetsvoorstel voorkomen. Meer duidelijkheid is nodig.

De minister gaat akkoord met dit amendement.

*
* *

Het amendement wordt eenparig aangenomen

Het aldus gewijzigd artikel wordt eenparig aangenomen

*
* *

2. Stemming over het geheel

Het aldus gewijzigde wetsvoorstel wordt eenparig aangenomen.

De rapporteur,

Muriel GERKENS

De voorzitter,

Jos ANSOMS

Le Roi peut, au plus tôt deux ans après l'entrée en vigueur de la loi, déterminer les modalités de cette procédure ainsi que la composition, les modalités de fonctionnement et le financement de l'organisme autonome. ».

Mme Simonne Creyf (CD&V) présente un amendement à l'article 7, visant à remplacer, à l'alinéa 1^{er}, le mot « autonome » par le mot « indépendant » et à supprimer l'alinéa 2.

Selon l'auteur, l'utilisation côte à côte des mots « autonome » et « indépendant » crée une confusion entre les deux notions.

Mme Frieda Brepoels (VU&ID) fait également observer qu'il n'est pas opportun que les termes « autonome » et « indépendant » apparaissent côte à côte dans la proposition de loi. Une plus grande clarté s'impose.

Le ministre marque son accord sur cet amendement.

*
* *

L'amendement est adopté à l'unanimité.

L'article ainsi modifié est adopté à l'unanimité.

*
* *

2. Vote sur l'ensemble de la proposition

La proposition de loi ainsi modifiée est adoptée à l'unanimité.

Le rapporteur,

Muriel GERKENS

Le Président,

Jos ANSOMS

IV. — BIJLAGEN

HOORZITTINGEN

1. *Standpunt Belgische Vereniging van Banken (BVB)*1. Inleiding en oorzaken van het probleem van bankuitsluiting

In 1997 stelde de BVB een Charter betreffende de basis-bankdienst op, nadat de minister van Economische Zaken destijds haar aandacht op het probleem van de bankuitsluiting had gevestigd: meer dan vijftientig kredietinstellingen, waaronder alle grootbanken (samen meer dan 80% van de retailmarkt), verbonden zich er toe een rekening te openen voor elke in België wonende persoon en hem de drie basisverrichtingen (overschrijvingen, geldstorten en afhalen en tenslotte het kunnen beschikken over rekeninguittreksels) tegen een redelijke prijs aan te bieden.

Zoals blijkt uit de studie door «Réseau Financement Alternatif» (blz. 39) zijn er verschillende oorzaken van bankuitsluiting.

De banksector kan wel een oplossing bieden voor een aantal van deze oorzaken (voorbeelden: onvoldoende inkomsten, te weinig verrichtingen, rekening te lang in negatief, ...) doch kan nooit het probleem volledig oplossen. Zo is het noodzakelijk dat er voor sommige oorzaken specifieke wettelijke regels zouden worden uitgevaardigd wil men het probleem zo grondig mogelijk aanpakken. Hier kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het feit dat politieke vluchtelingen niet over een geldig identiteitsbewijs beschikken zolang hun procedure loopt.

Conform de anti-witwaswetgeving is de voorlegging van zulk bewijs noodzakelijk voor de opening van een rekening.

Ten slotte zullen er altijd mensen zijn die om persoonlijke redenen geen rekening wensen.

2. Korte reactie van de sector op de recente kritiek op het Charter

De banksector is zich bewust van haar maatschappelijke rol. Om die reden werd het Charter «Basis-bankdienst» uitgewerkt.

De BVB meent dat de recente kritiek op het Charter niet zozeer de inhoud betreft als wel de concrete toepassing ervan door de banken die het Charter hebben

IV. — ANNEXES

AUDITIONS

1. *Point de vue de l'Association belge des Banques (ABB)*1. Introduction et causes du problème de l'exclusion bancaire

En 1997, l'ABB a rédigé une Charte relative à un service bancaire de base, après que le ministre des Affaires économique de l'époque eut attiré son attention sur le problème de l'exclusion bancaire : plus de vingt-cinq établissements de crédit, dont toutes les grandes banques (représentant ensemble plus de 80 % du marché de détail), se sont engagés à ouvrir un compte à toute personne domiciliée en Belgique et à lui proposer les trois opérations de base (virements, dépôts et retraits d'espèces et obtention d'extraits de compte) à un prix raisonnable.

Comme l'a révélé l'étude effectuée par « Réseau Financement Alternatif » (p. 39), l'exclusion bancaire relève de plusieurs causes.

S'il peut effectivement proposer une solution à un certain nombre de ces causes (exemples : revenus insuffisants, insuffisance de mouvements, compte trop longtemps en négatif, ...), le secteur bancaire ne pourra jamais résoudre l'ensemble de la problématique. Il est donc indispensable d'adopter des règles légales spécifiques pour remédier à certaines causes si l'on veut s'attaquer au problème le plus fondamentalement possible. Songeons par exemple que les réfugiés politiques ne disposent pas d'une pièce d'identité valable tant que la procédure d'examen de leur demande d'asile est en cours.

Or, la législation sur le blanchiment d'argent impose une telle pièce d'identité pour ouvrir un compte.

Enfin, il se trouvera toujours des personnes qui ne souhaitent pas disposer d'un compte pour des raisons personnelles.

2. Brève réaction du secteur aux critiques formulées récemment à l'encontre de la Charte

Le secteur bancaire a conscience de son rôle social. C'est la raison pour laquelle la Charte relative à un « service bancaire de base » a été élaborée.

L'ABB estime que les critiques formulées récemment à l'encontre de la Charte ne concernent pas tant la teneur de la Charte que son application concrète par les

onderschreven. Volgens sommige recente rapporten blijkt dit niet optimaal te verlopen. Dit valt uiteraard te betreuren.

Het voorgaande betekent echter niet dat het sector-initiatief niet effectief zou bijdragen tot een oplossing van het probleem van bankuitsluiting.

In dit kader ben ik zo vrij te wijzen op een eerste evaluatie van het Charter door de Raad voor het Verbruik in juni 1999 (advies 199) waarin letterlijk wordt vastgesteld dat «de OCMW's geen bankuitsluitingsgevallen meer hebben vernomen sinds de inwerkingtreding van het Charter».

De BVB verzet zich dan ook met klem tegen conclusies die de positieve invloed van het Charter op het probleem van bankuitsluiting zouden ontkennen.

Deze laatste stelling wordt ook ondersteund door het jaarverslag van de ombudsman (editie 2000) waaruit blijkt dat sinds de inwerkingtreding van het Charter (in 1997) er 35 verzoeken tot tussenkomst werden ingediend. Volgens dit jaarverslag kon de aanvrager telkens rekenen op een snelle oplossing van het gestelde probleem (opzegging van bestaande rekening of niet-toekenning van de basis-bankdienst). Meestal lagen rendabiliteitsoverwegingen hiervan aan de basis, of was de rekening in debet geraakt. Een feit is dat de banken in al die gevallen, op basis van het Charter, in het ongelijk werden gesteld.

Ondanks het feit dat de ombudsman jaarlijks hierover een schrijven richt aan alle OCMW's en aan alle steden en gemeenten van het land waarin hij specifiek wijst op het bestaan van het Charter en de mogelijkheid beroep te doen op zijn tussenkomst in geval van problemen, blijft dit beroep op de ombudsman vrij beperkt.

3. Voorstel tot wettelijke regeling

Wat er ook van zij, als reactie op de eerder vermelde kritiek deet de Vereniging van Banken het standpunt deze problematiek wettelijk te regelen en gaat volledig akkoord met een duidelijke sanctieregeling in geval van niet-naleving van de opgelegde regels. Zoals verder zal blijken gaat zij zelf verder dan het wetsvoorstel.

Onze voorkeur gaat naar een opname van de inhoud van ons Charter in het wetsvoorstel van mevrouw Lalieux. Enkele wijzigingen zijn hiervoor o.i. echter noodzakelijk met het oog op het bekomen van een evenwichtige regeling, met respect voor de rechten en plichten van alle betrokken partijen.

banques qui y ont souscrit. Il ressort de rapports récents que cette application ne se déroule pas de façon optimale, ce qui est bien entendu regrettable.

Ce qui précède ne signifie toutefois pas que l'initiative du secteur ne contribuerait pas effectivement à résoudre le problème de l'exclusion bancaire.

À cet égard, je me permets de renvoyer à une première évaluation de la Charte faite par le Conseil de la consommation en juin 1999 (avis 199), qui précise que les « CPAS n'ont plus eu connaissance de cas d'exclusion bancaire depuis l'entrée en vigueur de la Charte. ».

L'ABB s'oppose donc avec force à des conclusions qui nieraient l'incidence positive de la Charte sur le problème de l'exclusion bancaire.

Cette dernière thèse est également confirmée par le rapport annuel de l'ombudsman (édition 2000), dont il ressort que depuis l'entrée en vigueur de la Charte (en 1997), trente-cinq requêtes d'intervention ont été déposées. Selon ce rapport annuel, le requérant a chaque fois pu compter sur une prompte résolution du problème (renonciation du compte existant ou non-octroi du service bancaire de base). La plupart du temps, le problème était dû à des considérations de rentabilité ou le compte était en débit. Le fait est que, dans tous ces cas, les banques ont été mises en tort sur la base de la Charte.

Bien que l'ombudsman adresse tous les ans une lettre à ce sujet aux CPAS et à toutes les villes et communes du pays, attirant spécifiquement l'attention sur l'existence de la Charte et sur la possibilité de faire appel à son intervention en cas de problème, les requêtes qui lui sont adressées demeurent relativement limitées.

3. Proposition de réglementation légale

Quoi qu'il en soit, en réaction aux critiques précitées, l'Association des banques partage le point de vue selon lequel il convient de légiférer sur cette problématique et marque pleinement son accord sur un régime de sanctions clair en cas de non-respect des règles imposées. Ainsi qu'il apparaîtra plus loin, elle va elle-même plus loin que la proposition de loi.

Il serait préférable d'intégrer le contenu de notre Charte dans la proposition de loi de Mme Lalieux. Nous estimons toutefois qu'il est nécessaire, pour ce faire, d'apporter quelques modifications en vue de parvenir à une réglementation équilibrée respectant les droits et les devoirs de toutes les parties intéressées.

Op dit ogenblik is in de Raad voor het Verbruik een tweede evaluatie bezig van het Charter, een bespreking van de wettelijke initiatieven ter zake en de voorstellen voor amendementen. De werkzaamheden zouden moeten kunnen worden afgerond voor de paasvakantie en verlopen in een constructieve sfeer.

Kort samengevat heeft de BVB volgende belangrijkste bezwaren op het wetsvoorstel van mevrouw Lalieux:

- oprichting van een bijdragefonds (bedoeld voor de banken die de basisdienst niet wensen aan te bieden) onder toezicht van de CBF;
- instellen van een gratis bankdienst zonder enige beperking van het aantal rekeningen die elk persoon aldus zouden kunnen bekomen;
- een oprichting van een externe (logge) geschillencommissie. Welke oplossing stelt de BVB voor ter vervanging van deze bezwaren?*

Oprichting van een bijdragefonds niet nodig

Onze visie is erop gericht dat alle kredietinstellingen, voor zover het aanbieden van zicht-rekeningen aan particuliere consumenten behoort tot een van de activiteiten van de kredietinstelling, vallen onder het toepassingsgebied van de wet.

De voorgestelde omschrijving van de bedoelde kredietinstellingen heeft dus niet alleen als voordeel dat aanvragers van een basis-bankdienst zich zullen kunnen wenden tot één van de duizenden (meer dan 12.500) verkooppunten van de onder deze wet vallende kredietinstellingen, wat op zijn beurt een zeer transparant en eenvoudig systeem is daar de kredietinstellingen die niet vallen onder deze wet eerder de uitzondering zullen zijn.

Bovendien is het niet meer nodig een solidariteitsfonds op te richten dat zou gefinancierd worden door die instellingen die de basis-bankdienst niet zouden aanbieden. Op die manier wordt ook vermeden dat een of andere instelling «de bank voor de armen» zou worden.

Gratis bankdienst ?

De sector meent dat de andere kant van deze verplichte deelname van de onder de wet vallende kredietinstellingen is, dat de vereiste voor het aanbieden van een gratis basis-bankdienst niet kan worden opgelegd bij wet.

À l'heure actuelle, le Conseil de la consommation procède à une deuxième évaluation de la Charte et examine les initiatives légales en la matière et les propositions d'amendements. Les travaux devraient pouvoir être finalisés d'ici les vacances de Pâques et se déroulent dans une ambiance constructive.

En résumé, l'ABB émet les principales réserves suivantes en ce qui concerne la proposition de loi de Mme Lalieux:

- création d'un fonds alimenté par des contributions (destiné aux banques qui ne souhaitent pas offrir le service de base) sous le contrôle de la CBF;
- instauration d'un service bancaire gratuit sans aucune limitation du nombre de comptes que chaque personne pourrait ainsi obtenir;
- création d'une Commission des litiges externe (lourde). Quelle solution l'ABB propose-t-elle en remplacement?*

La création d'un fonds alimenté par des contributions n'est pas nécessaire

Nous estimons que tous les établissements de crédit, pour autant que l'offre de comptes à vue à des consommateurs privés fasse partie des activités de l'établissement de crédit, relèvent du champ d'application de la loi.

La définition des établissements de crédit visés qui est proposée présente donc non seulement l'avantage que ceux qui demandent un service bancaire de base pourront s'adresser à un des milliers (il y en a plus de 12 500) points de vente des établissements de crédit relevant de la loi proposée, ce qui est un système très transparent et très simple, puisque les établissements de crédit qui ne relèveront pas de la loi proposée seront plutôt l'exception.

Il ne serait en outre plus nécessaire de créer un fonds de solidarité qui serait financé par les établissements qui n'offriraient pas le service bancaire de base. On éviterait également ainsi qu'un établissement devienne «la banque des pauvres».

Service bancaire gratuit ?

Le secteur estime que l'obligation de contribution imposée aux établissements de crédit qui tombent sous le coup de la loi implique que l'exigence d'offrir un service bancaire gratuit ne peut pas être imposée par la loi.

Afgezien van de juridische onzekerheid inzake het al dan niet wettelijk kunnen opleggen van een gratis te leveren dienst door private ondernemingen, in casu private kredietinstellingen zonder dat hiervoor enige motivering of uitzonderlijke omstandigheden zou kunnen worden ingeroepen, menen wij dat het correcter is de banken transparantie op te leggen inzake de exacte inhoud van de ter beschikking gestelde middelen ter uitvoering van de in de wet voorziene basis-bankdienst en het tarief ervan. Hier kan worden gedacht aan een opname in de tarieflijst zoals opgelegd door het uitvoeringsbesluit van 23 maart 1995 (en de latere wijzigingen) betreffende de prijsaanduiding van financiële homogene diensten. De BVB zal zulk voorstel doen.

Toch onderzoekt de BVB op dit ogenblik of de banksector niet zou kunnen ingaan op een nog niet nader uitgewerkt verzoek van de vertegenwoordigers van de consumenten in de Raad voor het Verbruik om één universele basis-bankdienst aan te bieden tegen een wettelijk opgelegde maximumprijs. Hierin zullen zeker een redelijk aantal manuele debetverrichtingen worden opgenomen.

De sector benadrukt dat heel wat banken reeds een zichtrekening en de daaraan gekoppelde basisverrichtingen aanbieden voor minder dan 15 EUR per jaar. Ook hier zitten een aantal manuele debetverrichtingen in. Het exacte tarief en het aantal verrichtingen is afhankelijk van bank tot bank en is afhankelijk van de aangeboden technische mogelijkheden door de kredietinstelling (bijvoorbeeld: bank beschikt al dan niet over een selfbank, verrichtingen met debetkaarten al dan niet «*on-line and realtime to the bank*»).

In alle geval dient bepaald te worden dat de overschrijvingen en afhalingen niet zullen worden uitgevoerd wanneer zij leiden tot een debetstand en dat een persoon slechts recht heeft op één basis-bankdienst. Hierover blijkt een consensus in de Raad voor het Verbruik te bestaan.

Geschillenregeling

Ten slotte stelt de banksector voor de geschillen inzake de toepassing van de wet toe te vertrouwen aan een buitengerechtelijk orgaan opgericht door de sector. Hierbij wordt gedacht aan de grondig hervormde ombudsdienst voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen.

Abstraction faite de l'insécurité juridique relative à la question de savoir si l'on peut ou non imposer légalement à des entreprises privées, en l'espèce à des établissements de crédit privés, de fournir gratuitement un service sans que la moindre motivation ne puisse être invoquée à cet effet, ou sans que des circonstances exceptionnelles ne le justifient, nous estimons qu'il serait plus correct d'imposer aux banques l'obligation d'indiquer de manière transparente le contenu exact des moyens mis à disposition en vue de l'exécution des services bancaires de base prévus par la loi, ainsi que le tarif y afférent. Ces informations pourraient être mentionnées dans la liste des tarifs imposée par l'arrêté d'exécution du 23 mars 1995 (et ses modifications ultérieures) relatif à l'indication des tarifs des services financiers homogènes. L'ABB fera une proposition dans ce sens.

L'ABB examine cependant actuellement la question de savoir si le secteur bancaire ne pourrait pas répondre à une demande non encore précisée des représentants des consommateurs au sein du Conseil de la consommation, lesquels souhaiteraient qu'un service bancaire universel de base soit proposé à un prix maximum fixé par la loi, un nombre raisonnable d'opérations manuelles de débit devant certainement être comprises dans ce service.

Le secteur souligne que de très nombreuses banques proposent déjà un compte à vue ainsi que les opérations de base qui y sont associées pour moins de quinze euros par an. Cette formule comprend, elle aussi, certaines opérations manuelles de débit. Son tarif exact et le nombre d'opérations concernées varie néanmoins d'une banque à l'autre et dépend des possibilités techniques offertes par l'établissement de crédit concerné (la situation varie, par exemple, selon que la banque dispose ou non de terminaux de *selfbanking* ou selon que l'on peut y effectuer ou non des opérations avec une carte de débit «*online and realtime to the bank*»).

Il y a lieu de disposer, en tout état de cause, que les virements et les retraits ne seront pas effectués s'ils entraînent une mise en débit du compte concerné, et de disposer en outre que chaque individu n'a droit qu'à un seul service bancaire de base, cette question faisant d'ailleurs l'objet d'un consensus au sein du Conseil de la consommation.

Règlement des litiges

Enfin, le secteur bancaire propose de confier le règlement des litiges relatifs à l'application de la loi à un organe extrajudiciaire créé par le secteur. On songe à cet égard au service de médiation pour les clients des banques et des sociétés de Bourse réformé en profondeur.

Sancties

Ook zal worden voorgesteld dat de tussenkomst van dit orgaan zal leiden tot een gratis bankdienst in hoofde van de klager, gedurende een jaar, in geval van onterechte weigering of opzeg. Dit is als het ware een morele schadevergoeding t.o.v. de betrokkene en gaat aldus verder dan het wetsvoorstel.

Wij zijn er ons echter van bewust dat eveneens in een bijkomende regeling dient te worden voorzien, met de boetes zoals voorzien door mevrouw Lalieux, ten einde kredietinstellingen die systematisch weigeren de wet toe te passen, te sanctioneren.

4. Ombudsman of geschillencommissie ?

Standpunt BVB

De BVB is voorstander om de grondig hervormde dienst van de Ombudsman te belasten met de buitengerechtelijke toetsing van de toepassing van de wet.

Een geschillencommissie, zoals voorgesteld in het oorspronkelijk wetsvoorstel, zal zonder discussie een enorm vertragend effect hebben en zou aldus totaal onproductief zijn in deze materie.

Voorkeur en verdediging van een ombudsman

Graag wijs ik de leden van deze Commissie op de snelle en efficiënte tussenkomsten van de Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen: steeds binnen de tijdsperiode van enkele dagen en het feit dat deze, zonder uitzondering, ten gunste waren van de aanvrager of de cliënt.

Bovendien voldoet de ombudsman aan een reeks criteria zoals opgelegd door de Europese Commissie (onafhankelijk, deskundigheid, ...). Hij is er dan ook door erkend en maakt officieel deel uit van het Europees netwerk van buitengerechtelijke behandeling van geschillen inzake financiële diensten (het zogenaamde FIN-NET), net zoals de bij koninklijk besluit opgerichte ombudsman van De Post.

Ten slotte weze benadrukt dat Europa zulke vormen van buitengerechtelijke geschillenregeling stimuleert zoals blijkt uit heel wat recente regelgeving (vb. richtlijn 97/5/EG betreffende de grensoverschrijdende overmakingen, omgezet door de wet van 9 januari 2000).

