

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

9 décembre 2019

**L'IMPACT
DE LA DIGITALISATION DANS LE
SECTEUR BANCAIRE, NOTAMMENT
SUR LES CONSOMMATEURS
ET LES ENTREPRISES**

Audition

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉCONOMIE,
DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS
ET DE L'AGENDA NUMÉRIQUE
PAR
MME **Leen DIERICK**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposés introductifs	3
II. Questions et observations des membres	30
III. Réponses	36

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

9 december 2019

**DE IMPACT
VAN DE DIGITALISERING
IN DE BANKENSECTOR,
MET NAME OP CONSUMENTEN
EN BEDRIJVEN**

Hoorzitting

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Leen DIERICK**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzettingen	3
II. Vragen en opmerkingen van de leden	30
III. Antwoorden	36

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

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt
Ecolo-Groen	Tinne Van der Straeten, Stefaan Van Hecke, Gilles Vanden Burre
PS	Christophe Lacroix, Patrick Prévot, Philippe Tison
VB	Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter
CD&V	Leen Dierick
PVDA-PTB	Roberto D'Amico
Open Vld	Kathleen Verhelst
sp.a	Melissa Depraetere

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Peter De Roover, Joy Donné, Frieda Gijbels, Wouter Raskin
Julie Chanson, Laurence Hennuy, Dieter Vanbesien, Albert Vicaire
Malik Ben Achour, Ludivine Dedonder, Ahmed Laaouej, Eliane Tillieux
Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt
Philippe Goffin, Caroline Taquin, Sophie Wilmès
Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh
Maria Vindevoghel, Thierry Warmoes
Robby De Caluwé, Marianne Verhaert
Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck

C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid:

DéFI	Sophie Rohonyi
------	----------------

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

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

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a décidé, au cours de sa réunion du 25 septembre 2019, d'organiser une audition sur l'impact de la digitalisation dans le secteur bancaire, notamment sur les consommateurs et les entreprises.

Au cours de cette audition, qui a eu lieu le 16 octobre 2019, les orateurs suivants ont été entendus:

— Mme Danièle Bovy, experte *legal, finance and banking*, et M. Jean-Philippe Ducart, *manager public affairs and media relations*, Test-Achats;

— M. Lieven Cloots, conseiller juridique (Unizo);

— Mme Carine Vansteenbrugge, directrice juridique, et M. Jean-Pol Guisset, vice-président, BZB-Fedafin;

— M. Toon Vanagt, membre du conseil d'administration, FinTech Belgium;

— Mme Lise Disneur, responsable de projet et conseillère juridique, Financité;

— M. Frank Vanaerschot, collaborateur de fond, FairFin;

— M. Karel Van Eetvelt, CEO, Febelfin.

Au cours de la réunion du 25 septembre 2019, il a également été décidé de demander un avis écrit à OKRA, avis qui a été reçu le 10 octobre 2019 et mis à la disposition des membres.

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS

A. Exposé de M. Jean-Philippe Ducart et de Mme Danièle Bovy

M. Jean-Philippe Ducart (Test Achats) estime qu'il est temps de se préoccuper de la question de la digitalisation dans le secteur bancaire.

Depuis quelques années, on assiste à de profonds changements dans les relations entre les banques et leurs clients. Une tendance est manifeste: les clients sont invités à réaliser par eux-mêmes, de manière digitale, un nombre croissant d'opérations bancaires. Presque chaque semaine la presse se fait l'écho de l'un ou l'autre bouleversement dans ce domaine.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft tijdens haar vergadering van 25 september 2019 beslist een hoorzitting te houden over de impact van de digitalisering in de bankensector, met name op consumenten en bedrijven.

Tijdens deze hoorzitting, die heeft plaatsgevonden op 16 oktober 2019, werden gehoord:

— mevrouw Danièle Bovy, experte *legal, finance and banking*, en de heer Jean-Philippe Ducart, *manager public affairs and media relations*, Test Aankoop;

— de heer Lieven Cloots, juridisch adviseur, UNIZO;

— mevrouw Carine Vansteenbrugge, juridisch directeur, en de heer Jean-Pol Guisset, ondervoorzitter, BZB-Fedafin;

— de heer Toon Vanagt, board member, FinTech Belgium;

— mevrouw Lise Disneur, projectverantwoordelijke en juridisch raadgever, Financité;

— de heer Frank Vanaerschot, inhoudelijk medewerker, FairFin;

— de heer Karel Van Eetvelt, CEO, Febelfin.

Op de vergadering van 25 september 2019 werd eveneens besloten een schriftelijk advies te vragen aan OKRA. Dit advies werd ontvangen op 10 oktober 2019 en ter beschikking gesteld van de leden.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN

A. Uiteenzetting van de heer Jean-Philippe Ducart en van mevrouw Danièle Bovy

Volgens de heer Jean-Philippe Ducart (*Test Aankoop*) is het tijd dat de impact van de digitalisering van de bankensector tegen het licht wordt gehouden.

De relatie tussen de banken en hun klanten is de jongste jaren grondig veranderd. Er tekent zich een duidelijke trend af: de klanten worden ertoe aangezet almaar meer bankverrichtingen zelf uit te voeren, via het internet. Bijna wekelijks wordt in de pers gewag gemaakt van de zoveelste ingrijpende verandering op dat vlak.

Cette évolution est tellement rapide qu'elle laisse un nombre considérable de personnes totalement désespérées. Ces derniers mois, Test Achats a reçu d'innombrables appels demandant de réagir pour que leurs besoins soient pris en compte par le secteur bancaire.

Une enquête de satisfaction de Test Achats de septembre 2019 vient d'ailleurs confirmer la perception particulièrement négative à l'égard de certaines évolutions dans le secteur, dont les frais bancaires et la tarification rampante (ce qui était gratuit devient payant au fil du temps), alors même que le consommateur réalise de plus en plus d'opérations par lui-même et avec ses propres moyens et que les rendements des produits financiers, pour le consommateur moyen, sont en baisse.

Test Achats a pu mesurer l'ampleur de ce désarroi après le lancement de sa pétition "Payer pour retirer son argent? C'est non". En quelques mois, cette pétition pour des services bancaires abordables a recueilli près de 18 000 signatures.

Pour Mme Danièle Bovy (Test Achats), la société évoluant, il est normal que la digitalisation croissante à laquelle on assiste dans tous les secteurs s'observe également dans le monde bancaire. Si certains de ces changements peuvent s'avérer positifs pour le consommateur, avec un effet *win-win* pour la banque comme pour son client, d'autres peuvent avoir un impact négatif dans la relation entre ces mêmes: il faut prêter attention aux dégâts collatéraux de la digitalisation.

La question de l'accès au compte à vue est préoccupante. Tout citoyen doit pouvoir disposer d'un compte à vue et être en mesure de le gérer de manière autonome: c'est un élément essentiel à l'intégration dans notre société et tout simplement à la dignité humaine. Jusqu'il y a peu, chacun, quels que soient ses besoins, pouvait trouver ce service, à un coût très raisonnable, dans quasi toutes les banques. Ce n'est plus le cas aujourd'hui.

À l'initiative notamment de Test Achats, la Belgique a adopté le "*service bancaire de base*" (réservé dans sa forme actuelle aux personnes non-bancarisées) avant que l'Europe ne l'impose.

Des pans entiers de la vie en société glissent vers le numérique. Que le consommateur exécute des tâches administratives, qu'il procède à des achats ou même qu'il entretienne des relations humaines, les ordinateurs et les smartphones lui sont de plus en plus nécessaires. Il est donc naturel que les services bancaires évoluent

Deze evolutie gaat dermate snel dat veel klanten het noorden helemaal kwijt zijn. De jongste maanden werd Test Aankoop gecontacteerd door talloze klanten die de consumentenorganisatie verzoeken de bankensector ertoe aan te sporen gehoor te geven aan hun noden.

De resultaten van een tevredenheidsenquête die Test Aankoop in september 2019 heeft uitgevoerd, bevestigen trouwens dat bepaalde evoluties in de bankensector zeer koel worden onthaald: het betreft de stijging van de bankkosten en de fors duurder wordende tarifiering (diensten die aanvankelijk kosteloos waren, worden betalend na verloop van tijd). Tegelijk voert de consument almaar meer bankverrichtingen zelf uit, met behulp van zijn eigen middelen, en gaan de rendementen van de financiële producten voor de gemiddelde consument almaar omlaag.

Naar aanleiding van de petitie "Betalen voor je eigen geld? Nee!" heeft Test Aankoop kunnen vaststellen dat de burgers bijzonder ontsteld zijn. Op enkele maanden tijd werd deze petitie voor het betaalbaar houden van de bankdiensten door bijna 18 000 mensen ondertekend.

Mevrouw Danièle Bovy (Test Aankoop) geeft aan dat de samenleving evolueert. Aangezien alle sectoren almaar meer inzetten op digitalisering, is het niet meer dan normaal dat ook de bankensector dat doet. Sommige veranderingen mogen dan wel gunstig uitpakken voor de consument, met een *win-wineffect* voor de bank én voor de klant, maar andere kunnen de relatie tussen de bank en haar cliënteel dan weer danig verzuren. Het is dan ook zaak oog te hebben voor de kwalijke neveneffecten van de digitalisering.

De toegang tot de zichtrekeningen baart de spreekster zorgen. Iedere burger moet kunnen beschikken over een zichtrekening en moet die zelf kunnen beheren; dat is een wezenlijke voorwaarde om in onze samenleving te kunnen functioneren en gewoonweg om de menselijke waardigheid te waarborgen. Tot voor kort kon iedereen, ongeacht zijn behoeften, in bijna alle banken tegen een zeer redelijke prijs gebruik maken van die dienstverlening. Dat is thans niet meer het geval.

Op initiatief van onder meer Test Aankoop heeft België de basisbankdienst ingevoerd, die in de huidige vorm alleen bedoeld is voor mensen zonder eigen bankrekening. De EU heeft die dienst pas later opgelegd.

Het maatschappelijk leven verloopt almaar meer digitaal. De consument moet steeds vaker naar zijn computer en zijn smartphone grijpen om zijn administratie af te handelen, aankopen te doen, en zelfs om contact te houden met anderen. Het ligt dus voor de hand dat het met de bankdiensten dezelfde kant opgaat; voor zeer

dans ce sens et c'est une bonne chose pour de très nombreuses personnes. C'est également important pour le secteur bancaire qui voit avancer la concurrence de nouveaux acteurs.

Il est cependant évident qu'un nombre considérable de personnes n'est pas en mesure ou ne souhaite pas fonctionner de la sorte. Il est de notre responsabilité collective de veiller à ce qu'elles ne soient pas exclues de la vie économique et sociale. C'est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de répondre à un besoin essentiel comme la gestion des finances personnelles.

Or, on constate que les banques poussent leurs clients vers les services digitaux de différentes manières:

- en réduisant le nombre d'agences et le personnel à disposition des clients;
- en développant de manière unilatérale la digitalisation des services bancaires;
- en augmentant les frais de tout service qui demande l'intervention du personnel de la banque;
- en supprimant certains services dits "manuels".

Quels sont les conséquences et les dégâts collatéraux de cette digitalisation?

Les réseaux d'agences

Fin 2018, il restait 5 133 agences bancaires, contre 5 896 un an plus tôt et plus de 8 250 en 2008, selon les chiffres de Febelfin. La diminution du nombre d'employés est tout aussi nette. En mars 2019, de nouvelles annonces ont eu lieu. Le mouvement est impressionnant. Les banques déclarent que c'est la conséquence d'une baisse de fréquentation. Il faut pourtant souligner que, lors des enquêtes de satisfaction annuelles par Test Achats, le principal reproche que les consommateurs adressent à leur banque est la difficulté d'obtenir renseignements et conseils.

Les extraits de compte

Depuis les origines du système bancaire, les banques remplissaient leur obligation légale d'information en fournissant à leurs clients des extraits imprimés. Les recevoir à domicile ou les prendre en agence était compris dans le prix du compte.

Ensuite sont venues les imprimantes dans les aires de *self-banking* des agences. L'envoi des extraits est alors devenu le plus souvent payant. Les progrès technologiques ont abouti à un renversement de paradigme:

veel mensen is dat een goede zaak. Tevens is zulks belangrijk voor de bankensector, die de concurrentie moet aangaan met oprukkende nieuwe spelers.

Niettemin is het evident dat veel mensen er niet toe in staat zijn die evolutie te volgen, dan wel dat niet willen. Het is ons aller verantwoordelijkheid erop toe te zien dat zij economisch en sociaal niet uit de boot vallen. Dat geldt des te meer wanneer het de bedoeling is tegemoet te komen aan een essentiële behoefte, met name het beheer van de eigen centen.

Vastgesteld wordt evenwel dat de banken hun klanten op verschillende manieren naar de digitale diensten leiden:

- door het agentschappennetwerk af te bouwen en de klanten minder personeel ter beschikking te stellen;
- door de digitalisering van de bankdiensten eenzijdig uit te bouwen;
- door de kosten te verhogen van elke dienst waarvoor de interventie van bankpersoneel vereist is;
- door bepaalde "manuele" diensten te schrappen.

Wat zijn de gevolgen en de kwalijke neveneffecten van deze digitalisering?

Kantorennetwerken

Volgens cijfers van Febelfin waren er eind 2018 nog 5 133 bankkantoren, tegenover 5 896 een jaar eerder en nog meer dan 8 250 in 2008. De daling van het aantal werknemers is even duidelijk. In maart 2019 werden nieuwe inkrimpingen aangekondigd. De trend is indrukwekkend. Volgens de banken komt dit omdat almaar minder klanten naar het bankkantoor komen. Nochtans onderstreept Test Aankoop dat haar jaarlijkse tevredenheidsenquêtes uitwijzen dat de consumenten hun bank het meest verwijten dat het moeilijk is informatie en advies te verkrijgen.

Rekeninguittreksels

Sinds het ontstaan van het banksysteem hebben de banken hun wettelijke informatieplicht vervuld door hun klanten gedrukte afschriften te verstrekken. De afschriften thuis ontvangen of bij een kantoor ophalen was in de prijs van de bankrekening begrepen.

Vervolgens werd het mogelijk zelf afschriften af te drukken aan de selfbankautomaten. Gedrukte afschriften thuis ontvangen werd dan vaak betalend. Door de technologische vooruitgang konden banken evolueren

les banques remplissent leur obligation d'information simplement en mettant à disposition de leurs clients l'information des extraits sous une forme digitalisée, à charge pour ces clients de conserver cette information sous une forme durable, en imprimant eux-mêmes et à leurs frais leurs extraits de compte.

Ce changement est acceptable pour autant que ces documents restent accessibles pendant 10 ans (durée classique de la prescription) et que les clients gardent le choix avec les extraits-papier. Il faut constater que ce n'est malheureusement pas ce qui se passe: les imprimantes mises à disposition des clients en agence sont progressivement supprimées dans bon nombre d'établissements et, parallèlement, le coût de l'envoi des extraits augmente sensiblement (de 100 % au 1^{er} septembre 2019 chez KBC par exemple).

Celui qui ne souhaite pas se contenter des extraits téléchargés peut voir en pratique le coût de son compte à vue doubler! Bien des consommateurs sont scandalisés par cette évolution qui leur est imposée.

Les virements papiers

Même si une majorité de consommateurs apprécie le confort du *PC-banking* ou, plus récemment, des applications de banque mobile (sur smartphone), on ne peut pas oublier qu'il en reste des centaines de milliers qui préfèrent, voire sont contraints, d'utiliser les formulaires de virement-papier.

Or, les frais liés à ce type d'opération augmentent, sans aucun garde-fou.

Dans la plupart des grands établissements bancaires, les frais sont passés en une dizaine d'années de 30 ou 35 centimes à 1,25 voire 1,50 euro. Cela a d'autant moins de sens que le nombre de virements-papier est en diminution constante.

Les banques peuvent encourager leurs clients qui le peuvent à opérer de manière informatique. Mais il n'est pas acceptable de sanctionner ceux qui n'ont pas le choix et qui sont très souvent ceux dont les revenus sont les plus modestes. Gérer les dépenses d'un ménage de cette manière est devenu en peu de temps hors de prix.

L'accès au cash

Est-il opportun d'évoluer vers une société *cashless* ou plutôt vers le *less cash*? La question suscite bien des réactions. Toutes les enquêtes (dont celles de Test Achats) indiquent que les consommateurs ne sont pas

naar een nieuw paradigma: ze vervullen hun informatieplicht gewoon door hun klanten digitale afschriften ter beschikking te stellen, waarbij die klanten er dan zelf voor moeten zorgen die informatie duurzaam te bewaren door de rekeninguittreksels op eigen kosten af te drukken.

Die aanpassing is aanvaardbaar zolang die documenten tien jaar lang beschikbaar blijven (klassieke verjaringstermijn) én klanten kunnen blijven kiezen voor papieren afschriften. Jammer genoeg blijkt dat niet het geval te zijn: in veel bankkantoren worden de afschriftenprinters geleidelijk weggehaald en tegelijkertijd worden de kosten voor het verzenden van de uittreksels fors verhoogd (met 100 % vanaf 1 september 2019 bij KBC bijvoorbeeld).

Voor wie zich niet tevreden stelt met louter digitale afschriften, kunnen de kosten van de zichtrekening dubbel zo hoog oplopen. Veel consumenten zijn verontwaardigd over deze aanpassingen, die hen door de maag worden gesplitst.

Overschrijvingen op papier

Hoewel de meeste consumenten het gemak van *pc-banking* of, recenter, van bankapps voor de smartphone waarderen, mag niet over het hoofd worden gezien dat er nog honderdduizenden mensen zijn die papieren overschrijvingsformulieren willen en soms zelfs moeten gebruiken.

De kosten van dit soort verrichtingen nemen echter hand over hand toe, zonder enige waarschuwing.

Bij de meeste grote banken zijn de kosten over een periode van ongeveer tien jaar gestegen van 30 of 35 cent tot 1,25 of zelfs 1,50 euro. Dat slaat nergens op, aangezien het aantal papieren overschrijvingen voortdurend daalt.

Dat de banken hun klanten die ermee overweg kunnen, aansporen digitaal te werken, is tot daaraantoe. Het is echter niet aanvaardbaar dat de mensen die geen keuze hebben, worden gestraft, temeer daar het vaak gaat om mensen met een heel laag inkomen. Het beheren van de uitgaven van een huishouden is op die manier in korte tijd buitensporig duur geworden.

Toegang tot cash

Is het opportuun te evolueren naar een *cashless*-maatschappij, of moet veeleer worden gestreefd naar *less cash*? Deze vraag roept veel reacties op. Alle enquêtes (ook die van Test Aankoop) tonen aan dat de

prêts à renoncer à l'argent liquide et que celui-ci est encore très présent dans l'économie et dans les relations interpersonnelles.

Les banques ont plusieurs raisons de souhaiter sa diminution voire sa disparition et Test Achats n'est pas du tout opposé à ce qu'elles mènent campagne pour encourager les paiements électroniques.

Par contre, les consommateurs n'acceptent pas les mesures qui ont pour but de les empêcher d'avoir accès à leurs liquidités. Lorsque, simultanément, les retraits d'argent au guichet sont lourdement tarifés (voire interdits), le nombre de distributeurs drastiquement réduit et les retraits aux distributeurs restants tarifés, ils peuvent avoir un sentiment justifié que leur argent est pris en otage par la banque à laquelle ils souhaitent simplement le confier.

Ce n'est pas pour rien que la levée de boucliers a été aussi forte quand *bpost banque* a envisagé de faire payer les retraits même aux distributeurs de la banque elle-même.

Dans cette évolution, que devient le profil type du titulaire de compte?

Les banques semblent aujourd'hui considérer que le client auquel elles s'adressent dispose:

- d'un PC suffisamment récent, performant, protégé etc.;
- d'une connexion internet;
- d'une imprimante;
- d'un smartphone suffisamment récent et performant sur lequel il aura chargé différentes applications de paiement;
- d'un disque dur externe, d'un compte dans le cloud ou d'un autre moyen de conserver durablement les informations numérisées;
- et que, en outre, il a la formation nécessaire pour maîtriser ces outils et pour prendre toutes les mesures de prudence pour éviter erreurs et malversations.

Il est raisonnable de s'interroger: quel pourcentage de la population adulte correspond à cette définition? Quel projet ont dès lors les banques pour ceux, très nombreux, qui ne remplissent pas ces conditions?

consument niet bereid is cash op te geven en dat cash nog steeds heel aanwezig is in de economie en in de intermenselijke relaties.

De banken hebben verschillende redenen om te streven naar minder of zelfs geen cash; Test Aankoop is helemaal niet gekant tegen de bankcampagnes om elektronische betalingen aan te moedigen.

De consumenten aanvaarden daarentegen geen maatregelen die hen de toegang tot hun liquide middelen ontfangen. Wanneer tegelijk geldopnames aan het loket heel duur (of zelfs onmogelijk) zijn, het aantal geldautomaten drastisch slinkt en geldafhalingen aan een automaat betalend worden, kan de consument terecht het gevoel krijgen dat zijn geld wordt gegijzeld door de bank waaraan hij het eenvoudigweg wil toevertrouwen.

Het hoeft niet te verbazen dat een stroom van protest op gang kwam toen *bpost bank* het voornemen uitsprak om geld afhalen betalend te maken, ook aan de automaten van de bank zelf.

Wat betekent die evolutie voor het typische profiel van de rekeninghouder?

De banken lijken er thans van uit te gaan dat de klant tot wie ze zich richten beschikt over:

- een pc die onder meer voldoende recent, krachtig en beveiligd is;
- een internetverbinding;
- een printer;
- een voldoende recente en krachtige smartphone waarop de klant verschillende betaalapplicaties heeft gedownload;
- een externe harde schijf, een cloudaccount of een ander middel om digitale informatie duurzaam bij te houden.

Bovendien wordt van de klant verwacht dat hij de nodige opleiding heeft gekregen om die tools te beheersen en om alle voorzorgsmaatregelen te nemen om fouten en misbruik te voorkomen.

Men kan zich terecht afvragen welk percentage van de volwassen bevolking aan die definitie beantwoordt. Hoe zullen de banken omgaan met de heel talrijke groep mensen die niet aan deze voorwaarden voldoen?

En guise de conclusion, *M. Jean-Philippe Ducart* considère que le consommateur doit encore pouvoir disposer, à un coût abordable, du type de services bancaires, plus ou moins digitalisés, qui lui convient le mieux.

Face à l'évolution en sens contraire (moins de choix, une digitalisation à marche forcée), c'est au législateur qu'il revient de réguler le processus en cours, notamment en étoffant le service bancaire de base et instaurant des modalités d'accompagnement dans la transition digitale.

B. Exposé de M. Lieven Cloots

M. Lieven Cloots (UNIZO) indique que, même si les robots-conseillers et les chatbots ne sont pas encore monnaie courante, la digitalisation est en pleine expansion dans de nombreux domaines, y compris dans le secteur bancaire. Pour UNIZO, cette digitalisation présente principalement des avantages (nouvelles technologies, processus accélérés, administration réduite, frais de transaction réduits), même si l'association tient à prévenir que toutes les PME ne suivent pas l'évolution (la révolution) numérique à la même allure. Sur un certain nombre de points, il convient de veiller à préserver l'équilibre entre la numérisation et les possibilités des PME.

Selon M. Cloots, la réduction du nombre de distributeurs de billets illustre cette évolution trop rapide. Bien que le nombre de distributeurs de billets disponibles en Belgique dépasse toujours la moyenne européenne, les banques continuent de réduire leur nombre pour des raisons de sécurité et d'ordre financier, en particulier dans les petits noyaux commerciaux. À cet égard, il est argumenté que le commerçant local propose ou devrait proposer le paiement électronique en guise d'alternative, mais cet argument ne suffit pas toujours. En Belgique, 64 % de l'ensemble des transactions au comptoir sont encore réglées en espèces. C'est souvent le consommateur qui préfère payer en espèces, en particulier dans les noyaux commerciaux locaux avec une population plus âgée.

