

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

3 mars 2021

**PROPOSITION DE RÉSOLUTION**

**visant à améliorer la répartition et  
la disponibilité des distributeurs automatiques  
de billets et à réduire la fracture numérique  
dans le cadre de la numérisation du  
secteur bancaire**

(déposée par Mme Leen Dierick et consorts)

---

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

3 maart 2021

**VOORSTEL VAN RESOLUTIE**

**met het oog op een betere spreiding en  
beschikbaarheid van geldautomaten en  
het verkleinen van de digitale kloof in  
het kader van de digitale evolutie in  
de banksector**

(ingediend door mevrouw Leen Dierick c.s.)

---

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

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkorting bij de numering van de publicaties:</i>	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 <sup>e</sup> 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 toezpraken (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 (beigegekleurig papier)

## DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La numérisation de notre société est en plein essor. Le service traditionnel évolue de plus en plus vers un équivalent en ligne. La crise du coronavirus, durant laquelle les contacts physiques doivent être réduits au maximum, a encore accéléré ce processus. La numérisation est une évolution à l'échelle mondiale et la Belgique ne peut pas rester à la traîne. Le secteur financier, l'un des plus importants de notre économie, s'engage résolument dans cette voie. Ces dernières années, le consommateur a recouru de manière croissante aux possibilités du numérique, notamment en matière bancaire. La crise du coronavirus a encore accéléré cette numérisation. C'est ainsi que les services bancaires en ligne continuent de se développer chaque année. Les statistiques de Febelfin révèlent qu'en 2019, on comptait pas moins de 13,8 millions d'abonnements. En 2009, il n'y en avait que 6,6 millions, soit moins de la moitié. L'essor des services bancaires mobiles s'est encore accéléré, surtout au cours des cinq dernières années. Fin 2019, 8,1 millions de consommateurs étaient abonnés aux services de banque mobile alors qu'en 2011, on ne comptait que 0,1 million d'abonnements. Au cours de chacune des cinq dernières années, 1,2 million d'abonnements en moyenne sont venus s'ajouter<sup>1</sup>.

En conséquence, les banques réduisent leur réseau de distribution physique. Alors que la Belgique comptait encore 8 259 agences bancaires en 2008, ce nombre a fortement diminué pour s'établir à 4 692 agences fin 2019 (voir graphique 1). Par rapport aux autres pays européens, la Belgique possède l'un des réseaux d'agences les plus denses d'Europe (456 par million d'habitants à la fin de 2019). Seules la France, la Bulgarie (512) et l'Espagne (510) possèdent plus d'agences bancaires par million d'habitants. Aux Pays-Bas, on ne compte que 76 agences bancaires par million d'habitants, soit six fois moins qu'en Belgique. Ces chiffres proviennent de la Banque centrale européenne. Il apparaît toutefois clairement que la tendance à la diminution du nombre d'agences bancaires en Belgique se poursuivra dans les années à venir. Si la crise du coronavirus a encore renforcé cette accélération numérique, de nombreuses banques envisageaient déjà une réduction avant la crise. Cette réduction se poursuivra sans relâche en 2021 et durant les années suivantes. Les banques redéfinissent par ailleurs le concept traditionnel d'agence bancaire. Les agences sont de plus en plus souvent transformées

<sup>1</sup> Febelfin, mai 2020, "La banque mobile prend une place de plus en plus centrale dans la vie des consommateurs belges".

## TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

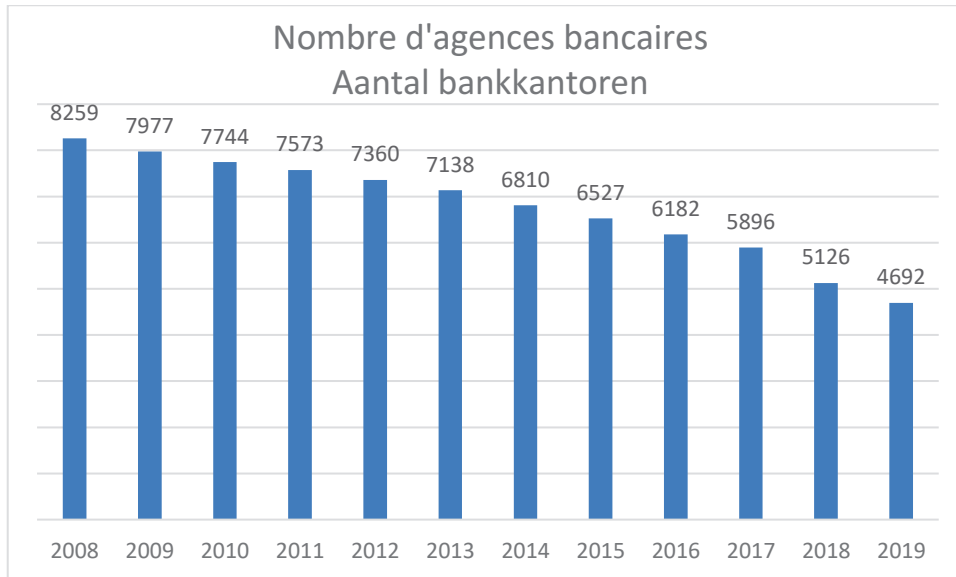
De digitalisering van onze maatschappij is volop bezig. De traditionele dienstverlening evolueert meer en meer naar online vormen van dienstverlening. De coronacrisis, waarbij fysieke contacten zoveel mogelijk vermeden moeten worden, heeft deze digitalisering nog versneld. Deze digitale evolutie is wereldwijd en België kan en mag niet achterblijven. De financiële sector zet, als belangrijke sector van onze economie, hier sterk op in. De consument maakt de laatste jaren meer gebruik van de digitale mogelijkheden, ook voor zijn bankzaken. De coronacrisis heeft deze digitale evolutie nog versterkt. Zo blijft het internetbankieren elk jaar toenemen. Uit cijfers van Febelfin blijkt dat in 2019 maar liefst 13,7 miljoen abonnementen internetbankieren in omloop zijn. In 2009 waren dat er maar 6,6 miljoen of minder dan de helft. De opmars van mobiel bankieren gaat nog sneller, zeker de laatste vijf jaar. Eind 2019 waren 8,1 miljoen abonnementen mobiel bankieren in omloop terwijl in 2011 er maar 0,1 miljoen abonnementen waren. De laatste vijf jaar zijn er jaarlijks gemiddeld 1,2 miljoen abonnementen bijgekomen<sup>1</sup>.

Het gevolg is dat banken hun fysieke distributienet afbouwen. Terwijl België in 2008 nog 8 259 bankkantoren telt, is dit aantal sterk gedaald naar 4 692 kantoren eind 2019 (zie grafiek 1). In vergelijking met andere Europese landen heeft België één van de dichtste kantorenetten (456 per miljoen inwoners eind 2019). Enkel Frankrijk, Bulgarije (512) en Spanje (510) hebben meer bankkantoren per miljoen inwoners. In Nederland zijn er maar 76 bankkantoren per miljoen inwoners, een zesde van het aantal in België. Dit blijkt uit cijfers van de Europese Centrale Bank. Het is wel duidelijk dat de trend van een dalend aantal bankkantoren in België de komende jaren zal worden verdergezet. De coronacrisis heeft een turbo gezet op deze digitale versnelling, maar bij veel banken lag al voor de crisis een afbouw op tafel. Deze afbouw zal ook in 2021 en de komende jaren onverminderd voort gaan. De banken geven ook een andere invulling aan het traditionele bankkantoor. Kantoren worden meer en meer omgevormd tot ontmoetingsplaatsen voor adviesverlening met experts. Verschillende kleine kantoren bevatten enkel nog automaten en een beperkte

<sup>1</sup> Febelfin, mei 2020, "Hoe mobiel bankieren een steeds centralere plaats inneemt in het leven van de Belgische consument".

en lieux de rencontre où le consommateur peut bénéficier de conseils d'experts. Plusieurs petites agences ne disposent plus que de distributeurs automatiques et d'une fonction de guichet limitée, si bien que les personnes qui souhaitent obtenir des conseils en matière de placements ou de prêts doivent se rendre dans une grande agence.

loketfunctie waarbij mensen die advies willen over beleggingen of kredieten zich verder moeten verplaatsen naar een groot kantoor.