Sanctions

Il sera également proposé que l'intervention de cet organe entraîne la gratuité du service bancaire pour le plaignant, et ce, pour une durée d'un an, en cas de refus ou de résiliation infondé. C'est en quelque sorte un dédommagement moral vis-à-vis de la personne concernée. Cette proposition va donc plus loin que la proposition de loi à l'examen.

Nous sommes cependant conscients qu'il convient également de prévoir une réglementation supplémentaire, faisant intervenir les amendes prévues par Mme Lalieux, afin de sanctionner les établissements de crédit qui refusent systématiquement d'appliquer la loi.

4. Médiateur ou commission des litiges ?

Point de vue de l'ABB

L'ABB propose de confier le contrôle extrajudiciaire de l'application de la loi au service de médiation réformé en profondeur.

Il est certain qu'une commission des litiges telle que celle qui est proposée dans la proposition de loi initiale ralentira considérablement les procédures et sera donc tout à fait contre-productive.

Préférence pour un médiateur et éléments plaidant en sa faveur

Je tiens à attirer l'attention des membres de cette commission sur la rapidité et l'efficacité des interventions du médiateur pour les clients des banques et des sociétés de Bourse : il est toujours intervenu en l'espace de quelques jours et, dans tous les cas, en faveur du demandeur ou du client.

En outre, le médiateur satisfait à une série de critères fixés par la Commission européenne (indépendance, expertise,...). Il est dès lors également reconnu par celle-ci et fait officiellement partie du réseau européen de règlement extrajudiciaire des litiges en matière de services financiers (réseau « FIN-NET »), tout comme le médiateur de la Poste créé par arrêté royal.

Enfin, il y a lieu de souligner que l'Europe encourage ces formes de règlement extrajudiciaire des litiges, comme en témoignent nombre de réglementations récentes (par exemple, la directive 97/5/CE sur les virements transfrontaliers, transposée par la loi du 9 janvier 2000).

Hervorming van onze ombudsman

Ten einde de a priori kritiek inzake de afhankelijkheid van de ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen weg te nemen zijn er recent al minstens volgende initiatieven genomen:

- verhuis van deze dienst buiten BVB;
- toetreding van kredietmaatschappijen lid van de Beroepsvereniging voor het Krediet (BVK);
- uitbreiding van personeelsbestand;
- budgetverhoging.

Naambekendheid en transparantie

Blijft ten slotte de vaststelling dat de ombudsman onvoldoende gekend is. Ook hiervoor werd er een oplossing gevonden daar in onze voorstellen de kredietinstelling verplicht zou worden het adres van dit zelfstandig orgaan schriftelijk mee te delen op de aanvraag voor een basis-bankdienst. De aanvrager verkrijgt hiervan een kopie.

II. *Standpunt «Association des services d'accompagnement pour personnes handicapées» (ASAH)*

Hieronder volgen enkele opmerkingen in verband met de praktijk inzake begeleiding van mindervaliden tegen de achtergrond van de thematiek van de « universele bank-dienstverlening ».

De hoofdtaak van de maatschappelijk werker bestaat erin de personen met een handicap die in het zogenaamde « gewone » milieu leven, dat wil zeggen buiten een instelling, te begeleiden bij de verschillende dagelijkse bezigheden.

Tal van die personen verzoeken om begeleiding bij het beheer van hun budget.

De maatschappelijk werker dient op hun verzoek hun budget te beheren waarbij hij zich moet aanpassen aan hun zelfredzaamheidsgraad en hij dient zich dus heel vaak samen met hen naar de verschillende bankdiensten te begeven.

De moeilijkheden en de onrechtvaardigheden waarmee ze dagelijks te kampen krijgen, zijn talrijk, ondanks het feit dat de strekking van de wet de inschakeling, de integratie en andere waarden voorstaat die meer sociale billijkheid beogen.

Réforme de notre médiateur

Pour remédier aux critiques a priori mettant en cause la partialité du médiateur auquel peuvent s'adresser les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse, les initiatives récentes suivantes ont d'ores et déjà été prises :

- déménagement de ce service hors des murs de l'ABB;
- adhésion des sociétés de crédit membres de l'Union professionnelle du crédit (UPC);
- extension de l'effectif du personnel;
- accroissement du budget.

Notoriété et transparence

Il reste enfin le constat que le médiateur n'est pas suffisamment connu. Une solution a également été trouvée à ce problème, étant donné que, dans nos propositions, l'établissement de crédit serait tenu de communiquer par écrit l'adresse de cet organe indépendant sur la demande de service bancaire de base. Le demandeur reçoit en effet une copie de cette demande.

II. *Point de vue de l'Association des services d'accompagnement pour personnes handicapées (ASAH)*

Quelques observations relatives à la pratique d'accompagnement de personnes handicapées en lien avec la thématique du « service universel bancaire ».

La mission principale du travailleur social est d'accompagner les personnes handicapées vivant dans le milieu dit « ordinaire », c-à-d hors institution, dans les différentes tâches de la vie quotidienne.

Pour bon nombre de ces personnes, un des domaines d'intervention sollicité est celui de la guidance budgétaire.

A leur demande, le praticien est amené à budgétiser en s'adaptant à leur degré d'autonomie et donc, bien souvent, à se rendre ensemble dans les différents services bancaires.

Les difficultés et injustices rencontrées au quotidien sont nombreuses et ce, malgré l'esprit des lois prônant l'insertion, l'intégration et autres valeurs tendant à une meilleure équité sociale

Aangezien ik geen specialist ben inzake enquêtes, statistieken en allerlei gedetailleerde onderzoeken, zult u me toestaan u verslag te doen over ervaringen die ik heb beleefd of waarvan ik in kennis werd gesteld door de leden van de verschillende begeleidingsdiensten. Ik hoop dat die ervaringen u in staat zullen stellen een concretere kijk te hebben op de voormelde problematiek. Dat overzicht van de dagelijkse moeilijkheden is jammer genoeg onvolledig.

Moeilijkheden waarmee de personen met een mentale handicap te kampen hebben:

De zwakzinnigen kennen de waarde van het geld niet goed. Meer in het algemeen is hun budget, als gevolg van hun beperkte financiële middelen, berekend op honderd frank na (het is voor hen nog te vroeg om alles in euro te berekenen en er moet nog worden omgerekend naar Belgische frank).

De geautomatiseerde diensten maken alleen afhalingen zonder al te veel muntstukken mogelijk. Bovendien zijn ze slechts toegankelijk voor degenen die goed kunnen lezen, die de mededelingen begrijpen en die min of meer snel kunnen reageren ... Dat is niet het geval voor de meeste personen met een mentale handicap. Voor hen is het primordiaal dat een op de cliënt afgestemde dienstverlening aan het loket wordt gehandhaafd.

De dienst aan het loket is thans niet altijd een keuze aangezien enerzijds sommige bedienden de klanten afschepen en naar de automatisch loketten verwijzen, en anderzijds de dienst aan het loket, indien hij wordt behouden, « bestraft » wordt door bijkomende kosten.

Sinds kort kost bij sommige banken een afhaling van minder dan ongeveer 25.000 oude Belgische frank 10 oude Belgisch frank. 25.000 Belgische frank is een bedrag waarover de personen die worden begeleid niet beschikken, hetzij omdat hun maandinkomen lager ligt dan dat bedrag, hetzij omdat de personen met een handicap, nadat ze hun huurlasten hebben betaald, voor de rest van de maand niet meer zoveel geld hebben.

Aangezien de dienst aan het loket almaar minder toegankelijk wordt, is het voor de begeleide personen heel moeilijk om zelfstandig te zijn en de verrichtingen te begrijpen.

De bediende die gewoonlijk aan het loket werkt, is voor hen een element van veiligheid. Hij wekt vertrouwen, past zich aan aan hun graad van zelfredzaamheid, brengt hun de gebruikelijke aanwijzingen in herinnering en voorkomt tal van « rampen ».

N'étant pas une spécialiste des enquêtes, des statistiques et d'études élaborées diverses, permettez-moi de vous rendre compte d'expériences vécues et rapportées par les membres des différents services d'accompagnement, espérant que celles-ci vous permettront une approche plus concrète de la problématique évoquée. Ce relevé des difficultés rencontrées, au quotidien, n'est malheureusement pas exhaustif.

Difficultés rencontrées par les personnes atteintes d'une déficience mentale:

Les personnes présentant une déficience mentale n'ont pas une bonne notion de valeur de l'argent et de manière générale, les ressources financières étant limitées, leur budget est généralement planifié à la centaine de francs près (il est encore trop tôt pour elles de tout calculer en euro, la traduction en franc belge est encore indispensable).

Les services automatisés ne permettent que des retraits sans trop de monnaie, ils sont accessibles aux personnes qui savent lire correctement, qui comprennent les énoncés et qui ont une vitesse de réaction plus ou moins rapide ... Ce qui n'est pas le cas de la plupart des personnes déficientes mentales pour lesquelles il est primordial de maintenir un service personnalisé, au guichet.

A l'heure actuelle, le service au guichet n'est plus toujours un choix, certains employés « remballant » vers le guichet automatique et d'autre part, lorsque le service est maintenu, il est « pénalisé » par un surcoût.

Depuis peu, dans certaines banques, un retrait inférieur à un montant avoisinant les 25.000 francs coûte 10 francs... 25.000 francs : somme dont ne dispose pas le public accompagné, soit parce que le revenu mensuel est déjà inférieur à ce montant, soit parce qu'une fois les charges locatives payées, les personnes handicapées ne disposent plus de cette quantité pour le reste du mois.

Le service au guichet devenant de plus en plus inaccessible, il est bien difficile pour les personnes accompagnées d'être autonomes, de comprendre les opérations.

L'employé habituel travaillant au guichet est un élément de sécurité pour elles, il est rassurant, il s'adapte à leur degré d'autonomie, leur rappelle les consignes habituelles, évite bien des « catastrophes ».

Meer algemeen bieden de geautomatiseerde diensten niet de mogelijkheid in één keer de toestand van de rekening weer te geven. De zwakzinnigen die er al in slagen van die diensten gebruik te maken, geven zich niet « op hetzelfde ogenblik » rekenschap van het verband tussen de stand van de rekening op het moment waarop het geld wordt afgehaald en wat achteraf nog op de rekening zal staan (men haalt geld af zolang er is ... vandaar : gevaar dat de rekening in het rood gaat en dat ze na drie maanden worden geblokkeerd).

Van thuisbankieren (*phone banking*, internet) wordt nooit gebruik gemaakt omdat de moeilijkheden waarmee dat gepaard gaat te groot zijn.

Moeilijkheden waarmee de personen met een lichamelijke handicap te kampen hebben:

Tal van banken zijn niet toegankelijk : treden aan de ingang van het gebouw, te hoog geplaatste kaartlezers en terminals, te zware toegangsdeuren, te snelle automatische sluiting van de deuren, kofferzaal in de kelder ...

Soms staan krukken of reclameborden voor de geldautomaten, waardoor die niet bereikbaar zijn.

De loketten kunnen te hoog zijn en bieden onvoldoende ruimte opdat een rolstoelgebruiker er met zijn knieën onder zou kunnen.

Vaak moeten de lichamelijk gehandicapten een beroep doen op een begeleidende « vertrouwenspersoon » om de toegang tot de bankdienst te vergemakkelijken (welk recht van geheimhouding ?).

De dienst aan het loket is vaak het gemakkelijkst, maar aan de gelduitgifteautomaat zijn de kosten beperkt.

Moeilijkheden waarmee de personen met een zintuiglijke handicap te kampen hebben:

Gezichtsinsufficiëntie (slechtzienden en blinden)

Naast het feit dat de geldautomaten een gevoel van onveiligheid veroorzaken (een persoon met kwade bedoelingen kan zich opstellen in de buurt ervan), worden niet overal dezelfde schermen gebruikt, is het contrast van de letters onvoldoende en zijn de gebruikte kleuren niet aangepast, is er weinig licht.

De verrichtingen worden niet bevestigd door een stem. Koptelefoons (spraaksynthese) zouden de toegang tot de geautomatiseerde dienst vergemakkelijken.

De manière générale, les services automatisés ne permettent pas de « visualiser » en une fois, la situation du compte, les personnes déficientes qui parviennent à les utiliser ne se rendent pas compte « en même temps » du lien existant entre la situation du compte à l'instant auquel l'argent est retiré et ce qui restera sur le compte après retrait (on retire tant qu'il y a... danger du compte en négatif entraînant un blocage du compte après 3 mois).

Le service bancaire à domicile (*phone banking*, Internet) n'est jamais utilisé, les difficultés d'utilisation étant trop importantes.

Difficultés rencontrées par des personnes présentant un handicap physique:

De nombreuses banques ne sont pas accessibles : marches à l'entrée du bâtiment, lecteur de carte et terminaux placés trop hauts, portes d'entrées trop lourdes, fermeture automatique des portes trop rapide, salle des coffres au sous-sol...

Parfois, des tabourets ou des écrans publicitaires sont placés devant les distributeurs rendant l'accès de ceux-ci impossible.

Les guichets peuvent être trop hauts et n'offrent pas un dégagement suffisant pour qu'une personne en voiturette puisse placer ses genoux sous le comptoir.

Il est fréquent que des personnes handicapées physiques doivent recourir à un accompagnateur de « confiance » pour faciliter l'accès au service bancaire (quel droit de réserve ?).

La facilité reste souvent le service au guichet or, les frais sont réduits au distributeur automatique.

Difficultés rencontrées par des personnes présentant un handicap sensoriel:

Déficiences visuelles (personnes malvoyantes ou aveugles).

Outre le fait que les distributeurs sont très insécurisants (personne mal intentionnée pouvant se placer à proximité), les écrans ne sont pas standardisés, ils présentent des contrastes de caractères trop faibles de couleurs utilisées non adaptées, peu de lumière.

Les opérations ne sont pas confirmées par retour vocal, des casques auditifs (synthèse vocale) faciliteraient l'accès au service automatisé.

Geen enkel programma is bruikbaar aan de hand van de brailleleesregel, maar in sommige banken wordt reeds gebruik gemaakt van gestandaardiseerde dagafschriften in braille.

Aan de loketten belet het kogelvrij glas goed te horen.

Gehoorsufficiëntie (slechthorenden en doven)

Aangezien een dove cliënt een andere persoon niet hoort aankomen, boezemt het automatisch systeem geen vertrouwen in.

De bankbedienden kennen geen gebarentaal en tal van personen met een gehoorhandicap hebben het moeilijk om een geschreven tekst te begrijpen.

Wij stellen in het algemeen vast dat de personen met een handicap afhankelijker worden.

De bevolkingsgroep die over beperkte financiële middelen beschikt, wordt benadeeld door de bijkomende kosten voor de verrichtingen aan het loket, dat een plaats is waar normaliter diensten worden verleend. De banken moeten geen diensten worden waarvan de toegang almaar moeilijker wordt en alleen voor de bevoorrechten is weggelegd.

De vrije keuze moet mogelijk blijven : loket met op de klant afgestemde dienstverlening of automatisch loket.

We zijn zo naïef geweest te geloven dat de automatisering van de diensten het personeel zou «vrijmaken» aangezien een aanzienlijk deel van hun werk wordt verricht door het grootste gedeelte van de cliënten en door de computer, maar wij constateren dat de vrijgekomen tijd niet aan de cliënt wordt besteed.

Het verheugt ons vast te stellen dat het wetsvoorstel in een aantal kosteloze verrichtingen voorziet, maar wij zijn verontrust over het aantal ervan want de personen met een mentale handicap beheren hun budget per week : zou het niet beter zijn een laag maximum per minimaal bedrag vast te stellen in plaats van per aantal ?

Om elke overmatige schuldenlast te voorkomen, staat de basisdienst niet toe dat een beroep wordt gedaan op het krediet, maar we mogen niet uit het oog verliezen dat privé-maatschappijen er niet voor terugdeinzen om leningen aan te bieden aan een bevolking die dan een echte vogel voor de kat is.

Aucun programme n'est utilisable via la barrette braille mais des extraits de banque en braille standardisés sont déjà utilisés dans certaines banques.

Au guichet, les vitres para-balles sont un obstacle à l'audition.

Déficiences auditives (personnes malentendantes ou sourdes).

Un client sourd n'entendant pas une autre personne arriver, le système automatique n'est pas rassurant.

Les agents bancaires ne parlent pas la langue des signes et nombreuses personnes présentant un handicap auditif éprouvent des difficultés à comprendre la langue française écrite.

De manière générale, nous observons que les personnes handicapées deviennent plus dépendantes.

La population disposant de moyens financiers faibles est pénalisée par un surcoût d'opérations établies au guichet, lieu de service habituel. Les banques ne doivent pas devenir des services dont l'accès devient de plus en plus compliqué, accessible pour les privilégiés.

Le libre choix doit rester possible : guichet personnalisé ou automatique.

Nous avons naïvement cru que l'automatisation des services allait « libérer » le personnel puisque la majeure partie de la clientèle ainsi que l'informatique ont repris une partie importante de leur travail, nous constatons que ce temps n'est pas restitué au client.

Nous nous réjouissons de constater que la proposition de loi prévoit un certain nombre d'opérations gratuites mais nous nous inquiétons quant au nombre de celles-ci car les personnes déficientes mentales budgétisent à la semaine : ne serait-il pas préférable de fixer un plafond peu élevé par somme minimale plutôt que par nombre ?

Pour éviter tout serendettement, le service de base n'autorisera pas le recours au crédit mais ne perdons pas de vue que des sociétés privées n'hésitent pas à faciliter des prêts à une population qui devient une véritable proie pour le chat.

Waarom wordt niet gedacht aan kleine occasionele kredieten naargelang het inkomen, wat de mindervaliden de mogelijkheid zou bieden zich uit een moeilijke situatie te redden of plannen te maken in het leven ?

Omdat bankbedienden rekening houden met alle inkomsten zouden ze betere raadgevers zijn dan al die firma's die ons overspoelen met reclames die valstrikken zijn en een echte verleiding zijn voor de zwakzinnigen.

Indien de banken weigeren de diensten van « allen » te worden, zullen de personen die zich moeilijk verplaatsen niet noodzakelijk worden bediend door de banken die zich het dichtst bij hun woonplaats bevinden ... Op welke afstand zal zich de dichtst bij zijnde aangepaste bank bevinden ?

Er zij aan herinnerd dat tal van postkantoren gesloten zijn, dat de « buurtdiensten » zeldzamer worden ondanks de verschillende officiële enquêtes over de behoeften van de bevolking.

Zou, aangezien we er allen naar streven gelijke rechten te bieden aan de consumenten, het Charter inzake een basis-bankdienst niet kunnen uitgaan van het basisprincipe dat IEDERE bank basisdiensten moet aanbieden aan IEDEREEN, aan de HELE bevolking ?

In hoeverre zullen wij de bankdiensten toelaten uit te sluiten ?

III. Réseau financement alternatif

Het uitwerken van een universele bankdienst

Samenvatting van het eerste deel – Een bankrekening bemachtigen en behouden

Inleiding

Dit onderzoek, door de minister van Economische Zaken aan het *Réseau Financement alternatif* aangevraagd, heeft betrekking op België en bestaat uit drie delen.

Allereerst een enquête onder de banken, sociale diensten, sociale organisaties en consumenten teneinde na te gaan of, en in welke mate, het bemachtigen en behouden van een bankrekening van de financiële situatie van de rekeninghouder afhankelijk is.

Vervolgens wordt de mogelijkheid nagegaan om de bepalingen van de *Community Reinvestment Act*, in het

Pourquoi ne pas envisager de petits crédits occasionnels en fonction des revenus, ceux-ci permettant aux personnes handicapées de sortir de mauvais pas ou de pouvoir établir des projets de vie ?

Tenant compte de l'ensemble des revenus, des employés bancaires seraient de meilleurs conseillers que toutes ces firmes qui nous inondent de publicités-pièges, véritables tentations pour les personnes présentant une déficience mentale.

Si des banques refusent de devenir les services de « tous », les personnes éprouvant des difficultés à se déplacer ne seront pas nécessairement servies par les banques les plus proches de chez elles... A quelle distance se situera la banque adaptée la plus proche ?

Rappelons que de nombreuses postes ont fermé leur porte, les services de « proximité » se font plus rares malgré les différentes enquêtes officielles menées en termes de besoins de la population.

Demeurant tous soucieux d'offrir une égalité des droits aux utilisateurs, la « Charte relative au service bancaire de base » ne pourrait elle pas prévoir comme principe de base que TOUTE banque doit offrir des services de base adressés à TOUT Public, à l'ENSEMBLE de la population ?

Jusqu'où allons-nous autoriser les services bancaires à exclure ?