L'orateur estime qu'il s'agit de faciliter la transition dans ce domaine. Les différentes banques examineraient les possibilités de collaboration afin de prévoir des distributeurs de billets en nombre suffisant, ce dont l'UNIZO se félicite. D'autres possibilités doivent également être examinées, par exemple des dispositions en matière de "cash in shop", le consommateur versant au commerçant un montant supérieur à la valeur des biens achetés et recevant le change en espèces. Ou le placement d'un distributeur de billets dans le magasin (grâce auquel le consommateur pourrait retirer de l'argent et le commerçant ne devrait plus (faire) transporter les liquidités

Tot besluit stelt de heer *Jean-Philippe Ducart* dat de consument tegen een betaalbare prijs moet kunnen blijven beschikken over de — in meer of mindere mate gedigitaliseerde — bankdiensten die hem het best passen.

Aangezien men in de omgekeerde richting evolueert (minder keuze, gedwongen digitalisering), komt het de wetgever toe dit proces aan regels te onderwerpen, meer bepaald door de basisbankdienst verder uit te bouwen en door de digitale transitie in goede banen te leiden met behulp van flankerende maatregelen.

B. Uiteenzetting van de heer Lieven Cloots

De heer Lieven Cloots (UNIZO) stelt dat, hoewel robo-adviseurs en chatbots nog geen gemeengoed zijn, de digitalisering op allerlei domeinen sterk aan het groeien is, ook in de bankensector. UNIZO ziet vooral voordelen in deze digitalisering (nieuwe technologieën, versnelde processen, minder administratie, lagere transactiekosten enzovoort), maar wil er tegelijk ook voor waarschuwen dat niet elke kmo even sterk mee is met de digitale (r) evolutie. Op een aantal punten moet worden gewaakt over het evenwicht tussen digitalisering en de mogelijkheden van kmo's.

Een voorbeeld van deze te snelle evolutie is de afbouw van het aantal bankautomaten, aldus de heer Cloots. Hoewel België nog altijd meer bankautomaten telt dan het Europees gemiddelde, bouwen banken het aantal geldautomaten om veiligheids- en financiële redenen steeds verder af, vooral in kleinere handelskernen. Daarbij wordt vaak het argument opgeworpen dat de lokale ondernemer elektronisch betalen aanbiedt of zou moeten aanbieden als alternatief, maar dit argument volstaat niet altijd. In België verloopt nog steeds 64 % van alle toonbanktransacties in cash geld. Zeker in lokale handelskernen met een oudere bevolking is het vaak nog de consument die graag met cash geld betaalt.

De spreker meent dat de overgang op dit vlak moet worden gefaciliteerd. De verschillende banken zouden bekijken of ze kunnen samenwerken om in een voldoende beschikbaarheid van bankautomaten te voorzien, wat UNIZO toejuicht. Ook andere mogelijkheden moeten worden bekeken, zoals een regeling omtrent 'cash in shop', waarbij de consument een hoger bedrag aan de ondernemer betaalt dan de waarde van de aangekochte goederen, en het verschil in cash ontvangt. Of nog het plaatsen van een eigen geldautomaat in de winkel (waar de consument cash geld kan opvragen, en de ondernemer het cash geld dat hij ontvangt niet langer

qu'il reçoit à la banque), ceci impliquant toutefois une modification de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière.

M. Cloots fait observer que la digitalisation va de pair avec l'automatisation. Si c'est une bonne chose pour de nombreux processus, l'automatisation peut quelquefois également être contreproductive. En matière d'octroi de crédits, il s'agit d'éviter que l'octroi de crédits complexes se réduise à la fourniture numérique des chiffres et des documents nécessaires, qui seraient ensuite analysés de manière centralisée pour déboucher sur un accord ou un refus. Lors de l'octroi d'un tel crédit, il est nécessaire de comprendre l'entreprise elle-même et ses besoins de crédit, ce qui exige une approche personnelle de collaborateurs qui connaissent l'entreprise.

L'orateur aborde ensuite le thème du paiement électronique. Au premier semestre de 2019, *Worldline* a enregistré un milliard de transactions, soit 12 % de plus que l'année précédente. Le nombre de paiements électroniques croît d'année en année de quelque 10 %. En termes de paiements électroniques par habitant, la Belgique n'enregistre pas non plus de mauvais résultats, même si l'écart est grand avec les pays voisins, les Pays-Bas et le Royaume-Uni, de même qu'avec les pays scandinaves. En revanche, les chiffres de la Belgique sont plutôt faibles par rapport au reste de l'UE en ce qui concerne le nombre de terminaux de paiement par million d'habitants. De même, notre pays est à la traîne au niveau des nouvelles technologies de paiement telles que le paiement sans contact ou le paiement mobile.

Il en ressort qu'en Belgique, le système de paiement n'est pas (encore) suffisamment efficace. UNIZO distingue déjà quelque cinq priorités pour induire des changements.

Une première concerne le coût. Bien que diverses initiatives aient été prises pour faire baisser le coût du paiement électronique, la situation peut encore être améliorée. UNIZO estime que l'amélioration ne viendra pas tant des méthodes de paiement traditionnelles, mais plutôt des nouvelles évolutions. C'est ainsi que le commerçant pourra recevoir des paiements de clients via *Payconiq by Bancontact* sans frais de matériel (terminal de paiement) et pour la moitié du coût traditionnel de la transaction (0,06 euro au lieu de 0,12 euro) parce que le système fait appel à une nouvelle technologie.

La promotion de nouvelles technologies constitue une deuxième priorité. Ainsi qu'il est démontré avec *Payconiq by Bancontact*, les nouvelles technologies peuvent aussi faire sensiblement baisser le coût du paiement électronique. Il convient dès lors de promouvoir

moet (laten) vervoeren naar de bank), wat evenwel een wijziging veronderstelt van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.

De heer Cloots merkt op dat digitalisering hand in hand gaat met automatisering. Voor heel wat processen is dat een goede zaak, maar soms kan automatisering ook contraproductief werken. Op het vlak van kredietverlening moet worden vermeden dat het toekennen van complexere kredieten wordt herleid tot het digitaal bezorgen van de nodige cijfers en documenten, om die vervolgens gecentraliseerd te analyseren en op die manier een 'ja' of 'neen' te geven. Bij het verstrekken van dergelijk krediet is een kennis over de onderneming zelf en diens kredietbehoeften noodzakelijk, en dat vraagt een persoonlijke aanpak door medewerkers die de onderneming kennen.

Vervolgens snijdt de spreker het onderwerp van het elektronisch betalen aan. In de eerste jaarhelft van 2019 noteerde *Worldline* een miljard transacties, 12 % meer dan het jaar voordien. Het aantal elektronische betalingen stijgt jaar na jaar met ongeveer 10 %. Ook op het vlak van het aantal elektronische betalingen per inwoner doet België het niet al te slecht, al is het verschil met buurlanden Nederland en het Verenigd Koninkrijk, alsook met de Scandinavische landen, groot. Wat het aantal betaalterminals per miljoen inwoners betreft, scoort België dan weer eerder laag ten opzichte van de rest van de EU. Ook op het stuk van nieuwe betaaltechnologieën zoals contactloos betalen of mobiel betalen, hinkt ons land duidelijk achterop.

Dit toont aan dat het Belgische betaalverkeer (nog) niet efficiënt genoeg verloopt. Voor UNIZO zijn er een vijftal speerpunten om hierin verandering te brengen.

Een eerste betreft de kostprijs. Hoewel er verschillende initiatieven zijn genomen om de kostprijs van elektronisch betalen te doen dalen, blijft er ruimte voor verbetering. Die verwacht UNIZO niet zozeer van de traditionele betaalmethoden, wel van de nieuwe evoluties. Zo kan de ondernemer zonder hardwarekosten (betaalterminal), en aan de helft van de traditionele transactiekost (0,06 euro i.p.v. 0,12 euro), betalingen ontvangen van klanten via *Payconiq by Bancontact*, omdat zij via een nieuwe technologie werken.

Het stimuleren van nieuwe technologieën vormt een tweede speerpunt. Zoals *Payconiq by Bancontact* aantoonde, kunnen nieuwe technologieën de kostprijs van elektronisch betalen sterk doen dalen. Dergelijke technologieën moeten dan ook meer worden gepromoot.

d'avantage de telles technologies. À cet égard, il est nécessaire de mieux faire connaître le paiement sans contact, même si cela ne constitue pas une fin en soi pour UNIZO.

Troisièmement, à l'instar du modèle néerlandais (*Maatschappelijk Overleg Betaalverkeer*), il est nécessaire d'organiser une concertation structurelle entre toutes les parties prenantes (consommateurs, banques, entreprises et autorités) en vue de mettre au point des mesures qui accroissent l'efficacité des paiements.

Une quatrième priorité consiste à créer un cadre légal afin de pouvoir proposer (exclusivement) le paiement électronique: la législation belge actuelle ne permet en principe pas au commerçant de refuser les paiements en espèces. Or il ressort d'études d'UNIZO que 18 % des commerçants n'acceptent pas l'argent liquide.

Enfin, une gestion efficace des liquidités doit demeurer garantie. Si le paiement électronique doit être encouragé, le paiement en espèces ne peut être stigmatisé. M. Cloots renvoie à cet égard à la possibilité précitée de "cash in shop", ou l'installation de son propre distributeur de billets en magasin.

C. Exposé de M. Jean-Pol Guisset et Mme Carine Vansteenbrugge

M. Jean-Pol Guisset (BZB-Fedafin) indique qu'avec ses 2 600 membres actifs, BZB-Fedafin est la plus grande association professionnelle d'intermédiaires indépendants en services bancaires et financiers, assurances et crédits, et la plus représentative.

Récemment, BZB-Fedafin a mené, en collaboration avec *PricewaterhouseCoopers (PwC)*, une enquête auprès de quelque 1 500 clients au sujet de leur relation avec les intermédiaires financiers indépendants.

Mme Carine Vansteenbrugge (BZB-Fedafin) indique qu'il est ressorti de cette enquête que les clients des intermédiaires indépendants sont généralement satisfaits et loyaux. C'est ainsi que 80 % des clients déclarent avoir confiance en leur intermédiaire, 70 % sont clients depuis plus de six ans, et deux tiers des personnes interrogées recommanderaient leur intermédiaire à quelqu'un d'autre. Enfin, quatre personnes sur cinq estiment que leur intermédiaire les traite avec respect.

Si les clients demandent conseil à un intermédiaire financier indépendant, c'est surtout parce qu'ils lui font confiance et qu'ils apprécient sa connaissance pointue des produits financiers. L'enquête montre que lorsque les clients prennent des décisions financières, ce qui les guide n'est pas tant le prix ou la marque d'un produit, ni

Een betere bekendmaking van contactloos betalen is daarbij noodzakelijk, hoewel dat volgens UNIZO geen doel op zich is.

Op de derde plaats is er, naar Nederlands voorbeeld (*Maatschappelijk Overleg Betaalverkeer*), nood aan een structureel overleg tussen alle stakeholders (consumenten, banken, ondernemers én overheid) om maatregelen te ontwikkelen die het betaalverkeer efficiënter kunnen doen verlopen.

Een vierde speerpunt betreft een wettelijk kader om (enkel) elektronisch betalen aan te bieden: de Belgische wetgeving laat vandaag in principe niet toe om als ondernemer cashbetalingen te weigeren. Nochtans blijkt uit studies van UNIZO dat 18 % van de ondernemers geen cash geld aanvaardt.

Ten slotte moet een efficiënt cashbeheer gewaarborgd blijven. Elektronisch betalen moet worden versterkt, maar cashbetalingen mogen niet worden gestigmatiseerd. De heer Cloots verwijst in dat verband naar de hogergenoemde 'cash in shop' of het plaatsen van een eigen geldautomaat in de winkel.

C. Uiteenzetting van de heer Jean-Pol Guisset en mevrouw Carine Vansteenbrugge

De heer Jean-Pol Guisset (BZB-Fedafin) legt uit dat BZB-Fedafin met 2 600 actieve leden de grootste en meest representatieve beroepsorganisatie is van zelfstandige tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten, verzekeringen en kredieten.

BZB-Fedafin heeft onlangs in samenwerking met *PricewaterhouseCoopers (PwC)* een enquête uitgevoerd bij zo'n 1 500 klanten naar hun verhouding met zelfstandige financiële tussenpersonen.

Mevrouw Carine Vansteenbrugge (BZB-Fedafin) stelt dat uit die enquête naar voren kwam dat klanten van zelfstandige tussenpersonen over het algemeen tevreden en loyaal zijn. Zo geeft 80 % van de klanten aan zijn tussenpersoon te vertrouwen, is 70 % al meer dan zes jaar klant en zou twee derde van de respondenten zijn tussenpersoon aanbevelen. Vier op de vijf vindt dat de tussenpersoon hen respectvol behandelt.

Klanten gaan vooral te rade bij een zelfstandige financiële tussenpersoon omdat ze hem vertrouwen en zijn expertise inzake financiële producten appreciëren. Het onderzoek toont -aan dat, wanneer klanten financiële beslissingen nemen, zij zich niet zozeer laten leiden door prijs of merk van een product noch door het feit dat het

le fait qu'il soit nouveau, mais plutôt le besoin de protéger leur patrimoine et de maîtriser leurs finances. L'accès à des informations compréhensibles et fiables est un autre élément crucial. De manière générale, l'enquête montre qu'en matière de services financiers, les clients attachent une grande importance à l'aspect humain.

Cet aspect humain ("*human touch*") est caractérisé par trois piliers. Le premier pilier est la confiance. Il comprend non seulement les connaissances et le savoir-faire de l'intermédiaire indépendant, mais également des éléments comme le fait de se montrer respectueux, cohérent, fiable et honnête. L'enquête fait d'ailleurs apparaître que 86 % des personnes interrogées ne saisissent pas toute la complexité des produits financiers.

Le deuxième pilier est la pertinence. Les clients attendent en effet de leur intermédiaire qu'il leur fournisse des informations pertinentes. Une majorité écrasante des clients (94 %) trouve important à très important de recevoir les bonnes informations au bon moment et sous une forme compréhensible.

Le dernier pilier est l'interaction. Une enquête réalisée par PwC à l'échelle mondiale a montré que plus la technologie évolue, plus les clients souhaitent interagir avec une personne physique. Au niveau mondial, 75 % des clients souscrivent à cette affirmation, mais ce pourcentage est encore plus élevé dans les pays voisins (p. ex. 84 % pour l'Allemagne; il n'y pas de chiffres disponibles pour la Belgique). Dans ce cadre, Mme Vansteenbrugge souligne que les algorithmes sont toujours biaisés dans une certaine mesure, si bien qu'il est essentiel que la décision prise par l'algorithme puisse être corrigée par une personne. L'enquête réalisée à la demande de BZB-Fedafin montre que 93 % des clients sont satisfaits de la fréquence et de la durée des interactions avec leur intermédiaire indépendant. La plupart des personnes interrogées ont une préférence pour deux à cinq interactions par an, ayant chacune, idéalement, une durée de 10 à 30 minutes.

En règle générale, 52 % des clients préfèrent que les interactions avec leur intermédiaire financier indépendant prennent la forme d'une rencontre en face à face. Pour la communication d'informations et d'offres, une majorité de personnes interrogées préfèrent cependant les canaux numériques (courriels personnalisés). Lorsque des changements importants se produisent dans la vie du client (p. ex. la naissance d'un enfant ou l'achat d'une maison), c'est encore le face à face qui est la formule de prédilection des personnes interrogées, y compris dans la tranche d'âge des 18 à 34 ans.

M. Jean-Pol Guisset indique que pour le moment, les banques investissent des moyens considérables dans la

om een nieuw product gaat, maar des te meer door de behoefte hun vermogen te beschermen en hun financiën te controleren. Ook het verkrijgen van begrijpelijke en betrouwbare informatie is cruciaal. In het algemeen blijkt uit het onderzoek dat klanten veel waarde hechten aan de menselijke toets in financiële dienstverlening.

Die '*human touch*' wordt gekenmerkt door drie pijlers. Een eerste pijler is vertrouwen. Dit omvat niet enkel de kennis en kunde van de zelfstandige tussenpersoon, maar ook aspecten zoals respect tonen en consequent, betrouwbaar en eerlijk zijn. De enquête laat overigens zien dat 86 % van de respondenten de complexiteit van financiële producten niet geheel bevat.

Relevantie is de tweede pijler. Klanten vertrouwen inderdaad op hun tussenpersoon om hen de relevante informatie te verstrekken. Een overweldigende meerderheid van de klanten (94 %) vindt het belangrijk tot zeer belangrijk om de juiste informatie op het juiste moment te verkrijgen, en dat die informatie begrijpelijk is.

De laatste pijler is interactie. Een wereldwijd onderzoek van PwC heeft aangetoond dat klanten meer interactie willen met een fysiek persoon naarmate de technologie evolueert. Internationaal onderschrijft 75 % van de klanten die stelling, voor onze buurlanden ligt dat percentage nog hoger (bijvoorbeeld 84 % voor Duitsland; voor België zijn geen cijfers beschikbaar). In dit kader wijst mevrouw Vansteenbrugge erop dat algoritmes steeds een zekere mate van bias hebben, waardoor het essentieel is dat de door het algoritme genomen beslissing kan worden gecorrigeerd door een persoon. De in opdracht van BZB-Fedafin uitgevoerde enquête laat zien dat 93 % van de klanten tevreden is met de frequentie en de duur van de interactie met hun zelfstandige tussenpersoon. De meeste respondenten hebben een voorkeur voor twee tot vijf interacties per jaar, die elk idealiter 10 tot 30 minuten duren.

Over het algemeen prefereert 52 % van de klanten *face-to-face* interactie met hun zelfstandige financiële tussenpersoon. Voor het ontvangen van informatie en offertes geeft een meerderheid van de respondenten de voorkeur aan digitale kanalen (met name gepersonaliseerde e-mails). Bij belangrijke veranderingen in het leven van de klant (bijvoorbeeld de geboorte van een kind of de aankoop van een huis) wordt dan weer duidelijk fysiek contact met de tussenpersoon verkozen, ook door de respondenten uit de leeftijdsgroep van 18 tot 34.

De heer Jean-Pol Guisset merkt op dat de banken momenteel enorme middelen investeren in de digitalisering,

digitalisation, et ce, pour diverses raisons. Cependant, la transition vers ces nouveaux systèmes ne se passe pas sans heurts. Les intermédiaires sont d'ailleurs bien placés pour le savoir: ils doivent aider les clients en cas de panne informatique et consacrent beaucoup de temps à aider leurs clients – surtout les plus âgés – à s'y retrouver dans ce nouvel environnement numérique.

L'orateur explique qu'une grande partie des investissements vise à faire en sorte que le client ne prenne plus le chemin de la banque, notamment via la réduction du nombre d'agences. Selon les banques, c'est le client qui exige de tout pouvoir faire de manière numérique. L'enquête réalisée par BZB-Fedafin fait toutefois apparaître une autre réalité. M. Guisset estime qu'à long terme, la diminution du nombre d'agences constitue une évolution dommageable, tant pour le client que pour les établissements financiers eux-mêmes. Pour l'orateur, il serait préférable que la digitalisation se concentre sur les *back offices* des banques, c'est-à-dire sur les services d'appui des agences locales.

D. Exposé de M. Toon Vanagt

M. Toon Vanagt (*FinTech Belgium*) explique que FinTech Belgium est une jeune fédération professionnelle qui représente une centaine d'entreprises dans divers sous-secteurs. Le point commun entre ses membres est qu'ils fournissent des technologies financières qui utilisent des modèles (opérationnels, techniques ou commerciaux) innovants, qui apportent des solutions à différents problèmes ou qui améliorent le confort de l'utilisateur final. En offrant ces services, ces entreprises essaient de s'attirer des clients (B2C) ou de devenir fournisseurs des entreprises du secteur financier (B2B). FinTech Belgium revêt la forme d'une ASBL, dont les administrateurs sont tous bénévoles.

Au niveau mondial, la situation du secteur des technologies financières peut se résumer, de manière un peu simpliste, à la boutade "les États-Unis innoveront, l'Asie copie et l'Europe réglemente". Bien que les États-Unis et l'Asie continuent à dominer le secteur, l'Europe, y compris notre pays, est en train de combler son retard à un rythme accéléré. Tant au niveau européen qu'au niveau mondial, d'énormes moyens sont investis dans des entreprises qui, sans être des banques (et donc, sans avoir de licence bancaire), proposent des services financiers en tant qu'intermédiaires. Les paiements, les prêts et la sécurité sont des domaines clés dans lesquels les acteurs du secteur ont déjà acquis une grande maturité. Les néo-banques, l'analyse de données et la gestion de patrimoine sont d'autres domaines dans lesquels on observe actuellement un essor rapide des activités. Enfin, il reste un énorme potentiel dans des domaines tels que l'assurance, les technologies liées à la réglementation

et dit om diverse redenen. De overgang naar die nieuwe systemen verloopt echter niet zonder problemen, en dat zullen de tussenpersonen geweten hebben; zij moeten klanten bijstaan in geval van IT-pannes en spenderen nogal wat tijd aan het wegwijs maken van – vooral oudere – klanten in de nieuwe digitale omgeving.

De spreker stelt dat een groot deel van de investeringen ertoe strekken om de klant weg te houden bij de kantoren, via een afbouw van het kantorennetwerk. Volgens de banken eist die klant om alles digitaal te kunnen doen. De enquête van BZB-Fedafin laat nochtans een ander plaatje zien. De heer Guisset meent dat de vermindering van het aantal kantoren op langere termijn een schadelijke evolutie is, zowel voor de klant als voor de financiële instellingen zelf. De spreker ziet meer heil in een digitalisering van de backoffices van de banken, met andere woorden van de ondersteuning van de lokale kantoren.

D. Uiteenzetting van de heer Toon Vanagt

De heer Toon Vanagt (*FinTech Belgium*) legt uit dat FinTech Belgium een jonge beroepsvereniging is die een honderdtal bedrijven uit diverse sub-sectoren vertegenwoordigt. De leden hebben gemeen dat ze financiële technologieën leveren, die gebruik maken van vernieuwende (operationele, technische of commerciële) modellen, die oplossingen aanreiken voor bepaalde problemen of die de ervaring van de eindgebruiker verbeteren. Op die manier trachten die bedrijven klanten aan zich te binden (b2c) dan wel leverancier te worden van bedrijven in de financiële sector (b2b). FinTech Belgium neemt de vorm aan van een vzw, waarvan de bestuurders vrijwilligers zijn.

Op wereldvlak laat de situatie van de *fintech*-sector zich enigszins simplistisch samenvatten met de boutade: "de VS innoveren, Azië kopieert en Europa reguleert". Hoewel de VS en Azië nog dominant zijn, is Europa, inclusief ons land, zijn achterstand in ijlt tempo aan het inhalen. Zowel mondiaal als in Europa worden er enorm veel middelen geïnvesteerd in bedrijven die, zonder bank te zijn (en dus zonder banklicentie te hebben), financiële diensten als tussenpersoon aanbieden. *Payments*, *lending* en *security* zijn sleuteldomeinen waarvan de spelers ondertussen een hoge mate van maturiteit hebben bereikt. *Neobanks*, *data analytics* en *wealth management* zijn momenteel aan een steile opmars bezig. Bij domeinen zoals *insurance*, *regulatory technology (regtech)*, *blockchain* en *ID management* ligt er nog een enorm potentieel open. Een belangrijke verklaring voor de recente expansie van Europese *fintech*-bedrijven is het nieuwe Europese wettelijke kader, namelijk de *Payment Services directive 2*

(*regtech*), le *blockchain* et la gestion des identités et des accès. Un facteur important de l'essor récent des entreprises de technologies financières en Europe est le nouveau cadre légal européen, à savoir la deuxième directive sur les services de paiement (DSP2)¹, qui prévoit entre autres la "banque ouverte" et le passeport européen. Cette législation semble avoir également joué un rôle de catalyseur sur le plan de la collaboration avec les institutions financières traditionnelles.

M. Vanagt livre un aperçu du secteur belge des technologies financières et présente succinctement les services proposés par une série d'entreprises dans divers sous-secteurs. Il s'agit des sous-secteurs suivants: solutions de financement et d'investissement, solutions de paiement, *infrastructure and enabling technologies* (y compris les *regtech*), *blockchain and crypto* et, enfin, *neobank and insuretech*.