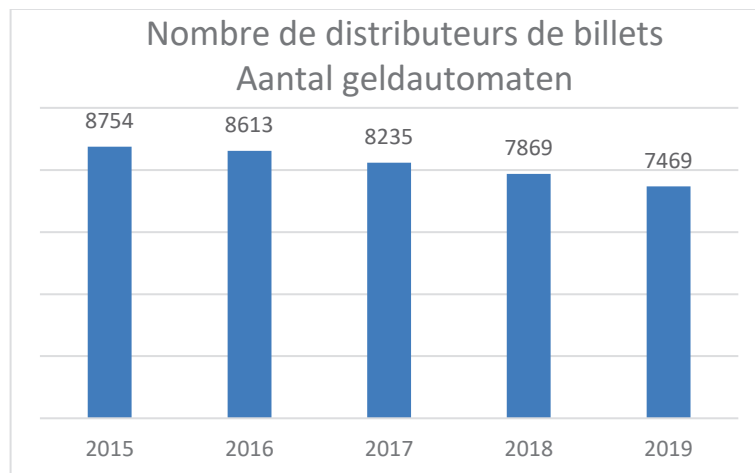


Graphique 1. Nombre total d'agences bancaires 2008-2019 (source: Febelfin)

Nous observons aussi la même tendance en ce qui concerne le nombre total de distributeurs de billets, qui diminue chaque année. Toutefois, cette diminution est récente. Selon les chiffres de Febelfin, la Belgique comptait 7 469 distributeurs en 2019, contre 8 754 en 2015 (graphique 2). Le nombre de distributeurs de billets installés en Belgique se situe dans la moyenne européenne. Dans les pays du sud de l'Europe comme l'Espagne et le Portugal, le nombre de distributeurs est un peu plus élevé, tandis que dans les États membres du nord de l'Europe, comme la Finlande, la Suède et les Pays-Bas, leur nombre est beaucoup moins élevé qu'en Belgique. En comparaison avec les Pays-Bas, la Belgique compte davantage de distributeurs de billets par million d'habitants: 620 distributeurs contre 287 aux Pays-Bas.

Grafiek 1. Totaal aantal bankkantoren 2008-2019 (bron Febelfin)

Dezelfde tendens zien we ook in het totaal aantal geldautomaten die jaar na jaar dalen. Wel is deze daling een recente evolutie. Uit cijfers van Febelfin blijkt dat België 7 469 geldautomaten telde in 2019 terwijl in 2015 dit aantal nog 8754 bedroeg (grafiek 2). Binnen Europa leunt het aantal geldautomaten in België dicht aan bij het Europese gemiddelde. In de zuidelijke landen zoals Spanje en Portugal ligt het aantal geldautomaten een stuk hoger terwijl in de noordelijke lidstaten, Finland en Zweden en in Nederland het aantal geldautomaten veel lager ligt dan in België. België heeft in vergelijking met Nederland meer geldautomaten per miljoen inwoners namelijk 620 tegenover 287 in Nederland.



Graphique 2. Nombre total de distributeurs de billets 2015-2019 (source: Febelfin – sans bpost)

La disparition des distributeurs de billets dans les noyaux commerciaux de petite taille suscite dès lors une certaine inquiétude auprès des clients qui souhaitent encore payer en liquide et donc aussi retirer de l'argent à un distributeur. Par ailleurs, certains commerçants n'acceptent malheureusement que l'argent liquide, ce qui oblige leurs clients à avoir de l'argent sur eux pour payer leurs achats<sup>2</sup>. De plus, les personnes qui n'utilisent pas les services bancaires en ligne ou les services mobiles doivent aller toujours plus loin pour trouver une agence bancaire, ce qui n'est pas simple, notamment pour les personnes les plus âgées, qui doivent dès lors souvent faire appel à leur famille, à des amis ou à des connaissances pour le transport ou la gestion de leurs finances, cette situation portant atteinte à leur autonomie financière et pouvant donner lieu à des abus.<sup>3</sup>

Outre la diminution du nombre d'agences bancaires et de distributeurs de billets, on observe également un déséquilibre dans la répartition géographique des distributeurs restants. Ces distributeurs étant aujourd'hui souvent rattachés à une agence bancaire, il est fréquent que plusieurs distributeurs soient inutilement concentrés à certains endroits alors qu'il y en a trop peu, voire aucun, dans d'autres lieux de Belgique.