III. Réseau financement alternatif

Élaboration d'un service bancaire universel

Synthèse de la première partie – L'accès ou le maintien d'un compte bancaire

Introduction

Cette étude, commandée par le ministre de l'Économie au Réseau Financement Alternatif, concerne la Belgique et comporte trois étapes.

D'abord, réaliser une enquête auprès des banques, des services sociaux, des organisations sociales et de consommateurs afin de vérifier si et dans quelle mesure l'accès ou le maintien d'un compte bancaire dépend des conditions de revenus du titulaire.

Ensuite, examiner la possibilité d'intégrer dans le droit national les dispositions de la loi américaine dite «

nationale recht op te nemen. De « Community Reinvestment Act » is een Amerikaanse wet waarbij de banken verplicht informatie moeten geven over hun investeringen en meer bepaald over het sociaal impact ervan.

Tenslotte wordt het begrip « recht op krediet » onder de loep genomen en worden voorstellen aangaande de principes van een dergelijk recht, dat niet individueel maar collectief zou zijn, geformuleerd.

De twee laatste delen worden behandeld in een verslag dat op 31 mei 2002 zal voorgelegd worden.

Het bemachtigen en behouden van een bankrekening¹

1. Enkele bemerkingen

In 1994 benadrukte het «Algemeen Verslag over de armoede» dat « *ook arme mensen recht hebben op bank-service; misbruiken moeten uiteraard worden voorkomen, maar is het wel geweten dat mensen met een bestaansminimum in bepaalde banken geen rekening kunnen openen ?* »

In september 1996 voerde het Coöperatief Centrum voor Consumenten een studie uit waardoor het fenomeen van de bankuitsluiting werd aangetoond : « *Mensen met een bescheiden inkomen raken niet aan een bankrekening, het openen van een rekening wordt hen geweigerd.* »

Het merendeel van de sociale diensten maakte van deze situatie gewag, eraan toevoegend dat het aantal gevallen de jongste jaren gestegen is. (...) In het licht van de antwoorden verkregen op de sociale diensten lijkt het niet overdreven te stellen dat tienduizenden mensen in deze situatie verkeren »³.

Op 20 december 1996 nam de Directieraad van de Belgische Vereniging van Banken een « Charter inzake een basis-bankdienst » aan : « *Het principe van de basisdienst geldt enkel voor één zichtrekening van een particuliere cliënt. De drie basisverrichtingen hieraan gekoppeld zijn : het uitvoeren van overschrijvingen, het storten en afhalen van geld en het verkrijgen van rekening-uittreksels. De bank dient erover te waken dat de bedoelde basisverrichtingen toegankelijk blijven voor ieder-* »

¹ De volledige tekst van dit eerste deel van het onderzoek is beschikbaar op de internet site van het Réseau Financement Alternatif : <http://www.reseau-alterfinance.org/>.

² Algemeen Verslag over de Armoede, 1994, pag. 377.

³ «Onderzoek naar de de bankuitsluiting van mensen met een bescheiden inkomen», Eindverslag, Coöperatief Centrum voor Consumenten, september 1996, pag. 67-71.

Community Reinvestment Act », loi qui oblige les banques à fournir des informations sur leurs investissements et, plus particulièrement, sur l'impact social de ces investissements.

Enfin, examiner la notion de « droit au crédit » et faire des propositions sur les principes d'un tel droit, qui ne serait pas individuel mais collectif.

Les deux dernières parties feront l'objet d'un rapport qui sera déposé le 31 mai 2002.

L'accès ou le maintien d'un compte bancaire¹

1. Quelques balises

En 1994, le Rapport général sur la pauvreté a souligné que « *les personnes pauvres ont aussi droit aux services bancaires ; il faut certes veiller à éviter les abus mais sait-on que certaines banques refusent déjà d'ouvrir un compte aux ayants droit au minimex* »².

En septembre 1996, le Centre coopératif de la consommation a réalisé une étude qui a montré la réalité du phénomène de l'exclusion bancaire : « *Des personnes à revenus modestes n'ont pas accès à un compte bancaire ou se voient refuser l'ouverture d'un compte.* »

La majorité des services sociaux ont attesté de ces situations, en indiquant que le nombre de cas s'accroissait ces dernières années. (...) Au vu des réponses des services sociaux, dire que des dizaines de milliers de personnes connaissent les situations examinées n'apparaît pas exagéré »³.

Le 20 décembre 1996, le Comité de direction de l'Association belge des banques a adopté une « *Charte relative au service bancaire de base* » : « *Le principe du service de base n'est valable que pour le compte à vue d'un client particulier. Les trois opérations de base qui y sont liées sont : les virements, les dépôts et les retraits ainsi que l'obtention des extraits. La banque doit veiller à ce que les opérations de base visées restent accessibles à quiconque possède un domicile légal en Belgi-* »

¹ Le texte complet de cette première partie de l'étude est disponible sur le site internet du Réseau Financement Alternatif : <http://www.reseau-alternance.org/>.

² Rapport général sur la pauvreté, 1994, p.377.

³ «Etude sur l'exclusion bancaire des personnes à revenus modestes», Rapport final, Centre coopératif de la Consommation, septembre 1996, pp. 67 à 71.

een met een wettelijke woonplaats in België. De bank die het Charter heeft ondertekend verbindt zich ertoe om die basis-bankdienst te verzekeren. »

Op 3 juni 1999 keurde de Raad voor het Verbruik het volgende advies goed:

« de Raad stelt vast dat de situatie op het vlak van de bankuitsluiting verbeterd is. Het fenomeen is op zijn retour sinds de betrokkenen er rekening mee begonnen te houden. »

Het optimisme van dit advies staat haaks op een reeks elementen die duidelijk de moeilijkheden aantonen waarmee sommige mensen met een laag inkomen te kampen hebben bij het openen of het aanhouden van een bankrekening.

2. Methodologie

Met het oog op zo pertinent mogelijke resultaten heeft het Réseau Financement Alternatif het probleem van de bankuitsluiting op drie elkaar aanvullende manieren aangepakt: OCMW's en andere sociale instellingen van het land werden ondervraagd, sleutelfiguren gehoord en ten slotte statische gegevens vergaard.

Het doel van de enquête bij de OCMW's en andere sociale instellingen was een gedegen kwantitatief beeld te verkrijgen van de gevallen van bankuitsluiting die deze eerste-lijn-diensten tegenkomen, zowel wat de omvang en de gevolgen van het fenomeen betreft, als de motivatie ervan en de kenmerken van de getroffen bevolking. Daarbij werd de enquête zo ontworpen dat zij op een werkzame manier vergeleken kon worden met een gelijkwaardige enquête van het Coöperatief Centrum voor Consumenten uit 1996, om zo de evolutie van het fenomeen in de tijd aan te geven. Wij hebben Sonecom pvba belast met het uitvoeren van de enquêtes bij 815 sociale hulporganisaties. 226 verenigingen verspreid over het hele land evenals de, alles samen, 589 openbare centra van sociale bijstand in België, C.P.A.S. en OCMW's, werden gecontacteerd. Het basis-bestand bestond dus voor 28% uit verenigingen en voor 72% uit OCMW's. Per post werd een vragenlijst gestuurd naar het hoofd van elk van deze verenigingen; twee telefoons naar de ondervraagde moesten deze werkwijze ondersteunen. Wij mochten 324 antwoorden ontvangen. De respondenten zijn representatief voor het geheel.

De interviews, in al hun subjectiviteit, waren bedoeld om getuigenissen, analyses, indrukken, opmerkingen en voorstellen op te tekenen van personen die, op de meest uiteenlopende wijze, met bankuitsluiting te maken kregen. Onze gesprekspartners - afkomstig uit het bankwezen, vakbondskringen, sociale en mutualistische be-

que. La banque qui a souscrit à la Charte s'engage à garantir ce service bancaire de base ».

Le 3 juin 1999, le Conseil de la consommation a approuvé l'avis suivant:

« Le Conseil constate que la situation s'est améliorée sur le plan de l'exclusion bancaire. Le phénomène est en recul depuis qu'il a été pris en considération par les acteurs concernés ».

L'optimisme de cet avis tranchait avec un faisceau d'éléments convergents qui ont mis en évidence les difficultés encore rencontrées par certaines personnes à faibles revenus pour obtenir tantôt l'ouverture d'un compte, tantôt le maintien de celui-ci.

2. Méthodologie

Afin d'obtenir les résultats les plus pertinents possibles, le Réseau Financement Alternatif a étudié la question de l'exclusion bancaire selon trois approches complémentaires : une enquête auprès des C.P.A.S. et autres organismes sociaux du pays, des entretiens auprès de personnes ressources et enfin la récolte de données statistiques.

L'objectif assigné à l'enquête menée auprès des C.P.A.S. et autres organismes sociaux était d'obtenir une bonne approche quantitative des situations d'exclusion bancaire auxquelles sont confrontés ces services de première ligne, tant en ce qui concerne l'ampleur du phénomène, que les caractéristiques des populations touchées ou les motivations et conséquences de cette exclusion. Elle a également été conçue pour pouvoir être utilement comparée avec une enquête similaire menée en 1996 par le Centre coopératif de la consommation et fournir ainsi des éléments d'information quant à l'évolution du phénomène dans le temps. Nous avons chargé Sonecom-sprl de réaliser cette enquête auprès de 815 organismes d'aide sociale. Tous les centres publics d'aide sociale de Belgique, C.P.A.S. et O.C.M.W., soit 589, ont été contactés ainsi que 226 associations réparties sur l'ensemble du pays. L'échantillon de départ comprenait donc 28% d'associations et 72% de C.P.A.S. Un questionnaire a été envoyé par courrier au responsable de chacune de ces institutions; cette opération a été appuyée par deux relances téléphoniques. Nous avons reçu 324 réponses; les répondants sont bien représentatifs de l'ensemble de l'échantillon.

Les entretiens avaient pour but de rassembler, avec toute leur subjectivité, des témoignages, analyses, impressions, appréciations et propositions de personnes qui, à des titres très divers, ont à connaître de l'exclusion bancaire. Nos interlocuteurs, issus des milieux bancaire, syndical, social, mutualiste et du milieu des asso-

wegingen en uit consumentengroeperingen – hebben elk hun licht laten schijnen over het fenomeen en ons aanvullende informatie aangegeven.

Tenslotte zochten wij de statistische gegevens rond het betalen van werkloosheidsuitkeringen, uitkeringen wegens primaire arbeidsongeschiktheid en de invaliditeitsuitkeringen alsook de terugbetaling van ziektekosten op; dit met het doel de omvang van het fenomeen in België, in de mate van het mogelijke, te meten.

De aldus verkregen gegevens werden daarna met elkaar in verband gebracht om ze op hun degelijkheid te kunnen toetsen, maar ook om na te gaan of het kruisen van de gegevens geen bijkomende informatie opleverde.

3. Samenvatting van de gegevens

- Er is een probleem van bankuitsluiting in België.

60% van de OCMW's en de sociale diensten in ons land (de problemen die later werden opgelost, zijn hierbij inbegrepen) kregen te maken met situaties waarin personen op moeilijkheden stuiten bij het kunnen beschikken over een bankrekening en/of het uitvoeren van basis verrichtingen (het storten en afhalen van geld, het uitvoeren van overschrijvingen, permanente opdrachten, het innen van cheques, het verkrijgen van uittreksels) op deze rekening⁴.

- De bankuitgeslotene heeft een laag inkomen (in 45% van de gevallen moet het gezin het met minder dan BEF 25.000 (619,73 EUR) per maand stellen, in 85% van de gevallen met minder dan BEF 35.000 (867,64 EUR). Hij heeft een lage scholingsgraad (34% heeft geen diploma en 36% heeft enkel een diploma lager onderwijs, slechts 30% heeft ten minste het diploma lager middelbaar onderwijs). Hoewel hij tot de actieve laag van de bevolking behoort, en meer bepaald tot het jongste segment hiervan (61% is tussen 20 en 40 jaar oud en 30% tussen 40 en 60), is hij veelal steuntrekker (50%) of werkloos (26%)⁵.

- Verschillende oorzaken kwamen aan het licht: vooreerst stemmen de banken hun aanbod van een basisbankdienst⁶ hoofdzakelijk af op het inkomen van de betrokkene; vervolgens maken sommigen geen gebruik van

⁴ Zie onderzoek pag. 21

⁵ Zie onderzoek pag. 24 en volg.

⁶ Het meest voorkomend uitsluitingsmechanisme is dat waarbij de bank weigert een rekening te openen; dan komt de weigering een betaalkaart (mister cash, bancontact) af te leveren, de weigering verrichtingen uit te voeren en tenslotte de opzegging van de rekening; zie onderzoek pag. 80 en 81.

ciations de consommateurs, nous ont fournis des éclairages complémentaires de ce phénomène.

Enfin, nous avons recherché les données statistiques relatives au paiement des allocations de chômage, des indemnités d'invalidité et d'incapacité primaire ainsi qu'au remboursement des soins de santé. L'objectif était ici de mesurer, autant que faire se peut, l'ampleur réelle du phénomène en Belgique.

Les informations obtenues au travers de ces trois approches ont ensuite été mises en relation pour, d'une part, vérifier la pertinence des unes et des autres et, d'autre part, tenter, en les croisant, d'en tirer des enseignements complémentaires.

3. Synthèse des données récoltées

- Il existe un problème d'exclusion bancaire en Belgique.

Soixante pour cent des C.P.A.S. et des services sociaux de notre pays ont eu à connaître de situations dans lesquelles des personnes ont rencontré des difficultés (y compris des difficultés résolues ultérieurement) pour disposer d'un compte en banque et/ou pour effectuer des opérations bancaires de base (dépôt et retrait d'argent, virement, ordre permanent, encaissement de chèques, réception d'extraits de compte)⁴.

- L'exclu bancaire a des revenus faibles (son ménage a moins de 25.000 francs (619,73 EUR) par mois pour vivre dans 45 % des cas et moins de 35.000 francs (867,64 EUR) dans 85 % des cas), il est peu scolarisé (34 % n'ont pas de diplôme et 36 % ont le seul diplôme primaire, seuls 30 % ont au moins le diplôme secondaire inférieur), il appartient à la population en âge d'être active et en particulier, à la tranche la plus jeune de celle-ci (61 % ont entre 20 et 40 ans et 30 % entre 40 et 60 ans) et il est le plus souvent minimexé (50 %) ou chômeur (26 %) ⁵.

- Différentes causes ont pu être mises en évidence : d'abord, les banques restreignent leur offre de services bancaires de base⁶ principalement en fonction des conditions de revenus des personnes concernées ; ensuite,

⁴ Voir notre étude p. 21.

⁵ Voir notre étude pp. 24 et s.

⁶ Le mécanisme excluant de loin le plus fréquent est celui du refus d'ouverture du compte par la banque ; viennent ensuite le refus de délivrer une carte de paiement (mister cash, bancontact), le refus d'effectuer des opérations aux guichets et enfin la clôture du compte ; voir notre étude mm. 80 et 81.

de basis-bankdienst omdat zij beslag op hun inkomen of compensatie vrezden van bedragen waarvoor zij bij de bank in het rood staan, anderen tenslotte hebben geen toegang tot de basisbankdienst omwille van hun administratief statuut⁷.

- Bankuitsluiting, of zij nu slaat op het niet hebben van een bankrekening of op het niet in staat zijn van er een te gebruiken, treft vandaag de dag in België een populatie die rederlijkewijze op enkele tienduizenden geraamd kan worden. De minimumestimatie ligt op 40.000 personen.

- Het aantal gevallen van uitsluiting stijgt sterk sinds 1996⁸.

- Het charter van de B.V.B. had maar een geringe invloed op de bankuitsluiting.

Niet alleen kon dit charter de toename van het aantal gevallen van bankuitsluiting niet verhinderen, bovendien leidde het slechts in enkele zeldame gevallen tot een oplossing in de geest van de principes die het verdedigt⁹. Tenslotte is het toezicht van de ombudsman van de B.V.B. over de uitvoering van het charter marginaal¹⁰.

- De noodzaak over een bankrekening te kunnen beschikken zal in de komende jaren nog groter worden. De bankuitsluiting zal ook toenemen, indien het aanbod van een rekening door de banken niet minder restrictief wordt¹¹.

⁷ De mensen zonder papieren bevinden zich in dit geval. Hier verschuilen de banken zich achter de wet op het witwassen van geld bij hun weigering om voor hen een rekening te openen. Maar ook andere vreemdelingen, die nochtans geregeld in het land verblijven, krijgen te horen dat zij geen rekening mogen openen of de mogelijkheid om geld van hun rekening te halen wordt afgetopt; zie onderzoek pag. 70.

⁸ In vergelijking met 1996 lag het aantal gevallen van bankuitsluiting opgetekend door de OCMW's en andere sociale diensten boven de 68,95 % in 2000 en boven de 113,79 % in 2001; zie onderzoek pag. 81 en 82.

⁹ Om te beginnen werd slechts 70 % van de gevallen van uitsluiting opgelost. Vervolgens liggen deze oplossingen maar zelden in het verlengde van het charter dat de banken ertoe verbond een basisdienst te leveren waardoor de bankier zulke aanvragen niet langer op een andere instelling afwentelen kan. Zo zien wij dat, om uit de problemen te raken, slechts 22 % van de betrokken personen een rekening opende of aanhield bij de bank waar het probleem zich voordeed, terwijl 78 % bij een andere bank een rekening opende. Zie onderzoek pag. 82 en 83.

¹⁰ Zo werden er in het eerste semester van 2000 vier gevallen van bankuitsluiting door hem behandeld, tegenover de 3.624 gevallen die de OCMW's en andere sociale diensten van het land in de loop van het jaar 2000 behandelden. Zie onderzoek pag. 82 en 83.

¹¹ Zie onderzoek pag. 84.

certaines ne font pas usage des services bancaires de base par crainte de saisie de leurs revenus ou de compensation de ceux-ci avec des sommes dont ils sont débiteurs à l'égard de la banque ; enfin, d'autres n'ont pas accès aux services bancaires de base pour des motifs en rapport avec leur statut administratif⁷.

- L'exclusion bancaire, qu'elle se traduise par une absence de compte en banque ou par l'impossibilité d'utiliser un, touche aujourd'hui en Belgique une population que l'on peut raisonnablement estimer à plusieurs dizaine de milliers de personnes avec un seuil minimum de 40.000 personnes.

- Le nombre de cas d'exclusion est en forte croissance depuis 1996⁸.

- La charte de l'Association belge des banques n'a influencé l'exclusion bancaire que de manière très limitée.

Cette charte, non seulement n'a pas empêché l'émergence de ces situations d'exclusion bancaire, mais elle n'en a que rarement permis la résolution dans le respect des principes qu'elle défend⁹; enfin le contrôle de son application par l'ombudsman de l'A.B.B. s'est quant à lui révélé marginal¹⁰.

- La nécessité de disposer d'un compte bancaire va continuer à croître en sorte que, si l'offre de compte émanant des banques ne devient pas moins restrictive, l'exclusion bancaire va augmenter¹¹.

⁷ C'est le cas des sans papiers auxquels les banques refusent l'ouverture d'un compte en invoquant la loi sur le blanchiment d'argent mais aussi d'autres étrangers, pourtant en séjour régulier, qui se voient également refuser l'ouverture d'un compte ou limiter la possibilité de retirer de l'argent sur un compte ; voir ntre étude p. 70.

⁸ Par rapport à 1996, le nombre de cas d'exclusions bancaires connus des CPAS et autres services sociaux a été supérieur de 68,95 % en 2000 et de 113,79 % en 2001 ; voir notre étude pp. 81 et 82.

⁹ D'abord, seules 70 % des situations d'exclusion sont résolues. Ensuite, cette résolution ne se fait que rarement dans le respect de la charte par laquelle toutes les banques se sont engagées à assumer un service de base et en application de laquelle un banquier ne peut dès lors dévier ses demandes vers une autre institution. En effet, pour résoudre leurs difficultés, seuls 22 % des personnes concernées ouvrent ou maintiennent un compte auprès de la banque où il y a eu une difficulté tandis que 78 % ouvrent un compte auprès d'une autre banque. Voir notre étude pp. 82 et 83.

¹⁰ C'est ainsi que durant le second semestre 2000, il a traité 4 cas d'exclusion bancaire contre 3.624 pour les CPAS et autres services sociaux du pays durant toute l'année. Voir notre étude pp. 82 et 83.

¹¹ Voir notre étude p. 84.

4. Conclusies en aanbevelingen

• Over een basis-bankdienst kunnen beschikken is een noodzaak voor de burger

Met deze vaststelling is iedereen het eens.

Een zichtrekening openen, elektronisch en giraal overschrijven, de mogelijkheid om facturen te domiciliëren, deposito's (met name geld inleggen, het op de rekening schrijven van cheques, circulaire cheques en assignaties), geld afhalen, elektronisch met behulp van een debetkaart, of aan het loket, en het ter beschikking stellen van rekeninguittreksels zijn allemaal in het charter voorzien.