En général, les entreprises *fintech* belges collaborent bien avec les banques. Par rapport à ces dernières, elles ont l'avantage de la flexibilité; contrairement aux banques, avec leurs systèmes mainframe lourds et très sécurisés, elles n'ont pas reçu d'héritage et elles peuvent donc rapidement s'adapter pour répondre à des besoins changeants. Le secteur *fintech* est également caractérisé par une forte propension à collaborer, dictée entre autres par le niveau très élevé du *customer acquisition cost* qui caractérise le secteur. De leur côté, les banques bénéficient de la confiance du consommateur et disposent d'une vaste clientèle. Elles peuvent donc aisément faciliter la vente de services d'entreprises *fintech* et faire économiser à ces dernières de lourds investissements en marketing. M. Vanaerschot évoque l'existence de certaines tensions entre les entreprises *fintech* qui font le choix de s'associer à une banque et celles qui choisissent de commercialiser leurs services sous leur propre marque.

Le secteur belge des technologies financières (*fintech*) est préoccupé par la concurrence que pourraient exercer les grandes entreprises technologiques (*Big Tech*), et surtout les GAFA américains (*Google, Amazon, Facebook* et *Apple*) ainsi que leurs homologues chinois, les BATX (*Baidu, Alibaba, Tencent* et *Xiaomi*). Ces géants de l'Internet disposent déjà à l'heure actuelle d'une telle quantité de données qu'ils deviendraient quasiment invincibles s'ils se mettaient également à offrir des services de paiement.

(PSD2)¹, die onder meer voorziet in *open banking* en het EU-paspoort. Die wetgeving blijkt ook een katalysator voor de toegenomen samenwerking met de traditionele financiële instellingen.

De heer Vanagt geeft een overzicht van de Belgische *fintech*-sector, waarbij hij de diensten geleverd door een reeks bedrijven in diverse sub-sectoren kort voorstelt. Het gaat om de volgende sub-sectoren: financierings- en investeringsoplossingen, betalingsoplossingen, *infrastructure and enabling technologies* (inclusief *regtech*), *blockchain and crypto* en ten slotte *neobank and insuretech*.

Belgische *fintech*-bedrijven werken over het algemeen goed samen met de banken. Ten opzichte van de banken hebben *fintech*-bedrijven het voordeel dat ze wendbaar zijn; ze hebben geen *legacy*, anders dan de banken met hun stabiele, zwaarbeveiligde mainframe-systemen, en kunnen dus snel inspelen op veranderende behoeften. De *fintech*-sector wordt ook gekenmerkt door een grote bereidheid tot samenwerken, onder meer ingegeven door de erg hoge *customer acquisition cost* in de sector. Banken van hun kant genieten het vertrouwen van de consument en beschikken over een zeer uitgebreid klantenbestand. Zij kunnen dus gemakkelijk diensten van een *fintech*-bedrijf helpen verkopen, en dat laatste dus zware marketinginvesteringen besparen. De heer Vanaerschot maakt gewag van een zeker spanningsveld tussen *fintech*-bedrijven die ervoor kiezen om in zee te gaan met een bank, en zij die ervoor opteren hun diensten onder de eigen merknaam in de markt te zetten.

De Belgische *fintech*-sector is beducht voor de mogelijke concurrentie vanwege de grote technologiebedrijven (*Big Tech*), en dan vooral van de Amerikaanse GAFA (*Google, Amazon, Facebook* en *Apple*) en zijn Chinese tegenhanger BATX (*Baidu, Alibaba, Tencent* en *Xiaomi*). Deze internetgiganten beschikken nu al over zoveel gegevens dat, wanneer ze ook betalingsdiensten zouden gaan aanbieden, ze quasi-onoverwinnelijk zouden worden.

¹ Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE.

¹ Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van richtlijn 2007/64/EG.

M. Vanagt indique que la Belgique dispose d'une réelle expertise dans le domaine des technologies financières et qu'elle peut de surcroît se prévaloir à cet égard d'une longue tradition. Les compétences clefs sont les suivantes: *payment, platform, security, lending, data analytics, internet of things, ID management* et *regtech*. L'accent est mis sur l'amélioration de l'expérience utilisateur, le tout mobile, l'automatisation, et les mégadonnées (big data). Ces évolutions ont lieu dans le respect du cadre légal, par exemple en matière de protection des données.

L'orateur explique que ce que recherche principalement les clients des entreprises de technologies financières à l'heure actuelle, c'est une expérience utilisateur facile, intuitive, disponible 24 heures sur 24. Le contact physique dans un bureau ne figure pas parmi les desiderata; la majorité des clients se contentent d'un contact téléphonique ou à distance.

La digitalisation permet d'intégrer différents services et, par voie de conséquence, d'obtenir une expérience totale plus pertinente. La DSP2 a ouvert le marché, ce qui permet notamment aux tierces parties agréées, qui ne sont pas des banques, de régler des paiements pour des clients par le biais de l'infrastructure bancaire. Il s'agit d'un principe très innovant dont nous commençons à voir les premières applications. Les technologies financières continueront à se répandre sous l'impulsion du big data et de l'intelligence artificielle. Différentes entreprises des technologies financières tentent de combler les lacunes de l'offre actuelle, par exemple en proposant des solutions aux personnes qui ne disposent actuellement pas d'un accès aux services bancaires. M. Vanagt estime que les prix seront inévitablement soumis à des pressions baissières car les nouveaux acteurs visent surtout les services les plus rentables et peuvent profiter d'économies d'échelle. Pour certains d'entre eux, la croissance rapide a d'ailleurs eu lieu aux dépens de la conformité.

La concurrence exercée par les *Big Techs*, et certainement par l'Extrême-Orient, s'intensifiera à l'avenir. *WeChat, Baidu Financial* et *Alipay* ont ainsi développé des services financiers qui n'étaient pas offerts auparavant par les banques chinoises et qui comptent déjà des centaines de millions d'utilisateurs après quelques années. L'Europe sera également concernée.

En guise de conclusion, M. Vanagt indique que la vague de digitalisation ne s'arrêtera pas, ce qui sera bénéfique pour le consommateur et les entreprises. Simultanément, la concurrence et la disruption s'intensifieront.

Dans ce contexte, Fin Tech Belgium préconise de prendre les mesures nécessaires pour que le secteur

De heer Vanagt geeft aan dat België beschikt over een reële expertise in het domein van de *fintech*, en daarbij bovendien kan bogen op een lange traditie. Sleutelcompetenties zijn *payment, platform, security, lending, data analytics, internet of things, ID management* en *regtech*. De nadruk ligt op het verbeteren van de gebruikerservaring, *mobile first*, automatisering en big data. Deze ontwikkelingen gebeuren met inachtneming van het wettelijk kader, bijvoorbeeld op het vlak van gegevensbescherming.

De spreker legt uit dat cliënten van *fintech*-bedrijven vandaag de dag in de eerste plaats op zoek zijn naar een gebruikerservaring die gemakkelijk, intuïtief en 24u op 24 beschikbaar is. Fysiek contact via een kantoor staat niet op het verlanglijstje; de meeste klanten hebben genoeg aan een telefoon of een contact op afstand.

De digitalisering laat toe om verschillende diensten te integreren, hetgeen een meer pertinente totaalervaring toelaat. De PSD2-wetgeving heeft de markt geopend, waardoor het onder meer mogelijk is voor erkende derde partijen, die geen bank zijn, betalingen voor klanten te regelen via de bancaire infrastructuur. Dit is een zeer innoverend principe, waarvan we de eerste toepassingen beginnen te zien. Onder invloed van big data en artificiële intelligentie gaan de financiële technologieën hun opmars verderzetten. Verschillende *fintech*-bedrijven proberen de gaten in het huidige aanbod te vullen, bijvoorbeeld door oplossingen aan te bieden aan mensen die op dit moment geen toegang hebben tot bankdiensten. Volgens de heer Vanagt is een neerwaartse druk op de prijzen onvermijdelijk, doordat nieuwe spelers zich vooral richten op de meest rendabele diensten en kunnen profiteren van schaalvoordelen. Bij sommige is de snelle groei overigens ten koste gegaan van de compliance.

In de toekomst zal de concurrentie van de *Big Techs* toenemen, zeker ook vanuit het Oosten. Zo hebben *WeChat, Baidu Financial* en *Alipay* financiële diensten ontwikkeld die tevoren niet door de Chinese banken werden aangeboden, en die na slechts enkele jaren honderden miljoenen gebruikers tellen. Dit zal ook Europa bereiken.

Bij wijze van conclusie stelt de heer Vanagt dat de digitaliseringsgolf niet zal stoppen, en dit in het voordeel is van de consument en de bedrijven. Tegelijk zullen ook de concurrentie en de disruptie verder toenemen.

Tegen die achtergrond pleit FinTech Belgium ervoor om de nodige stappen te zetten opdat de Belgische

belge des technologies financières soit bien armé pour envisager l'avenir. La première de ces mesures consiste à élaborer une législation proportionnée, c'est-à-dire qui est adaptée à la taille modeste des entreprises du secteur des technologies financières et qui évite la surréglementation, faute de quoi les nouveaux acteurs éprouveront des difficultés à accéder au marché, ce qui bénéficiera aux grandes entreprises établies qui sont de fait protégées. Par ailleurs, il va de soi qu'il importe de maintenir un bon esprit d'entreprendre et d'investir dans la formation et l'infrastructure (y compris le réseau 5G). De bonnes initiatives telles qu'*itsme* par exemple ont besoin d'être soutenues. Il convient enfin de prendre en considération les opportunités qu'offre l'intelligence artificielle et de ne pas être obnubilé par les risques; de tels systèmes devront incorporer une "justification humaine" (*human accountability*) sous la houlette du législateur.

L'orateur souligne enfin que la Belgique dispose d'atouts indéniables pour jouer un rôle de premier plan dans le secteur européen des technologies financières. Il songe notamment à cet égard à la situation centrale de notre pays et au multilinguisme de la population. La Belgique possède également une longue tradition et une grande expertise en matière de technologies financières.

E. Exposé de Mme Lise Disneur

Mme Line Disneur présente Financité, qui est une association citoyenne qui plaide en faveur d'une finance permettant à tout un chacun d'avoir accès et d'utiliser des services et produits financiers de qualité et adaptés à leurs besoins. Depuis 2011 le rapport annuel sur l'inclusion financière compile les données disponibles permettant de documenter la situation belge en la matière.

Le dernier rapport, paru en décembre 2018, se focalise exclusivement sur l'accès et l'usage des comptes de paiements assortis de prestations de base, en raison de l'entrée en vigueur d'un nouveau cadre légal en février 2018 et de la modification structurelle de l'offre générale de services de paiement en Belgique (diminution du nombre d'agences, digitalisation et augmentation des prix des services).

L'exposé de l'oratrice mettra en lumière l'impact de la digitalisation du secteur bancaire sur l'inclusion financière des consommateurs.

Deux questions se posent:

1. Chaque consommateur a-t-il accès à des moyens de paiement adaptés à ses besoins?

fintech-sector goed gewapend de toekomst tegemoet kan treden. Daarbij hoort in de eerste plaats het uitwerken van een wetgeving die proportioneel is, met andere woorden aangepast aan de kleine omvang van de *fintech*-bedrijven, en die *gold-plating* uit de weg gaat. Zo niet zullen nieuwe spelers het moeilijk krijgen de markt te betreden, ten voordele van grote en gevestigde bedrijven die *de facto* worden beschermd. Daarnaast is het natuurlijk van belang om een goede ondernemersgeest te behouden en te investeren in opleiding en infrastructuur (inclusief het 5G-netwerk). Goede initiatieven zoals bijvoorbeeld *itsme* behoeven ondersteuning. Tot slot moeten we oog hebben voor de opportuniteiten van artificiële intelligentie, en ons niet blindstaren op de gevaren; zulke systemen zullen, ook op aansturen van de wetgever, een 'menselijke verantwoording' (*human accountability*) moeten inbouwen.

De spreker wijst er ten slotte op dat België over enkele onmiskenbare troeven beschikt om een vooraanstaande rol te spelen in de Europese *fintech*-sector. Zo is er onze centrale ligging en de meertalige bevolking. Ook kent België een zekere *fintech*-traditie en bestaat er een grote expertise.

E. Uiteenzetting van mevrouw Lise Disneur

Mevrouw Line Disneur stelt Financité voor, een burgervereniging die pleit voor een geldwereld waarin iedereen toegang heeft tot en gebruik kan maken van hoogwaardige financiële diensten en producten die zijn aangepast aan hun behoeften. Sinds 2011 worden in het jaarverslag over de financiële inclusie de beschikbare gegevens verzameld die het mogelijk maken de Belgische situatie ter zake te documenteren.

Het jongste verslag (december 2018) richt zich uitsluitend op de toegang tot en het gebruik van de betaalrekeningen met basisfuncties, wegens de inwerkingtreding van een nieuw wettelijk kader in februari 2018 en de structurele wijziging van het algemene aanbod van betalingsdiensten in België (minder bankkantoren, digitalisering en hogere prijzen voor de diensten).

De uiteenzetting van de spreekster zal de nadruk leggen op de gevolgen van de digitalisering van de banksector voor de financiële inclusie van de consumenten.

Twee vragen rijzen:

1. Heeft elke consument toegang tot betaalmiddelen die zijn aangepast aan zijn behoeften?

La fracture numérique (soit le nombre d'individus qui n'ont jamais utilisé internet) touche aujourd'hui un cinquième de la population dont le ménage dispose d'un faible revenu, un quart des personnes ayant un faible niveau d'éducation et un quart de personnes ayant entre 55 et 74 ans.

Si l'apparition du *PC-banking* a facilité la gestion quotidienne des comptes pour la plupart des clients, cette dernière est plus compliquée pour les personnes exclues de cette technologie. Les caractéristiques intrinsèques des nouveaux moyens de paiement digitaux génèrent des difficultés d'accès et d'usage auprès des catégories de publics vulnérables (migrants, personnes handicapées, âgées, à bas revenus ou surendettées).

Ces difficultés sont de divers ordres:

- des difficultés d'accès et de sécurité pour certains publics menant à une perte d'autonomie;

- des difficultés d'usage liées à la digitalisation des moyens de paiement (manque de connaissances informatiques ou linguistiques, absence de connexion internet et/ou d'un ordinateur à domicile, difficultés de lecture, notamment pour les personnes malvoyantes, etc.) qui entraînent des surcoûts lorsque ces difficultés obligent la personne à faire ses opérations au guichet.

Avec les augmentations de la tarification des services en agences, cette partie vulnérable de la population s'expose de la sorte à une double peine.

L'édition 2019 du rapport Financité sur l'inclusion financière, en cours de réalisation, se focalise sur l'impact, pour les personnes âgées de plus de 70 ans, de la digitalisation des services bancaires et de la fermeture des agences. Ce rapport fait notamment appel aux témoignages de ces personnes ou de leurs proches. L'élément principal qui ressort à ce stade de ces témoignages est que la digitalisation des opérations bancaires et la fermeture des agences (voire même des *self-banking*) ont pour impact une perte d'autonomie financière à des personnes qui auparavant s'en sortaient très bien toutes seules, des frais complémentaires mis à leur charge (envoi des extraits par la poste, coût du virement papier, etc.) et une atteinte à leur dignité (infantilisation). Par ailleurs, il ressort également que les formations aux outils de PC- et *self-banking* ne sont pertinentes que pour la partie des personnes âgées qui disposent déjà du matériel requis (ordinateur, smartphone, tablette). Pour les autres, le soutien nécessaire devrait passer par un appui et une organisation du recours à des tiers aidants.

De digitale kloof (het aantal mensen die nog nooit internet hebben gebruikt) treft thans een vijfde van de huishoudens met een laag inkomen, een kwart van de laagopgeleiden en een kwart van de mensen tussen 55 en 74 jaar.

Pc-banking heeft het dagelijkse beheer van de bankrekeningen voor de meeste klanten wel eenvoudiger gemaakt, maar voor de mensen die geen toegang hebben tot deze technologie is dat moeilijker geworden. De intrinsieke kenmerken van de nieuwe digitale betaalmiddelen veroorzaken toegangs- en gebruiksproblemen bij de kwetsbare bevolkingsgroepen (migranten, mensen met een handicap, senioren, mensen met een laag inkomen of met een hoge schuldenlast).

Die moeilijkheden zijn van uiteenlopende aard:

- moeilijkheden qua toegang en beveiliging voor bepaalde bevolkingsgroepen, wat leidt tot minder autonomie;

- moeilijkheden qua gebruik gelinkt aan de digitalisering van de betaalmiddelen (onvoldoende computer- of taalkennis, geen internetverbinding en/of geen computer thuis, leesproblemen, onder meer voor mensen met een visuele handicap enzovoort). Wanneer die moeilijkheden deze mensen verplichten om hun verrichtingen aan het loket uit te voeren, brengt dat extra kosten met zich.

Door de hogere tarieven voor de diensten in de bankkantoren worden die kwetsbare burgers dubbel bestraft.

Het verslag van Financité (uitgave van 2019) over de financiële inclusie, waar thans wordt aan gewerkt, richt zich op de gevolgen van de digitalisering van de bankdiensten en van de sluiting van de bankkantoren voor mensen ouder dan 70 jaar. Dit verslag bevat met name getuigenissen van zulke mensen of van hun naasten. In deze fase komt uit die getuigenissen naar voren dat de digitalisering van de bankverrichtingen en de sluiting van de bankkantoren (of zelfs van de *self-bankings*) leiden tot een verlies van financiële autonomie voor mensen die zich voordien zeer goed uit de slag konden trekken, tot extra kosten te hunne laste (voor het versturen van rekeninguittreksels met de post, voor overschrijvingen op papier enzovoort) en tot een aantasting van hun waardigheid (infantilisatie). Voorts blijkt ook dat de opleidingen voor *pc-banking* en *self-banking* louter relevant zijn voor de senioren die al de vereiste apparatuur hebben (computer, smartphone, tablet). Voor de anderen zou de nodige ondersteuning moeten verlopen door een beroep te doen op de hulp van helpende derden.

La question de l'inclusion financière des aînés est d'autant plus pertinente que, en raison du *baby-boom*, la population globale va vieillir et que le nombre des plus de 80 ans va augmenter dans les années à venir.

Face à ces constats, il convient que les banques fassent le nécessaire afin de:

- garantir un service minimal aux personnes qui ne sont pas en mesure d'employer ces nouveaux moyens de paiements digitaux;

- améliorer l'ergonomie des interfaces informatiques, de la banque par téléphone, des modalités d'identification à distance;

- former et aider les clients à adopter ces nouvelles technologies – en fournissant par exemple des explications aux clients afin de les rendre autonomes à l'utilisation des automates.

L'intervenante craint qu'il ne faille à cet égard pas trop compter sur la seule bonne volonté et la proactivité des banques.

En Belgique, l'accès à un service bancaire de base est garanti depuis 2003. Afin de se mettre en conformité avec le droit européen (directive 2014/92/UE sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base), la loi du 22 décembre 2017, entrée en vigueur le 1^{er} février 2018, vient de modifier le contenu et les modalités du service bancaire de base. Via cette loi, le législateur belge a réalisé une transposition *a minima* de la directive, en rajoutant au dispositif existant les obligations supplémentaires imposées par la directive.

La directive et désormais la loi belge imposent que l'arrêté royal déterminant le nombre minimum d'opérations gratuites comprises dans le service bancaire de base et le nombre minimum de virements papier disponibles à un prix raisonnable, veille à ce que le nombre minimum d'opérations soit suffisant pour couvrir l'usage personnel du consommateur, en tenant compte du comportement de celui-ci et des pratiques commerciales courantes. Or, la transposition en droit belge n'a pas été suivie d'une modification de l'arrêté royal déterminant le nombre minimum d'opérations gratuites. Cette définition figure dans un arrêté royal datant de 2007 qui n'est plus lisible et est interprétée, dans la pratique, de manière différente par les banques. Cet arrêté royal prévoit, par année, 36

De kwestie van de financiële inclusie van de senioren is thans des te relevanter omdat door de *babyboom* de bevolking vergrijst en het aantal 80-plussers in de komende jaren zal toenemen.

Gezien die vaststellingen moeten de banken het nodige doen, teneinde:

- een minimumdienstverlening te waarborgen voor wie niet in staat is die nieuwe digitale betaalmiddelen te gebruiken;

- de gebruiksvriendelijkheid van de informaticatoepassingen, van het telefonisch bankieren en van de aanmelding op afstand te verbeteren;

- de klanten opleiding aan te bieden en te helpen om van die nieuwe technologieën gebruik te maken, bijvoorbeeld door de klanten uitleg te verstrekken, teneinde ze in staat te stellen autonoom de automatische systemen te gebruiken;

De spreekster vreest dat het ter zake niet zal volstaan om louter op de goede wil en de proactieve houding van de banken te rekenen.

In België is de toegang tot een basisbankdienst sinds 2003 gewaarborgd. Bij de wet van 22 december 2017, die op 1 februari 2018 in werking is getreden, werden onlangs de inhoud van de basisbankdienst en de nadere regels ter zake gewijzigd, teneinde de regelgeving in overeenstemming te brengen met het Europese recht (richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties). Met deze wet heeft de Belgische wetgever een minimale omzetting in nationaal recht tot stand gebracht door de bij de richtlijn opgelegde bijkomende verplichtingen aan de bestaande regeling toe te voegen.

Op grond van de richtlijn – en nu dus ook van de Belgische wet – wordt ervoor gezorgd dat de basisbankdienst en minimumaantal transacties omvat, dat volstaat voor het persoonlijk gebruik door de consument, rekening houdend met diens gedrag en met de courante handelspraktijken. Een en ander geschiedt via het koninklijk besluit dat het minimumaantal gratis transacties en redelijk geprijsde papieren overschrijvingen vastlegt. Na de omzetting van de richtlijn in Belgisch recht is het koninklijk besluit tot vaststelling van het minimumaantal gratis transacties echter niet gewijzigd. De omschrijving ter zake staat in een koninklijk besluit uit 2007 dat niet langer bevattelijk is en dat in de praktijk door de banken op uiteenlopende wijze wordt geïnterpreteerd.

opérations manuelles de débit dans le forfait, soit trois opérations par mois. Plus de dix ans se sont écoulés depuis que ce nombre a été fixé, et tant le comportement du consommateur que les pratiques commerciales courantes ont indéniablement évolué depuis lors.

Il appartient aux pouvoirs publics de maintenir l'accès à un service bancaire minimum autre que digital, à un coût raisonnable, pour tout client éprouvant des difficultés liées à l'usage des nouveaux moyens de paiement, notamment en ce qui concerne le nombre minimal d'opérations manuelles à coût raisonnable.

Il convient également de redéfinir, via un nouvel arrêté royal, tant le type d'opérations comprises dans le forfait du service bancaire de base (envoi des relevés bancaires, virements papiers, etc.) que leur nombre, sur la base d'une analyse approfondie du profil des personnes non bancarisées, de leurs besoins et de la manière dont l'offre de comptes bancaires telle qu'elle existe aujourd'hui répond ou non à ces besoins, au regard de la tendance générale à la digitalisation des opérations bancaires et à l'augmentation du coût de certains services.

Enfin, les pouvoirs publics ont également un rôle à jouer en soutenant activement des initiatives ayant pour objectif le soutien aux publics précarisés en vue de leur permettre l'e-inclusion, l'utilisation des nouveaux moyens de paiement, la dextérité informatique ou encore la connaissance de la langue.

II. Chaque consommateur a-t-il accès à une agence bancaire, à des distributeurs de billets et donc à du cash?

Entre 2015 et 2018, le nombre d'agences bancaires en Belgique est passé de 7 079 à 5 751, soit une diminution de 18,7 %. Le nombre d'agences fin 2018 s'élevait à 5 126. Quand on affine les chiffres par commune, on se rend compte que la facilité d'accès aux agences dépend surtout de la santé financière de la zone où l'on habite: alors qu'il y a une agence pour 1 305 habitants dans la riche commune anversoise de Schilde, il n'y en a qu'une seulement pour 5 122 habitants à Dison. Cette différence est parfois flagrante pour des communes proches géographiquement: il y a près de quatre fois plus d'agences bancaires par habitant à Ixelles qu'à Molenbeek. Début novembre 2018, 47 communes belges, dont 45 en Wallonie, ne disposaient d'aucune agence sur leur territoire.