Il est heureux que le secteur élabore une alternative au distributeur automatique de billets classique, mais celle-ci n'a pas encore été mise en œuvre. Dans le secteur

<sup>2</sup> La proposition de loi de Leen Dierick modifiant le Code de droit économique en ce qui concerne l'offre d'un mode de paiement électronique (DOC 55 0616) entend apporter du changement à cet égard en disposant que toute entreprise doit permettre aux consommateurs de payer par voie électronique.

<sup>3</sup> OKRA, 2019, avis écrit de l'OKRA à l'attention de la commission de l'Économie: *Impact digitalisering in bankensector*.

Grafiek 2. Totaal aantal geldautomaten 2015-2019 (bron Febelfin – exclusief bpost)

Het verdwijnen van een geldautomaat in kleine handelskernen zorgt dan ook voor ongerustheid bij de bevolking die wel nog graag met cash geld betaalt en dus ook geld wil afhalen. Daarnaast zijn er ook handelaars die jammer genoeg enkel cash willen aanvaarden waardoor de klant noodgedwongen cash moet bezitten om te kunnen betalen<sup>2</sup>. Ook moeten mensen die niet aan internet- of mobielbankieren doen, zich steeds verder verplaatsen naar een bankkantoor. Het is geen evidentie voor onder meer oudere mensen om zich steeds verder te verplaatsen. Zij moeten dan ook vaak een beroep doen op familie, vrienden of kennissen voor vervoer of beheer van hun financiën. Dit tast hun financiële autonomie aan en kan zorgen voor misbruik<sup>3</sup>.

Naast de afbouw van bankkantoren en geldautomaten is er ook een onevenwicht in de spreiding van geldautomaten die over blijven. Geldautomaten zijn vandaag vaak vast verbonden met een bankkantoor waardoor er op bepaalde plaatsen toestellen vaak naast elkaar staan, wat overbodig is, maar op andere plaatsen in België er dan te weinig of geen toestellen beschikbaar zijn.

Het is positief dat de sector werkt aan een alternatief voor de klassieke bankautomaat, maar dit is tot op heden nog niet uitgerold. In de banksector zijn er momenteel

<sup>2</sup> Het wetsvoorstel van Leen Dierick tot wijziging van het WER wat het aanbieden van een elektronische betalingswijze betreft (DOC 55 0616) wil hierin verandering brengen door te bepalen dat elke onderneming het mogelijk moet maken voor consumenten om elektronisch te betalen.

<sup>3</sup> OKRA, 2019, Schriftelijk advies OKRA: Impact digitalisering in bankensector aan commissie Economie.

bancaire, deux projets sont actuellement en cours. Les banques de taille moyenne (Crelan, AXA Bank, Argenta Group et vdk bank) ont créé "Jofico" en collaboration avec BPost en vue d'effectuer conjointement l'achat et la gestion de distributeurs automatiques de billets afin d'en réduire les coûts. Les distributeurs resteraient aux mêmes endroits, souvent dans les locaux des banques, et conserveraient également leur propre logiciel. Les quatre grandes banques (KBC, Belfius, ING Belgique et BNP Paribas Fortis) élaborent actuellement un projet appelé "Batopin" visant à mettre en place un réseau commun de distributeurs automatiques de billets afin que 95 % des Belges aient accès à un distributeur dans un rayon maximum de 5 km de chez eux. Ces distributeurs neutres seront généralement installés à l'extérieur des agences bancaires, dans des lieux neutres tels que les centres commerciaux, les gares ou les maisons communales. Ce projet s'inspire de l'initiative néerlandaise "Geldmaat". Aux Pays-Bas, depuis 2019, les distributeurs automatiques d'ABN AMRO, ING et Rabobank sont remplacés par les distributeurs jaunes *Geldmaat*. En Belgique, le déploiement des nouveaux appareils dans le cadre du projet "Batopin" n'a pas encore eu lieu. Il devrait commencer à l'été 2021 et tous les distributeurs automatiques neutres devraient être installés pour 2025. On craint cependant que le projet de distributeurs neutres entraîne une nouvelle réduction du nombre de distributeurs et du nombre d'emplacements.

Le contrat de gestion conclu avec BPOST prévoit que cette dernière s'engage à conserver un minimum de 350 distributeurs de billets (ATM) dans ses bureaux de poste et à assurer la présence de ces équipements dans toutes les communes où ce service n'est actuellement pas proposé par une autre institution financière. Au 30 septembre 2018, BPOST disposait de 513 distributeurs dans 312 communes. Aujourd'hui, on dénombre encore 6 communes où il n'y a pas de distributeur dans un établissement financier. Selon les obligations prévues dans le 6<sup>e</sup> contrat de gestion, BPOST doit y installer un distributeur.