Het lijkt redelijk er de mogelijkheid tot permanente betaalopdrachten aan toe te voegen¹².

• Deze dienst moet universeel zijn

Eveneens is men het er in ruime mate over eens dat een dergelijke dienst universeel moet zijn en dat een bepaalde laag van de bevolking niet mag gebrandmerkt worden door voor hen speciale diensten in het leven te roepen of hen naar een bijzondere bankdienst door te verwijzen.

Ook in ons onderzoek werd de noodzaak van een dergelijke universele aanpak volmondig beaamd¹³.

• Het aanbod van basis-bankdiensten wordt door de banken beperkt

De banken, begaan met efficiëntie en rentabiliteit, stemmen hun aanbod van een basis-bankdienst hoofdzakelijk af op het inkomen van de betrokkene en treden daarmee de verbintenissen, aangegaan bij de onderschrijving van het B.V.B.-charter, met de voeten.

De conclusie is dat de poging tot zelfregulatie die de banken met dit charter ondernamen, een flop was en dat de overheid nu haar verantwoordelijkheid moet opnemen om het probleem van de bankuitsluiting op te ruimen.

Onze aanbeveling terzake is het aannemen van een wet die

– voorziet dat elke fysieke persoon recht heeft op een basis-bankdienst;

¹² Zie ook de door Test-Aankoop verdedigde stelling in Budget en Recht nr. 139, juni 1998.

¹³ Zie onderzoek pag. 71 en 72.

4. Conclusions et recommandations

• Il est essentiel pour le citoyen de disposer de services bancaires de base

Tout le monde s'accorde sur ce constat.

L'ouverture d'un compte à vue, les virements scripturaux et par voie électronique, la possibilité de domicilier des factures, les dépôts (à savoir dépôt d'espèce, inscription en compte de chèques, assignations et chèques circulaires), les retraits au guichet ou par la voie électronique à l'aide d'une carte de débit et la mise à disposition d'extraits de compte sont prévus dans la charte.

Il paraît raisonnable d'y associer, la possibilité d'effectuer des ordres permanents de paiement¹².

• Ces services doivent être universels

Le souci de concevoir ces services dans une approche universelle destinée à ne pas stigmatiser certaines couches de la population en créant des services spéciaux à leur intention ou en les renvoyant vers un service bancaire particulier est également largement admis.

La nécessité de cette approche universelle a été largement confirmée à l'occasion de notre étude¹³.

• Les banques restreignent leur offre de services bancaires de base

Les banques, soucieuses d'efficacité et de rentabilité, restreignent leur offre de services bancaires de base, principalement en fonction des conditions de revenus des personnes concernées, et violent ainsi les obligations qu'elles ont souscrites en signant la charte de l'A.B.B.

Il en résulte que la tentative d'autorégulation du secteur bancaire que constitue cette charte est un échec et qu'il appartient à présent aux pouvoirs publics de prendre leurs responsabilités pour résoudre le problème de l'exclusion bancaire.

Nous recommandons dès lors l'adoption d'une loi qui prévoit que

– toute personne physique a droit aux services bancaires de base ;

¹² Voir en sens la position défendue par Test Achats dans Budget et Droits n° 139, juin 1998.

¹³ Voir notre étude pp. 71 et 72.

– voorziet dat de kredietinstelling die één of meerdere onderdelen van deze dienst aanbiedt, dit aanbod noch tot bepaalde categorieën van personen mag beperken, noch deze personen andere voorwaarden mag opleggen dan het betalen van de prijs en het eerbiedigen van de wet ;

– voorziet dat de kredietinstelling die geen enkel onderdeel van deze dienst aanbiedt, verplicht kan worden bij te dragen aan een fonds ter financiering van de lasten die de kredietinstellingen die deze dienst wel aanbieden, te dragen hebben;

– voorziet dat voor deze diensten een maximumprijs wordt vastgesteld;

– geïnspireerd door de wet op de Handelspraktijken en de informatie ter bescherming van de consument van 14 juli 1991, stopzetting voorziet evenals strafrechtelijke sancties.

• De vrees voor beslaglegging of compensatie staat het gebruik van de basis-bankdienst in de weg

Het probleem dat zich hier stelt, heeft niets te maken met de mogelijkheid over een bankrekening te kunnen beschikken, maar wel met het gebruik ervan. De bankuitsluiting die er het gevolg van is, verschilt echter in niets van de vorige.

Onze aanbeveling is derhalve de aanneming van een wet

– die het Gerechtelijk Wetboek aanpast zodat de bedragen, gestort of overgeschreven op een rekening courant, onder bepaalde voorwaarden niet voor overdracht of beslag vatbaar zijn ;

– die, onder bepaalde omstandigheden, de onmogelijkheid van compensatie voorziet van de bedragen, gestort of overgeschreven op een rekening courant voor schulden die de titularis van de rekening bij de bank kan hebben.

• Problemen in verband met het administratief statuut verhinderen of beperken het gebruik van een basis-bankdienst

Onze aanbeveling is het nemen van maatregelen die de administratieve documenten die de vreemdelingen op zak moeten hebben duidelijker maken en minder gemakkelijk te vervalsen.

• De automatisering is een probleem voor de kansarmen

De banken, in hun streven naar rentabiliteit, hebben liever automatische dan bemande loketten.

– l'établissement de crédit qui offre un ou plusieurs de ces services ne peut restreindre cette offre à certaines catégories de personnes ni soumettre celle-ci à d'autres conditions que le paiement d'un prix et le respect de la loi ;

– l'établissement de crédit qui n'offre pas un ou plusieurs de ces services peut être contraint à contribuer à un fonds destiné à financer la charge inéquitable que représenterait la fourniture de ces services pour les établissements de crédit qui les offrent ;

– des prix maximum sont fixés pour ces services ;

– une action en cessation, inspirée de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, de même que des sanctions pénales sont prévues.

• La crainte d'une saisie ou d'une compensation empêche l'usage des services bancaires de base

Il ne s'agit pas ici d'un problème lié à la possibilité de disposer d'un compte bancaire mais plutôt à la possibilité de l'utiliser ; l'exclusion bancaire qui en est la conséquence est toutefois rigoureusement identique dans les deux cas.

Nous recommandons dès lors l'adoption d'une loi

– qui modifie le Code judiciaire en vue de rendre, sous certaines conditions, les sommes déposées ou versées sur un compte courant insaisissables et inaccessibles ;

– qui prévoit, sous certaines conditions, l'impossibilité de compenser les sommes déposées ou versées sur un compte courant avec les dettes que le titulaire de celui-ci peut avoir à l'égard de sa banque.

• Des difficultés en rapport avec le statut administratif empêchent ou limitent l'usage des services bancaires de base

Nous recommandons de prendre des mesures pour rendre les documents administratifs dont sont porteurs les étrangers plus compréhensibles et moins aisément falsifiables.

• L'automatisation est un problème pour les populations défavorisées

Dans un souci de rentabilité, les banques favorisent les guichets automatiques au détriment du guichet humain.

Dit is een reëel probleem van uitsluiting, in de zin dat de automatisering van de bankdiensten voor de kansarme bevolking een hogere drempel vormt¹⁴.

Ook al is het probleem van de toegankelijkheid van de nieuwe technologieën hoegenaamd niet specifiek voor de bankuitsluiting -het verdient een veel bredere aanpak¹⁵, in het geval van de basis-bankdienst lijken specifieke begeleidingsmaatregelen niettemin gerechtvaardigd.

• Statistieken onbestaande

Het probleem van de toegankelijkheid van de basis-bankdienst lijkt ons belangrijk en verontrustend genoeg opdat er, los van de middelen ingezet om het op te lossen, statistieken van worden aangelegd om de evolutie van het fenomeen te kunnen volgen. Deze statistieken zijn vandaag de dag onbestaande¹⁶.

Onze aanbeveling is derhalve het voorzien van statistische enquêtes waarmee de graad van toegankelijkheid van de basis-bankdienst in België geregeld gemeten kan worden en waarmee problemen die zich eventueel voordoen, geanalyseerd kunnen worden.

Voorstelling van het *Réseau Financement Alternatif*

- Het *Réseau Financement Alternatif asbl* werd in 1987 gesticht onder de bescherming van 7 verenigingen met het doel tussen sparen en solidariteit een band te smeden.

- Vandaag wil het *Réseau Financement Alternatif* een PROMOTOR zijn VAN ETHIEK EN SOLIDARITEIT in onze verhouding tot geld om zo bij te dragen tot een meer menselijke en rechtvaardige samenleving.

- Réseau = Netwerk, want wij brengen bijna 60 pluralistische verenigingen uit de meest uiteenlopende sectoren samen.

- Financement = financiering, want wij geven financiële steun aan verenigingen dank zij onze ethische en solidaire financiële producten.

- Alternatif = alternatief, want voorvechters van ethiek en solidariteit in ons omgaan met geld.

¹⁴ Zie onderzoek pag. 69.

¹⁵ Zie in dit verband, Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, «In dialoog, zes jaar na het Algemeen Verslag over de Armoede – Eerste tweejaarlijks verslag», juni 2001, pag. 13.

¹⁶ Niet één van de 324 OCMW-centra en andere sociale diensten die de vragenlijst hebben beantwoord, beschikte over statistische gegevens over de problematiek van de bankuitsluiting. Zie onderzoek pag. 21.

Ceci pose un réel problème d'exclusion dans la mesure où l'automatisation des services bancaires pose des problèmes plus aigus aux populations défavorisées¹⁴.

Si cette question d'accès à de nouvelles technologies n'est sans doute pas spécifique au cadre de l'exclusion bancaire et mérite dès lors un traitement plus large¹⁵, des mesures d'accompagnement spécifiques aux services bancaires de base se justifient néanmoins.

• Les outils statistiques sont inexistants

Le problème de l'accès aux services bancaires de base nous paraît suffisamment important et préoccupant pour que, indépendamment des mesures à mettre en œuvre pour le résoudre, des outils statistiques aujourd'hui inexistants¹⁶ soient prévus pour appréhender son évolution.

Nous recommandons dès lors que des enquêtes statistiques soient prévues, qui fournissent périodiquement une mesure de l'accès aux services bancaires de base en Belgique et qui permettent une analyse des difficultés éventuellement rencontrées.

Présentation du Réseau Financement Alternatif

- Le Réseau Financement Alternatif asbl, a été fondé en 1987 sous l'égide de 7 associations dans l'objectif de créer un lien entre l'épargne et la solidarité.

- Aujourd'hui, le Réseau Financement Alternatif se veut le PROMOTEUR DE L'ETHIQUE ET DE LA SOLIDARITE dans les rapports à l'argent afin de contribuer à une société plus juste et plus humaine.

- « Réseau » car regroupement de près de 60 associations pluralistes actives dans divers secteurs d'activité;

- « Financement » car apport d'un soutien financier aux associations grâce aux produits financiers éthiques et solidaires;

- « Alternatif » car promoteur d'éthique et de solidarité dans les rapports à l'argent.

¹⁴ Voir notre étude p. 69.

¹⁵ Voir à ce sujet, Centre pour l'égalité des chances, «En dialogue, six ans après le rapport général sur la pauvreté», juin 2001, p. 13.

¹⁶ Aucun des 324 CPAS et autres services sociaux qui ont répondu à notre enquête ne disposent de données statistiques sur la problématique de l'exclusion bancaire. Voir notre étude p. 21.

IV.— STANDPUNT TESTAANKOOP

Een basisbankdienst voor elk

Een eigen zichtrekening is een al even essentiële behoefte geworden als de voorziening in bijvoorbeeld water, gas en elektriciteit. De Belgische banken erkennen dat doorgaans wel, maar bieden onvoldoende waarborgen opdat een zichtrekening binnen ieders bereik blijft.

Een eigen zichtrekening is onontbeerlijk geworden voor het beheer van het gezinsbudget. Ze geeft de consument de mogelijkheid om permanent en op een veilige manier een geldsom ter beschikking te houden, om het loon, een uitkering enz. te laten storten en om betalingen te verrichten, al of niet via domiciliëringen.

Wij vragen sinds lang voor alle consumenten, dus ook de minder bemiddelden, het recht om tegen redelijke voorwaarden een bankrekening te openen. De Belgische Vereniging van Banken heeft vorig jaar een charter in die zin onderschreven, maar dat document gaat voor ons niet ver genoeg.

Drie basisvoorwaarden

Ruw genomen moeten drie cruciale voorwaarden worden vervuld voor een basis-bankdienst: de vrije keuze van bank, een gewaarborgd basispakket aan diensten dat aan de geopende rekening is gekoppeld, en dat alles tegen een redelijke prijs.

De vrije keuze van bank

Een bepaalde categorie van consumenten is voor de financiële instellingen minder interessant of zelfs een risico. De vrees bestaat dat die personen bij de (meeste) banken tevergeefs zullen aankloppen voor een rekening, en alleen nog bij een soort van bank van de armen terecht zullen kunnen.

Een dergelijke situatie is onaanvaardbaar. Ze vervalst niet alleen de concurrentievoorwaarden in de sector, maar dreigt de betrokken consumenten ook als de paria's onder de rekeninghouders te brandmerken. Daarom moet de basisbankdienst in elke bank verkrijgbaar zijn. Uitsluitingen moeten tot een strikt minimum worden beperkt. Slechts uitzonderlijk zou een bank zich bijvoorbeeld het recht mogen voorbehouden om personen te weigeren die werden veroordeeld voor bedrog of valsheid in geschrifte.

IV.— POINT DE VUE DE TEST-ACHATS

Un service bancaire de base pour tous

Aujourd'hui, le compte à vue est devenu un bien essentiel à l'instar, par exemple, de l'approvisionnement en eau, gaz ou électricité. La plupart des banques belges reconnaissent sa nécessité mais n'offrent pas de garanties suffisantes pour qu'il soit réellement accessible à tous.

Disposer d'un compte à vue est devenu indispensable pour gérer le budget de son ménage. Il permet, au consommateur, de disposer de son argent, de manière permanente et en toute sécurité, de recevoir le versement d'un salaire ou un virement, d'effectuer des paiements par domiciliations ou non, etc.

Depuis de nombreuses années, nous demandons que tous les consommateurs, même ceux ayant peu de moyens financiers, aient le droit d'ouvrir un compte bancaire à des conditions raisonnables. L'Association Belge des Banques a adopté l'an passé, une charte allant dans ce sens mais, selon nous, ce n'est pas suffisant.

Trois conditions de base

Un service bancaire de base doit remplir trois conditions fondamentales : donner la liberté de choix de la banque, garantir un certain nombre de services et offrir le tout à un prix raisonnable.

La liberté du choix de la banque

Aux yeux des institutions financières, certains consommateurs soient moins intéressants que d'autres et représentent même un risque. Il est à craindre, alors, que ces derniers, devant le refus de (la plupart) des banques de leur ouvrir un compte, soient obligés, en dernier ressort, de se rabattre sur une sorte de banque des pauvres.

Une telle situation est inadmissible. Non seulement elle fausse le jeu de la concurrence dans le secteur bancaire mais elle menace également de traiter les consommateurs concernés comme de vrais parias. Pour ces raisons, le service bancaire de base doit être disponible dans chaque banque. Les exclusions doivent être limitées au strict minimum. Ainsi, une banque ne pourrait qu'exceptionnellement refuser des clients, par exemple si ceux-ci ont été condamnés pour escroquerie ou faux en écriture.

Een gewaarborg basispakket

De vrije keuze mag bovendien geen lege doos zijn. Het is noodzakelijk op voorhand duidelijk af te lijnen wat in zo'n basispakket hoort te zitten. Het uitgangspunt is daarbij dat de consument een zichtrekening kan openen die hem toelaat om zijn gezinsbudget te beheren. Concreet moeten daartoe alle courante verrichtingen mogelijk zijn, met name:

- in- en uitgaande verrichtingen doen via overschrijvingen, stortingen, doorlopende opdrachten, domiciliëringen, assignaties enz;
- geld afhalen aan het loket en aan een automaat alsook elektronisch betalen met een kaart van het type Bancontact/Mister Cash;
- rekeningafschriften ontvangen.

De precieze inhoud moet uiteraard kunnen worden aangepast aan de veranderende behoeften. Op termijn kan bijvoorbeeld de Protonfunctie er (moeten) bijkomen.

Anderzijds hoeven sommige opties geen deel uit maken van het basispakket, bijvoorbeeld de mogelijkheid om onder nul te gaan of betalingen naar het buitenland te verrichten.

Betaalbaarheid

Zo'n basispakket heeft pas zin als het voor iedereen toegankelijk blijft, d.w.z. indien de prijs zo laag mogelijk wordt gehouden. Het is aan de financiële instellingen om te bepalen tegen welke voorwaarden zij dat basispakket aanbieden. Zo kunnen ze erin opnemen dat de cliënt zijn afschriften zelf aan een bankautomaat afhaalt terwijl de verzending per post tegen een bijkomende vergoeding zou gebeuren.

Het charter van de banken: een eerste stap

Een gedragscode van de Europese Vereniging van Spaarbanken stipuleert dat elke bank open moet staan voor alle categorieën van cliënten, en dat elke consument het recht heeft op een bankrekening te openen.

Daarnaast heeft de Belgische Vereniging van Banken een charter onderschreven dat het principe van een basis-bankdienst voor iedereen aanvaardt. Daarbij verbint

Un certain nombre de service garantis

Il est également indispensable de prévoir clairement ce que doit recouvrir un tel service de base. Il doit pouvoir permettre au consommateur de gérer les finances de son ménage. Concrètement, toutes les opérations courantes doivent pouvoir y être effectuées, à savoir :

- transférer de l'argent (payé et encaissé) par le biais de virements, versements, ordres permanents, domiciliations, encaissements d'assignations, etc. ;
- retirer de l'argent à un guichet et à un distributeur automatique, de même qu'effectuer des paiements électroniques par le biais d'une carte de type Bancontact/MisterCash ;
- recevoir des extraits de compte.

Cette liste doit évidemment pouvoir être adaptée en fonction de l'évolution des besoins. A terme, la fonction Proton, par exemple pourrait (ou devrait) venir s'y ajouter.

Certaines options, par contre, ne doivent pas faire partie du service bancaire de base : par exemple, la possibilité de descendre sous zéro ou d'effectuer des virements vers l'étranger.

Un coût raisonnable

Un tel service de base n'a de sens que s'il est accessible à tous, c'est-à-dire si son coût est le plus bas possible. Il revient aux institutions financières de déterminer les conditions auxquelles elles offrent ce service de base. Ainsi, elles pourraient, par exemple, inclure dans leur forfait la possibilité pour le client d'imprimer ses extraits de compte à un guichet automatique tandis que, pour leur envoi à domicile, elles lui réclameraient une contribution supplémentaire.

La charte des banques : un premier pas

Un code de conduite des Associations européennes des banques d'épargne confirme le fait que chaque banque doit être ouverte à toutes les catégories de clients et que chaque consommateur a le droit d'ouvrir un compte bancaire.

De son côté, l'Association Belge des Banques a adopté une charte reconnaissant le principe d'un service bancaire de base pour tous. Par cette charte, les

den de ondertekenaars van het charter er zich toe om aan elke particulier met woonplaats in België die vraagt om een bankrekening te openen, dat toe te staan, voor zover hij nog geen rekening heeft bij een andere bank. De basisdienst bevat de mogelijkheid om vanaf die rekening over te schrijven, er geld op te storten en ervan af te halen. Wanneer een rekening wordt geweigerd of afgesloten, moet dat worden gemotiveerd.

Toegankelijkheid waarborgen

Het charter van de banken zwijgt echter over het kostenplaatje van de rekening. Als de bankverrichtingen tegen de normale marktprijs worden gefactureerd, dreigen sommige consumenten bij een gebrek aan financiële middelen de facto te moeten afhaken. Op dat vlak moeten de tarieven zo laag mogelijk blijven. Bovendien wordt op de toepassing van het charter enkel toegezien door de ombudsman van de banken, die ... door de banksector zelf is aangesteld, zonder enige inspraak van de kant van de consumenten via bijvoorbeeld Test-Aankoop. In hoeverre het charter, laat staan onze eisen, op die manier afdwingbaar zijn, blijft de vraag. Daarom vragen wij dat de toepassing van het charter geregeld in alle klaarheid en openheid zou kunnen worden geëvalueerd, mede door de consumenten-vertegenwoordiging.

Test Aankoop wil een zichtrekening voor elke consument.