Or, la présence physique d'agences favorise l'accès à un certain nombre de services bancaires. Ce contact

Volgens dat koninklijk besluit moet het jaarlijkse forfait 36 manuele debiettransacties omvatten, dus drie transacties per maand. Sinds dat aantal werd vastgelegd zijn meer dan tien jaar verstreken en hebben zowel het consumentengedrag als de courante handelspraktijken ontegensprekelijk een evolutie ondergaan.

De overheid moet ervoor zorgen dat elke klant die het moeilijk heeft om de nieuwe betaalmiddelen te gebruiken, toegang blijft krijgen tot een redelijk geprijsde, andere dan digitale minimumbankdienst, in het bijzonder met betrekking tot het minimumaantal manuele transacties.

Bovendien moet in een nieuw koninklijk besluit opnieuw worden vastgelegd welke transacties in het forfait voor de basisbankdienst begrepen zijn (opsturen van bankuittreksels, overschrijvingen op papier enzovoort) en over hoeveel transacties het gaat. Een en ander moet worden gebaseerd op een grondige analyse van het profiel van de mensen zonder bankrekening, van hun behoeften en van de wijze waarop het thans bestaande bankrekeningenaanbod al dan niet aan die behoeften beantwoordt. Daarbij moet men ook oog hebben voor de algemene tendens dat de banktransacties almaar meer digitaal worden en dat de prijs van bepaalde diensten stijgt.

Tot slot moet de overheid actieve steun verlenen aan initiatieven die beogen kwetsbare bevolkingsgroepen bij te staan, zodat ze uit hun digitale achterstelling raken en die de mogelijkheid bieden om de nieuwe betaalmiddelen aan te wenden, met de computer te leren omgaan of de taalkennis verbeteren.

II. Heeft elke consument toegang tot een bankkantoor, tot geldautomaten en dus tot contant geld?

Tussen 2015 en 2018 is het aantal bankkantoren in België teruggelopen van 7 079 tot 5 751; dat is een vermindering met 18,7 %. Eind 2018 waren er 5 126 kantoren. Wanneer de cijfers per gemeente worden ontleed, kan worden vastgesteld dat de gemakkelijke toegang tot de kantoren vooral afhangt van de financiële gezondheid van de regio waar men woont; zo is er in het rijke Schilde (nabij Antwerpen) één kantoor per 1 305 inwoners, terwijl dat in Dison slechts één kantoor per 5 122 inwoners is. Dat verschil komt soms heel duidelijk tot uiting in dicht bij elkaar gelegen gemeenten; per inwoner zijn er in Elsene bijvoorbeeld vier keer zoveel bankkantoren als in Molenbeek. Begin november 2018 waren er in ons land 47 gemeenten, waarvan 45 in Wallonië, die geen enkel bankkantoor op hun grondgebied hadden.

De fysieke aanwezigheid van kantoren is echter bevorderlijk voor de toegang tot bepaalde bankdiensten.

est essentiel: contrairement à la banque par internet, les relations interpersonnelles – avec les employés de banque – permettent un service de meilleure qualité, car pouvant s'adapter à la situation de chacun.

Par ailleurs, le nombre de distributeurs de billets diminue également. Ils étaient encore plus de 8 700 en 2015, alors qu'il n'en restait que 7 800 en 2018. En novembre 2018, six communes wallonnes étaient sans distributeur de billets.

La densité des distributeurs est par ailleurs très différente d'une commune à l'autre. Ainsi, en région bruxelloise, la commune de Molenbeek compte 36 distributeurs pour 96 629 habitants tandis que celle d'Ixelles en compte 125, soit plus du triple, pour moins d'habitants (86 244). L'accès à des distributeurs de billets, comme l'accès à une agence bancaire, dépend donc essentiellement de la santé financière de la zone où l'on habite.

Cela génère des difficultés pour les personnes qui ont peu accès à des solutions de mobilité, qui sont âgées ou isolées, par exemple, qui n'ont pas toujours accès aux services informatiques des banques. Cela pose également un problème lorsque certaines banques décident de mettre en place un système de frais de pénalité lorsque le retrait est effectué dans une autre banque. En Belgique, le *gentlemen's agreement* conclu avec le secteur bancaire en 2004 prévoit que les banques doivent offrir gratuitement 24 retraits d'argent, soit deux retraits par mois. Au-delà, un surcoût peut être facturé, ce qui stigmatise doublement les personnes qui ne peuvent se déplacer jusqu'à l'automate de leur banque.

Comme le souligne le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), les États devraient garantir une disponibilité minimale et une distribution géographique équilibrée des distributeurs de billets. La disparition progressive des distributeurs mène à une diminution de l'usage du cash, qui encourage les banques à fermer encore plus de distributeurs. Or, le problème fondamental de la société sans cash est qu'elle génère l'exclusion digitale et sociale et que celle-ci va affecter en priorité les consommateurs vulnérables.

En Ecosse, en Espagne en Allemagne et en Alsace, certains opérateurs bancaires ont mis en place des solutions de banque mobile afin de permettre à leurs clients de réaliser des opérations de base telles que les dépôts, retraits et virements.

Dat contact is van wezenlijk belang, want relaties tussen mensen (dus met bankbedienden) zorgen voor een betere dienstverlening. Men kan zich daarbij immers aan eenieders situatie aanpassen, wat niet het geval is bij internetbankieren.

Bovendien daalt ook het aantal geldautomaten. In 2015 waren er nog meer dan 8 700 automaten, terwijl dat er in 2018 nog slechts 7 800 waren. In november 2018 hadden zes Waalse gemeenten geen geldautomaat.

De dichtheid van de geldautomaten verschilt bovendien sterk tussen de gemeenten onderling. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest telt de gemeente Molenbeek bijvoorbeeld 36 geldautomaten voor 96 629 inwoners, terwijl de gemeente Elsene 125 geldautomaten telt, of meer dan een drievoud daarvan, voor minder inwoners (86 244). De toegang tot geldautomaten is, net zoals de toegang tot een bankkantoor, in wezen afhankelijk van de financiële gezondheid van de zone waarin men woont.

Dat leidt tot moeilijkheden voor de mensen die bijvoorbeeld weinig toegang hebben tot mobiliteitsoplossingen, die ouder of afgezonderd zijn en die niet altijd toegang hebben tot de informaticadiensten van de banken. Dat vormt ook een probleem wanneer bepaalde banken een systeem invoeren waarbij kosten worden aangerekend als er bij een andere bank geld wordt afgehaald. In België bepaalt het herenakkoord met de banksector van 2004 dat de banken 24 gratis geldafhalingen moeten aanbieden, dus twee afhalingen per maand. Daarna kunnen bijkomende kosten worden aangerekend, waardoor mensen die zich niet tot de automaat van hun bank kunnen verplaatsen dubbel worden benadeeld.

Zoals het Europees Bureau van consumentenverenigingen (BEUC) onderstreept, zouden de lidstaten een minimale beschikbaarheid en een evenwichtige geografische spreiding van de geldautomaten moeten waarborgen. De geleidelijke verdwijning van geldautomaten leidt ertoe dat minder contant geld wordt gebruikt, waardoor de banken worden aangemoedigd om nog meer geldautomaten te sluiten. Het fundamentele probleem van een samenleving zonder contant geld is dat ze mensen op digitaal en sociaal vlak uitsluit en dat daarbij in hoofdzaak de kwetsbare consumenten worden getroffen.

In Schotland, Spanje, Duitsland en de Elzas hebben bepaalde bankoperatoren mobiele bankoplossingen ingevoerd zodat klanten basisverrichtingen kunnen doen, zoals geld storten, afhalen en overschrijven.

En France, un nouveau dispositif de la *Brink's* (nommé "*Point Cash Village*") est mis en service depuis cet été en vue de lutter contre la désertification bancaire. En échange de l'installation de l'automate, les communes doivent payer un loyer de 1500 euros par mois pour la supervision et la maintenance technique. Cette solution fait porter le coût de la désertification bancaire sur les pouvoirs publics.

En Belgique, en vertu de l'actuel contrat de gestion de *bpost*, les opérations du service bancaire de base font partie de l'assortiment complet de services que doit proposer un bureau de poste dans le cadre des services d'intérêt économique général attribués à *bpost*. Or, *bpost* doit garantir une présence postale d'au moins 650 bureaux de poste, et au moins un dans chacune des 581 communes. Par ailleurs, toujours en vertu de son contrat de gestion, *bpost* doit également maintenir au minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et assurer la présence de cet équipement sur toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière.

Ce dispositif garantit donc une présence minimale d'agences bancaires et de distributeurs de billets sur le territoire, mais pose une double question:

— *bpost* ne devient-elle pas la "banque des pauvres", avec le caractère stigmatisant que cela implique, ce qui est contraire au principe même de l'inclusion financière qui suppose d'accéder à et utiliser des services et produits financiers proposés par des prestataires "classiques"?

— cette situation ne permet-elle pas au secteur bancaire de se défaire de sa responsabilité et faire supporter *in fine* la charge du service bancaire de base par l'État qui intervient financièrement en vue de couvrir les coûts nets encourus par *bpost* pour le maintien du réseau de détail?

La responsabilité sociale des institutions financières pourrait être améliorée grâce à la création d'un fonds de compensation qui éviterait de pénaliser certains acteurs du secteur, de fausser la concurrence et permettrait de devenir une opportunité de développement pour ceux qui font ce choix.

Le soutien financier à certaines banques par l'État en échange de la fourniture des services économiques d'intérêt général est tout à fait envisageable. La Commission européenne autorise en effet ce type de mesure (notamment pour le secteur bancaire) et régit les conditions dans lesquelles une compensation peut être acceptée.

In Frankrijk is sinds deze zomer een nieuwe regeling van *Brink's* ("*Point Cash Village*" genaamd) in gebruik om de complete afwezigheid van bankkantoren te compenseren. In ruil voor de installatie van de geldautomaat moeten de gemeenten een maandelijks huurbedrag van 1 500 euro betalen voor het toezicht en het technisch onderhoud. Die oplossing schuift de kosten van de complete afwezigheid van bankkantoren door naar de overheid.

In België maken de verrichtingen van de basisbankdiensten krachtens het huidige beheerscontract van *bpost* deel uit van het volledige assortiment van diensten dat een postkantoor moet aanbieden in het kader van de diensten van algemeen economisch belang die aan *bpost* zijn toegewezen. *Bpost* moet een postale aanwezigheid waarborgen van minstens 650 postkantoren en in elk van de 581 gemeenten minstens één postkantoor hebben. Bovendien moet *bpost*, nog volgens het beheerscontract, in de postkantoren minstens 350 geldautomaten behouden en de aanwezigheid van die uitrusting waarborgen in alle gemeenten waar die diensten niet door een andere financiële instelling worden aangeboden.

Die maatregel waarborgt dus een minimale aanwezigheid van bankkantoren en geldautomaten op het grondgebied, maar doet twee vragen rijzen:

— wordt *bpost* niet de 'bank van de armen' met het stigma dat daarmee gepaard gaat? Dat is strijdig met het beginsel zelf van de financiële inclusie dat de toegang tot en het gebruik van financiële diensten en producten die worden aangeboden door de "traditionele" aanbieders behelst.

— zorgt deze situatie er niet voor dat de banksector zijn verantwoordelijkheid kan ontlopen en de kosten van de basisbankdiensten *in fine* kan doorschuiven naar de Staat, die een financiële bijdrage doet om de nettokosten te dekken die door *bpost* worden gemaakt om het retailnetwerk te onderhouden?

De sociale verantwoordelijkheid van de financiële instellingen zou kunnen worden verbeterd door een compensatiefonds op te richten waardoor kan worden vermeden dat bepaalde actoren van de sector worden bestraft, dat de concurrentie wordt vervalst en dat kansen op ontwikkeling zou scheppen voor de actoren die daarin meestappen.

Het is volstrekt denkbaar dat bepaalde banken financiële steun krijgen van de Staat in ruil voor het verlenen van de economische diensten van algemeen belang. De Europese Commissie staat dergelijke maatregelen immers toe (met name voor de banksector) en regelt de voorwaarden waaronder een compensatie kan worden

Les mécanismes de compensation peuvent être financés par les acteurs du marché eux-mêmes.

En Belgique, ce type de compensation existe en matière de crédit.

Sur la base du fait que tout établissement de crédit doit offrir le service bancaire de base, la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base prévoyait la création d'un Fonds de compensation pour la prestation du service bancaire de base géré par la Banque Nationale de Belgique.

Le principe était que tout établissement de crédit contribue au financement du Fonds et que celui qui gère, en pourcentage, un nombre de services bancaires de base proportionnellement supérieur à son importance économique sur le marché belge puisse demander l'intervention du Fonds de compensation. Ce Fonds de compensation n'a jamais été mis en place et son principe même a été abandonné par la loi du 19 avril 2014 portant insertion du livre VII "Services de paiement et de crédit" dans le Code de droit économique.

L'évolution récente des pratiques bancaires en matière d'accès à une agence bancaire et à des distributeurs de billets justifie que ce mécanisme soit réintégré dans la loi.

Il convient dès lors d'inclure, dans les dispositions légales relatives au service bancaire de base, la création d'un mécanisme de compensation pour la prestation du service bancaire de base abondé par l'ensemble des établissements de crédit et géré par la Banque Nationale de Belgique, afin que puisse demander l'intervention du mécanisme de compensation:

— tout établissement de crédit qui gère, en pourcentage, un nombre de services bancaires de base proportionnellement supérieur à son importance économique sur le marché belge;

— tout établissement de crédit qui dispose, en pourcentage, d'un nombre d'agences bancaires proportionnellement supérieur à son importance économique sur le marché belge;

— tout établissement de crédit qui dispose, en pourcentage, d'un nombre de distributeurs automatiques de billets proportionnellement supérieur à son importance économique sur le marché belge.

Une portion des cotisations des établissements de crédit dans le cadre du mécanisme de compensation est affectée:

aanvaard. De compensatiemechanismen kunnen door de marktpelers zelf worden gefinancierd.

In België bestaat dit type compensatie inzake krediet.

Op grond van het feit dat elke kredietinstelling de basisbankdienst moet aanbieden, voorziet de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst in de oprichting van een Compensatiefonds voor het verlenen van een basisbankdienst. Dat fonds zou worden beheerd door de Nationale Bank van België.

Het principe is dat elke kredietinstelling moet bijdragen tot de financiering van het fonds en dat de kredietinstelling die, in percentage, een aantal basisbankdiensten beheert dat proportioneel gezien hoger ligt dan het economisch belang ervan die op de Belgische markt, kan verzoeken om een tegemoetkoming van het Compensatiefonds. Dit Compensatiefonds werd echter nooit opgericht en het principe ervan werd losgelaten bij de wet van 19 april 2014 houdende invoeging van boek VII "Betalings- en kredietdiensten" in het Wetboek van economisch recht.

De recente evolutie van de bankpraktijken inzake de toegang tot een bankkantoor en tot geldautomaten rechtvaardigt dat dit mechanisme opnieuw in de wet wordt opgenomen.

Daarom moet in de wettelijke bepalingen over de basisbankdienst een compensatieregeling voor het leveren van de basisbankdienst worden opgenomen waarmee alle kredietinstellingen instemmen en die wordt beheerd door de Nationale Bank van België. Aldus zou op de compensatieregeling een beroep kunnen worden gedaan door:

— elke kredietinstelling die in verhouding tot haar economisch gewicht op de Belgische markt procentueel gezien meer basisbankdiensten beheert;

— elke kredietinstelling die in verhouding tot haar economisch gewicht op de Belgische markt procentueel gezien over meer bankkantoren beschikt;

— elke kredietinstelling die in verhouding tot haar economisch gewicht op de Belgische markt procentueel gezien over meer bankautomaten beschikt.

Een deel van de bijdragen van de kredietinstellingen aan de compensatieregeling zou moeten worden besteed aan:

— à la mise en place et au financement d'un dispositif d'éducation financière des publics vulnérables leur permettant d'accéder à une offre suffisante de services d'éducation financière assurée par des opérateurs indépendants des banques;

— au soutien de structures externes (les tiers-aidants) qui accompagnent des personnes qui ne peuvent pas gérer leurs opérations bancaires de manière digitale.

Pour conclure, il incombe au législateur de garantir l'accès effectif pour tout consommateur en Belgique à des services bancaires adaptés à ses besoins, ce qui implique également d'avoir accès à des agences, des distributeurs de billets et du cash.

Or, si la digitalisation du secteur bancaire facilite la gestion quotidienne des comptes pour la plupart des clients, on ne peut négliger les difficultés qu'elle engendre pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser ce type d'outils ou qui sont pénalisées par la fermeture des agences, la diminution des distributeurs de billets et l'augmentation du coût des transactions manuelles qui l'accompagnent.

Au vu de ce qui se passe ailleurs en Europe, il est fort probable que cette dynamique s'accroît encore fortement dans les années à venir. Pour éviter les conséquences néfastes de celle-ci, il appartient au législateur de garantir que des dispositifs adéquats soient rapidement mis en œuvre afin de répondre aux besoins des personnes vulnérables face à la digitalisation et afin de garantir une disponibilité minimale et une distribution géographique équilibrée des agences bancaires et des distributeurs de billets.

Pour relever ce défi, il convient d'agir sur les trois dimensions suivantes:

— moderniser le service bancaire de base (au contenu inchangé depuis 2007) afin que le nombre minimum et les modalités des opérations prévues (virements papiers, opérations au guichet, relevé des extraits, etc.) soient suffisants pour couvrir l'usage personnel des consommateurs fragilisés face à la digitalisation, en tenant compte des pratiques commerciales actuelles (augmentation générale des prix de ces opérations) et assurer la réelle promotion du service bancaire de base par les banques;

— assurer et soutenir la mise en place de mécanismes et de dispositifs spécifiques innovants pour répondre aux besoins bancaires de tous les consommateurs, et

— de l'uitbouw en de financiering van financiële opleidingen voor kwetsbare bevolkingsgroepen, die op die manier toegang kunnen krijgen tot een toereikend aanbod van financiële opleidingsdiensten vanwege aanbieders die onafhankelijk zijn van de banken;

— de ondersteuning van de externe structuren (helpende derden) voor de begeleiding van mensen die hun bankverrichtingen niet digitaal kunnen beheren.

Tot besluit komt het de wetgever toe te waarborgen dat elke consument in België effectief toegang krijgt tot bankdiensten op maat van zijn behoeften, en bijgevolg ook tot bankkantoren, bankautomaten en cash geld.

Het klopt dat de digitalisering van de banksector het dagelijks beheer van de bankrekeningen voor de meeste klanten gemakkelijker maakt. Daardoor mag evenwel niet uit het oog worden verloren dat die digitalisering de zaken bemoeilijkt voor mensen die van dergelijke instrumenten geen gebruik kunnen maken of die worden benadeeld door de sluiting van bankkantoren, de vermindering van het aantal bankautomaten en de verhoging van de kosten voor de manuele verrichtingen die daarvan een gevolg zijn.

Gelet op wat elders in Europa gebeurt, is het zeer waarschijnlijk dat die dynamiek zich in de komende jaren nog sterker zal manifesteren. Om de schadelijke gevolgen ervan te voorkomen, moet de wetgever snel gepaste maatregelen nemen om in te spelen op de behoeften van zij die door de digitalisering uit de boot dreigen te vallen. Die maatregelen moeten ook een minimale beschikbaarheid waarborgen, alsook een evenwichtige geografische spreiding van bankkantoren en geldautomaten.

Die uitdaging vereist dat er op drie vlakken actie wordt ondernomen:

— het moderniseren van de basisbankdienst (ongewijzigd sinds 2007) opdat het minimumaantal verrichtingen en de manier waarop ze gebeuren (papieren overschrijvingen, loketverrichtingen, het opvragen van rekeningafschriften) toereikend zijn voor het persoonlijk gebruik door consumenten die, gelet op de huidige handelspraktijken (algemene verhoging van de tarieven voor die verrichtingen), door de digitalisering in een kwetsbare positie komen. Daarnaast moet worden verzekerd dat de basisbankdienst door de banken daadwerkelijk wordt gepromoot.

— het zorgen voor en het steunen van de totstandkoming van specifieke innoverende regelingen en bepalingen om in te spelen op de bankbehoeften van

pallier à la fermeture des agences, la suppression des distributeurs automatiques et le “tout-au-digital”;

— mettre le secteur bancaire face à sa responsabilité en instaurant un dispositif de mesure des pratiques et de compensation financière des acteurs permettant que le coût de l’inclusion financière ne soit pas uniquement supporté par les pouvoirs publics et les établissements financiers qui pratiqueraient une responsabilité sociétale volontariste dans ce domaine.

F. Exposé de M. Frank Vanaerschot

M. Frank Vanaerschot (FairFin) fait observer qu’il y a une dizaine d’années, les banques ont semblé vaciller sur leur piédestal. Une confiance bien trop aveugle accordée au marché et à l’innovation technologique faisait déjà partie du problème en 2008. Au cours des années qui ont précédé, l’analyse de risques, le métier traditionnel d’un banquier, avait été reléguée au rang de modèle mathématique fonctionnant en vase clos et permettant de voir simplement dans quelle mesure un produit financier, une entreprise ou un pays donné représentait un risque. Lorsqu’il s’est avéré que ces modèles n’avaient plus rien de sensé à dire sur les hypothèques reconditionnées de pauvres Américains vendues comme des petits pains par les établissements financiers, on a assisté à une rupture de confiance généralisée et à un arrêt complet de l’octroi de crédits.

L’orateur indique que l’innovation technologique dissimulait d’autres problèmes. La technologie digitale a aidé à reconditionner des prêts de mauvaise qualité, à les revendre puis à spéculer en les utilisant. L’idée selon laquelle il en résulterait une meilleure répartition des risques sur les marchés financiers était une erreur idéologique et sociale. M. Vanaerschot estime que cette catastrophe n’a été possible que parce que les autorités avait permis aux banques d’utiliser la technologie de manière destructive dans le processus de création de monnaie. Bien que la digitalisation prenne aujourd’hui des proportions tout à fait nouvelles, l’orateur estime que l’histoire récente nous enseigne deux choses importantes au sujet de la manière d’utiliser la technologie dans le secteur financier. Premièrement, nous ne nous demandons pas suffisamment si la manière dont la technologie est utilisée a une plus-value sociale. L’innovation technologique induit des choix sociétaux et éthiques. La technologie dissimule et amplifie l’impact de ces choix. Un deuxième enseignement est que l’argent est fictif de manière inhérente et qu’il est toujours “généré” par quelqu’un. Il est dangereux de donner carte blanche aux banques quant à la manière de le faire. Une régulation privilégiant les intérêts de la société s’impose.

alle consumenten en om een antwoord te bieden op het sluiten van bankkantoren, op het verwijderen van geldautomaten en op het mantra dat alles digitaal moet gebeuren;

— de banksector voor zijn verantwoordelijkheid plaatsen door een regeling in te stellen om de parktijken te meten en om de actoren financieel te compenseren zodat de kosten voor de financiële inclusie niet uitsluitend door de overheid en door de financiële instellingen die ter zake op voluntaristische wijze maatschappelijk verantwoord ondernemen, worden gedragen.

F. Uiteenzetting van de heer Frank Vanaerschot

De heer Frank Vanaerschot (FairFin) merkt op dat het een tiental jaar geleden even leek alsof de banken van hun troon zouden vallen. Een al te blind geloof in de markt en technologische innovatie maakten in 2008 al deel uit van het probleem. In de jaren ervoor was risicoanalyse, het traditionele metier van een bankier, verworpen tot een op zichzelf levend wiskundig model waarmee men eenvoudig kan zien hoe risicovol een bepaald financieel product, bedrijf of land is. Toen het een publiek geheim werd dat deze modellen niets zinnigs meer te zeggen hadden over de verpakte hypotheek van arme Amerikanen die als zoete broodjes over de financiële toonbank gingen, was een algemene vertrouwensbreuk en stopzetting van de gehele kredietverlening het resultaat.