Vandaag de dag wordt een zichtrekening als iets essentieels beschouwd: zonder is een menswaardig leven moeilijk. Zonder zo'n rekening is het allesbehalve praktisch om zijn budget te beheren, bovendien is het dikwijls nog riskant ook. De vraag is of die bankdienst werkelijk voor iedereen openstaat, zoals de banksector beweert. Test Aankoop trok op onderzoek uit en stelde een wereld van verschil vast tussen de woorden van de hoofdzetels en de daden van de agentschappen. De resultaten werden in het jongste nummer van het tijdschrift Budget & Recht gepubliceerd.

Het onderzoek

Nadat verschillende leden bij Test Aankoop aan de alarmbel hadden getrokken, schreef de consumentenorganisatie de hoofdzetel van een aantal banken aan (Argenta, Bank van de Post, BACOB, BBL, Dexia, Fortis Bank en KBC) met de vraag naar de richtlijnen voor het openen van een zichtrekening. De antwoorden van BBL, BACOB, Fortis Bank en KBC kwamen er alle op neer dat iedereen daarvoor bij hen terecht kon. De andere banken reageerden niet.

banques signataires se sont engagées à offrir un service bancaire de base à tout particulier domicilié en Belgique qui en fait la demande, pour autant qu'il ne soit pas déjà titulaire d'un compte auprès d'une autre institution. Le service de base comprend la possibilité de faire, au départ de ce compte, des virements, des dépôts et des retraits. Tout refus d'ouvrir un compte, de même que toute clôture de compte, doit être motivé.

Garantir l'accessibilité

La charte des banques ne dit mot sur le coût du compte. Si les opérations bancaires sont facturées aux conditions normales du marché, certains consommateurs risquent de devoir y renoncer, par manque de moyens financiers. Dans ce domaine, les coûts doivent rester les plus bas possibles.

En outre, le bon fonctionnement de la charte repose uniquement sur l'ombudsman des banques qui est nommé... par le secteur bancaire lui-même, sans la moindre participation de consommateurs, par exemple par le biais de Test-Achats. Il reste donc à voir dans quelle mesure cette charte sera respectée. Nous demandons, dès lors, que l'application de la charte puisse être évaluée, régulièrement et ouvertement, entre autres par des représentants de consommateurs.

Test-Achats réclame le droit pour chaque consommateur de disposer d'un compte bancaire

De nos jours, être titulaire d'un compte bancaire peut être considéré comme un bien essentiel, sans lequel il est difficile de mener une existence conforme à la dignité humaine. Gérer un budget sans compte bancaire est en effet non seulement peu pratique mais également souvent risqué. Mais l'accès au service bancaire est-il réellement ouvert à tous, comme l'affirme régulièrement le secteur bancaire ? C'est ce que Test-Achats a vérifié par une enquête, dont les résultats sont publiés dans le dernier magazine Budget & Droits.

L'enquête

A la suite de divers témoignages de consommateurs, Test-Achats a écrit à certaines banques (Banque de la Poste, Argenta, Dexia, BBL, BACOB, Fortis et KBC) pour connaître leur politique d'acceptation en matière d'ouverture de compte. Les réponses reçues de la BBL, BACOB, Fortis et KBC allaient toutes dans le même sens : en bref, tout le monde peut y ouvrir un compte. Les autres banques n'ont pas répondu.

Vervolgens besloot Test Aankoop dat steekproefsgewijs te controleren. De consumentenorganisatie zocht enkele enquêteurs die leefden van een sociale uitkering en liet hen in verschillende agentschappen van die bewuste banken een zichtrekening openen. De enquêteurs speelden open kaart: ze deelden hun ware identiteit mee alsook de bron van hun (beperkte) inkomsten. Alleen voor de publicatie van het artikel werd hun naam veranderd.

De vaststelling: vaker «neen» dan «ja»!

Op de in totaal 29 aanvragen voor een zichtrekening kwamen 13 «ja's» en 16 «neens». De Bank van de Post was de enige waar alle enquêteurs een zichtrekening konden openen. Rodelantaarndragers waren Fortis Bank en KBC, waar alle enquêteurs zonder rekening moesten afdruppen.

Uiteraard ging het om niet meer dan een steekproef, die geen statistisch significante gegevens oplevert. Maar feit is dat er soms een wereld van verschil is tussen het officiële discours van de hoofdzetel en de concrete feiten in de agentschappen.

Het is niet normaal dat banken die het «Charter Basis-bankdienst» hebben ondertekend, consumenten met een sociale uitkering discrimineren. Op grond daarvan verbinden de banken zich ertoe een pakket basisdiensten te verlenen aan elke particulier (met woonplaats in België) die erom vraagt en nog niet elders over een zichtrekening beschikt. Dat de betrokkenen systematisch naar de Bank van de Post of naar de ombudsman van de banken worden dooverwezen, kan niet de bedoeling van het Charter zijn geweest.

De eisen van Test Aankoop

Voor Test Aankoop heeft elke consument recht op een pakket basis-bankdiensten. De consumentenorganisatie wil dat recht wettelijk laten vastleggen. Aangezien het een standaarddienstverlening betreft waarbij geen krediet wordt verleend en de persoonlijke situatie van de consument niet doorslaggevend is, mogen de banken een cliënt slechts in een beperkt aantal gevallen kunnen weigeren (alleen wie eerder wegens bedrog werd veroordeeld).

Met de basis-bankdiensten moet men courante verichtingen kunnen uitvoeren: betalingen uitvoeren of geld ontvangen via overschrijvingen, stortingen, bestendige opdrachten en domiciliëringen, assignaties, e.d.; geld opvragen aan het loket of aan een geldautomaat; elektronische betalingen uitvoeren met een debetkaart zoals de Bancontact/MisterCash-kaart; het periodiek ontvan-

Ensuite, Test-Achats a voulu vérifier sur le terrain par un coup de sonde. Elle a sélectionné des enquêteurs bénéficiant d'allocations sociales et les a envoyés ouvrir un compte dans différentes agences de ces mêmes banques. Les enquêteurs ont agi en toute transparence, en communiquant leur identité et la source de leurs revenus (limités) de manière exacte. Pour la publication de l'article, les noms ont cependant été modifiés.

Le constat : plus de refus que d'acceptations !

Au total 29 ouvertures de comptes ont été demandées : 13 ont été acceptées et 16 refus ont été essayés. La Banque de la Poste réalise un sans faute : aucun enquêteur n'a été refusé. Les lanternes rouges sont Fortis et KBC qui ont refusé toutes les demandes.

Bien sûr, il s'agit d'un simple coup de sonde, sans prétentions d'ordre statistique, mais force est de constater qu'il y a parfois un monde de différence entre le discours officiel des banques et la réalité.

Il n'est pas normal que des banques qui ont signé la Charte sur le service bancaire de base adoptent une attitude discriminatoire à l'égard des allocataires sociaux. Le but de la Charte n'était pas d'obliger systématiquement les consommateurs concernés à s'adresser à la Poste ou à l'Ombudsman mais bien de permettre à tout consommateur (domicilié en Belgique), qui en fait la demande et qui ne dispose pas encore d'un compte à vue, d'accéder aux services bancaires de base.

Les revendications de Test-Achats.

Test-Achats plaide pour que le droit à un service bancaire de base soit consacré par la loi. Etant donné qu'il s'agit de services standardisés n'impliquant pas de mise à disposition d'un crédit et pour lesquels la situation personnelle du consommateur n'est pas déterminante, le droit du banquier de refuser un client devrait être limité ; seules des condamnations antérieures pour escroquerie peuvent justifier le refus d'ouverture d'un compte bancaire de base.

Le service bancaire de base doit permettre d'effectuer les opérations courantes : transferts d'argent (in et out) par le biais de virements, versements, instructions permanentes et domiciliations, encaissement d'assignations, retraits d'argent au guichet ou dans un distributeur électronique, paiements électroniques par le biais d'une carte de type Bancontact/Mister Cash, réception

gen van rekeningafschriften. En die lijst moet geregeled aan de technische evolutie worden aangepast (Proton,...).

Test Aankoop vraagt hieromtrent een parlementair debat.

Gedachtewisseling met de leden.

Mevrouw Karine Lalieux (PS) merkt op dat de vertegenwoordigers van de Belgische vereniging van Banken en Testaankoop bevestigen dat het probleem van sociale uitsluiting bestaat en dat het bankhandvest dit knelpunt niet heeft opgelost. Het is nodig een wet goed te keuren die deze lacune opvult, door een universele bankdienst in te richten, waardoor iedereen toegang heeft tot een bankrekening. Deze dienst moet worden verleend door alle banken en er mag geen bank voor de armen worden opgericht. Momenteel zijn er werklozen, mensen met een leefloon, studenten, niet werkende vrouwen die geen rekening hebben en er ook geen kunnen openen omdat de banken eisen dat een minimum bedrag op de rekening zou worden gestort. Deze groep kan daaraan niet voldoen.

Voor de regeling van de geschillen vervangt de geschillencommissie, waarvan de oprichting wordt voorgesteld in het wetsvoorstel, de ombudsdienst van de banken niet. Misschien moet de rol van de ombudsman worden herzien, maar er is geen sprake van vervanging.

De kosten en de tarifiering, voor het openen en het houden van een bankrekening zijn niet transparant. Het moet duidelijker worden hoe de diensten worden verrekend. Er was eerder voorgesteld dat deze dienst gratis zou zijn. Hierover kan worden gediscuteerd. Het is mogelijk de kosten aan te rekenen indien ze duidelijk gekend en niet overdreven zijn. De banken hebben reeds gemeld dat het beheer van kleine rekeningen voor hen te duur is en dat ze daarom trouwens de mensen naar De Post sturen.

Het lid merkt op dat ze voorstander is van een algemene dienst, aangeboden door al de banken. Elke bank moet een zeker procent van niet rendabele cliënten opnemen en er wordt een zekere solidariteit tussen de banken ingericht. Bij De Post zijn ongeveer 35 % van de cliënten dergelijke kleine, niet rendabele, cliënten.

Mevr. Simonne Creyf (CD&V) merkt op dat uit de verschillende tussenkomsten blijkt dat het bankhandvest wel voldoet, maar dat het knelpunt ervan is dat de banken het niet naleven. Er moet meer duidelijkheid komen over

du courrier. Cette liste devrait être modifiée régulièrement en fonction de l'évolution technique (Proton, ...).

Test-Achats demande un débat parlementaire à ce sujet.

Échange de vues avec les membres

Mme Karine Lalieux (PS) fait observer que les représentants de l'Association belge des banques et de Test-Achats confirment que le problème de l'exclusion sociale existe bel et bien et que la Charte relative au service bancaire de base n'a pas apporté de solution à ce problème. Il y a lieu d'adopter une loi qui comble cette lacune en instaurant un service universel bancaire permettant à chacun d'avoir un compte bancaire. Ce service doit être offert par toutes les banques et il ne peut y avoir une banque des pauvres. Il y a à l'heure actuelle des chômeurs, des personnes percevant un revenu d'intégration sociale, des étudiants, des femmes au foyer qui n'ont pas de compte bancaire et qui n'ont pas la possibilité d'en ouvrir un du fait que les banques exigent qu'un montant minimum soit versé sur le compte. Ce groupe de personnes n'est pas en mesure de satisfaire à cette condition.

En ce qui concerne le traitement des litiges, la commission des litiges, dont la création est prévue dans la proposition de loi, ne remplace pas le service de médiation des banques. Il y a peut-être lieu de revoir le rôle du médiateur, mais il est exclu de le remplacer.

Les frais et les tarifs afférents à l'ouverture et à la gestion d'un compte bancaire ne sont pas transparents. Il y a lieu de clarifier la manière dont les services sont facturés. Il avait été proposé que ce service serait gratuit. La gratuité peut faire l'objet d'une discussion. Les frais peuvent être imputés s'ils sont connus et raisonnables. Les banques ont déjà fait savoir que la gestion de petits comptes leur coûte trop cher et que c'est d'ailleurs la raison pour laquelle elles envoient les gens à la Poste.

La membre fait observer qu'elle préconise un service général offert par toutes les banques. Chaque banque doit avoir un certain pourcentage de clients non rentables et une certaine solidarité serait instituée entre les banques. À la Poste, environ 35% des clients sont des petits clients non rentables.

Mme Simonne Creyf (CD&V) fait observer qu'il ressort des différentes interventions que si la Charte bancaire donne assurément satisfaction, le problème est que les banques ne la respectent pas. Il faut davantage de

de gehanteerde cijfers. De ombudsman krijgt 35 gevallen van weigering te behandelen, terwijl mevrouw Lalieux spreekt van 40 000 mensen die geen rekening hebben. Gaat het hier allemaal om gevallen van weigering of zijn dat mensen die gewoon geen rekening hebben aangevraagd?

Ze gaat ermee akkoord dat iedereen recht moet hebben een bankrekening te openen. Ze heeft wel twijfels over de mogelijke gevolgen van huidig wetsvoorstel gezien de actuele marktprijzen. Wat is de prijs van een dergelijke universele basisdienstverlening?

Mevrouw Muriel Gerkens (AGALEV-ECOLO) merkt op dat de toegang tot de rekening moet worden verzekerd, zowel door de dienst aan het loket als elektronisch. Er mag geen bank voor de armen worden opgericht, maar de dienst moet door al de banken worden verzekerd. Ze vraagt op grond waarvan sommige personen wordt geweigerd een rekening te openen. Wat zijn de juiste gegevens over het aantal uitsluitingen om een rekening te openen en op grond van welke criteria wordt deze beslissing genomen.

Is het waar dat de mensen ontmoedigd worden om aan het loket te gaan omdat deze dienst te duur is voor de banken? Hoe wordt deze kost berekend? Het is dus belangrijk dat alle banken deelnemen aan de algemene dienstverlening, anders zal het spijzen van het fonds enorm duur zijn, zeker als de kosten van de dienst aan het loket erin moeten worden opgenomen.

De heer Roger Bouteica (VB) vraagt aan *Mevrouw Lalieux* vanwaar de cijfers van 50 tot 60 000 gevallen van weigering voor het openen van een rekening komen.

De vertegenwoordiger van de Belgische Vereniging van Banken bevestigt dat het cliënteel wordt afgeraden naar het loket te gaan. Het is moeilijk de reële kost van de diensten aan het loket vast te stellen. Er moet een zekere solidariteit tussen de banken worden ingevoerd om deze dienstverlening te verzekeren.

De vertegenwoordiger van het Réseau Financement Alternatif verduidelijkt dat ze een studie hebben gemaakt op aanvraag van de minister van Economische Zaken. De gegevens, op grond waarvan ze de studie maakten, werden doorgegeven door de OCMW's, door een aantal deskundigen, komen uit de statistieken over werkloosheidsgegevens, de terugbetalingen voor gezondheidszorg en alternatieve inkomens. Uit deze gegevens blijkt dat minimum 40 000 personen geen toegang hebben tot een bankrekening omdat ze onder meer werkloos zijn of in aanmerking komen voor een

clarté au sujet des chiffres utilisés. L'ombudsman est saisi de trente-cinq cas de refus, alors que, selon Mme Lalieux, il y a 40 000 personnes qui ne possèdent pas de compte. S'agit-il chaque fois de refus ou y a-t-il également des personnes qui n'ont tout simplement pas fait de demande ?

Elle convient que chacun doit avoir le droit d'ouvrir un compte bancaire. Mais elle émet des doutes quant aux éventuelles conséquences de la proposition de loi à l'examen eu égard aux prix du marché actuels. Quel est le prix d'un tel service de base universel ?

Mme Muriel Gerkens (AGALEV-ECOLO) fait observer qu'il convient d'assurer l'accès au compte tant au guichet que par voie électronique. On ne peut créer une banque pour les pauvres, mais le service doit être assuré par toutes les banques. Elle demande sur quelles bases certaines personnes se voient refuser l'ouverture d'un compte. Quels sont les chiffres exacts concernant le nombre d'exclusions bancaires et sur quels critères une telle décision est-elle fondée ?

Est-il exact que l'on décourage les clients de se rendre à un guichet parce que ce service est trop coûteux pour les banques ? Comment ce coût est-il calculé ? Il importe dès lors que toutes les banques participent à ce service général, faute de quoi le coût de l'alimentation de ce fonds sera exorbitant, *a fortiori* s'il convient d'y inclure les coûts du service au guichet.

M. Roger Bouteica (VLAAMS-BLOK) demande à *Mme Lalieux* d'où viennent les chiffres de 50.000 à 60.000 cas d'exclusion bancaire.

Le représentant de l'Association belge des banques confirme que l'on tente de dissuader la clientèle de se rendre au guichet. Il est difficile d'évaluer le coût réel des opérations effectuées au guichet. Il convient d'organiser une certaine solidarité entre les banques en vue d'assurer ce service.

Le représentant du Réseau Financement Alternatif précise que celui-ci a réalisé une étude à la demande du ministre des Affaires Économiques. Les données sur la base desquelles l'étude a été réalisée proviennent des CPAS, d'un certain nombre d'experts et de statistiques sur les données du chômage, les remboursements de soins de santé et les revenus alternatifs. Il ressort de ces données qu'au moins 40.000 personnes n'ont pas accès à un compte bancaire, notamment en raison du fait qu'elles sont sans emploi ou qu'elles bénéficient d'un revenu de remplacement. C'est sur ce chiffre que l'on se

vervangingsinkomen. Dit getal wordt momenteel gehanteerd, hoewel het eigenlijke aantal veel hoger kan liggen.

De vertegenwoordiger van de vereniging van Belgische banken merkt op dat het probleem van de sociale uitsluiting gekend was en dat daarom het handvest werd aangenomen. Indien het handvest niet voldoet moet er een wet gestemd worden, om gevallen van niet – naleving van het handvest te sanctioneren. Ze voegt eraan toe dat van de 40 000 mensen slechts 35 een beroep deden op de ombudsman. Deze heeft in al de gevallen een antwoord gegeven. Ze gaat niet verder in op de redenen waarom zo weinig mensen een beroep deden op de ombudsman. Men kan eventueel nagaan of de dienst van de ombudsman moet worden verbeterd. Ook de BVB heeft de studie over de sociale uitsluiting nagelezen. De notie van sociale uitsluiting is sedert 96- 97 toen het handvest werd aangenomen, geëvolueerd. Op dat ogenblik ging het werkelijk om personen die zich aanboden bij een bank en waaraan gewoon geweigerd werd een rekening te openen. Het is om tegemoet te komen aan deze situatie dat het handvest werd opgemaakt. De ombudsman heeft voor deze categorie van personen steeds binnen de twee dagen een oplossing gevonden. De situatie is anders voor de bijkomende categorie van uitgesloten personen die in de studie van het netwerk zijn opgenomen. Daarbij zijn er eerst de mensen die weigeren een rekening te openen. In deze groep zijn er vooreerst de mensen die vrezen dat er beslag zal worden gelegd op hun rekening. Daarbij zijn er ook mensen die nooit een rekening hebben gehad en die er ook geen willen omdat ze het niet gewoon zijn. De cijfers van 40 000 personen die geen rekening hebben moeten dus worden genuanceerd en er moet rekening mee worden gehouden dat er personen zijn die zich gewoon niet hebben aangeboden om een rekening te openen.

De gehanteerde tarieven voor de rekeningen worden geafficheerd door de banken : dat is immers wettelijk verplicht. De details van de kosten zijn op de rekenings- uittreksels terug te vinden.

De BVB stemt ermee in dat de wet zou bepalen dat al de banken en kredietinstellingen verplicht zouden worden om bepaalde diensten aan iedereen te verlenen en dat er sancties zouden worden ingevoerd indien dit niet gebeurt. Reeds in het handvest wordt bepaald dat er geen voorwaarden voor het openen van een rekening mogen worden gesteld. De kleine cliënten zijn het duurst voor de bank. Voor de diensten aan de loketten zijn er zowel infrastructuur als personeel nodig. Dit is een zware kost voor de banken.

base actuellement, mais il se peut qu'il soit en réalité nettement plus élevé.

Le représentant de l'Association belge des banques fait observer que l'on était conscient du problème de l'exclusion sociale et que c'est la raison pour laquelle la charte a été adoptée. Si la charte n'est pas suffisante, une loi doit être adoptée afin de sanctionner les cas de non-respect de la charte. Elle ajoute que, sur les 40.000 personnes concernées, seulement 35 personnes ont fait appel aux services du médiateur, qui a répondu à toutes les demandes. Elle ne s'étend pas davantage sur les raisons pour lesquelles si peu de personnes ont fait appel aux services du médiateur. On pourrait éventuellement examiner s'il n'y aurait pas lieu d'améliorer le service du médiateur. L'ABB a également lu l'étude sur l'exclusion sociale. La notion d'exclusion sociale n'a pas évolué depuis 1996-1997, époque où la charte fut adoptée. À l'époque, la situation était telle que certaines personnes qui se présentaient à une banque se voyaient tout simplement refuser l'ouverture d'un compte. C'est pour remédier à cette situation que la charte a été rédigée. Pour cette catégorie de personnes, le médiateur a toujours trouvé une solution dans les deux jours. Il en va autrement pour l'autre catégorie de personnes exclues dont il est question dans l'étude réalisée par le Réseau Financement Alternatif. Cette catégorie comprend tout d'abord les personnes qui refusent d'ouvrir un compte et, parmi ces personnes, il y a avant tout celles qui craignent la saisie des avoirs déposés sur leur compte. Il y a ensuite les personnes qui n'ont jamais eu de compte et qui n'en veulent pas parce qu'elles n'y sont pas habituées. Il convient donc de nuancer le chiffre de 40.000 personnes qui n'ont pas de compte et de tenir compte du fait qu'il y a des personnes qui n'ont tout simplement jamais demandé à en ouvrir un.