Achter de technologische innovatie gingen andere problemen schuil, zo stelt de spreker. Digitale technologie heeft geholpen om leningen van slechte kwaliteit te verpakken, door te verkopen en er vervolgens mee te speculeren. Het idee dat dit voor een betere risicospreiding op financiële markten zou zorgen, was een ideologische en maatschappelijke blunder. Deze catastrofe was volgens de heer Vanaerschot enkel mogelijk omdat overheden de banken vrij spel gaven om technologie destructief in te zetten in het proces van geldcreatie. Hoewel digitalisering vandaag volledig nieuwe proporties aanneemt, leert de recente geschiedenis ons volgens de spreker twee belangrijke zaken over de omgang met technologie in de financiële sector. Ten eerste vragen we ons te weinig af of de manier waarop technologie gebruikt wordt, een maatschappelijke meerwaarde heeft. Achter technologische innovatie schuilen maatschappelijke en ethische keuzes. Technologie verbergt en vergroot de impact van die keuzes. Een tweede les is dat geld inherent fictief is en altijd door iemand wordt ‘gemaakt’. Banken vrij spel geven in hoe ze dit kunnen doen is gevaarlijk. Er is nood aan regulering die de maatschappelijke belangen vooropstelt.

À l'automne de 2008, les grandes banques étaient au bord du gouffre. Elle ont souligné à l'époque l'importance essentielle de leurs services pour l'économie et la société. Elles ont fait valoir que si les pouvoirs publics ne leur prêtaient pas immédiatement des dizaines de milliards d'euros, les épargnants perdraient leurs économies et tout le personnel serait licencié. Les pouvoirs publics ont payé. Par la suite, le lobby financier a réussi à convaincre les régulateurs que la crise était principalement imputable à un défaut dans les mécanismes du système financier, qui pouvait très bien être résolu par leurs techniciens. Les régulateurs ont remis les établissements financiers sur leur trône et modifié incidemment la répartition des tâches en matière de gestion des risques. Désormais, les banques ne s'occupent plus que de la gestion et c'est la population qui prend les risques. L'orateur estime dès lors que tous les problèmes sous-jacents sont encore présents aujourd'hui. C'est pourquoi tout le monde évoque une nouvelle crise financière.

Selon M. Vanaerschot, c'est tout autre chose que l'on entend aujourd'hui. Les grandes entreprises technologiques veulent d'abord prendre en charge les paiements, puis l'ensemble du système financier. Il y a une lutte de pouvoir et ce pouvoir s'acquiert maintenant d'une nouvelle manière. Plus seulement grâce à de l'argent, mais de plus en plus grâce aux mégadonnées. Les géants technologiques (*Big Tech*) en sont les responsables, selon l'orateur, et nous devons aider les banques pauvres dans leur lutte pour survivre. Le principal soutien que l'on nous demande est de ne pas poser trop de questions gênantes dans leur lutte avec les géants technologiques. Nous recevons bien évidemment aussi une carotte: de superbes applications qui nous permettent d'effectuer toutes nos opérations financières en un tournemain. Pourquoi faut-il encore une agence avec du personnel si plus personne ne veut y aller?

Mais il y a aussi des gens de chair et de sang qui sont laissés pour compte, indique M. Vanaerschot. Dans divers rapports², la *Gezinsbond* a fait état du grand nombre de personnes, surtout âgées, qui connaissent des problèmes parce qu'il est devenu beaucoup plus difficile d'être aidé dans une agence, pour autant qu'il y en ait encore une dans le voisinage.

Le représentant de FairFin souligne que la proximité d'une agence bancaire a un impact sur l'activité locale. Une étude réalisée au Royaume-Uni a montré que la fermeture de la dernière agence bancaire d'une commune a un impact très négatif sur l'économie locale. Selon *Le Soir*, il y avait, à la fin de 2018, 47 communes en Belgique sans agence bancaire, dont 45 en Wallonie. La proximité des agences bancaires semble fortement

In de herfst van 2008 stonden de grootbanken aan de rand van de afgrond. De banken wezen toen op het essentiële belang van hun diensten voor de economie en de samenleving. Ze gaven aan dat, als de overheid niet meteen tientallen miljarden euro aan de banken zou lenen, mensen hun spaargeld zouden verliezen en al het personeel op straat zou komen te staan. De overheid is over de brug gekomen. Daarna heeft de financiële lobby regelgevers ervan weten te overtuigen dat de crisis voornamelijk te wijten was aan een defect in de machinerie van het financieel systeem, dat best door hun technici kon worden opgelost. De regelgevers hebben de financiële instellingen terug op hun troon gezet en terloops de arbeidsverdeling van het risicobeheer gewijzigd. Voortaan doen de banken enkel nog het beheer en neemt de bevolking de risico's. Daarom zijn volgens de spreker al de onderliggende problemen vandaag nog steeds aanwezig. En daarom spreekt iedereen over een nieuwe financiële crisis.

Volgens de heer Vanaerschot horen we vandaag een heel ander verhaal. Grote technologiebedrijven willen eerst het betalingsverkeer overnemen en vervolgens het hele financiële systeem. Er is een strijd om de troon bezig en macht wordt nu op een nieuwe manier veroverd. Niet langer alleen maar met geld, maar steeds meer met big data. *Big Tech* is de boosdoener, aldus de spreker, en wij moeten de arme banken bijstaan in hun strijd op leven en dood. De voornaamste steun die men ons vraagt is dat we niet te veel lastige vragen stellen in hun strijd met de grote technologiebedrijven. We krijgen natuurlijk ook een wortel: schitterende apps, waarmee we al onze financiële handelingen in een handomdraai kunnen verrichten. Waarom moet er nog een kantoor met personeel zijn als niemand er nog heen wil?

Er zijn echter ook mensen van vlees en bloed die verweesd achterblijven, zo stelt de heer Vanaerschot. De *Gezinsbond* sprak in verschillende rapporten² over het groot aantal, vooral oudere, mensen dat problemen ondervindt omdat het veel moeilijker is geworden om in een kantoor te worden geholpen, als er al één in de buurt is.

De vertegenwoordiger van FairFin wijst erop dat de nabijheid van een bankkantoor een impact heeft op de lokale bedrijvigheid. Een onderzoek in het Verenigd Koninkrijk toonde aan dat vooral de sluiting van het laatste bankkantoor in een gemeente de lokale economie erg nadelig beïnvloedt. Volgens *Le Soir* waren er eind 2018 in België 47 gemeenten zonder bankkantoor, waarvan 45 in Wallonië. De nabijheid van bankkantoren blijkt

² <https://www.gezinsbond.be/digitalisering>

² <https://www.gezinsbond.be/digitalisering>

tributaire de la pauvreté ou de la richesse d'une commune. À Ixelles, par exemple, il y a quatre fois plus de d'agences par habitant qu'à Molenbeek. L'intérêt sélectif des banques en fonction des montants sur leur compte soulève une autre question: s'il n'y a plus d'intérêt pour les services aux particuliers, pourquoi les banques ne réduisent-elles pas l'offre de *private banking*?

Pour M. Vanaerschot, tous ces signes montrent que les banques digitalisent au rythme de la concurrence et non au rythme des services rendus à la société. Elles veulent disposer d'une marge de profit suffisante pour mener la bataille digitale et offrir en même temps à leurs actionnaires un rendement plusieurs fois supérieur au taux de croissance économique. Réduire les coûts en fermant des agences et en licenciant du personnel qui peut aider les clients moins rentables est un élément crucial de cette stratégie.

M. Vanaerschot souligne que nous devons également être attentifs aux questions sociales que cette technologie pose en filigrane. Les banques proposent de plus en plus de services dans leurs applications (location de vélos partagés, parking, gestion de titres-repas, etc.). Cette offre digitale est pratique pour les utilisateurs, mais elle implique aussi que les banques recueillent de plus en plus d'informations à leur sujet. Les banques feront-elles payer une assurance plus cher ou refuseront-elles d'accorder un prêt hypothécaire à certains de leurs clients, à l'avenir, au motif qu'elles peuvent déduire de leurs dépenses que leur mode de vie ne répond pas à leurs attentes ou qu'ils ne marchent pas 10 000 pas par jour selon leurs téléphones? Il s'agit de questions éthiques qui gagnent en importance à mesure que le train de la révolution digitale progresse.

Selon l'orateur, le fait que les entreprises technologiques soient également présentes dans le domaine bancaire ne justifie nullement de donner carte blanche aux banques dans cette compétition. Les plateformes qui utilisent *Facebook*, *WeChat*, *Google*, *Tencent* et *Amazon* pour recueillir des données se sont immiscées dans toutes sortes de domaines des interactions humaines sans aucune transparence ni contrôle démocratique. Il n'est dès lors pas étonnant que de plus en plus de voix s'élèvent pour demander un durcissement de la régulation des grandes entreprises technologiques, ainsi que leur démantèlement afin d'éviter la formation de monopoles.

À cet égard, il importe de rappeler que nous n'avons guère d'emprise sur les banques. L'orateur cite l'exemple de la banque BNP Paribas, qui a été condamnée par les autorités américaines à payer une amende de plusieurs milliards de dollars pour avoir persisté à ignorer

sterk afhankelijk van hoe arm of rijk een gemeente is. In Elsene zijn er bijvoorbeeld vier keer meer kantoren per inwoner dan in Molenbeek. De selectieve aandacht van banken in functie van het bedrag dat op hun rekening staat brengt nog een andere vraag met zich mee: als er dan toch geen interesse meer zou zijn in persoonlijke dienstverlening, waarom snoeien de banken dan niet in het aanbod van *private banking*?

Voor de heer Vanaerschot zijn dit allemaal tekenen dat banken digitaliseren op het tempo van de concurrentiedrang en niet op dat van de maatschappelijke dienstverlening. Ze willen genoeg winstmarge om de digitale strijd te voeren en ondertussen hun aandeelhouders een veelvoud van de economische groei aan rendement te bieden. Snoeien in de kosten door kantoren te sluiten en personeel dat minder winstgevend klanten kan helpen naar huis te sturen, vormt een cruciaal onderdeel van deze strategie.

De heer Vanaerschot benadrukt dat we ook aandacht moeten hebben voor de maatschappelijke kwesties die zich achter de technologie bevinden. Banken stoppen steeds meer diensten in hun applicaties (deelfietsen huren, parkeren, maaltijdcheques beheren enzovoort). Dit is handig voor de gebruikers, maar dit impliceert ook dat de banken steeds meer informatie over die gebruikers vergaren. Als een bank uit ons uitgavenpatroon kan afleiden dat onze levensstijl niet aan hun verwachtingen voldoet of onze telefoon geen 10 000 passen per dag registreert, zullen ze ons dan in de toekomst meer aanrekenen voor een verzekering of een hypotheeklening weigeren? Dit zijn ethische vraagstukken die aan belang winnen naarmate de trein van de digitale revolutie voortdendert.

Dat technologiebedrijven ook op het terrein komen van de banken is voor de spreker geen goede reden om die banken vrij spel te geven in deze concurrentiestrijd. De platformen die *Facebook*, *WeChat*, *Google*, *Tencent* en *Amazon* gebruiken om data te ontginnen zijn in allerlei domeinen van de menselijke interactie binnengedrongen, en dit zonder transparantie en democratische controle. Geen wonder dat er steeds meer stemmen opgaan om de grote technologiebedrijven strenger te reguleren en op te breken om monopolievorming tegen te gaan.

In deze context is het belangrijk om eraan te herinneren hoe weinig greep we hebben op de banken. De spreker haalt het voorbeeld aan van de bank BNP Paribas, die een miljardenboete opliep in de VS omdat ze, met medeweten van haar topmanagement, Amerikaanse

les embargos américains³ avec l'aval de ses instances dirigeantes. Détenteur de 7,8 % des actions de cette banque, l'État en est le principal actionnaire mais n'a, en réalité, pas voix au chapitre. On déplore également une absence de transparence et de sens des responsabilités chez Belfius, banque belge entièrement publique. Depuis la nationalisation de Belfius en 2011, FairFin demande que le Parlement soit informé et exerce un contrôle démocratique sur cette banque publique. Cette demande étant restée lettre morte, il n'existe pas non plus de vision indiquant comment cette banque publique peut opérer une digitalisation à la mesure des services à la société.

L'orateur conclut son intervention en indiquant que l'argent et les données sont deux ressources virtuelles très sensibles et d'une grande importance sociale. Étant donné que les décideurs politiques sont déjà trop en retard pour comprendre comment les *big data* influencent nos vies, il serait particulièrement inopportun de laisser les *big data* fusionner avec le secteur financier, dont la régulation est lacunaire. La question de savoir si ce seront les géants de la technologie qui reprendront les activités des banques ou bien si ce seront les banques qui se transformeront afin de leur ressembler est d'une importance secondaire. Selon M. Vanaerschot, notre société a tout intérêt à réguler strictement ces deux secteurs. À cet égard, l'objectif doit être de recourir à la technologie digitale pour les services financiers lorsque celle-ci présente une plus-value sociale et, partant, d'exploiter réellement son potentiel.

G. Exposé de M. Karel Van Eetvelt

M. Karel Van Eetvelt (*Febelfin*) fait observer que la société et l'économie évoluent à toute vitesse. La révolution technologique permettra de bientôt réaliser bien plus de choses que nous ne l'aurions jamais imaginé. Cependant, les besoins de la société changent également. Pour le secteur bancaire, ces mutations rapides constituent un véritable défi. En raison des taux d'intérêts bas, le *business model* utilisé par le secteur ces dernières décennies a fondamentalement changé. Dans ce contexte monétaire inédit, les banques doivent simultanément embrasser de nouvelles technologies tout en respectant leurs collaborateurs, assurer le service à la clientèle et contribuer à apporter les solutions adéquates pour répondre à quantité de défis de société, le tout dans un contexte économique et politique particulièrement incertain.

La digitalisation croissante de la société se manifeste également dans le secteur bancaire. M. Van Eetvelt indique que les banques investissent des sommes

³ <https://www.justice.gov/sites/default/files/opa/legacy/2014/06/30/statement-of-facts.pdf>

embargo's bleef negeren³. De staat is met 7,8 procent van de aandelen de grootste aandeelhouder van de bank, maar heeft er eigenlijk niets aan te zeggen. Ook bij Belfius, een Belgische bank die volledig in overheidshanden is, is er een gebrek aan transparantie en verantwoordingsplicht. FairFin vraagt al sinds de nationalisering van Belfius in 2011 dat het Parlement geïnformeerd wordt en democratische controle uitoefent op die overheidssbank. Dit gebeurt niet en dus is er ook geen visie over hoe bij de overheidssbank digitalisering op maat van de maatschappelijke dienstverlening kan worden doorgevoerd.

De spreker besluit dat geld en data beide zeer gevoelige en maatschappelijk belangrijke virtuele grondstoffen zijn. Aangezien beleidsmakers al achter de feiten aanlopen om greep te krijgen op hoe big data ons leven manipuleert, is het al zeker geen goed idee om big data te laten samensmelten met de gebrekkig gereguleerde financiële sector. Of het nu de technologie-reuzen zijn die de activiteiten van banken overnemen, of banken die zich omvormen naar gelijkenis van die eerste, is van ondergeschikt belang. Volgens de heer Vanaerschot hebben we er als samenleving alle belang bij om beide sectoren sterk te reguleren. Daarbij moet het doel zijn om digitale technologie voor financiële diensten in te zetten wanneer die een maatschappelijke meerwaarde heeft, en dat potentieel dan ook effectief te benutten.

G. Uiteenzetting van de heer Karel Van Eetvelt

De heer Karel Van Eetvelt (*Febelfin*) wijst erop dat onze samenleving en economie veranderen in sneltreinvaart. De technologische revolutie maakt op korte tijd veel meer mogelijk dan ooit denkbaar was. Tegelijk veranderen ook de behoeften van de samenleving. Voor de bankensector zijn deze snelle veranderingen een hele uitdaging. Onder impuls van de lage rentevoeten is het businessmodel dat de sector de afgelopen decennia hanteerde, fundamenteel gewijzigd. In deze ongeziene monetaire context moeten banken tegelijkertijd nieuwe technologie omarmen met respect voor de medewerkers, de klantvriendelijkheid verzekeren en mee zoeken naar de juiste oplossingen voor heel wat maatschappelijke uitdagingen. En dat in een economische en politieke omgeving die bijzonder onzeker is.

De toenemende digitalisering van de maatschappij speelt zich ook in de bankensector af. De heer Van Eetvelt stelt dat banken aanzienlijke bedragen investeren

³ <https://www.justice.gov/sites/default/files/opa/legacy/2014/06/30/statement-of-facts.pdf>

considérables pour offrir à leurs clients de meilleurs services axés sur les besoins d'aujourd'hui et de demain. Le comportement des clients a dès lors radicalement changé par rapport au passé. Les clients veulent une offre personnalisée accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ils souhaitent en outre être servis rapidement et de façon sûre, et être en mesure d'exécuter eux-mêmes les opérations du quotidien en un clin d'œil. La digitalisation permet tout cela et les clients y ont massivement recours. Les chiffres de Febelfin sont éloquentes: en 2018, on recensait 13 millions d'abonnements à la banque en ligne (contre 1,8 million en 2003), 7 millions d'abonnements à la banque mobile (contre un million seulement cinq ans plus tôt) et une moyenne de 22 sessions (digitales) par mois. Les chiffres indiquent également un glissement net de la banque en ligne vers la banque mobile. Cette évolution découle de la convivialité des applications que les banques proposent, mais également de l'usage croissant du smartphone en général. Selon une enquête récente commandée par Febelfin, trois clients sur quatre sont satisfaits des applications bancaires actuelles, et deux clients sur trois estiment que celles-ci leur permettent d'avoir une vue plus claire de leur situation financière. Febelfin en conclut que les clients sont demandeurs de nouvelles évolutions en matière de banque mobile, mais aussi que les applications doivent être encore plus conviviales.

M. Van Eetvelt précise qu'il ressort de différentes enquêtes et études que la digitalisation a permis d'accroître la proximité des banques au bénéfice des clients. En moyenne, les clients sont plus souvent en contact avec leurs banques que du temps des technologies analogiques.

En dépit de la digitalisation, les Belges peuvent toujours se rendre dans les agences bancaires. Bien que le nombre d'agences (passé de 8 259 en 2008 à 5 126 en 2018) soit en diminution constante, la Belgique possède toujours, après l'Espagne et la France, le réseau le plus dense d'Europe, avec 496 agences par million d'habitants. Les Pays-Bas se trouvent à l'opposé, avec 90 agences pour un million d'habitants. On constate cependant qu'avec le renforcement de l'activité numérique des clients et le besoin accru d'experts découlant de la multiplication des réglementations, les banques adaptent le rôle de leur réseau d'agences. Ces dernières deviennent ainsi de plus en plus des lieux de rencontre où les clients peuvent venir prendre les conseils d'experts en produits. Compte tenu de cette réinterprétation du rôle des agences, les banques réévaluent la taille et la présence de leurs réseaux d'agences respectifs.

L'intervenant attire l'attention sur le caractère extrêmement compétitif du paysage bancaire belge, qui profite au consommateur. Non seulement celui-ci peut choisir

om hun cliënteel betere diensten te kunnen aanbieden, toegespitst op de noden van vandaag en morgen. Het klantengedrag is dan ook aanzienlijk gewijzigd ten opzichte van vroeger. Klanten willen een gepersonaliseerd aanbod dat 24/7 beschikbaar is. Ze wensen bovendien snel en veilig te worden bediend, en zelf in een oogwenk dagdagelijkse verrichtingen te kunnen uitvoeren. Digitalisering maakt dit mogelijk en de klanten maken er massaal gebruik van. De cijfers van Febelfin spreken voor zich: er waren in 2018 13 miljoen abonnementen internetbankieren (tegenover 1,8 miljoen in 2003), 7 miljoen abonnementen mobiel bankieren (5 jaar geleden waren het er slechts 1 miljoen), en gemiddeld 22 (digitale) contactmomenten per maand. De cijfers tonen ook een duidelijke verschuiving aan van het internetbankieren naar het mobiel bankieren. Dit is een gevolg van de gebruiksvriendelijke applicaties die de banken aanbieden, maar evenzeer van de toename van het smartphonegebruik in het algemeen. Uit een recente enquête die Febelfin liet uitvoeren, blijkt dat drie op de vier klanten tevreden zijn over de bestaande bankapplicaties. Twee op de drie klanten menen hierdoor een beter overzicht te hebben over hun financiële situatie. Febelfin concludeert hieruit dat de klanten vragende partij zijn voor verdere evoluties in mobiel bankieren, maar ook dat de toepassingen nog klantvriendelijker moeten worden.

Volgens de heer Van Eetvelt tonen verschillende bevragingen en onderzoeken aan dat de digitalisering de proximité van de banken voor de klanten heeft vergroot. Klanten komen gemiddeld vaker in contact met hun bank dan voorheen, in het analoge tijdperk, het geval was.

Ondanks de digitalisering kunnen Belgen nog steeds terecht bij bankkantoren, zo stelt de heer Van Eetvelt. Niettegenstaande de gestage afbouw van het aantal bankkantoren (van 8 259 in 2008 tot 5 126 in 2018), heeft België nog steeds, na Spanje en Frankrijk, het dichtste kantorennetwerk van Europa, met 496 bankkantoren per miljoen inwoners. Nederland bevindt zich helemaal aan het andere eind van het spectrum, met 90 kantoren per miljoen inwoners. Wel is het zo dat, met de toegenomen digitale activiteit van klanten en de grotere noodzaak aan experts door steeds bijkomende reglementering, banken de rol van hun kantorennet aanpassen. Kantoren worden meer en meer omgevormd tot ontmoetingsplaatsen voor adviesverlening met productexperts. Met deze nieuwe invulling van kantoren, herbekijken banken de grootte en aanwezigheid van hun kantorennetwerk.

De spreker wijst erop dat België een zeer concurrentieel bankenlandschap heeft, wat de consument ten goede komt. Niet alleen kan die kiezen uit een divers

parmi un large éventail de banques, mais on constate également que les tarifs des produits bancaires pratiqués en Belgique sont parmi les plus bas d'Europe. Cela a notamment été confirmé dans une étude récente (2018) de l'Observatoire des prix: un compte à vue en Belgique coûte toujours environ 50 euros par an, un montant comparable au montant réclamé aux Pays-Bas mais presque quatre fois inférieur au montant appliqué en France. L'orateur précise à cet égard que le coût réel de certains services, comme l'envoi d'extraits de compte ou le retrait d'argent liquide aux distributeurs, est bien plus élevé que le montant réclamé aux clients.

Indépendamment du contexte macro-économique plein de défis dans lequel s'inscrit la digitalisation, il est important pour l'économie et la société belges que les banques continuent à remplir leur mission principale, à savoir transformer les dépôts d'épargne en crédits. C'est en effet ce qui permet notamment aux entreprises d'investir dans la croissance. M. Van Eetvelt souligne que le secteur bancaire belge joue pleinement son rôle en la matière: l'encours actuel des crédits aux ménages et aux entreprises atteint des niveaux record et le degré de refus perçu des demandes de crédit est historiquement bas. Fin août, le taux d'intérêt moyen d'un crédit d'entreprise était d'à peine 1,46 %. De plus, le coût de l'octroi de crédits aux entreprises se situe parmi les plus bas d'Europe. Les banques veillent néanmoins à se montrer responsables dans l'octroi des crédits, ce qui se traduit par un nombre peu élevé de prêts non performants (*non-performing loans*).

Selon Febelfin, la digitalisation n'a pas d'effet négatif sur l'accès aux comptes et aux crédits. Au contraire, la digitalisation aide à mieux évaluer et gérer les risques, en particulier dans le cadre de la politique de lutte contre le blanchiment. Force est toutefois de constater que, selon toutes les lignes directrices habituelles, certains secteurs qui manipulent de grandes quantités d'argent liquide ou certains fonds dont l'origine est incertaine présentent un risque accru. Les règles strictes de la législation belge contre le blanchiment empêchent les entreprises de ces secteurs d'avoir recours à des services financiers.

Febelfin milite pour que la Belgique revoie ses ambitions à la hausse en ce qui concerne le recours aux solutions de paiement numériques. Celles-ci sont très clairement privilégiées par le citoyen belge. Une enquête récente indique que 89 % des Belges préfèrent les paiements digitaux, contre à peine 10 % en faveur des paiements en espèces. Le nombre de paiements digitaux continue d'augmenter d'année en année en Belgique. Notre pays arrive en tête de la moyenne européenne en ce qui concerne le nombre de paiements digitaux par habitant. Parallèlement, on constate que le nombre de retraits aux distributeurs de billets, ainsi que le montant

pallet aux banques, sont les plus bas d'Europe. Dit werd onder meer bevestigd in een recente studie (2018) van het Prijzenobservatorium, waaruit blijkt dat de jaarlijkse kostprijs van een zichtrekening in België om en bij de 50 euro bedraagt. Dit is vergelijkbaar met Nederland, doch bijna viermaal minder dan in Frankrijk. In dit verband geeft de spreker ook mee dat de reële kosten van bepaalde diensten, zoals het opsturen van bankuittreksels of het afhalen van cash aan een geldautomaat, een veelvoud bedragen van wat aan de klanten wordt aangerekend.