Les tarifs applicables aux comptes sont affichés par les banques : c'est là en effet une obligation légale. Les détails des coûts figurent sur les extraits de compte.

L'ABB est d'accord pour que la loi prévoit que toutes les banques et tous les établissements de crédit sont tenus de fournir certains services à tout un chacun et que des sanctions sont infligées si tel n'est pas le cas. La charte prévoit d'ores et déjà que l'on ne peut soumettre l'ouverture d'un compte à de conditions. Les petits clients reviennent le plus cher à la banque. Les services offerts aux guichets nécessitent tant de l'infrastructure que du personnel. Ils entraînent donc des coûts importants pour les banques.

Het kleine aantal klachten dat wordt ingediend bij de ombudsman voor de banken heeft wellicht te maken met het feit dat de ombudsman weinig gekend is. Dit knelpunt werd in de Raad voor het Verbruik besproken. Er werd voorgesteld een standaardformulier op te stellen dat de nodige informatie bevat, en onder meer de naam en het adres van de geschillendienst. Dit formulier zal aan de cliënt worden meegegeven.

Het probleem van het bankhandvest is inderdaad de toepassing ervan. Uit een evaluatie van de Raad voor het Verbruik in 1999 blijkt dat bij de OCMW's sedert de inwerkingtreding van het handvest geen melding meer wordt gemaakt van uitsluitingen. Het charter heeft dus wel enige positieve invloed. Bankuitsluiting is niet enkel de fout van de banken. Er zijn ook redenen zoals mogelijkheid tot beslag en het ontbreken van een identiteitskaart die aan de basis liggen van het niet willen of kunnen openen van een rekening.

Bovendien zijn er gevallen waarin de rekening wordt gesloten. Deze situatie lag aan de oorsprong van een studie die, op initiatief van de heer Di Rupo in 1996, werd uitgevoerd. In 1996 werden inderdaad een aantal niet rendabele cliënten door de banken opgezegd. Het probleem situeerde zich dus zowel bij het sluiten als bij het openen van een rekening. De studie liet niet toe het probleem van de sluiting van de rekening na te gaan, omdat de evaluatie van de toepassing van het charter niet voorzag ook na te gaan hoeveel mensen hun rekening konden behouden. De banken kunnen de cijfers derhalve moeilijk beoordelen.

Wat de tarieven betreft van de basis-bankdienst blijkt uit de evaluatie van 1999 dat de 19 banken die het handvest onderschrijven deze dienst aanbieden voor minder dan 15 EUR. Sommige banken rekenen nog lagere kosten aan, omdat in de dienst het bankcontact en/of de debetkaart mee inzit. Bij bankcontact kan dit aanleiding geven tot problemen. Sommige verrichtingen worden niet onmiddellijk genotificeerd bij Banksys of bij de bank zelf. Hierdoor kan een debetstand ontstaan die voor dit soort rekeningen niet wordt getolereerd. Sommige banken willen dit risico niet nemen en verlenen enkel de dienst van een kaart voor selfbanking. Deze kaart is wel privaat en registreert alles online, waardoor geen debetstand ontstaat. Het verlenen van deze verschillende diensten ligt aan de oorsprong van het verschil in kostprijs.

De heer Roger Bouteca (VB) vraagt of er in de studie die werd gemaakt en waaruit blijkt dat er rond 50 tot 60 000 mensen zijn zonder bankrekening een verschil is tussen de cijfers voor Vlaanderen en Wallonië.

Le petit nombre de plaintes qui sont déposées auprès de l'ombudsman des banques s'explique sans doute par le fait que l'ombudsman n'est guère connu. Ce problème a été examiné au sein du Conseil de la consommation. Il a été proposé d'établir un formulaire standard contenant les informations nécessaires, et notamment le nom et l'adresse du service des litiges. Ce formulaire sera remis au client.

Le problème de la charte des banques réside effectivement dans son application. Il ressort d'une évaluation effectuée par le Conseil de la consommation en 1999 que les CPAS ne font plus état d'exclusions depuis l'entrée en vigueur de la charte. La charte a donc une certaine influence positive. L'exclusion bancaire n'est pas seulement due aux banques. Il y a aussi des raisons telles que la saisissabilité et l'absence d'une carte d'identité qui expliquent le refus ou l'impossibilité d'ouvrir un compte.

Il y a en outre des cas où le compte est clôturé. Cette situation était à l'origine de l'étude qui a été effectuée à l'initiative de M. Di Rupo en 1996. En 1996, les banques ont effectivement exclu une série de clients non rentables. Le problème se situait donc tant au niveau de la clôture que de l'ouverture d'un compte. L'étude ne permettait pas d'examiner le problème de la clôture du compte, étant donné que l'évaluation de l'application de la charte ne prévoyait pas de contrôler également combien de personnes pouvaient conserver leur compte. Les banques peuvent dès lors difficilement porter une appréciation sur les chiffres.

En ce qui concerne les tarifs du service bancaire de base, il ressort de l'évaluation de 1999 que les 19 banques signataires de la Charte proposent ce service pour moins de 15 EUR. Certaines banques facturent un coût encore moindre, étant donné que le service englobe la carte Bancontact et la carte de crédit. Cela peut poser des problèmes dans le cas de Bancontact, certaines transactions n'étant pas immédiatement notifiées à Banksys ou à la banque elle-même. Il peut dès lors en résulter une situation débitrice, ce qui n'est pas tolérée pour ce type de compte. Certaines banques ne veulent pas courir ce risque et n'offrent que le service Selfbanking par carte. Cette carte est privative et enregistre tout en ligne, ce qui évite les découverts. L'offre de ces différents services est à l'origine de la différence de prix.

M. Roger Bouteca (VB) demande si l'étude qui a été réalisée, et d'où il ressort qu'environ 50 à 60 000 personnes n'ont pas de compte bancaire, mis en évidence un écart entre les chiffres concernant la Flandre et ceux concernant la Wallonie.

De vertegenwoordiger van het netwerk voor alternatieve financiering zegt dat de studie die werd gevraagd door de minister nog niet helemaal is afgelopen. Het eerste deel van de studie heeft betrekking op de toegang tot de rekening en dit deel is klaar. Er blijkt dat er inderdaad een verschil was omtrent de toegang tot bankrekeningen tussen beide landsgedeelten in '96, maar dat dit verschil in 2000 - 2001 kleiner werd, hoewel niet op een beduidende manier.

De studie werd op zodanige wijze uitgevoerd dat er een vergelijking mogelijk is tussen de gegevens van 96 en deze van 2000 en de eerste helft van 2001. 60 % van de OCMW's en sociale diensten zeggen kennis te hebben van gevallen van bankuitsluiting. De gegevens werden verstrekt door de OCMW's en de sociale diensten. De studie kan geraadpleegd worden op de site van het ministerie van Economische Zaken en op deze van 'le Réseau de financement alternatif'

Als redenen voor uitsluiting door de banken gelden het lage inkomen, lonen waarop beslag werd gelegd, een onderbreking in de uitbetaling van het loon, ontbreken van geldige papieren. Uit het rapport blijkt dat de cijfers sedert 96 fors zijn opgelopen. Het probleem is verdubbeld in een periode van vijf jaar. Gezien beide studies op basis van dezelfde vragen zijn opgesteld zijn de gegevens ook volledig vergelijkbaar.

De invloed van het handvest en de rol van de ombudsman zijn zeer beperkt op het aantal bankuitsluitingen. Een aantal gevallen kon worden opgelost, maar door de tussenkomsten van de sociale diensten en niet door de toepassing van het handvest. De laatste 5 jaren en zeker sedert het afschaffen van de bankassignatie en het verhogen van de kost van de circulaire cheque is de nood om toegang te hebben tot een bankrekening nog groter geworden.

Men kan besluiten dat het voor de burger belangrijk is toegang te hebben tot een basis-bankdienst, tot een bankrekening langs elektronische weg of langs het loket. Dat het om een universele dienst moet gaan, toegankelijk voor iedereen, ook voor kansarmen, en binnen de voorwaarden als bepaald in de wet. Deze dienst moet door al de banken aan alle cliënten onder dezelfde voorwaarden worden verleend. De dienst moet worden verleend tegen een redelijke prijs, die voor iedereen toegankelijk is. Opdat de mogelijkheid zou bestaan dat al de banken deze basis-bankdienst aan iedereen, zonder speciale voorwaarden zouden kunnen aanbieden zou er een fonds kunnen worden opgericht om deze kosten te dekken. Strafsancties en vorderingen tot staking moeten kunnen worden ingezet door verenigingen of belangvertegenwoordigers, zoals ook voorzien in de

Le représentant du Réseau de financement alternatif déclare que l'étude commandée par le ministre n'est pas encore tout à fait achevée. La première partie de l'étude a trait à l'accès au compte et cette partie est terminée. Il en ressort qu'en 1996, il existait en effet une différence entre les deux régions en ce qui concerne l'accès aux comptes bancaires, mais que cette différence s'est amoindrie en 2000 - 2001 même si ce n'est pas de manière significative.

L'étude a été réalisée de sorte à permettre une comparaison entre les données de 1996 et celles de 2000 et de la première moitié de 2001. 60 % des CPAS et des services sociaux disent avoir connaissance de cas d'exclusion bancaire. Les données proviennent des CPAS et des services sociaux. L'étude peut être consultée sur le site du ministère des Affaires économiques et sur celui du Réseau de financement alternatif.

On peut citer comme causes de l'exclusion bancaire un revenu faible, la saisie des revenus, une interruption dans le paiement de la rémunération, l'absence de pièces d'identités valables. Il ressort du rapport que les chiffres ont fortement grimpé depuis 1996. Le problème a doublé d'ampleur en cinq ans. Étant donné que les deux études ont été réalisées sur la base des mêmes questions, les données se prêtent parfaitement à une comparaison.

L'influence de la Charte et le rôle du médiateur sont très limités, en ce qui concerne le nombre de cas d'exclusion bancaire. Si un certain nombre de ces cas ont pu être résolus, c'est grâce à l'intervention des services sociaux et non du fait de l'application de la Charte. Le besoin de disposer d'un compte bancaire s'est encore accentué au cours de ces cinq dernières années, et singulièrement depuis de l'assignation bancaire et l'augmentation du coût des chèques circulaires.

On peut en déduire qu'il importe que le citoyen ait accès à un service bancaire de base, et qu'il puisse dès lors disposer d'un compte bancaire, que ce soit par voie électronique ou à un guichet. Il doit en outre s'agir d'un service universel accessible à tous, notamment aux plus défavorisés, et ce, dans des conditions fixées par la loi. De plus, ce service doit être proposé à tous, par toutes les banques, et à des conditions identiques pour tous, et ce, à un prix raisonnable et abordable pour tout un chacun. Pour que toutes les banques puissent proposer ce service bancaire de base à tout un chacun sans devoir prévoir la moindre condition particulière, il pourrait être envisagé de créer un fonds destiné à couvrir les frais y afférents. Les associations et les représentants d'intérêts particuliers doivent pouvoir demander des sanctions pénales et entamer des actions en cessation, comme le

wet op de handelspraktijken van 1991. Bovendien moet in een regeling worden voorzien waarbij geen onbeperkt beslag zou kunnen worden gelegd op de bedragen die op de rekening staan. In die zin is het amendement nr. 1 van mevr. Lalieux (Stuk nr. 1370/2) dat voorziet in een beperking op de mogelijkheden tot het leggen van beslag op de bedragen die op de rekening worden gestort zeer positief. Ook op administratief vlak zouden sommige identiteitspapieren toegang kunnen geven tot onder meer bankrekeningen.

Sommige categorieën van personen kunnen problemen hebben met de geautomatiseerde diensten. De dienst aan het loket moet dus tegen een redelijke prijs beschikbaar zijn voor deze mensen die om de een of andere reden moeilijkheden zouden hebben om de elektronische dienstverlening te gebruiken. Er zijn geen statistische gegevens over bankuitsluiting. Er wordt voorgesteld dat er een regelmatige controle over de situatie zou worden georganiseerd door studies en dat de werking van de wet na twee jaar zou kunnen worden geëvalueerd.

Mevrouw Simone Creyf (CD&V) merkt op dat het wetsvoorstel slechts aan een beperkt aantal gevallen kan tegemoetkomen. Het enige wat men kan bereiken is dat al de banken zouden verplicht worden een universele basisdienst te verschaffen en of op zijn minst te financieren. Zal dit beantwoorden aan de kwalitatieve analyse die werd uitgevoerd? Uiteindelijk komt het erop neer dat het recht om een rekening te openen moet vergezeld zijn van het recht deze te openen bij om het even welke bank.

Ook *mevrouw Karine Lalieux (PS)* is van oordeel dat er een algemene verplichting moet ontstaan voor het openen van rekeningen en deelname aan de universele dienst. Ze wil trouwens zelf een amendement in die zin indienen. Het idee is immers geenszins een type van personen noch een type van bank te stigmatiseren.

De vertegenwoordiger van Testaankoop merkt op dat de Raad voor het Verbruik samen met de BVB tot een oplossing willen komen. Testaankoop heeft reeds sedert lange tijd de verlening van een universele basis-bankdienst gevraagd. Een aantal leden van Testaankoop heeft de proef gedaan om na te gaan of er effectief gevallen van weigering voor het openen van een bankrekening zijn. Uit het onderzoek bleek dat er inderdaad problemen zijn. Ze stellen de volgende oplossingen voor:

- het wettelijk regelen van het recht op het openen van een rekening. Alleen op de goede wil van de banken rekenen is niet voldoende en brengt geen oplossingen.

prévoit d'ailleurs la loi sur les pratiques commerciales de 1991. De plus, il y a lieu de prévoir des dispositions interdisant d'effectuer des saisies illimitées sur les comptes bancaires concernés. L'amendement n° 1 de Mme Lalieux (DOC 50 1370/002) tendant à limiter les possibilités de saisie des sommes versées sur un compte courant est, à cet égard, extrêmement positif. Sur le plan administratif, certains documents d'identité devraient par ailleurs permettre d'accéder notamment à un compte bancaire.

Dès lors que les services automatisés peuvent s'avérer problématiques pour certaines personnes, il y a lieu de prévoir des services au guichet disponibles à un prix raisonnable pour les personnes qui, pour l'une ou l'autre raison, ont du mal à régler leurs opérations bancaires par voie électronique. Dès lors que l'on ne dispose d'aucune donnée statistique concernant l'exclusion bancaire, il est proposé que cette situation fasse régulièrement l'objet d'études de contrôle. Il est en outre proposé que l'efficacité de la loi puisse être évaluée après une période de deux ans.

Mme Simone Creyf (CD&V) fait observer que la proposition de loi ne permettra de régler que certains cas particuliers. Tout ce que l'on peut faire, c'est obliger l'ensemble des banques à proposer un service universel de base, ou du moins à le financer. Cette formule répondra-t-elle cependant à l'analyse qualitative effectuée? Au fond, cette formule revient à dire que le droit d'ouvrir un compte doit être associé au droit de l'ouvrir dans n'importe quelle banque.

Mme Karine Lalieux (PS) estime, elle aussi, qu'il y a lieu d'imposer une obligation générale en ce qui concerne l'ouverture de comptes et la participation au service universel. Elle présente d'ailleurs un amendement en ce sens. Son but n'est en effet absolument pas de stigmatiser un type de personne ou un type de banque.

Le représentant de Test-Achats fait observer que le Conseil de la consommation et l'Association belge des banques veulent arriver ensemble à une solution. Test-Achats demande depuis longtemps déjà que les banques dispensent un service bancaire universel. Un certain nombre de membres de Test-Achats ont fait l'expérience pour voir s'il y avait effectivement des cas où l'ouverture d'un compte bancaire était refusée. L'expérience a montré qu'il y a en effet des problèmes. Ils proposent les solutions suivantes :

- légiférer en ce qui concerne le droit d'ouvrir un compte. Compter uniquement sur la bonne volonté des banques ne suffit pas et n'apporte pas de solution.

- de vrijheid van keuze voor de consument voor het openen van een rekening bij om het even welke bank.

- duidelijkheid over de inhoud van de bankdienst. Blijkbaar is er een consensus over de inhoud en komt de beschrijving ervan in het wetsvoorstel overeen met de beschrijving in het handvest. Testaankoop is van oordeel dat de consument toegang moet hebben tot de mistercash kaart en de bankcontact kaart. De meeste betalingen gebeuren op deze manier, en dus moet iedereen ook over een dergelijke dienst kunnen beschikken. Hoewel de betalingen steeds vaker per kaart gebeuren mag dit niet verplichtend worden, want zulks zou discriminerend zijn.

Een ander punt is de prijs van de universele bankdienst. Het wetsvoorstel bepaalt dat deze gratis zou zijn, terwijl de BVB er een redelijke prijs wil voor vragen. Deze prijs zou worden beïnvloed door de gewoontes van de consument. Zo zullen de kosten voor iemand die verschillende handelingen doet aan het loket duidelijk hoger liggen. Soms is het moeilijk de prijs van een dienst te bepalen. Zodra er de kost aan het loket bijkomt wordt het duurder. De band tussen kost en prijs moet worden doorbroken. Wanneer het gaat om een universele dienst wordt de prijs niet berekend op basis van de reële kost.

Er zijn een aantal mensen die zelfs geen rekening aanvragen, omdat ze vrezen dat er beslag zal worden gelegd op hun loon. Om te vermijden dat een aantal mensen automatisch worden uitgesloten, moet in een regeling worden voorzien dat slechts een deel van het inkomen dat op de rekening komt vatbaar kan zijn voor beslag.

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) merkt op dat een universele dienst een kostprijs heeft. Deze kost moet op een objectieve manier worden bepaald want elke dienstverlening heeft een prijs.

De vertegenwoordiger van Testaankoop wijst erop dat Testaankoop niet voorstelt dat de dienst gratis zou zijn, maar wel dat de koppeling prijs/dienst zou worden opgeheven en dat de prijs forfaitair wordt vastgesteld. Deze forfaitaire prijs zou sommige mensen de mogelijkheid geven de diensten aan het loket te raadplegen zonder daarvoor een te hoge bijkomende kost te moeten betalen. Als er een universele bankdienstverlening wordt ingesteld zal dit noodzakelijkerwijze een grotere solidariteit teweegbrengen.

- laisser au consommateur la liberté de choix pour l'ouverture d'un compte auprès de n'importe quelle banque.

- préciser le contenu du service bancaire. Le contenu fait apparemment l'objet d'un consensus et la description figurant dans la proposition de loi correspond à celle de la Charte. Test-Achats estime que le consommateur doit avoir accès à la carte Mister Cash et à la carte Bancontact. La plupart des paiements s'effectuent de cette manière et chacun doit donc pouvoir disposer d'un tel service. Bien que les paiements électroniques se multiplient de plus en plus, un tel mode de paiement ne peut être rendu obligatoire, car une telle mesure serait discriminatoire.

Un autre point concerne le prix du service universel bancaire. La proposition de loi prévoit que ce service serait gratuit, tandis que l'ABB envisage de demander un prix raisonnable pour ce service. Ce prix serait fonction des habitudes du consommateur. C'est ainsi que les frais seront beaucoup plus élevés si le consommateur effectue plusieurs opérations au guichet. Il est quelquefois difficile de fixer le prix d'un service. Dès que le coût du guichet s'y ajoute, le prix devient plus élevé. Il faut faire abstraction du lien entre coût et prix. S'agissant d'un service universel, le prix n'est pas calculé sur la base du coût réel.

Il y a une série de personnes qui ne demandent même pas de compte, parce qu'elles craignent qu'une saisie soit pratiquée sur leur rémunération. Pour éviter que certaines personnes soient automatiquement exclues, il y a lieu de prévoir une réglementation en vertu de laquelle seule une partie du revenu versé sur le compte est susceptible d'être saisie.