Los van de uitdagende macro-economische context waarin de digitalisering zich afspeelt, is het belangrijk voor de Belgische economie en maatschappij dat banken hun kerntaak blijven vervullen, namelijk spaardeposito's omzetten in kredieten. Hierdoor kunnen onder meer bedrijven investeren in verdere groei. De heer Van Eetvelt stelt dat de Belgische bankensector haar rol ter zake ten volle vervult: het huidige uitstaande bedrag van kredieten aan gezinnen en ondernemingen staat op recordhoogte, en de gepercipieerde weigeringsgraad van kredietaanvragen ligt historisch laag. De gemiddelde rentevoet op een ondernemingskrediet bedroeg eind augustus nauwelijks 1,46 %. Bovendien hoort de kostprijs van de kredietverschaffing aan ondernemingen bij de laagste in Europa. Desalniettemin waken banken erover dat ze aan verantwoorde kredietverlening doen, met een laag aantal '*non-performing loans*' tot gevolg.

De digitalisering heeft volgens Febelfin geen negatieve impact op de toegang tot rekeningen en kredieten. Integendeel, digitalisering helpt zelfs om risico's beter in te schatten en te beheren, in het bijzonder inzake antiwitwasbeleid. Wel is het zo dat bepaalde sectoren, die cashintensief zijn of waarin onduidelijkheid bestaat omtrent de herkomst van sommige gelden, een hoger risico vormen volgens alle gangbare richtsnoeren. Onder impuls van de strenge Belgische antiwitwaswetgeving kunnen bedrijven uit zulke sectoren geen beroep doen op financiële dienstverlening.

Febelfin ijvert ervoor dat België ambitieuzer wordt in het gebruik van digitale betaaloplossingen. Deze dragen overduidelijk de voorkeur weg van de Belg. Een recente bevraging toont immers aan dat 89 % van de Belgen digitale betalingen verkiest, en amper 10 % cashbetalingen. Het aantal digitale betalingen in België stijgt nog elk jaar. Ons land zit vooraan in het Europese middenpeloton wat het aantal digitale betalingen per inwoner betreft. Tegelijk stelt men vast dat het aantal cashafhalingen aan geldautomaten, evenals het totaal afgehaalde bedrag, sinds enkele jaren aan het dalen is. Zo werden er in 2018 minder afhalingen opgetekend dan

total retiré, sont en baisse depuis quelques années. Ainsi, on a recensé moins de retraits en 2018 qu'en 2006. Dans une perspective européenne, le montant retiré par habitant reste toutefois relativement élevé en Belgique, ce qui démontre l'attachement du Belge moyen à l'argent liquide. Au niveau européen, la Belgique occupe une position intermédiaire en ce qui concerne le nombre de distributeurs de billets par million d'habitants (670 contre 807 pour la France et 345 pour les Pays-Bas). Notre pays fait du reste moins bien que la moyenne européenne en ce qui concerne le nombre de terminaux de paiement (terminaux TPE ou POS) par million d'habitants. M. Van Eetvelt en conclut qu'il y a encore trop peu d'endroits où le paiement digital est permis.

En encourageant les moyens de paiement digitaux, on peut fortement réduire le recours au cash sans le bannir pour autant. Les moyens de paiement digitaux permettent à l'État de gagner en efficacité et de réduire l'économie informelle. En ce qui concerne ce dernier point, l'orateur renvoie à un graphique publié dans le journal *De Morgen* du 5 octobre 2019 qui fait apparaître un rapport inverse entre le nombre de paiements par carte par personne et l'ampleur de l'économie de l'ombre (exprimé en % du produit intérieur brut). M. Van Eetvelt estime que les paiements digitaux sont en outre plus faciles pour le citoyen, moins chers et plus sûrs pour le commerçant et l'État, et plus durables pour la société. Ils constituent dès lors un levier pour rendre l'économie plus productive.

Febelfin souhaite pleinement œuvrer, en collaboration avec ses membres, à l'émergence d'un secteur financier tourné vers l'avenir mais évoluant à échelle humaine et de manière inclusive. Le secteur financier est bien conscient que tout le monde n'avance pas au même rythme car tout le monde ne possède pas un smartphone et n'a pas le même degré d'alphabétisation digitale. Plusieurs initiatives ont dès lors été prises pour accroître l'alphabétisation financière et digitale de la population belge. Citons le projet "*j'adopte la banque digitale*" développé en collaboration avec les autorités wallonnes. Une plateforme dont feront notamment partie OKRA, les organisations familiales et les organisations qui luttent contre la pauvreté est également en préparation. Il ne serait pas sage, selon M. Van Eetvelt, de tenter d'enrayer la poursuite de la digitalisation de la société mais nous pouvons néanmoins tout mettre en œuvre pour inclure tout le monde.

Le secteur bancaire comprend que la digitalisation du secteur financier est rapide mais il est illusoire de vouloir inverser cette évolution: en refusant de la suivre, les banques risquent de perdre leur pertinence dans bien des domaines et de livrer le consommateur aux mains des grandes entreprises technologiques pour

in 2006. In een Europees perspectief blijft het afgehaalde bedrag per inwoner in ons land echter relatief hoog, wat de gehechtheid van de gemiddelde Belg aan cash aantoonst. België neemt een middenpositie in binnen Europa op het stuk van het aantal geldautomaten per miljoen inwoners (670, tegenover 807 voor Frankrijk en 345 voor Nederland). Ons land scoort bovendien onder het Europese gemiddelde wat het aantal betaalterminals (*POS terminals*) per miljoen inwoners betreft; de heer Van Eetvelt leidt hieruit af dat er nog altijd onvoldoende plaatsen zijn waar consumenten digitaal kunnen betalen.

Door digitale betaalmiddelen te stimuleren kan men het gebruik van cash sterk verminderen, zonder het daarom te bannen. Digitale betaalmiddelen helpen de overheid om zelf efficiënter te functioneren en om de informele economie terug te dringen. Wat dat laatste betreft, verwijst de spreker naar een grafiek uit de krant *De Morgen* van 5 oktober 2019, die een omgekeerde verhouding laat zien tussen het aantal kaartbetalingen per persoon en de omvang van de schaduw economie (uitgedrukt in % van het bruto binnenlands product). Digitale betalingen zijn volgens de heer Van Eetvelt bovendien gemakkelijker voor de burger, goedkoper en veiliger voor handelaars en de overheid en duurzamer voor de maatschappij. Ze zijn aldus een hefboom om de economie productiever te maken.

Febelfin wil zich samen met zijn leden ten volle inzetten voor een toekomstgerichte financiële sector, waarbij de evolutie op mensenmaat en op inclusieve wijze plaatsvindt. De financiële sector is er zich goed van bewust dat niet iedereen 'mee' is. Niet iedereen bezit een smartphone, en niet iedereen is even digitaal geletterd. Verschillende initiatieven worden dan ook opgezet om de financiële en digitale geletterdheid van de Belgische bevolking te verhogen. Zo is er het project '*j'adopte la banque digitale*', in samenwerking met de Waalse overheid. Ook is er een platform in de maak waarvan onder meer OKRA, de gezinsorganisaties en de armoedeorganisaties deel zullen uitmaken. Het zou niet wijs zijn de verdere digitalisering van de maatschappij proberen tegen te gaan, aldus de heer Van Eetvelt, maar we kunnen er wel samen alles aan doen om iedereen mee te krijgen.

De bankensector begrijpt dat de digitalisering van de financiële sector snel gaat. Maar het is een illusie die evolutie te willen keren: als banken die evolutie niet volgen, dreigen ze voor veel diensten irrelevant te worden, en wordt de consument voor veel diensten overgeleverd aan grote technologiebedrijven. De vraag

de nombreux services. La question qui se pose est toutefois de savoir comment cette digitalisation peut être transformée en réussite et comment on peut en faire profiter un maximum de personnes. Febelfin considère que les pouvoirs publics peuvent y contribuer de multiples façons: en misant sur l'éducation digitale (cf. initiatives déjà citées), en renforçant l'inclusion digitale en concertation avec les organisations d'entreprises et de consommateurs, les commerçants et les citoyens (par exemple au travers de l'initiative "Digital Payment Day") et en montrant l'exemple en ce qui concerne l'utilisation des solutions de paiement digitales.

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) estime qu'à cet égard, le rôle des pouvoirs publics consiste surtout à créer le cadre adéquat qui permette aux banques de développer leurs services de manière innovante. La digitalisation est moins une menace qu'une opportunité. Les citoyens qui n'arrivent pas à suivre la digitalisation doivent être aidés, ne fût-ce que parce que cette évolution affecte tous les aspects du quotidien. La membre souligne également qu'il importe de bien protéger le consommateur, qui doit pouvoir disposer de suffisamment de canaux pour régler ses affaires financières.

La membre souligne que M. Van Eetvelt a été le seul orateur à faire référence à la politique des taux d'intérêt au cours de ce débat. Quel est, selon lui, l'impact concret du maintien des taux bas sur la politique des banques? Les taux bas constituent-ils un obstacle à la digitalisation du secteur bancaire? Et quels risques présentent-ils pour le consommateur?

Mme Van Bossuyt demande à tous les orateurs dans quelle mesure la digitalisation du secteur bancaire peut contribuer à la création d'emplois supplémentaires ainsi qu'à un meilleur service aux consommateurs. Elle demande également si l'autorité laisse suffisamment de liberté au secteur bancaire pour mettre pleinement en œuvre la digitalisation et quelle leçon nous pouvons tirer, à cet égard, de l'exemple néerlandais. Enfin, elle demande aux orateurs dans quelle mesure la technologie financière constitue un défi ou une opportunité dans l'optique de l'amélioration du service au consommateur.

M. Christophe Lacroix (PS) rappelle que son groupe s'est battu, depuis 2003, en vue de garantir l'accès aux services bancaires de base. Ce droit a pu être concrétisé lorsque Mme Freya Van den Bossche a été ministre de la Protection des consommateurs.

is wel hoe we van de digitalisering een succes kunnen maken en zoveel mogelijk mensen kunnen laten delen in de voordelen van de digitalisering. Febelfin ziet veel mogelijkheden voor de overheid om daarbij te helpen: door in te zetten op digitale educatie (zie de hogergenoemde initiatieven), door samen in overleg met ondernemings- en consumentenorganisaties, handelaars en burgers de digitale inclusie te versterken (bijvoorbeeld via het initiatief "Digital Payment Day"), en door als overheid een voorbeeldrol op te nemen wat het gebruik van digitale betaaloplossingen betreft.

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) vindt dat de rol van de overheid er in dezen vooral in bestaat het juiste kader te creëren waarin de dienstverlening door banken zich op een innovatieve manier kan ontwikkelen. De digitalisering is een opportuniteit, eerder dan een bedreiging. Mensen die niet meekunnen in de digitalisering moeten worden ondersteund, ook al omdat die evolutie zich voltrekt in alle aspecten van het dagelijks leven. Het lid onderstreept voorts het belang van een goede bescherming van de consument, die over voldoende kanalen moet kunnen beschikken om zijn financiële zaken te regelen.

Het lid geeft aan dat de heer Van Eetvelt de enige spreker was die in deze discussie verwees naar het rentebeleid. Wat is volgens hem de concrete impact van de aanhoudende lage rente op het beleid van de banken? Vormt de lage rente een obstakel voor de digitalisering in de bankensector? En wat zijn de risico's voor de consument?

Aan alle sprekers richt mevrouw Van Bossuyt de vraag in hoeverre de digitalisering in de bankensector kan bijdragen tot bijkomende tewerkstelling alsook tot een betere dienstverlening voor consumenten. Zij wil tevens vernemen of de overheid de bankensector voldoende vrijheid laat om voluit op digitalisering in te zetten, en wat we in dat verband van het Nederlandse voorbeeld kunnen leren. Tot slot vraagt ze aan de sprekers in welke mate de financiële technologie een uitdaging dan wel een opportuniteit vormt met het oog op de verbetering van de dienstverlening voor de consument.

De heer Christophe Lacroix (PS) herinnert eraan dat zijn fractie sinds 2003 ijvert voor het recht op toegang tot de basisbankdiensten. Dat recht heeft concreet gestalte kunnen krijgen toen mevrouw Freya Van den Bossche minister van Consumentenbescherming was.

L'intervenant craint que sous couvert de la digitalisation en cours, le consommateur soit conduit dans une impasse: les banques fonctionnant avec de moins en moins d'agences, elles-mêmes offrant de moins en moins de services et de moins en moins de distributeurs automatiques de billets, elles présentent cela comme étant le signe de l'avancée de la digitalisation, alors qu'il s'agit seulement de la résultante de la limitation du service aux clients.

Si le réseau des agences bancaires est en Belgique, comparativement à d'autres pays, encore dense il ne faut pas perdre de vue les fortes disparités dans la répartition sociogéographique des agences.

Les tarifs, qui ont fortement progressé ces dernières années, constituent également un point d'attention: alors qu'ils s'élevaient à 500 francs belges (à peu près l'équivalent de 12 euros) par an en moyenne dans les années '90, la moyenne au niveau national est à présent de 50 euros, et même de 72 euros en Wallonie, une somme conséquente pour un ménage précarisé.

La digitalisation pose également le problème de la fracture numérique. Habituellement, ce problème n'est abordé que sous le prisme des personnes les plus précarisées. Or, on considère qu'aujourd'hui, près d'un million de Wallons sont en état de 'faiblesse numérique' et peuvent potentiellement éprouver des difficultés à recourir à des services bancaires digitalisés; 49 % d'entre eux sont toutefois titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et 62 % disposent de revenus qualifiés de 'confortables'. La fracture numérique touche donc davantage de personnes qu'on ne le pense.

L'intervenant souhaite poser quelques questions précises au représentant de Febelfin:

Quelle est la réaction de Febelfin aux propositions de Test Achats en ce qui concerne la gratuité de l'accès aux services des distributeurs automatiques d'argent et à la mise à disposition gratuite ou à faible coût des extraits de compte en version papier pendant 10 ans?

Concernant les frais bancaires, Febelfin partage-t-elle les constats posés par Test Achats en ce qui concerne les coûts (forte progression, niveau élevé, etc.)?

Une directive européenne impose depuis quelques années la comparabilité des coûts des services bancaires. Febelfin dispose-t-elle de données concernant l'impact du comparateur des coûts sur la mobilité des consommateurs et sur l'évolution des coûts?

L'étape suivante dans la digitalisation du secteur bancaire, comme dans d'autres, sera celle de l'essor de

De spreker vreest dat de consument onder het mom van de lopende digitalisering in een uitzichtloze situatie wordt gebracht: het feit dat de banken met steeds minder kantoren werken die op hun beurt almaar minder diensten en geldautomaten aanbieden wordt neergezet als een teken van de vooruitgang van de digitalisering, terwijl dat alleen het gevolg is van een beperking van de dienstverlening aan de klanten.

Hoewel het netwerk van bankkantoren in België, in vergelijking met andere landen, nog vrij dicht is, mogen de grote verschillen in de sociaalgeografische verdeling van de kantoren niet uit het oog worden verloren.

De tarieven zijn de afgelopen jaren sterk gestegen en vormen ook een aandachtspunt: terwijl ze tijdens de jaren 90 gemiddeld 500 Belgische frank (ongeveer 12 euro) per jaar bedroegen, bedraagt het gemiddelde nationale niveau momenteel 50 euro en zelfs 72 euro in Wallonië. Dat is voor armere gezinnen een aanzienlijk bedrag.

De digitalisering brengt ook het probleem van de digitale kloof met zich. Dat probleem wordt gewoonlijk alleen aangekaart als het om de armsten gaat. Er wordt van uitgegaan dat vandaag ruim 1 miljoen Walen nauwelijks toegang hebben tot de digitale diensten en mogelijk moeilijkheden ondervinden om van de digitale bankdiensten gebruik te maken; 49 % van die mensen heeft evenwel een diploma hoger secundair onderwijs en 62 % beschikt over een als "comfortabel" bestempeld inkomen. De digitale kloof treft dus meer mensen dan men denkt.

De spreker wil een aantal specifieke vragen stellen aan de vertegenwoordiger van Febelfin.

Wat is het standpunt van Febelfin ten aanzien van de voorstellen van Test Aankoop over de gratis toegang tot de geldautomaten en het gratis of goedkoop aanbieden van de papieren rekeninguittreksels gedurende 10 jaar?

Deelt Febelfin de bevindingen van Test Aankoop inzake de bankkosten (sterk gestegen, hoge kosten enzovoort)?

Sinds enkele jaren legt een Europese richtlijn op dat de kosten van de bankdiensten moeten kunnen worden vergeleken. Heeft Febelfin gegevens over de invloed van de kostenvergelijker op het aantal klanten die van bank veranderen en op de evolutie van de kosten?

De ontwikkeling van de kunstmatige intelligentie zal, zoals in andere sectoren, de volgende stap in de

l'intelligence artificielle. Au-delà des questions éthiques, on peut admettre que l'intelligence artificielle pourra aider à détecter les risques de fraude. Comment prévenir toutefois les effets discriminatoires dans l'usage à certains algorithmes, et comment éviter une trop forte segmentation du marché qui pousserait les plus démunis vers la marge des services bancaires?

Concernant l'inclusion financière des PME, l'orateur rappelle les chiffres inquiétants mis en évidence par l'UCM en 2017, dont il ressort que les difficultés de financement des PME se sont significativement accrues en cinq ans, le taux de refus de crédit étant monté à 23 %.

Le cadre légal pour le financement des entreprises a été modifié sous la législature précédente, avec notamment la mise en place de plateformes de *crowdfunding* pour les PME. Que peut-on encore envisager pour rencontrer les besoins de financement des PME?

M. Erik Gilissen (Vlaams Belang) a entendu dire que les personnes âgées et les personnes socialement défavorisées sont celles qui éprouvent le plus de difficultés par rapport à la digitalisation. Il fait observer que de nombreuses personnes ne souhaitent pas suivre cette évolution, même si une assistance leur était proposée.

Le membre souligne que les espèces sont un moyen de paiement légal et il estime qu'elles doivent le rester à l'avenir, afin de protéger les personnes socialement défavorisées. Il indique en outre que le réseau de paiement digital est sujet à des pannes (par exemple, en cas de perturbation du réseau électrique).

M. Gilissen estime en outre qu'il convient de suivre de près le développement des données massives (*big data*) dans le secteur bancaire, tout comme d'ailleurs dans d'autres secteurs.

Enfin, le membre évoque la période limitée de mise à disposition des extraits bancaires. M. Gilissen préconise d'imposer en la matière une période minimale, par exemple de cinq ou dix ans.

Mme Leen Dierick (CD&V) indique que la fracture numérique reste une préoccupation majeure, comme le démontre l'avis écrit de l'OKRA. Elle se félicite de la volonté de Febelfin de prendre des mesures pour réduire cette fracture et invite également les membres de la Chambre à unir leurs forces pour y parvenir.

La baisse du nombre d'agences bancaires est également préoccupante, notamment du point de vue des personnes âgées. Cependant, les chiffres cités par

digitalisering van de banksector worden. Los van het ethische kan kunstmatige intelligentie bijdragen tot het opsporen van fraudegevaar. Hoe kunnen de discriminerende effecten bij het gebruik van bepaalde algoritmen echter worden voorkomen? Hoe kan voorts een te grote marktsegmentatie worden vermeden, die de armsten naar de randgebieden van de bankdiensten zou duwen?

De spreker wijst inzake de financiële inclusie van de kmo's op de zorgwekkende cijfers die de UCM in 2017 naar voren bracht. Daaruit blijkt dat de financieringsmoeilijkheden van de kmo's in vijf jaar tijd aanzienlijk zijn toegenomen. De weigeringsgraad om krediet te verstrekken steeg tot 23 %.

Het wettelijk kader voor de financiering van de bedrijven werd in de vorige zittingsperiode gewijzigd, met name door het opzetten van *crowdfunding*-platforms voor de kmo's. Wat kan nog worden uitgewerkt om aan de financieringsbehoeften van de kmo's te voldoen?

De heer Erik Gilissen (Vlaams Belang) hoorde hoe vooral ouderen en sociaal zwakkeren moeilijkheden ondervinden van de digitalisering. Hij merkt op dat heel wat mensen niet mee willen gaan in die evolutie, zelfs al zou hen daarbij ondersteuning worden geboden.

Het lid stipt aan dat cash een wettelijk betaalmiddel vormt en vindt dat het dat ook dient te blijven in de toekomst, om de sociaal zwakkeren te beschermen. Hij wijst er daarnaast op dat het digitale betaalnetwerk onderhevig is aan pannes (bijvoorbeeld in geval van stroomstoring).

De heer Gilissen meent voorts dat de ontwikkeling van big data in de bankensector, zoals overigens in andere sectoren, van nabij dient te worden opgevolgd.

Ten slotte verwijst het lid naar de beperkte beschikbaarheidsperiode van bankuittreksels. De heer Gilissen pleit ter zake voor het opleggen van een minimumtermijn van bijvoorbeeld vijf of tien jaren.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) geeft aan dat de digitale kloof een belangrijk aandachtspunt blijft, zoals ook aangetoond door het schriftelijk advies van OKRA. Zij verwelkomt de bereidheid van Febelfin om stappen te zetten teneinde die kloof te dichten en ze richt ook een oproep aan de Kamerleden om daartoe de krachten te bundelen.

Het dalend aantal bankkantoren vormt ook een reden voor bezorgdheid, vooral dan vanuit het oogpunt van ouderen. Nochtans is dit een genuanceerd verhaal,

Febelfin sur le nombre d'agences bancaires par million d'habitants en Europe incitent à être nuancé. Cela n'enlève rien au fait que la disparition d'agences bancaires (par exemple dans les anciennes communes) suscite l'inquiétude de la population, les pouvoirs locaux étant souvent le premier interlocuteur. Certaines pouvoirs locaux prennent l'initiative de mettre, à leurs propres frais, un distributeur automatique à la disposition de leurs habitants. La membre se demande si c'est vraiment la tâche des pouvoirs locaux et si ce n'est pas plutôt le secteur bancaire lui-même qui, du point de vue de sa responsabilité sociale, doit assurer une dispersion minimale des distributeurs automatiques. Elle souhaite entendre le point de vue des orateurs sur cette question.

Mme Dierick souligne que, contrairement à la France, par exemple, il n'existe actuellement aucun service bancaire de base pour les entreprises. Bien que, d'une manière générale, beaucoup de crédits soient accordés aux entreprises, la membre reçoit régulièrement des signaux de divers secteurs, dont le football et l'horeca, selon lesquels les entreprises débutantes ne peuvent pas ouvrir un compte courant. Est-il possible de résoudre les problèmes rencontrés par certaines start-ups, bien sûr dans le respect de la loi et sans ouvrir la porte à la fraude?

L'intervenante se réjouit des chiffres récents qui montrent que neuf Belges sur dix préfèrent les paiements numériques aux paiements en espèces. Cependant, il y a encore beaucoup de magasins qui n'offrent pas d'options de paiement électronique. La membre a déposé une proposition de loi (DOC 55 616/1) qui obligerait chaque entreprise à fournir au moins une méthode de paiement électronique, avec ou sans terminal de paiement. Que pensent les orateurs d'une telle obligation?

Le paiement numérique est un instrument de lutte contre la fraude. Pour Mme Dierick, il est important d'évoluer progressivement vers un environnement *less cash* - par opposition à une société *cashless* qui est encore fort éloignée. Selon les orateurs, y a-t-il des mesures simples qui peuvent être prises à court terme pour encourager les gens à payer davantage par voie digitale?