Mme Simonne Creyf (CD&V) souligne qu'un service universel a un coût. Ce coût doit être déterminé de manière objective, car toute prestation de services a un prix.

Le représentant de Test-Achats souligne que son organisation ne propose pas que le service soit gratuit, mais bien que la liaison prix/service soit abandonnée et qu'un prix forfaitaire soit fixé. Ce prix forfaitaire permettrait à certaines personnes de bénéficier des services au guichet, sans supporter pour autant un coût supplémentaire trop élevé. Si un service bancaire universel est institué, il se créera nécessairement une plus grande solidarité.

V. STANDPUNT VAN N.V. DE POST

Exposé van de heer Damiens van De Post inzake universele financiële diensten

De Post is verheugd dat het Parlement haar de mogelijkheid biedt om haar standpunten omtrent de invoering van een universele bankdienst kenbaar te maken.

De Post is immers reeds ruimschoots betrokken bij het verlenen van financiële diensten, met name aan een relatief minder begunstigd cliënteel. Dagelijks kan men in de postkantoren vaststellen welke cruciale rol de toegang tot de financiële diensten speelt voor de sociale integratie van deze klanten.

Uit de tendensen van de laatste jaren is de noodzaak gebleken om een wettelijk kader vast te leggen voor het verlenen van deze diensten. De politieke dynamiek die er momenteel heerst – verschillende wetsvoorstellen liggen immers ter studie – komt net op tijd om aan deze noodzaak te beantwoorden. Het is de bedoeling van dit document om een nieuw licht te werpen op de problematiek van de universele bankdienst.

De drie belangrijkste punten waarop moet worden ingegaan zijn de volgende:

1. De definitie van de diensten waarop het reglementaire kader betrekking heeft, waarbij niet alleen rekening moet worden gehouden met een basisbankdienst, maar ook met een reeks zogenaamde «interface»-financiële diensten, die de niet-gebanariseerde personen in staat stellen om een interactie met de bankwereld aan te gaan.

Er zou eerder moeten worden gesproken van een universele financiële dienst in plaats van een universele bankdienst.

2. Vervolgens is het van belang om rekening te houden met het feit dat De Post reeds een belangrijke rol speelt in de levering van financiële basisdiensten aan minder begunstigde bevolkingsgroepen, en dat in een verhouding die groter is dan haar economisch gewicht in de Belgische financiële sector.

3. Tenslotte dient bij de uitwerking van een wettelijk kader voor de universele financiële dienst rekening te worden gehouden met een aantal principes, waarvan het belangrijkste de noodzaak is om een mechanisme in te voeren om een juiste verdeling van de financieringslast te verzekeren.

De Post is eveneens bereid om op een meer concrete manier deel te nemen aan de toekomstige werkzaamheden m.b.t. het definiëren van de universele financiële diensten.

V. POINT DE VUE DE LA S.A. LA POSTE

Exposé de M. Damiens de la Poste en matière de services financiers universels

La Poste est heureuse de la possibilité que lui offre le Parlement de partager ses vues concernant la mise en place d'un service bancaire universel.

En effet, La Poste est déjà largement impliquée dans la prestation de services financiers, notamment envers une clientèle relativement défavorisée. C'est au quotidien, dans les bureaux de poste, que l'on peut observer le rôle essentiel que l'accès aux services financiers joue dans l'intégration sociale de cette clientèle.

Les tendances de ces dernières années ont montré la nécessité de fixer un cadre réglementaire pour la prestation de ces services. La dynamique politique qui se crée actuellement, avec les différentes propositions de loi à l'étude, répond à point nommé à cette nécessité. Cet exposé vise à apporter un éclairage nouveau sur la problématique du service bancaire universel.

L'orateur estime que les trois points les plus importants à relever sont les suivants.

1. Tout d'abord, la définition des services couverts par le cadre réglementaire devrait prendre en compte non seulement un service bancaire de base, mais aussi une série de services financiers, dits « d'interface », qui permettent aux personnes non bancarisées d'interagir avec le monde bancaire.

On parlera alors de service universel financier, plutôt que de service universel bancaire.

2. Ensuite, il importe de tenir compte du fait que La Poste joue déjà un rôle de premier plan dans la fourniture de services financiers de base aux populations défavorisées, et ce, dans une proportion supérieure à son poids économique dans le secteur financier belge.

3. Enfin, l'élaboration d'un cadre légal pour le service financier universel doit tenir compte de plusieurs principes, dont le plus important est la nécessité de mettre sur pied un mécanisme permettant d'assurer une juste distribution de la charge de financement.

La Poste est prête également à participer de manière plus concrète aux travaux futurs de définition des services financiers universels.

1. DEFINITIE VAN DE FINANCIËLE DIENSTEN DIE BIJDAGEN TOT SOCIALE INTEGRATIE

Iedereen kent de bankrekeningen van de Bank van De Post. De jaarlijkse prijs voor deze rekeningen, die alle basisfuncties omvatten (overschrijvingen, domiciliëring, cheques, debetkaart, enz.), is erg bescheiden.

Naast deze bankrekeningen biedt De Post evenwel ook een reeks financiële diensten aan die men zou kunnen omschrijven als «interface»-diensten tussen de gebancariseerde wereld en de niet-gebancariseerde wereld, en die ook van essentieel belang zijn voor de sociale integratie van alle burgers. De stortingen op rekeningen van derden (« stortingsformulieren») zijn een typisch voorbeeld van deze producten: men kan er een contant geldbedrag mee storten op een rekening van een derde bij om het even welke bank en ze dragen ertoe bij dat personen die geen bankrekening hebben bijvoorbeeld hun gas-, elektriciteits- of telefoonrekening of hun huur, enz. kunnen betalen. In 2001 waren dit soort stortingen alleen al voor De Post goed voor 19,5 miljoen verrichtingen. 5 miljoen daarvan waren betalingen van telefoon- of elektriciteitsrekeningen.

De bijgaande tabel toont de verschillende «interface»-producten en het aantal verrichtingen dat zij vertegenwoordigen, en beschrijft de sociale rol die zij vervullen doordat zij niet-gebancariseerde personen in staat stellen om betalingen te verrichten of te ontvangen. In dit verband dient ook in gedachte te worden gehouden dat De Post een van de laatste instellingen is die deze diensten aanbiedt.

Gezien de belangrijke sociale rol van de «interface»-producten, en het grote aantal betrokken verrichtingen, is het belangrijk om tijdens de gesprekken over de universele bankdienst rekening te houden met deze diensten. Daarom moet het debat uitgebreid worden tot universele financiële diensten.

2. DE POST LEVERT EEN AANZIENLIJKE INSPANNING VOOR DE FINANCIËLE DIENSTEN DIE WORDEN VERSTREKT AAN MINDER BEGUNSTIGDE BEVOLKINGSGROEPEN

Het engagement van De Post met betrekking tot de levering van financiële diensten aan minder begunstigde bevolkingsgroepen is aanzienlijk, en verhoudingsgewijs groter dan haar economische gewicht in vergelijking met andere Belgische financiële instellingen.

1. DÉFINITION DES SERVICES FINANCIERS CONTRIBUANT À L'INTÉGRATION SOCIALE

Les comptes bancaires de la Banque de La Poste sont bien connus de tous. Offrant toutes les fonctionnalités de base (virements, domiciliations, chèques, carte de débit, etc.), ils sont proposés à un prix annuel très modeste.

Toutefois, au-delà de ces comptes bancaires, La Poste offre une série de services financiers que l'on peut qualifier d'interface entre le monde bancarisé et le monde non bancarisé, et qui sont également essentiels à l'intégration sociale de tous les citoyens. Les versements sur compte de tiers (« bulletins de versement ») sont un exemple typique de ces produits : ils permettent à une personne de verser un montant en espèces sur le compte d'un tiers auprès de n'importe quelle banque, et aident par ce biais les personnes ne disposant pas d'un compte bancaire à effectuer le paiement, par exemple, de leurs factures de gaz, d'électricité, de téléphone, de leur loyer, et d'autres obligations. A eux seuls, ces types de versements ont représenté 19,5 millions de transactions en 2001 pour La Poste, dont 5 millions pour régler des factures de téléphone ou d'électricité.

Le tableau ci-joint présente les différents produits d'interface et le nombre de transactions qu'ils représentent, et décrit le rôle social qu'ils jouent en permettant à des personnes non bancarisées d'effectuer ou de recevoir des paiements. A ce sujet, il faut également garder à l'esprit le fait que La Poste est une des dernières institutions offrant ces services.

Vu l'important rôle social des produits d'interface, et le grand nombre de transactions concernées, il paraît donc important de tenir compte de ces services dans les discussions concernant le service universel bancaire, d'où la proposition qui est faite d'en élargir le champ aux services universels financiers.

2. EFFORT CONSIDÉRABLE FOURNI PAR LA POSTE POUR LES SERVICES FINANCIERS AUX POPULATIONS DÉFAVORISÉES

L'engagement de La Poste dans la fourniture de services financiers aux populations défavorisées est considérable, et proportionnellement supérieur à son poids économique par rapport à d'autres institutions financières belges.

Dit blijkt uit het cliënteel van De Post. Want alhoewel uiteraard alle burgers behoren tot de klanten van De Post, is het wel duidelijk dat degenen die het meest gebruik maken van haar diensten, afkomstig zijn uit de kwetsbaardere sociaal-economische bevolkingslagen. Deze trend is nog duidelijker als het cliënteel dat een beroep doet op de financiële diensten van De Post wordt beoogd.

Er dient eveneens te worden onderstreept dat, alhoewel er geen nauwkeurige definitie van de doelgroep van de universele financiële diensten werd vastgelegd (voor een deel om deze bevolkingsgroep niet te stigmatiseren), de groep personen waarvoor deze diensten vereist zijn, groter is dan de groep van geïdentificeerde personen die het slachtoffer zijn van bankuitsluiting, en onder meer de volgende personen omvat: mensen met een zeer hoge schuldenlast (meer dan 400.000 personen ingeschreven in het register van de Nationale Bank), langdurig werklozen (bijna 200.000 personen), begunstigden van het gewaarborgd inkomen (~90.000 bejaarden en ~ 80 000 mensen die het minimum aan bestaansmiddelen genieten).

Bovendien is het engagement van De Post tegenover deze bevolkingsgroepen verhoudingsgewijs groter dan haar economische gewicht in de Belgische financiële wereld, zoals blijkt uit de analyse in *schema 4*. Men kan hier zien dat, hoewel 11% van de bevolking bank-klant is bij De Post, deze klanten toch slechts 1% van de deposito's vertegenwoordigen. Deze situatie, die deels voortvloeit uit de opdracht van openbare dienstverlening van De Post, werd nog versterkt door de tendens die de laatste jaren werd vastgesteld in de Belgische bankwereld die van oordeel schijnt te zijn dat de Bank van De Post beter was aangepast dan de andere instellingen om een bepaald soort cliënteel te bereiken.

Het gevolg van een dergelijk niveau van betrokkenheid van De Post is dat deze activiteit een aanzienlijke kost voor de instelling met zich meebrengt. Deze kost wordt momenteel niet gedekt door een passende financiering.

3. SLEUTELPRINCIPES VOOR EEN WETTELIJK KADER VOOR HET VERLENEN VAN UNIVERSELE FINANCIËLE DIENSTEN

De Post is zich ten volle bewust van het belang van de sociale rol die zij speelt als voornaamste leverancier van deze essentiële diensten en wenst ook in de toekomst deze rol te blijven spelen. In het licht van de hiervoor beschreven situatie is het evenwel van belang dat bepaalde basisprincipes in acht worden genomen en

Pour s'en convaincre, il suffit d'examiner la composition de la clientèle de La Poste. Même si, par définition, La Poste compte tous les citoyens parmi ses clients, les utilisateurs les plus fréquents de ses services tendent nettement à provenir de milieux socio-économiques plus vulnérables. Cette tendance est encore plus marquée lorsque l'on étudie la clientèle faisant appel aux services financiers de La Poste.

Il faut aussi souligner que, bien qu'une définition précise de la population cible des services financiers universels n'ait pas été établie (en partie pour éviter de stigmatiser cette population), le groupe de personnes nécessitant ces services est plus large que le groupe des victimes identifiées de l'exclusion bancaire, et comprend notamment les personnes en situation de surendettement (près de 400 000 personnes inscrites au registre de la Banque Nationale), de chômage de longue durée (près de 200 000 personnes), ou bénéficiaires du revenu garanti (~90 000 personnes âgées et ~ 80 000 personnes bénéficiant du minimum des moyens d'existence).

En outre, l'engagement de La Poste envers ces populations est proportionnellement supérieur à son poids économique dans le monde financier belge, comme le montre l'analyse fournie au schéma 4. On y voit que, si 11% de la population est client bancaire à La Poste, ces clients ne représentent que 1% des dépôts. Cette situation, due en partie à la mission de service public de La Poste, a été renforcée par la tendance observée ces dernières années dans le monde bancaire belge qui semble considérer que la Banque de La Poste était mieux adaptée que les autres institutions à servir un certain type de clientèle.

La conséquence de ce niveau d'implication de La Poste est que cette activité entraîne un coût considérable à charge de l'institution, coût qui aujourd'hui n'est pas couvert par un financement adéquat.

3. PRINCIPES-CLES D'UN CADRE LEGAL POUR LA PRESTATION DE SERVICES FINANCIERS UNIVERSELS

La Poste est pleinement consciente de l'importance du rôle social qu'elle joue comme prestataire principal de ces services essentiels, et souhaite continuer à jouer ce rôle. Au vu de la situation décrite ci-dessus, il importe toutefois que certains principes de base soient respectés et codifiés dans la loi afin de garantir un financement

worden vastgelegd in de wet, teneinde de instellingen die zijn belast met het verzekeren van de universele financiële dienst een passende financiering te garanderen. Het gaat hier om drie principes : er moet een passend compensatiemechanisme komen, er moet rekening worden gehouden met het specifieke karakter van de kostenstructuur van De Post en er moet een duidelijke definitie komen van de universele financiële dienst.

3.1 Er moet een mechanisme komen voor de herverdeling van de financieringslast

Op de eerste plaats is het van essentieel belang dat er een financieringsmechanisme wordt ingevoerd teneinde de kosten die de levering van universele financiële diensten met zich meebrengt, te herverdelen.

Indien de financiële sector deze dienst moet financieren, lijkt het logisch dat de financieringslast zou worden verdeeld naar rato van het economisch gewicht van de verschillende instellingen.

De inspanningen die worden geleverd door de verschillende kredietinstellingen die deze diensten aanbieden, staan niet in verhouding tot hun economisch gewicht en De Post neemt een groter deel van de inspanning voor haar rekening. Verschillende financieringsmechanismen kunnen worden overwogen, die rekening dienen te houden met de specifieke rol van De Post, zoals bijvoorbeeld een compensatiefonds of de invoering van een tax.

Bovendien moet er een mechanisme voor de herverdeling van de lasten komen, zelfs als er zou worden besloten om het aanbieden van de universele bankdienst verplicht te maken voor alle kredietinstellingen. Het idee om het verlenen van de universele financiële dienst aan alle betrokken partijen van de sector op te leggen, biedt immers geen garantie dat de verdeling van de prestaties in verhouding zal zijn van het economisch gewicht van elk van hen. Deze verplichting zou het onevenwicht dat er thans bestaat niet oplossen.

Er dient trouwens te worden opgemerkt dat dit onevenwicht steeds uitgesprokener wordt, ondanks het feit dat de meerderheid van de Belgische banken er zich toe heeft verbonden om in het kader van het charter van de Belgische Vereniging van Banken de bankuitsluiting niet toe te passen.

adéquat aux institutions chargées d'assurer le service financier universel. Ces principes sont au nombre de trois : un mécanisme de compensation adéquat, la prise en compte des spécificités de la structure de coûts de La Poste, et une définition claire du service financier universel.

3.1 Un mécanisme de redistribution de la charge de financement est nécessaire

Premièrement, il est essentiel de mettre sur pied un mécanisme de financement pour redistribuer les coûts encourus dans la fourniture des services financiers universels.

S'il est établi que le secteur financier doit financer ce service, il paraît logique que la charge de financement soit distribuée selon le poids économique des différentes institutions.

Toutefois, l'effort consenti par les différentes institutions de crédit qui fournissent ces services n'est pas proportionné à leur poids économique, la Poste ayant une part plus importante de l'effort à sa charge. Différents mécanismes de financement pourraient être envisagés, qui devront tenir compte du rôle spécifique joué par la Poste, comme par exemple un fonds de compensation ou l'instauration d'une taxe.

De plus, un mécanisme de redistribution de la charge de financement devra être mis en place même s'il est décidé de rendre obligatoire pour toutes les institutions de crédit d'offrir le service universel bancaire. En effet, l'idée d'imposer la prestation du service universel financier à tous les acteurs du secteur n'offre pas de garantie que la répartition des prestations sera proportionnelle au poids économique de chacun d'entre eux. Cette obligation ne résoudrait pas le déséquilibre qui existe aujourd'hui.

Il faut d'ailleurs noter que ce déséquilibre continue à s'accroître, en dépit du fait que la plupart des banques belges se sont engagées à ne pas pratiquer l'exclusion bancaire, dans le cadre de la charte de l'Association belge des banques.

Om de goede werking van dit financieringsmechanisme te verzekeren, lijkt het ten slotte noodzakelijk om het beheer ervan toe te vertrouwen aan een onafhankelijke en onpartijdige instantie en er zich van te overtuigen dat alle financiële instellingen hun verplichtingen en verbintenissen in het kader van de universele financiële dienst nakomen. Met deze noodzaak werd reeds rekening gehouden in het wetsvoorstel van mevr. Lalieux.

3.2 De aan De Post toegekende financiering zou rekening moeten houden met het specifieke karakter van de kostenstructuur van de organisatie

De Post heeft een lange geschiedenis, is belast met het verlenen van openbare en sociale diensten en heeft een gevarieerde cliënteel met een specifiek consumptiegedrag. Dientengevolge verschilt de kostenstructuur van De Post van die van de zuivere bankinstellingen, die de meeste van die verplichtingen niet hebben. Een eerste voorbeeld is het netwerk van De Post, dat met zijn 1.350 kantoren weldra het dichtste netwerk van België heeft voor de levering van bankdiensten. Een ander voorbeeld is het aanzienlijk hogere percentage van manuele verrichtingen dat door de bankklanten van De Post wordt uitgevoerd in vergelijking met het gemiddelde van de Belgische markt. Alleen al deze twee elementen zijn de oorzaak van een aanzienlijk verschil tussen de beheerskosten van een zichtrekening bij De Post of bij een andere bankinstelling die actief is op de Belgische markt.

Deze discussie over de kostenstructuur van De Post is van kapitaal belang in het huidige debat, wanneer men weet dat het de bedoeling is om De Post te vragen om de voornaamste leverancier van de universele financiële diensten te zijn. De nadruk dient dus te worden gelegd op het principe dat het ondenkbaar is om De Post de verplichting op te leggen om de universele financiële diensten te leveren zonder dat de kosten van De Post, met hun specifiek karakter, integraal worden gedekt. Bovendien is het, omwille van het grote aandeel minder begunstigde personen bij de klanten van De Post, absoluut noodzakelijk dat deze kostendekking zal gebeuren op basis van alle kosten gedragen door De Post, en niet op basis van de marginale kost of een standaard kost.

3.3 De aangeboden dienst zal goed gedefinieerd en gestandaardiseerd moeten zijn

Ten slotte zal de aangeboden dienst op een nauwkeurige, gestandaardiseerde en uitvoerige wijze moeten worden gedefinieerd. Dat kan bijvoorbeeld door de definitie van mevrouw Lalieux over te nemen, deze aan te vullen met ondermeer de interface verrichtingen waarover hierboven sprake en het bijdrageniveau van de ge-

Enfin, pour assurer le bon fonctionnement de ce mécanisme de financement, il paraît nécessaire de confier à une autorité indépendante et impartiale la tâche de le gérer, et de s'assurer que l'ensemble des institutions financières respectent bien leurs obligations et engagements dans le cadre du service financier universel. Cette nécessité est déjà prise en compte dans la proposition de loi de Mme Lalieux.

3.2 Le financement accordé à la Poste devrait tenir compte des spécificités de la structure de coût de l'institution

La Poste a une longue histoire, est chargée de prestations de services publics et sociaux, et dessert une clientèle variée ayant des comportements de consommation bien distincts. Par conséquent, la structure de coûts de La Poste est différente de celle des institutions purement bancaires, libres de la plupart de ces obligations. Un premier exemple est le réseau de La Poste, qui sera bientôt, avec ses 1 350 bureaux, le plus dense de Belgique pour la distribution de services bancaires. Un autre exemple est la proportion sensiblement plus forte de transactions manuelles effectuées par les clients bancaires de La Poste par rapport à la moyenne du marché belge. À eux seuls, ces deux éléments doivent déjà être la source d'une forte différence entre le coût de gestion d'un compte courant par La Poste et par une autre institution bancaire active sur le marché belge.

Cette discussion à propos de la structure de coûts de La Poste revêt une importance capitale dans le débat d'aujourd'hui, quand on sait qu'il est prévu de demander à La Poste d'être le prestataire principal des services financiers universels. Il faut donc insister sur le principe qu'une obligation faite à La Poste de fournir les services universels financiers ne peut se concevoir sans que les coûts de La Poste, avec leurs spécificités, soient intégralement couverts. En outre, la forte proportion de personnes défavorisées dans la clientèle de La Poste impose que cette couverture de coûts se fasse sur la base de l'ensemble des coûts encourus par La Poste, et non pas du coût marginal ou encore d'un coût standard.

3.3 Le service offert devra être bien défini et standardisé

Enfin, le service offert devra être défini de façon précise, standardisée, et exhaustive, par exemple en reprenant la définition de Mme Lalieux en la complétant entre autres par les opérations d'interface mentionnées plus haut, et en précisant le niveau de contribution de l'utilisateur pour chaque opération. Ce principe est indispen-

bruiker per verrichting te bepalen. Dit principe is onontbeerlijk om voor elke instelling de aan het verlenen van de universele dienst verbonden kost op een betrouwbare en onweerlegbare manier te meten, maar ook om te voorkomen dat een of andere instelling het gewicht van een guller commercieel beleid zou laten dragen door het compensatiemechanisme.

4. VOLGENDE STAPPEN

De Post wenst op een duidelijke manier bij te dragen tot de invoering van een universele financiële dienst. De belangrijkste taken lijken de volgende te zijn:

1. Een dienstenaanbod vastleggen dat beantwoordt aan de behoeften van de identificeerbare doelgroepen ;
2. Een geheel van geïntegreerde maatregelen ontwikkelen, die de mensen die er het meest nood aan hebben in staat stellen om gebruik te maken van de aangeboden diensten, waarbij wordt vermeden dat de bevolkingsgroepen die er geen behoefte aan hebben deze diensten van hun oorspronkelijk doelstelling zouden afwenden, wat zou leiden tot een verzwaring van de financieringslast;
3. De principes en de mechanismen vastleggen voor de verdeling van de rollen en de financieringslast tussen de verschillende betrokken instellingen.

GEDACHTEWISSELING MET DE LEDEN

De heer Alfons Borginon (VU&ID) merkt op dat de sociale rol van De Post wordt benadrukt en dat de kern van de zaak de kostprijs betreft. Deze zou ook mee moeten worden gedragen door andere banken die aan universele dienstverlening doen. Een deel van de kosten zijn te wijten aan historische elementen en de archaïsche werking van de postdiensten, zoals het feit dat 20% van de transacties nog op papier gebeuren. De post heeft voornamelijk ouder cliënteel en deze mensen hebben hun gewoontes. De vraag is echter of deze mensen niet een beetje moeten worden gesensibiliseerd zodat ze meer de nieuwe technologieën zouden gebruiken.

Mevrouw Magda De Meyer (SPA) herinnert ook aan de zeer belangrijke sociale rol van De Post die een behoefte daartoe in de markt moet opvullen. De universele bankdienstverlening moet door elke bank worden geleverd en de post mag niet de bank van de armen worden, hoewel ze attractiever is voor haar huidige cliënteel.

sable pour permettre une mesure fiable et irréfutable du coût de chaque institution lié à la prestation du service universel, mais aussi pour éviter le reproche éventuel que l'une ou l'autre institution pourrait faire porter le poids d'une politique commerciale plus généreuse par le mécanisme de compensation.

4. PROCHAINES ETAPES

La Poste désire contribuer de manière déterminante à la mise sur pied d'un service universel financier. Les tâches les plus urgentes paraissent être les suivantes.

1. Déterminer une offre de services répondant aux besoins des groupes cibles identifiables ;
2. Élaborer un ensemble de mesures intégrées permettant aux personnes qui en ont le plus besoin de bénéficier des services offerts, tout en évitant que les populations n'en ayant pas la nécessité puissent détourner ces services de l'objectif initial, ce qui se traduirait par un alourdissement de la charge de financement ;
3. Définir les principes et mécanismes de distribution des rôles et de la charge de financement entre les différentes institutions concernées.

ÉCHANGE D'IDÉES AVEC LES MEMBRES

M. Alfons Borginon (VU&ID) fait observer que le rôle social de La Poste est mis en évidence et que le nœud du problème réside dans le coût. Celui-ci devrait également être supporté par les autres banques qui offrent un service universel. Une partie des coûts est attribuable à des éléments historiques et au fonctionnement archaïque des services postaux, comme le fait que 20% des transactions s'effectuent encore sur papier. La poste a essentiellement une clientèle plus âgée et ces personnes ont leurs habitudes. La question est toutefois de savoir si ces personnes ne devraient pas être sensibilisées à l'utilisation des nouvelles technologies.

Mme Magda De Meyer (SPA) rappelle, elle aussi, le rôle social très important de La Poste, qui doit répondre ainsi à un besoin sur le marché. Le service bancaire universel doit être fourni par toutes les banques et La Poste ne doit pas devenir la banque des pauvres, même si elle est plus attractive pour sa clientèle actuelle.

Ze formuleert twee concrete vragen:

- Testaankoop heeft een studie gepubliceerd over de kosten voor zichtrekeningen en verrichtingen van verschillende banken. Uit deze studie bleek dat De Post niet zeer goedkoop is. Kan daarover uitleg worden gegeven?

- De aan de cliënt aangerekende kosten op circulaire cheques zijn hoog. Een aantal mensen die geen bankrekening hebben krijgen hun terugbetalingen van onder andere de mutualiteiten door middel van circulaire cheques. Kunnen daarover concrete cijfers worden gegeven? Het probleem is immers dat mensen die geen rekening hebben over het algemeen in de laagste inkomensgroep zitten. Ze gaan snel naar de mutualiteit om terugbetaling te krijgen van hun doktersbriefjes. De kosten die ze moeten betalen op deze kleine bedragen lopen wel heel erg op.

Mevrouw Trees Pieters (CD&V) merkt op dat ze de indruk heeft dat De Post wel akkoord gaat met het voorstel Lalieux waarbij de universele bankdienstverlening vooral toekomt aan De Post terwijl de andere banken ook voor deze dienst moeten betalen. De Raad voor het Verbruik van haar kant wil deze dienstverlening aan alle banken opleggen. Wat is de opvatting daarover, van de vertegenwoordigers van De Post?

Zal het beheerscontract van De Post met de overheid gewijzigd en/of uitgebreid worden door dit wetsvoorstel?

Mevrouw Karine Lalieux (SPA) is van oordeel dat er een evaluatie van de kostprijs voor de universele bankdienst en voor de dienst 'interface' bij De Post moet worden gemaakt. Er is een grote groep die gebruik maakt van de manuele diensten van de bank zoals bejaarden, de personen met een handicap en nog andere categorieën. Het lid is niet te vinden voor een oplossing waarbij aan deze mensen wordt gevraagd hun gewoontes aan te passen. Het is juist belangrijk dat de universele bankdienst zowel in dienstverlening aan het loket als in elektronische dienstverlening voorziet omdat ze de minst begunstigde als doelgroep heeft. Ook de dienst interface moet in aanmerking worden genomen voor de universele financiële dienst. De vraag is of al deze diensten door alle banken moeten worden verzorgd.

Mevrouw Muriel Gerkens (AGALEV-ECOLO) zegt er nog niet van overtuigd te zijn dat alle diensten door alle banken moeten worden aangeboden. Het cliënteel van De Post is specifiek. Elke dienst betekent een kost voor de staat en voor de consument. De vraag is hoe deze dienst moet worden gefinancierd. De banken rekenen

Elle pose deux questions concrètes:

- Test-Achats a publié une étude sur les coûts liés aux comptes à vue et aux opérations dans diverses banques. Il ressort de cette étude que la poste n'est pas très bon marché. Peut-on expliquer ce constat ?

- Les frais imputés au client sur les chèques circulaires sont élevés. Certaines personnes qui n'ont pas de compte bancaire reçoivent leurs remboursements, notamment des mutualités, sous la forme de chèques circulaires. Dispose-t-on de chiffres concrets à ce propos ? Le problème réside en effet dans le fait que les personnes qui n'ont pas de compte appartiennent généralement à la catégorie de revenus la plus basse. Elle se rendent dès lors sans tarder à la mutualité pour obtenir le remboursement de leurs ordonnances, mais les frais qu'elles paient sur ces petits montants sont très élevés.

Mme Trees Pieters (CD&V) fait observer qu'elle a l'impression que la Poste souscrit à la proposition de loi Lalieux, qui confie essentiellement à la Poste le service bancaire universel, alors que les autres banques devront également payer pour ce service. Le Conseil de la consommation entend quant à lui imposer ce service à toutes les banques. Quelle est l'opinion à ce sujet des représentants de la Poste?

Cette proposition de loi modifiera-t-elle et/ou étendra-t-elle le contrat de gestion de La Poste avec les pouvoirs publics?

Mme Karine Lalieux (SPA) estime qu'il convient d'évaluer le prix de revient du service bancaire universel et du service 'interface' de La Poste. Il y a donc un groupe important de personnes qui utilisent les services manuels de la banque, tels que les personnes âgées, les personnes handicapées et d'autres catégories encore. Le membre n'est pas favorable à une solution consistant à demander à ces personnes d'adapter leurs habitudes. Il est précisément primordial que le service bancaire universel prévoie tant un service au guichet qu'un service électronique, étant donné qu'il cible également les plus défavorisés. Le service interface doit également entrer en ligne de compte pour le service financier universel. La question est de savoir si tous ces services doivent être assurés par toutes les banques.

Mme Muriel Gerkens (AGALEV-ECOLO) déclare ne pas encore être convaincue que tous les services doivent être offerts par toutes les banques. La clientèle de La Poste est spécifique. Chaque service entraîne des coûts pour l'État et pour le consommateur. La question est de savoir comment ce service doit être financé. Les

een kwartier voor elke manuele verrichting aan het loket. Hoe berekent men de kost van deze dienst en hoe kunnen andere banken bijdragen hierin? Hoe moet dan de kost worden berekend indien niet elke bank de dienst verzekert? Ook de minstbegunstigden moeten de mogelijkheid hebben om een buurtdienst te kunnen verkrijgen. Is de overdraagbaarheid van de rekeningen mogelijk en hoe kan men deze verzekeren? Welke oplossing kan gevonden worden voor bejaarde personen? Hoe kan men vermijden dat personen teveel schulden maken of geen rationeel gebruik maken van hun mister cash kaart?

De heer Damiens bevestigt dat de prijs van een kleine overschrijving aan het loket 100 fr is en dat deze kost ook wordt aangerekend voor elke circulaire cheque. De Post heeft zich al de vraag gesteld of het sociaal verantwoord is deze kost aan te rekenen wetend dat de mensen die deze betaalmiddelen gebruiken weinig middelen hebben. Het knelpunt is dat De Post niet wordt vergoed voor dit soort verrichtingen en dat het dus onmogelijk is om deze niet aan te rekenen. Het nieuwe beheerscontract is momenteel in discussie, de vraag moet nu aan de overheid worden gesteld, of deze diensten nog geleverd moeten worden en tegen welke prijs. Het is wel zeer positief dat in het parlement het debat wordt gevoerd over wat nu juist een universele dienst is en tegen welke prijs hij moet worden aangeboden. De kostenstructuur is belangrijk omdat iemand de dienst moet betalen. In het kader van het beheerscontract werd een lijst van alle kosten gemaakt. Wanneer men daarin de kosten van de circulaire cheque en de overschrijvingen opneemt, zou dit voor de post jaarlijks een verlies van 2,1 miljard, in oude franken, vertegenwoordigen, alleen al voor deze twee posten. Wanneer men daarbij nog de andere, niet terugbetaalde diensten, zou toevoegen, zoals het bericht van ontvangst, dan wordt dit verlies op 2,5 miljard oude fr. geraamd.

Het is zo dat De Post voor de andere dan de basisdienstverlening zeer duidelijk de kosten kent daar ze een analytische boekhouding houdt. Deze boekhouding wordt opgesteld in het kader van de omzetting van de Europese richtlijn over universele postdienst.

De kost omvat zowel de diensten als de infrastructuur. Hoewel van De Post gezegd wordt dat ze archaïsch is moet erop gewezen worden dat er nu een businessplan is. Bovendien moet het netwerk van postkantoren worden gefinancierd. Er kan berekend worden hoe de kosten in de toekomst eventueel kunnen worden gedrukt, doch de beschikbare gegevens zijn deze van de post zoals ze vandaag gestructureerd is en werkt. Dit netwerk, van 1350 kantoren, beantwoordt aan de huidige behoeften hoewel er kantoren zijn die zeer weinig worden bezocht en slechts drie klanten per dag hebben.

banques estiment qu'il faut un quart d'heure pour chaque opération manuelle effectuée au guichet. Comment calcule-t-on le coût de ce service et comment les autres banques peuvent-elles y contribuer? Comment faut-il calculer le coût si chaque banque n'assure pas le service? Même les plus défavorisés doivent avoir la possibilité d'obtenir un service de proximité. La transférabilité des comptes est-elle possible et comment pourrait-on améliorer celle-ci? Quelle solution pourrait-on apporter pour les personnes âgées? Comment pourrait-on éviter que des personnes s'endettent trop ou puissent faire un usage irrationnel de leur carte mister cash?

M. Damiens confirme que le prix d'un petit virement effectué au guichet s'élève à 2,48 euros et que c'est également le coût qui est imputé pour chaque chèque circulaire. La Poste s'est déjà demandé si cette imputation se justifiait socialement, sachant que les gens qui utilisent ce mode de paiement disposent de peu de moyens. Le problème est que La Poste n'est pas rétribué pour ce type d'opérations et qu'il est donc impossible de ne pas les faire payer. Le nouveau contrat de gestion est actuellement en discussion. Il convient maintenant de poser aux pouvoirs publics la question de savoir si ces services doivent encore être fournis et à quel prix. C'est toutefois une très bonne chose que le parlement débattenne de ce qu'est exactement un service universel et du prix auquel celui-ci doit être proposé. La structure des coûts est importante, étant donné que quelqu'un doit payer ce service. Une liste de tous les coûts a été dressée dans le cadre du contrat de gestion. Si l'on reprend le prix des chèques circulaires et des virements, il en résultera, pour La Poste, une perte annuelle de 2,1 milliards de francs, pour ces deux seuls postes. Si l'on y ajoute les autres services qui ne sont pas remboursés, tels que l'accusé de réception, la perte est estimée à 2,5 milliards de francs.

Il est à noter que La Poste connaît très précisément le coût des services autres que ceux de base étant donné qu'elle tient une comptabilité analytique. Cette comptabilité est établie dans le cadre de la transposition de la directive européenne sur le service postal universel.

Le coût englobe tant les services que l'infrastructure. Bien que l'on dise de la Poste qu'elle est archaïque, il convient de souligner qu'elle dispose désormais d'un plan d'entreprise. Par ailleurs, il convient de financer le réseau des bureaux de poste. Il est possible de calculer comment réduire éventuellement les coûts futurs, mais les données dont on dispose sont celles de la Poste dans sa structure et sa manière de fonctionner actuelles. Ce réseau, comprenant 1350 bureaux, satisfait aux besoins actuels, bien que certains bureaux soient très peu sollicités et n'accueillent que trois clients par jour. Cela fi-

Dat is zo opgenomen in het beheerscontract dat momenteel samen met de overheid wordt onderzocht. Het is duidelijk dat dergelijke kantoren niet enkel door de post kunnen worden gefinancierd en dat deze momenteel niet door het beheerscontract worden gefinancierd, maar uit de opbrengsten van de zegels en andere diensten die De Post verleent. Dit druist echter in tegen de bepalingen van de Europese richtlijn die stelt dat de opbrengsten van postzegels enkel mogen dienen om de universele postdienst te financieren. Er moeten dus andere financieringsbronnen worden gevonden.

Omtrent de diensten interface moeten alle banken de betalingen aanvaarden van alle andere banken en ook van De Post. Het knelpunt is niet de mogelijkheid om betalingen te ontvangen maar wel de omvang van het netwerk van de kantoren. Over het algemeen hebben de banken slechts een netwerk van 800 tot 1000 kantoren. Enkel de post is aanwezig in zeer afgelegen gebieden.

Over de vraag of de basis_bankdienst door iedereen moet worden verleend of enkel door De Post, wil spreker geen standpunt innemen. Hij stelt enkel vast dat De Post voor het ogenblik verplicht is deze diensten te verlenen op basis van wetten, uitvoeringsbesluiten en het beheerscontract.

Hoewel, in geval iedereen meedoet de vrije marktconcurrentie groter zal zijn, zal er toch nog een compensatiemechanisme nodig zijn, hoewel de compensatie in dit geval lager zou zijn en daardoor zal het voor de banken meer aanvaardbaar worden bij te dragen in de kosten van De Post.

De Post is niet het goedkoopst omdat ze ook haar kosten moet dekken : De Post wil zijn prijzen herzien op voorwaarde dat ze er op de een of andere manier voor wordt vergoed. Daarom is het huidige debat zo belangrijk.

Op de vraag van *mevrouw. Leen Laenens (AGALEV-ECOLO)* omtrent alternatieven voor het gebruik van de circulaire cheque antwoordt *de heer Damiens* dat er eigenlijk verschillende mogelijkheden zijn om de problemen op te lossen.

- Ofwel betaalt de uitgever van deze cheque de kosten ervan. Dit moet wel voorwerp uitmaken van een discussie met de instellingen en organisaties die gebruik maken van deze circulaire cheques. Het is de keuze van de uitgever van deze cheque om dit systeem te gebruiken en de ontvanger moet het dan niet betalen.

gure dans le contrat de gestion examiné à l'heure actuelle avec les pouvoirs publics. Il est clair que de tels bureaux ne peuvent pas être financés exclusivement par la poste et qu'ils ne sont pas, pour l'instant, financés par le contrat de gestion, mais par les recettes provenant de la vente de timbres et d'autres services offerts par la Poste, ce qui est contraire aux dispositions de la directive européenne, qui prévoit que les recettes provenant de la vente de timbres ne peuvent servir qu'au financement du service postal universel. Il convient dès lors de trouver d'autres sources de financement.

En ce qui concerne les services interfaces, toutes les banques doivent accepter les paiements de toutes les autres banques ainsi que de La Poste. Le problème ne réside pas dans la possibilité ou l'impossibilité de recevoir des paiements, mais dans l'étendue du réseau de bureaux. En général, les banques n'ont qu'un réseau de 800 à 1000 bureaux. Seule la Poste a des bureaux dans des zones très éloignées.

L'orateur ne souhaite pas se prononcer sur la question de savoir si le service bancaire de base doit être fourni par tous les établissements ou uniquement par la poste. Il constate uniquement que La Poste est actuellement tenue de fournir ces services en vertu de lois, d'arrêtés d'exécution et du contrat de gestion.

Même si, en cas de participation de tous les établissements, la libre concurrence du marché sera plus grande, un mécanisme de compensation sera cependant nécessaire. En l'occurrence la compensation devrait toutefois être moins importante et il serait dès lors plus aisé de faire accepter par les banques la participation aux frais de La Poste.

La Poste n'est pas la moins chère, parce qu'elle doit, elle aussi, couvrir ses frais. La Poste est disposée à revoir ses prix, pour autant qu'elle soit indemnisée d'une manière ou d'une autre. C'est la raison pour laquelle le présent débat est si important.

À la question de *Mme Leen Laenens (AGALEV-ECOLO)* concernant les alternatives à l'emploi du chèque circulaire, *M. Damiens* répond qu'il existe en fait plusieurs possibilités pour résoudre les problèmes.

- Ou l'émetteur de ce chèque en supporte les frais. Cette décision doit cependant faire l'objet d'une discussion avec les institutions et organisations qui utilisent ces chèques circulaires. C'est l'émetteur de ce chèque qui choisit d'utiliser ce système et, dans ce cas, ce n'est pas au bénéficiaire de payer les frais.

- ofwel wordt nagegaan wie de begunstigde ervan is en betaalt deze persoon
- of de overheid betaalt de kosten in het kader van het beheerscontract, en dan is het de staat die betaalt
- ofwel werkt men via een bankrekening.

- Ou on vérifie qui en est le bénéficiaire et cette personne paie
- Ou les pouvoirs publics paient les frais dans le cadre du contrat de gestion et, dans ce cas, c'est l'état qui paie.
- Ou on passe par un compte bancaire.