Mme Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) s'interroge sur la pertinence de l'argument du secteur bancaire selon lequel la digitalisation répondrait à une demande des clients. La membre se réfère à un rapport établi par une association de travailleurs qui évoque la pression considérable exercée sur les clients pour les inciter à réaliser leurs opérations bancaires en ligne, ainsi que l'octroi de bonus aux employés qui ont réussi à convaincre des clients de le faire. L'intervenante renvoie également à certains éléments de l'exposé de Test-Achats qui

zo leren de cijfers aangehaald door Febelfin over het aantal bankkantoren per miljoen inwoners in Europa. Dit neemt niet weg dat het verdwijnen van bankkantoren (bijvoorbeeld in deelgemeenten) tot ongerustheid leidt bij de bevolking, waarbij de lokale besturen veelal het eerste aanspreekpunt zijn. Sommige besturen nemen het initiatief om op hun kosten een bankautomaat ter beschikking te stellen van de inwoners. Het lid vraagt zich af of dat werkelijk de taak is van de besturen, en of het niet eerder de bankensector zelf is die, vanuit de op hem rustende maatschappelijke verantwoordelijkheid, een minimale spreiding van de automaten moet verzekeren. Het lid zou graag het standpunt van de sprekers hierover vernemen.

Mevrouw Dierick wijst erop dat er momenteel, anders dan bijvoorbeeld in Frankrijk, geen basisbankdienst bestaat voor ondernemingen. Hoewel er in het algemeen veel kredieten worden verschaft aan ondernemingen, ontvangt het lid geregeld signalen vanuit diverse sectoren, waaronder de voetbal- en de horecasector, dat beginnende ondernemingen geen zichtrekening kunnen openen. Is het mogelijk tegemoet te komen aan de problemen die sommige starters ondervinden – uiteraard mits respect van de wetgeving en zonder de poorten te openen voor fraude?

Het lid neemt met genoeg kennis van recente cijfers waaruit blijkt dat negen op de tien Belgen digitale boven cashbetalingen verkiezen. Toch zijn er nog heel wat winkels die geen enkele elektronische betaalmogelijkheid aanbieden. Het lid heeft een wetsvoorstel ingediend (DOC 55 616/1) dat elke onderneming zou verplichten om in minstens één elektronische betalingswijze, al dan niet met betaalterminal, te voorzien. Hoe staan de sprekers tegenover zulke verplichting?

Digitaal betalen is een instrument in de strijd tegen fraude. Voor Mevrouw Dierick is het zaak om progressief te evolueren naar een *less-cash*-omgeving – in tegenstelling tot een *cashless* maatschappij waar we nog lang niet aan toe zijn. Zijn er volgens de sprekers eenvoudige maatregelen die op korte termijn kunnen worden genomen om mensen aan te zetten om meer digitaal te betalen?

Mevrouw Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) plaatst vraagtekens bij het argument van de bankensector als zou de digitalisering er komen op vraag van de klanten. Het lid verwijst naar een rapport van een werknemersvereniging waarin er sprake is van een aanzienlijke druk op klanten om over te stappen op digitaal bankieren alsook van bonussen voor bedienden die erin slagen klanten die overstap te doen maken. Ook refereert ze aan enkele elementen uit de uiteenzetting van Test Aankoop die dat argument lijken te ontkrachten. Ze

semblent contredire cet argument. Elle se demande si l'objectif implicite de la digitalisation ne serait pas, dans le contexte de la concurrence féroce que se livrent les banques, de réduire le coût du travail autant que possible en faisant travailler les clients.

Mme Vindevoghel observe ensuite que la digitalisation crée de nouveaux types de risques. L'hebdomadaire *Humo* a consacré cette semaine encore un article à la cybercriminalité, qui est en pleine expansion. Cet article donne la parole à plusieurs épargnants victimes d'un piratage informatique. Beaucoup de ces victimes ne portent pas plainte. D'après la membre, la police estime que 135 faits de cybercriminalité sont commis chaque jour. Un professeur cité dans l'article affirme en outre que les services de police ne disposent pas de suffisamment de moyens pour lutter efficacement contre ce problème. Est-il nécessaire, selon les orateurs, de prendre des mesures législatives pour mieux protéger les citoyens contre la cybercriminalité?

La troisième question s'adresse principalement aux représentants de Test-Achats, de FairFin et de Financité. Faudrait-il, selon eux, instaurer un cadre légal pour protéger les personnes qui ne peuvent pas utiliser les services digitaux? Convient-il, par exemple, d'imposer une répartition minimale des agences bancaires?

Mme Kathleen Verhelst (*Open Vld*) salue les évolutions de la technologie financière. L'intervenante comprend que le secteur *fintech* souhaite une législation proportionnelle mais souligne que cette législation ne peut pas avoir d'incidence négative sur la protection du consommateur.

Les particuliers apprécient la convivialité accrue induite par la digitalisation. Mais ils apprécient tout autant l'accueil et les contacts humains lorsqu'ils ont recours à des services financiers. Les banques feraient bien de garder cet élément à l'esprit.

Mme Verhelst a pris connaissance, avec intérêt, des résultats de l'enquête présentée par les représentants de BZB-Fedafin. Elle défend les directeurs d'agence indépendants, qui doivent bénéficier du même soutien de la part des banques que leur propre personnel. Il n'est pas acceptable que les directeurs d'agence indépendants soient les principales victimes de la réduction du nombre d'agences du réseau.

Le membre indique que les moyens de paiement électroniques peuvent inciter certaines personnes (surtout parmi les jeunes) à dépenser plus que de raison. De plus, s'il est vrai que ces moyens de paiement réduisent les risques de fraude, ils contribuent à alimenter les *big*

vraagt zich af of de impliciete doelstelling van de digitalisering er niet in bestaat om, tegen de achtergrond van de hevige concurrentiestrijd waarin de banken zijn verwickeld, de arbeidskosten te minimaliseren door de klanten te laten werken.

Mevrouw Vindevoghel merkt voorts op dat de digitalisering nieuwe risico's met zich brengt. Het weekblad *Humo* wijdde deze week nog een artikel aan het fenomeen cybercrime, dat aan een steile opmars bezig is. In het artikel komen verschillende spaarders aan het woord die het slachtoffer werden van hacking. Veel slachtoffers doen overigens geen aangifte van het misdrijf. De politie schat, aldus het lid, dat er zich elke dag 135 gevallen van cybercrime voordoen. Bovendien citeert het artikel een professor die stelt dat de politiediensten over onvoldoende middelen beschikken om dit probleem efficiënt te kunnen aanpakken. Vinden de sprekers dat er wetgevende maatregelen nodig zijn om burgers beter te beschermen tegen cybercrime?

De derde vraag is vooral gericht tot de vertegenwoordigers van Test Aankoop, FairFin en Financité. Zijn zij van mening dat er een wettelijk kader moet komen ter bescherming van die mensen die geen gebruik kunnen maken van digitale diensten? Dient er bijvoorbeeld een minimale spreiding van bankkantoren te worden opgelegd?

Mevrouw Kathleen Verhelst (*Open Vld*) juicht de ontwikkelingen van de financiële technologie toe. Zij heeft begrip voor de vraag van de *fintech*-sector voor een proportionele wetgeving, doch zij benadrukt dat dit niet ten koste mag gaan van de bescherming van de consument.

Particulieren appreciëren het toegenomen gebruiksgemak als gevolg van de digitalisering. Evenzeer belangrijk voor particulieren is echter de klantvriendelijkheid en de het menselijke contact in de financiële dienstverlening; de banken doen er goed aan dit niet uit het oog te verliezen.

Mevrouw Verhelst nam met interesse kennis van de resultaten van de enquête gepresenteerd door de vertegenwoordigers van BZB-Fedafin. Ze breekt een lans voor de zelfstandige kantoorhouders, die evenzeer moeten worden omarmd door de banken als het eigen kantoorpersoneel. Het mag niet zo zijn dat bij het terugdringen van het kantorennetwerk vooral de zelfstandige kantoorhouders worden gevisieerd.

Het lid wijst erop dat elektronische betaalwijzen mensen (en zeker jongeren) ertoe kunnen aanzetten om meer geld uit te geven dan ze eigenlijk horen. Bovendien is deze manier van betalen inderdaad minder fraudegevoelig, maar draagt ze wel bij aan het faciliteren van big data,

data, ce qui, pour certains, justifie de ne jurer que par le paiement en espèces.

Le membre reçoit des signaux faisant état des difficultés qu'éprouvent certaines entreprises actives dans la culture du tabac à obtenir des prêts. Tout le monde connaît bien évidemment les risques que présente le tabagisme pour la santé, mais les entreprises en question existent et développent une activité légale. Dès lors, elles devraient pouvoir obtenir des prêts, au même titre que les autres entreprises.

Mme Verhelst souligne que les solutions technologiques actuelles devraient permettre au client de conserver son numéro de compte bancaire lorsqu'il change de banque. Elle dénonce aussi le fait que, malgré la digitalisation, les clients doivent encore se rendre dans une agence dès qu'une signature est requise.

Mme Melissa Depraetere (*sp.a*) renvoie à l'avis écrit de l'OKRA, qui indique notamment qu'un large groupe d'individus n'effectuent pas leurs opérations bancaires en ligne, mais aussi que la méfiance est grande à cet égard. L'avis traite également de la diminution du nombre d'agences bancaires et du nombre de distributeurs de billets. Pour contrer cette tendance, l'OKRA plaide en faveur d'un réseau de distributeurs de billets indépendant des banques, comme aux Pays-Bas, qui garantirait une répartition équilibrée des distributeurs de billets. Les orateurs de l'UNIZO et de Financité ont déjà brièvement évoqué cette proposition, mais qu'en pensent les autres orateurs?

La membre regrette qu'il faille payer pour retirer de l'argent liquide, ce qui, selon elle, revient à pénaliser les gens ayant moins de compétences digitales. Dans la mesure où cette mesure visant à promouvoir la digitalisation, elle n'atteint pas son objectif; les gens seront en effet poussés à retirer de plus grosses sommes, ce qui nous ramène dans le passé.

Dans son analyse d'impact de 2018⁴, la Banque nationale de Belgique mentionne divers risques liés à la technologie financière et à la digitalisation. Outre les risques de cybersécurité, il y a également des risques juridiques, étant donné que le cadre législatif n'est pas encore au point. Le représentant de FinTech Belgium peut-il fournir de plus amples informations à ce sujet? Le secteur est-il suffisamment sensibilisé aux risques de cybersécurité?

L'analyse précitée a également révélé que les grandes banques sont en mesure de suivre la digitalisation

⁴ <https://www.nbb.be/en/articles/analysis-impact-fintech-and-digitalisation-belgian-banking-sector-and-its-supervision>.

wat voor sommige mensen een reden is om te zweren bij contante betalingen.

Het lid ontvangt signalen dat bepaalde bedrijven actief in de tabaksteelt moeilijkheden ondervinden om leningen af te sluiten. De gezondheidsrisico's van tabak zijn uiteraard bekend, maar de genoemde bedrijven bestaan wel en ontwikkelen een wettelijke activiteit; zij moeten dan ook, op gelijke voet met andere bedrijven, in aanmerking kunnen komen voor leningen.

Mevrouw Verhelst merkt op dat het met de huidige technologische oplossingen mogelijk zou moeten zijn om zijn bankrekeningnummer te behouden bij overstap naar een andere bank. Ook ergert zij zich aan het feit dat, ondanks de digitalisering, klanten zich nog steeds naar het kantoor moeten begeven zodra een handtekening vereist is.

Mevrouw Melissa Depraetere (*sp.a*) verwijst naar het schriftelijk advies van OKRA, waaruit onder meer blijkt dat een omvangrijke groep van mensen niet aan digitaal bankieren doet en daar ook erg wantrouwig tegenover staat. Het advies gaat ook in op het dalend aantal bankkantoren en –automaten. Als antwoord daarop pleit OKRA voor een bankonafhankelijk geldautomatennetwerk, naar Nederlands voorbeeld, dat een evenwichtige spreiding van automaten garandeert. De sprekers van UNIZO en Financité haalden dit reeds kort aan, maar wat vinden de andere sprekers van dit voorstel?

Het lid betreurt dat er moet worden betaald voor het afhalen van cash, wat volgens haar neerkomt op het afstraffen van mensen met weinig digitale vaardigheden. In zoverre deze maatregel de digitalisering beoogt te bevorderen, schiet hij zijn doel voorbij; mensen zullen immers geneigd zijn om grotere bedragen af te halen, wat ons terug in het verleden slingert.

In haar impactanalyse van 2018⁴ maakt de Nationale Bank van België gewag van verschillende risico's verbonden aan de financiële technologie en de digitalisering. Naast cyberrisico's gaat het daarbij ook om juridische risico's, als gevolg van het feit dat het wetgevend kader nog niet op punt staat. Kan de vertegenwoordiger van FinTech Belgium hierover wat meer duiding verschaffen? Wordt er binnen de sector voldoende gesensibiliseerd omtrent de cyberrisico's?

De genoemde analyse stelde daarnaast dat grote banken veel sneller meekunnen in de digitalisering dan

⁴ <https://www.nbb.be/en/articles/analysis-impact-fintech-and-digitalisation-belgian-banking-sector-and-its-supervision>.

beaucoup plus rapidement que leurs homologues plus petites. Comment les orateurs estiment-ils l'écart entre les deux catégories de banques? Les petites banques pourront-elles survivre à l'avenir?

III. — RÉPONSES

M. Karel Van Eetvelt (Febelfin) fait référence à une audition, qui aura lieu dans quelques semaines en commission des Finances et du Budget, sur l'impact de la politique des taux bas et au cours de laquelle Febelfin fera un exposé.

Selon M. Van Eetvelt, il y a un certain nombre de leçons que nous pouvons tirer de l'expérience des Pays-Bas, sachant que la plupart des éléments y ont déjà été repris dans l'intervalle. En premier lieu, il est important de se concentrer sur une plus grande inclusion, en augmentant la littératie financière (ou digitale) de la population. Depuis un certain temps déjà, Febelfin recherche des partenaires à même de l'informer des aspirations des gens. Selon M. Van Eetvelt, cette concertation devrait être organisée sur une base tripartite, avec le secteur financier, les parties prenantes et les autorités (y compris les pouvoirs locaux) autour de la table.

Le secteur bancaire a étudié attentivement l'initiative néerlandaise visant à créer un réseau de distributeurs automatiques indépendant des banques et examine actuellement les modalités selon lesquelles un tel réseau pourrait être déployé en Belgique. Il s'agit d'un exercice complexe qui prendra un certain temps. Febelfin est par ailleurs favorable à la réduction du nombre de distributeurs automatiques, pour autant que les distributeurs restants soient bien répartis.

L'orateur trouve logique que les énormes différences de densité de population entre Bruxelles et la province de Luxembourg se traduisent par d'importants écarts en termes de nombre d'agences bancaires par kilomètre carré.

Febelfin a également constaté que les agences bancaires sont proportionnellement plus nombreuses dans les communes aisées que dans les communes où la population est relativement pauvre. Le projet de création d'un réseau de distributeurs automatiques indépendant des banques peut apporter une solution à ce problème, notamment pour les retraits en espèces. En ce qui concerne l'accessibilité d'autres formes de services financiers, M. Van Eetvelt est frappé par le fait que l'approche adoptée, y compris par les députés, est souvent une approche passéiste, qui présuppose que les clients se rendent dans une agence bancaire pour

hun kleinere tegenhangers. Hoe schatten de sprekers de kloof tussen beide categorieën banken in? Zullen de kleinere banken kunnen overleven in de toekomst?

III. — ANTWOORDEN

De heer Karel Van Eetvelt (Febelfin) verwijst, wat de impact van het lagerentebeleid betreft, naar een hoorzitting die binnen enkele weken zal plaatsvinden in de commissie voor Financiën en Begroting, en waar Febelfin een uiteenzetting zal geven.

Volgens de heer Van Eetvelt zijn er een aantal zaken die we kunnen leren van Nederland, met dien verstande dat de meeste elementen intussen wel opgepikt werden. In de eerste plaats is het belangrijk om in te zetten op meer inclusie, door het verhogen van de financiële (of digitale) geletterdheid van de bevolking. Febelfin is al enige tijd op zoek naar partners die hen kennis kunnen bijbrengen omtrent de verzuchtingen die bij de mensen leven. Volgens de heer Van Eetvelt wordt dit overleg best op een tripartiete basis georganiseerd, waarbij zowel de financiële sector, de belanghebbende partijen als de overheid (inclusief de lokale besturen) aan tafel zitten.

De bankensector heeft het Nederlands initiatief omtrent een bankonafhankelijk geldautomatennetwerk goed bestudeerd en is momenteel aan het onderzoeken hoe dit in België kan worden uitgerold. Dit is een complexe oefening die enige tijd vraagt. Febelfin is overigens voorstander van een vermindering van het aantal automaten, op voorwaarde dat de resterende automaten goed gespreid zijn.

De spreker acht het logisch dat de enorme verschillen in bevolkingsdichtheid tussen Brussel en de provincie Luxemburg zich vertaald zien in erg uiteenlopende cijfers over het aantal bankkantoren per vierkante kilometer.

Ook Febelfin heeft vastgesteld dat er verhoudingsgewijs meer bankkantoren zijn in gegoede gemeenten dan in gemeenten waar de bevolking relatief armer is. Het project omtrent een bankonafhankelijk geldautomatennetwerk kan hiervoor een oplossing bieden, met name dan voor cashafhalingen. Wat de toegankelijkheid van andere vormen van financiële dienstverlening betreft, valt het de heer Van Eetvelt op dat, ook door de Kamerleden, vaak teruggegrepen wordt naar een benadering uit het verleden, waarbij klanten zich naar een bankkantoor begeven om een antwoord te krijgen op hun vragen. De bankensector daarentegen hanteert een andere

obtenir une réponse à leurs questions. Le secteur bancaire a, quant à lui, une approche différente: comment faire en sorte que les clients obtiennent une réponse à leurs questions dans les meilleures conditions possibles? Selon l'orateur, une visite à l'agence bancaire n'est pas nécessaire dans de nombreux cas. Pour les personnes à mobilité réduite, la visite à domicile d'un employé de l'agence peut être la solution optimale. D'autres préféreront une vidéoconférence avec l'employé de banque. Tout cela suppose également que les clients n'aient plus besoin de passer à l'agence pour apposer une signature.

Plutôt que de se concentrer sur l'offre d'agences bancaires, le secteur s'efforce donc d'offrir un large éventail de services afin d'être le plus proche possible du consommateur. M. Van Eetvelt souligne que la fréquence des visites en agence a tellement diminué que le maintien de nombreuses agences bancaires n'est plus rentable. Sur ce plan aussi, Febelfin sollicite la contribution des organisations pertinentes de la société civile.

L'orateur indique qu'il n'existe pas de service gratuit; il y a toujours quelqu'un qui paie la facture. En comparaison avec d'autres pays, le service bancaire de base en Belgique est de bonne qualité et bon marché. Le prix annuel maximal du service bancaire de base est actuellement de 16,20 euros, et de nombreuses banques pratiquent des tarifs moins élevés. Si l'on souhaite véritablement un service gratuit, le débat sur son financement doit être mené. M. Van Eetvelt souligne que, dès lors que les tarifs des services bancaires courants ne couvrent pas les coûts, les banques procèdent déjà actuellement elles-mêmes à une redistribution au sein de leur portefeuille de clients. L'orateur appelle également les parties intéressées à faire part de leurs recommandations et de leurs souhaits à propos de cet aspect.

Le secteur bancaire examine actuellement les possibilités de garantir la portabilité des numéros de comptes bancaires. L'orateur souligne qu'il s'agit d'une question très complexe, surtout pour les comptes autres que les comptes à vue, et qu'une telle portabilité n'existe pas dans d'autres pays.

Febelfin ne reçoit actuellement aucune plainte de PME concernant l'accès au crédit. Si certaines entreprises se voient néanmoins refuser leur demande de crédit, il semble, selon M. Van Eetvelt, qu'il s'agisse d'entreprises auxquelles aucun banquier – agissant en bon père de famille – n'accorderait un prêt. Les banques doivent faire preuve de circonspection lorsqu'elles octroient un crédit, tant aux entreprises qu'aux consommateurs. Selon l'analyse de M. Van Eetvelt, les banques ont

benadering: hoe kunnen we ervoor zorgen dat de klanten in de beste omstandigheden een antwoord krijgen op hun vragen? In veel gevallen, zo meent de spreker, zal dit geen bezoek aan het bankkantoor impliceren. Voor minder mobiele mensen kan de optimale oplossing erin bestaan dat een bediende van het kantoor op huisbezoek komt. Anderen zullen de voorkeur geven aan een videoconferentie met de bankbediende. Een en ander veronderstelt ook dat mensen zich niet meer zouden moeten begeven naar het kantoor om een handtekening te plaatsen.

Eerder dan zich te concentreren op het aanbod van bankkantoren, mikt de sector er dus op een breed spectrum aan dienstverlening aan te bieden om zo dicht mogelijk bij de consument te komen. De heer Van Eetvelt wijst erop dat het aantal bezoeken aan het bankkantoor dermate is teruggelopen, dat het openhouden van veel kantoren niet meer valt te rentabiliseren. Ook hier is Febelfin vragende partij voor de inbreng van relevante organisaties uit het middenveld.

De spreker geeft mee dat er niet zoiets bestaat als gratis dienstverlening; er is altijd iemand die de factuur betaalt. In vergelijking met andere landen is de basisbankdienst in België van goede kwaliteit én goedkoop. De jaarlijkse maximumkostprijs voor de basisbankdienst bedraagt vandaag 16,20 euro, en vele banken vragen minder. Als men echt een gratis dienstverlening wilt, dan moet het debat over de financiering worden gevoerd. De heer Van Eetvelt wijst erop dat, aangezien de prijzen van dagdagelijkse bankdiensten niet kostendekkend zijn, er op dit moment al een herverdeling plaatsvindt door de banken zelf, binnen hun klantenbestanden. Ook wat dit aspect betreft doet de spreker een oproep aan belanghebbende partijen om aanbevelingen en verzuchtingen door te geven.

De bankensector is momenteel de mogelijkheden aan het onderzoeken om de meeneembaarheid van bankrekeningnummers te kunnen garanderen. De spreker wijst erop dat dit, zeker voor andere dan zichtrekeningen, een erg complexe zaak is en dat zo'n meeneembaarheid in andere landen niet bestaat.

Febelfin ontvangt tegenwoordig geen klachten van kmo's inzake de toegang tot kredietverlening. Als er toch gevallen zijn van ondernemingen wier kredietaanvraag geweigerd wordt, dan blijkt het volgens de heer Van Eetvelt te gaan om bedrijven waaraan geen enkele – als goede huisvader handelende – bankier een lening zou toestaan. Banken moeten bedachtzaam te werk gaan bij het verschaffen van krediet, zowel aan ondernemingen als aan consumenten. De analyse van

actuellement plutôt tendance à prendre trop de risques qu'à être trop prudentes en matière d'octroi de crédits.

L'orateur rappelle que Febelfin n'est nullement favorable à une société sans espèces; selon M. Van Eetvelt, nous devons plutôt évoluer progressivement vers une société avec moins d'espèces.

La protection des données est une priorité pour Febelfin. La récente législation DSP2⁵ impose aux banques de partager leurs données avec certaines tierces parties. M. Van Eetvelt doute que ces données soient aussi bien protégées par ces tierces parties – en pratique, principalement de grandes entreprises technologiques – que par les banques, qui sont effectivement soumises à une réglementation plus stricte. Il souligne que, lors de l'élaboration de la législation DSP2, on a accordé peu d'attention à l'aspect de la sécurité des consommateurs et que l'on a plutôt mis l'accent sur le service au consommateur. Par ailleurs, Febelfin n'est en principe pas opposée à cette législation, qui offre au secteur des possibilités de développer de nouveaux services axés sur les besoins du client.

Renvoyant aux initiatives législatives prises à ce sujet sous la législature précédente (DOC 54 3698/1) et sous l'actuelle législature (DOC 55 619/1), M. Van Eetvelt prône la plus grande vigilance à l'égard de l'instauration d'un service bancaire de base pour les entreprises. Exception faite de la France, où il en existe une forme très limitée, ce service n'existe nulle part ailleurs en Europe. Le risque est réel que ce service bancaire de base attire des entreprises malhonnêtes dans notre pays. Ces initiatives trouvent notamment leurs origines dans les difficultés que les entreprises du secteur du diamant rencontrent lorsqu'elles souhaitent ouvrir des comptes bancaires. Ce secteur est cependant dans le collimateur pour de bonnes raisons. M. Van Eetvelt estime qu'aucun banquier digne de ce nom ne permettrait à ce genre d'entreprises d'ouvrir un compte, compte tenu de la portée et des conséquences de la législation antiblanchiment. Il renvoie aussi aux clubs de football qui, en Europe, figurent parmi les entités qui présentent le plus de risques, notamment en raison des modalités de leurs transactions et de la provenance du patrimoine de leurs propriétaires.

Febelfin tente de sensibiliser les secteurs visés. Leurs représentants reçoivent des informations à propos des

de heer Van Eetvelt is dat de banken zich vandaag de dag inzake kredietverschaffing eerder te risicovol dan te voorzichtig opstellen.

De spreker herhaalt dat Febelfin geenszins pleitbezorger is van een *cashless* maatschappij; veeleer, aldus de heer Van Eetvelt, moeten we stapsgewijs evolueren naar een *less-cash*-samenleving.

Gegevensbescherming vormt een erg belangrijk aandachtspunt voor Febelfin. De recente PSD2-wetgeving⁵ verplicht de banken om gegevens te delen met bepaalde derde partijen. De heer Van Eetvelt betwijfelt of de data bij die derde partijen – in de praktijk gaat het voornamelijk om grote technologiebedrijven – evengoed beschermd zijn als bij de banken, die immers strenger gereguleerd zijn. Hij merkt op dat men bij het uitwerken van de PSD2-wetgeving weinig aandacht heeft gehad voor het aspect consumentenveiligheid, en eerder de nadruk heeft gelegd op de dienstverlening voor de consument. Febelfin is overigens principieel geen tegenstander van deze wetgeving, die de sector mogelijkheden biedt om nieuwe klantvriendelijke diensten te ontwikkelen.

Verwijzend naar wetgevende initiatieven daaromtrent tijdens de vorige (DOC 54 3698/1) en de huidige zittingsperiode (DOC 55 0619/001), pleit de heer Van Eetvelt voor de grootste omzichtigheid bij het opzetten van een basisbankdienst voor ondernemingen. Afgezien van een zeer beperkte variant in Frankrijk, bestaat zulke dienst nergens in Europa. Het risico is reëel dat zo'n basisbankdienst malafide ondernemingen naar ons land zal lokken. De aanleiding van die initiatieven is onder meer de moeilijkheden die bedrijven uit de diamantsector ondervinden om bankrekeningen te openen. Er zijn echter gegronde redenen waarom die sector in het vizier komt. Volgens de heer Van Eetvelt zou geen enkele bankier die naam waardig, de draagwijdte en de gevolgen van de antiwitwaswetgeving inschattend, een bankrekening toestaan aan die bedrijven. Hij verwijst ook naar voetbalclubs die, onder meer omwille van de manier waarop ze transacties uitvoeren en de financiële achtergrond van hun eigenaars, in Europa als toprisico geklasseerd staan.

Febelfin tracht de geïdentificeerde sectoren te sensibiliseren. Hun vertegenwoordigers worden geïnformeerd

⁵ directive (UE) 2015/2366, transposée en droit belge par la loi du 11 mars 2018 relative au statut et au contrôle des établissements de paiement et des établissements de monnaie électronique, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement, et à l'activité d'émission de monnaie électronique, et à l'accès aux systèmes de paiement (MB, 26 mars 2018)

⁵ richtlijn (EU) 2015/2366, omgezet in Belgisch recht door de wet van 11 maart 2018 betreffende het statuut van en het toezicht op de betalingsinstellingen en de instellingen voor elektronisch geld, de toegang tot het bedrijf van betalingsdienstaanbieder en tot de activiteit van uitgifte van elektronisch geld, en de toegang tot betalingssystemen (B.S. 26 maart 2018).

points problématiques et de la législation en vigueur. Ils sont activement encouragés à mettre leurs procédures au point. Febelfin leur propose par exemple d'investir dans le recrutement d'un responsable de la conformité (*compliance officer*) qui pourra compter sur l'assistance de Febelfin. M. Van Eetvelt indique que les banques doivent pouvoir retracer l'origine des fonds. Cela vaut aussi pour les banques actives aux États-Unis. Dans le cas contraire, elles s'exposent à d'énormes risques, ce qui pourrait compromettre leur existence même. Selon l'orateur, l'amende infligée à la plus grande banque belge par les autorités américaines, mentionnée par M. Vanaerschot, trouve d'ailleurs son origine dans un problème lié à la source du financement.

Selon M. Van Eetvelt, la cybersécurité est absolument importante. Le secteur bancaire est l'un des rares secteurs à lancer ses propres campagnes de sensibilisation au *phishing*. Febelfin est membre de la Cyber Security Coalition, qui un partenariat au sein duquel des acteurs du monde universitaire, des pouvoirs publics et du secteur privé unissent leurs forces pour lutter contre la cybercriminalité. L'orateur convient toutefois que notre pays devrait investir davantage dans cette lutte. Il estime aussi qu'il faudrait investir davantage dans la sensibilisation des consommateurs. Le secteur bancaire déploie également des efforts considérables dans ce domaine. Les clients victimes de cybercriminalité peuvent d'ailleurs toujours s'adresser à leur banque.

M. Van Eetvelt souligne que les petites banques subissent elles aussi les conséquences de la digitalisation. La meilleure façon pour les petits acteurs de participer à l'évolution numérique est de s'unir et de s'attaquer collectivement aux problèmes. Il se félicite que les petites banques belges fassent de même dans une certaine mesure. Febelfin essaie de les soutenir dans ce domaine, sans que ses efforts soient pour autant toujours couronnés de succès, compte tenu de la concurrence régnant entre ces banques. Trop souvent, les banques font chacune de leur côté les mêmes investissements dans la digitalisation.

Febelfin est partisane de banques accueillantes, à visage humain. Il est frappant de constater que plus un environnement se digitalise, plus le besoin de contact humain est grand. C'est aussi ce qui distingue les banques des géants technologiques. Febelfin s'efforce de sensibiliser les banques à cet aspect, mais en fin de compte, ce sont elles qui doivent trouver un équilibre entre leur structure de coûts et les besoins des consommateurs.

Enfin, M. Van Eetvelt évoque la question des entreprises actives dans la culture du tabac et les difficultés

over de pijnpunten en over de bestaande wetgeving. Zij worden actief aangemoedigd om hun procedures op punt te stellen, bijvoorbeeld door hen voor te stellen te investeren in de aanwerving van een *compliance officer*, die dan op bijstand kan rekenen van Febelfin. De heer Van Eetvelt wijst erop dat banken de herkomst van gelden moeten kunnen traceren. Dit geldt zeker ook voor de banken die actief zijn in de Verenigde Staten. Zo niet stellen ze zich bloot aan enorme risico's, waardoor zelfs het voortbestaan van de bank in het gedrang kan komen. Volgens de spreker lag een probleem met de herkomst van de financiering overigens aan de basis van de boete die de grootste Belgische bank opliep in de Verenigde Staten, zoals aangehaald door de heer Vanaerschot.

Cyberveiligheid is volgens de heer Van Eetvelt absoluut een aandachtspunt. De bankensector is één van de weinige sectoren die zelf phishing-campagnes opzet. Febelfin is lid van de *Cyber Security Coalition*, een partnerschap waarbij spelers uit de academische wereld, openbare instanties en de private sector de krachten bundelen in de strijd tegen cybercriminaliteit. Niettemin is de spreker het ermee eens dat er in België meer middelen moeten worden geïnvesteerd in die strijd. Ook meent hij dat er extra moet worden ingezet op de sensibilisering van de consumenten. Ook op dit vlak doet de bankensector al heel wat inspanningen. Bankklanten die het slachtoffer zijn van cybercrime kunnen overigens steeds terecht bij hun bank.

De heer Van Eetvelt wijst erop dat ook de kleine banken de gevolgen van de digitalisering ondervinden. De beste manier voor kleinere spelers om mee te kunnen in de digitale evolutie bestaat erin zich te verenigen en de zaken collectief aan te pakken. Het verheugt hem dat de kleinere banken in België dit tot op zekere hoogte ook doen. Febelfin tracht hen daarin te ondersteunen, wat vaak doch – gelet op de onderlinge concurrentie – niet altijd lukt. Nog te vaak doen banken afzonderlijk dezelfde investeringen in digitalisering.

Ook Febelfin staat voor 'warme' banken, met een menselijk gezicht. Het is frappant vast te stellen dat, hoe digitaler een omgeving wordt, hoe groter de nood is aan menselijk contact. Hierin ligt ook het onderscheidend vermogen van banken ten opzichte van grote technologiebedrijven. Febelfin probeert de banken hieromtrent te sensibiliseren, maar uiteindelijk zijn zij het die een evenwicht moeten zoeken tussen hun kostenstructuur en de behoeften van de consument.

Ten slotte gaat de heer Van Eetvelt in op de vraag omtrent bedrijven actief in de tabaksteelt, en de moeilijkheden

qu'elles rencontreraient pour accéder au crédit. Il explique que, plus encore que par le passé, et sous l'impulsion notamment des Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU, les banques sont censées assumer une responsabilité sociale. Les banques subissent également de plus en plus de pressions de la part des actionnaires et des investisseurs institutionnels pour qu'elles n'investissent pas dans des secteurs non durables tels que le tabac. Il devient par conséquent de plus en plus difficile pour les acteurs économiques de ces secteurs de bénéficier de services bancaires. M. Van Eetvelt se félicite de cette évolution et invite les acteurs, en tenant dûment compte d'une période de transition, à faire le pas vers plus de durabilité.

M. Jean-Philippe Ducart (Test Achats) s'étonne de la légèreté de certains chiffres et de certaines enquêtes maniés par divers intervenants: des réponses tirées de questions sur "les préférences des Belges en matière de services bancaires" n'ont aucun sens et ne disent rien des besoins réels et des préoccupations des consommateurs.

On a beaucoup vanté les mérites de la digitalisation des services bancaires, mais sait-on que le nombre de fraudes liées à la digitalisation des services de paiement a été multiplié par trois entre 2017 et 2018, selon les chiffres de Febelfin. Directement ou indirectement, le coût de la fraude est répercuté aux clients. Ceci démontre que la digitalisation a été menée beaucoup trop rapidement eu égard aux capacités réelles de l'ensemble des consommateurs.

Pour *Mme Danièle Bovy (Test Achats)*, améliorer le service aux consommateurs implique de revoir la stratégie suivie jusqu'à présent par les banques, qui a consisté à dissuader à tout prix le recours aux opérations physiques. Les banques doivent davantage se préoccuper de la qualité du service. À titre d'exemple, les banques néerlandaises ont, à partir de 2006, commencé à réfléchir, en concertation avec toutes les parties prenantes, à une meilleure répartition des distributeurs automatiques de billets. Malheureusement, le secteur bancaire en Belgique n'emprunte pas le même chemin.

M. Lieven Cloots (UNIZO) indique que son organisation, pas plus que Febelfin, n'a connaissance de problèmes d'octroi de crédit aux PME spécifiquement liés à la digitalisation.

L'orateur souligne l'importance d'avoir accès à un compte à vue, pour les consommateurs comme pour les entreprises. Il réfute la thèse selon laquelle les secteurs qui rencontrent aujourd'hui des difficultés dans ce domaine – songeant surtout, à cet égard, au secteur diamantaire – sont nécessairement des secteurs suspects qui font peu de cas de la législation. Du reste,

die zij zouden ondervinden om toegang te krijgen tot krediet. Hij legt uit dat, meer nog dan vroeger, en ook onder impuls van de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (*Strategic Development Goals* of *SDG's*) van de VN, banken worden verondersteld een maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen. Banken staan ook in toenemende mate onder druk van aandeelhouders en institutionele beleggers om niet te investeren in niet-duurzame sectoren, zoals de tabakssector. Het gevolg is dat het moeilijker wordt voor economische spelers in die sectoren om bancaire diensten te ontvangen. De heer Van Eetvelt verwelkomt die evolutie en roept de spelers op om, met inachtneming van een transitieperiode, de omslag te maken naar meer duurzaamheid.

De heer Jean-Philippe Ducart (Test Aankoop) is verbaasd dat bepaalde, door diverse sprekers aangehaalde cijfers en enquêtes irrelevant zijn: de antwoorden op vragen over de voorkeuren van de Belgen inzake bankdiensten dragen niets bij en zeggen niets over de reële behoeften en bekommelingen van de consumenten.

Er wordt hoog opgelopen met de troeven van de digitalisering van de bankdiensten, maar men moet weten dat, volgens cijfers van Febelfin, het aantal fraudegevallen gerelateerd aan de digitalisering van de betalingsdiensten tussen 2017 en 2018 verdrievoudigd is. De kostprijs van de fraude wordt al dan niet rechtstreeks op de klanten afgewenteld. Dit toont aan dat de digitalisering zich veel te snel heeft voltrokken, gelet op de reële capaciteiten van alle consumenten.

Volgens mevrouw *Danièle Bovy (Test Aankoop)* kan men de dienstverlening aan de consument niet verbeteren zonder een herziening van de strategie van de banken, die er tot nu toe in heeft bestaan het gebruik van fysieke verrichtingen tegen elke prijs te ontraden. De banken moeten zich meer bekommeren op de kwaliteit van de dienstverlening. Zo denken de Nederlandse banken sinds 2006 in overleg met alle belanghebbende partijen na over een betere spreiding van de geldautomaten. Helaas volgt de Belgische banksector dat voorbeeld niet.

De heer Lieven Cloots (UNIZO) geeft aan dat ook zijn organisatie, net zomin als Febelfin, weet heeft van problemen inzake kredietverlening aan kmo's die specifiek te maken hebben met digitalisering.

De spreker onderstreept het belang van de toegang tot een zichtrekening, niet alleen voor consumenten, maar ook voor ondernemingen. Hij verwierpt de stelling als zouden de sectoren die vandaag op dat vlak moeilijkheden ondervinden – en daarbij denkt hij vooral aan de diamantsector – per se verdachte sectoren zijn die het niet nauw nemen met de wetgeving. De moeilijkheden

les difficultés d'accès à un compte à vue n'ont rien à voir avec la digitalisation mais sont liées à la législation belge extrêmement stricte contre le blanchiment. Le secteur diamantaire demande lui-même l'amélioration de la conformité et formule activement des propositions à cet effet. M. Cloots estime que si ces propositions ne suffisent pas à résoudre les problèmes que rencontre ce secteur en termes d'accès à un compte à vue, il faudra examiner d'autres moyens.

Mme Carine Vansteenbrugge (BZB-Fedafin) indique que ce qui importe essentiellement aux clients, c'est la protection de leur patrimoine, la confiance jouant un rôle crucial à cet égard. Compte tenu de la digitalisation, les banques sont en train de transformer leurs systèmes. Cette transformation ayant connu bien de ratés, la confiance a cependant diminué. Les clients retrouvent une relation de confiance dans les agences locales.

M. Toon Vanagt (FinTech Belgium) fait observer que la technologie financière peut tout aussi bien être mise au service de personnes socialement plus vulnérables ou en situation de dépendance qui n'ont pas – ou qui n'ont que difficilement – accès à la digitalisation. Il cite l'exemple des services d'information sur les comptes et des services d'initiation de paiement, aujourd'hui strictement réglementés par la législation PSD2 et qui permettent à des entités telles que les CPAS ou les maisons de repos ou de soins d'effectuer certaines transactions en toute transparence pour le compte d'un tiers.

FinTech Belgium dispose d'une charte éthique à laquelle les membres doivent souscrire et dont les engagements sont aussi contrôlés de manière effective. En outre, les entreprises *fintech* sont étroitement contrôlées par les régulateurs financiers en Belgique. Sur le plan technique, la sécurisation de la structure des données est étroitement contrôlée. Les entreprises qui proposent des services B2B aux banques sont également auditées par leurs clients, notamment à l'aide de tests de pénétration, pour vérifier si leur infrastructure est suffisamment robuste pour pouvoir traiter les données partagées.

L'orateur observe que la Belgique pourrait souffrir d'un désavantage compétitif par rapport à d'autres pays en raison de la sévérité de sa législation et de ses régulateurs. Il cite l'exemple des cryptomonnaies: les entreprises opérant dans ce secteur ne sont pas aidées en Belgique alors que des pays comme le Luxembourg et Malte s'emploient activement à développer des services à leur intention. L'orateur estime qu'il appartient aux décideurs politiques de déterminer dans quelle mesure ils veulent ou ne veulent pas encourager ces acteurs.

Au passage, M. Vanagt adresse un mot de remerciement à la Banque nationale de Belgique, qui,

inzake de toegang tot een zichtrekening houden overigens geen verband met de digitalisering, maar wel met de uiterst strenge Belgische antiwitwaswetgeving. De diamantsector zelf is vragende partij om de compliance te verbeteren en doet hiertoe actief voorstellen. Als die voorstellen niet zouden volstaan om het probleem van de diamantsector inzake de toegang tot een zichtrekening op te lossen, dan moet er volgens de heer Cloots worden gekeken naar andere middelen.

Mevrouw Carine Vansteenbrugge (BZB-Fedafin) stelt dat klanten vooral belang hechten aan de bescherming van hun vermogen en dat vertrouwen daarbij een cruciale factor is. Onder invloed van de digitalisering zijn de banken bezig hun systemen te transformeren. Daarbij loopt er nogal wat mis, waardoor dat vertrouwen een knauw oploopt. Bij lokale kantoren vinden ze die vertrouwensband terug.

De heer Toon Vanagt (FinTech Belgium) wijst erop dat financiële technologie evengoed kan worden aangewend om sociaal zwakkere of hulpbehoevende personen, die niet of moeilijk meekunnen in de digitalisering, te helpen. Hij geeft het voorbeeld van de rekeninginformatie- en betalingsinitiatiediensten, die thans wettelijk omkaderd zijn via de PSD2-wetgeving, en die entiteiten zoals een OCMW of een woonzorgcentrum toelaten om in alle transparantie bepaalde transacties uit te voeren voor een persoon.

FinTech Belgium beschikt over een ethisch charter dat de leden moeten onderschrijven, en waarvan de verbintenissen ook effectief worden gecontroleerd. Ook de financiële regelgevers in België houden nauw toezicht op *fintech*-bedrijven. Op technisch vlak wordt de beveiliging van de datastructuur nauw gecontroleerd. De bedrijven die B2B-diensten leveren aan banken worden bovendien doorgelicht door hun klanten, onder meer via penetratietests, om te kijken of hun infrastructuur voldoende robuust is om de gedeelde data te mogen verwerken.

De spreker wijst erop dat met zijn strikte wetgeving en toezichthouders, België mogelijk een competitief nadeel heeft ten opzichte van andere landen. Hij geeft het voorbeeld van de *cryptocurrencies*; bedrijven die hierin actief zijn worden in België niet geholpen, terwijl landen als Luxemburg en Malta zich actief inspannen om zulke bedrijven van diensten te voorzien. Het is volgens de spreker aan de beleidsmakers om uit te maken in welke mate we deze spelers al of niet willen faciliteren.

Terloops spreekt de heer Vanagt een woord van dank uit aan het adres van de Nationale Bank van België, die,

conjointement avec la FMSA, a créé un point de contact central auquel les entreprises *fintech* peuvent adresser leurs questions.

Mme Lise Disneur (Financité) remarque que Febelfin a lancé plusieurs appels du pied en vue de lancer une concertation avec les parties prenantes et de mettre en place des partenariats. Il faut cependant souligner que la loi de 2003 qui a instauré le service bancaire de base a été adoptée après plusieurs tentatives infructueuses de *soft law* visant à améliorer le service en faveur du consommateur. L'intervenante estime par ailleurs que le temps manque pour recourir aujourd'hui à des processus négociés.

Les revendications ne sont pas excessives: l'objectif essentiel n'est pas de rendre gratuit le service bancaire de base, actuellement déjà payant, mais de l'adapter aux besoins actuels. C'est pour cette raison qu'il est utilisé par de nombreux consommateurs, alors même que les banques ne font pas grand-chose pour le mettre en avant.

Les banques vont-elles vraiment investir pour permettre aux clients les plus modestes de réaliser des opérations banales? L'oratrice en doute et estime que c'est la raison pour laquelle il conviendrait que le législateur se saisisse de la question.

M. Frank Vanaerschot (FairFin) indique, en réaction à la déclaration de M. Van Eetvelt à ce sujet, que la première banque belge a bien violé les embargos imposés par les États-Unis à l'encontre de l'Iran et du Soudan, sciemment et volontairement, sur la base d'une analyse des coûts et des bénéfices.

L'attitude du secteur bancaire à l'égard du service bancaire de base rappelle à M. Vanaerschot les groupes de dialogue de parties intéressées que Febelfin avait mis en place peu de temps après la crise bancaire pour rétablir la confiance dans le secteur. L'orateur, dont l'organisation a été invitée à plusieurs reprises dans ce cadre, estime que cela n'allait pas au-delà d'une opération de relations publiques. Plus fondamentalement, l'orateur estime que le secteur bancaire n'a absolument pas pour mission de décider en quoi consiste un service bancaire de base: ce n'est pas à lui de consulter les parties prenantes et de déterminer ensuite ce qui doit être éventuellement pris en compte. Il s'agit de services cruciaux pour mener une vie conforme à la dignité humaine. Il n'est pas acceptable que certaines banques utilisent ces services pour réaliser de plantureux bénéfices. L'orateur appelle

tezamen met de FMSA, een speciaal contactpunt in het leven heeft geroepen waar *fintech*-bedrijven terecht kunnen met vragen.

Mevrouw Lise Disneur (Financité) merkt op dat Febelfin al meermaals een hint heeft gegeven zodat overleg zou worden aangevat met de betrokken partijen en partnerschappen tot stand zouden komen. Er moet evenwel worden onderstreept dat de wet van 2003 die de basisbankdienst heeft ingevoerd, werd aangenomen na verschillende onsuccesvolle pogingen van zelfregulering om de diensten voor de consumenten te verbeteren. De sprekerster meent bovendien dat de tijd ontbreekt om vandaag een en ander via onderhandelingen op te lossen.

De eisen zijn niet buitensporig: de belangrijkste doelstelling is niet om, nu al de betalende, basisdiensten gratis te maken, maar om ze aan te passen aan de huidige behoeften. Daarom worden die basisdiensten door tal van consumenten gebruikt, hoewel de banken weinig doen om ze in de markt te zetten.

Zullen de banken werkelijk investeren om het voor de minst begoede klanten mogelijk te maken om alledaagse verrichtingen te doen? De sprekerster trekt dat in twijfel en is van mening dat de wetgever daarom deze aangelegenheid naar zich moet trekken.

De heer Frank Vanaerschot (FairFin) poneert, in een reactie op de verklaring daaromtrent van de heer Van Eetvelt, dat de grootste Belgische bank wel degelijk wettens en willens, op basis van een kosten-batenanalyse, Amerikaanse embargo's tegen Iran en Soedan heeft geschonden.

De houding van de bankensector tegenover de basisbankdienst doet de heer Vanaerschot erg denken aan een dialooggroep van belanghebbenden die Febelfin kort na de bankencrisis in het leven riep om het vertrouwen in de sector te herstellen. Voor de spreker, wiens organisatie daarop enkele keren werd uitgenodigd, had dit weinig meer om handen dan een PR-operatie. Meer fundamenteel is het volgens de spreker geenszins de taak van de bankensector om te beslissen waaruit een basisbankdienst bestaat; het is niet aan hen om belanghebbende partijen te consulteren en dan te bepalen wat al of niet wordt meegenomen. Het gaat om diensten die cruciaal zijn om een menswaardig leven te leiden. Het kan niet zo zijn dat banken deze diensten gebruiken om grote winsten te realiseren. De spreker roept de Kamerleden op om de basisbankdienst voor

les députés à élargir le service bancaire de base pour les consommateurs, au lieu de se focaliser sur un service bancaire de base pour les entreprises.

La rapporteuse,

Leen DIERICK

Le président,

Stefaan VAN HECKE

consumenten te verruimen, eerder dan zich te focussen op een basisbankdienst voor ondernemingen.

De rapporteur,

Leen DIERICK

De voorzitter,

Stefaan VAN HECKE