Enfin, les coûts des services bancaires hors ligne sont également à la hausse. Les banques augmentent les coûts des transactions non numériques comme les virements papier, les retraits d'argent au guichet ou l'envoi d'extraits de compte par la poste. Les partisans de l'approche numérique bénéficient de formules avantageuses, souvent sans frais supplémentaires, mais la conséquence est que les clients qui n'adhèrent pas à l'évolution numérique doivent payer plus cher.

En Belgique, l'accès à un service bancaire de base pour les consommateurs est garanti depuis 2003. Afin de veiller à ce que chacun puisse avoir au moins un compte à vue, le service bancaire de base prévoit que

deux projets l'opende. De middelgrote banken (Crelan, AXA Bank, Argenta Groep en vdk bank) hebben samen met BPost "Jofico" opgericht met als doel de aankoop en beheer van geldautomaten gezamenlijk uit te voeren om de kosten te doen dalen. De automaten zouden wel op de bestaande locaties blijven, vaak in de kantoren van de banken en behouden ook hun eigen software op de apparaten. De vier grootbanken (KBC, Belfius, ING België en BNP Paribas Fortis) werken momenteel aan een project "Batopin" om een bankneutraal netwerk van geldautomaten uit te rollen met als doel te garanderen dat 95 % van de Belgen binnen maximaal 5 km van zijn of haar woning toegang heeft tot een geldautomaat. Deze geldautomaten onder een neutraal merk zouden in de meeste gevallen buiten de bankkantoren worden geïnstalleerd op neutrale locaties zoals in winkelcentra, stations of gemeentehuizen. Dit project is geïnspireerd op het Nederlandse initiatief "Geldmaat". In Nederland maken sinds 2019 de geldautomaten van ABN AMRO, ING en Rabobank plaats voor de gele automaten van Geldmaat. In België moet de uitrol in kader van het project "Batopin" nog gebeuren. De uitrol zou in de zomer van 2021 een aanvang nemen en tegen 2025 zouden alle neutrale geldautomaten geïnstalleerd zijn. De vrees bestaat dat het project van bankneutrale automaten tot gevolg zal hebben dat er nog minder automaten beschikbaar zullen zijn op minder locaties dan wat nu het geval is.

Het beheerscontract met BPOST voorziet dat BPOST zich ertoe verbindt om minimaal 350 biljettenverdelers (ATM) in postkantoren te behouden en de aanwezigheid van deze uitrusting te garanderen in alle gemeenten die op dit ogenblik niet door een andere financiële instelling wordt aangeboden. Op 30 september 2018 beschikte BPOST over 513 ATM's in 312 gemeenten. Op dit moment zijn er nog 6 gemeenten, waar er geen ATM-aanbod van een financiële instelling bestaat. Volgens de verplichtingen uit het 6<sup>e</sup> beheerscontract dient BPOST hier een ATM te voorzien.

Ten slotte nemen ook de kosten voor offline bankieren toe. Banken verhogen de kosten voor niet-digitale transacties zoals overschrijvingen op papier, geld afhalen aan het loket of het versturen van rekeninguittrekels met de post. Voor wie een digitale aanpak verkiest, zijn er wel voordelige formules, vaak zonder extra kosten waardoor klanten die niet mee zijn met de digitale evolutie, extra moeten betalen.

In België wordt de toegang tot een basisbankdienst voor consumenten sinds 2003 gewaarborgd. Om ervoor te zorgen dat iedereen minstens één zichtrekening kan hebben, bepaalt de basisbankdienst dat iedere consument

tout consommateur a le droit d'avoir un compte à vue avec une carte de débit pour effectuer des transactions, y compris des retraits, des virements ou des domiciliations, à condition que le compte soit suffisamment approvisionné. Le service bancaire de base n'est pas gratuit. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, la banque peut demander un montant maximum de 16,34 euros par an. Ce montant est adapté chaque année à l'indice des prix à la consommation. Pour ce montant maximum, les consommateurs peuvent effectuer un nombre illimité d'opérations si elles sont effectuées par voie électronique. Lorsqu'elles sont effectuées manuellement, comme les retraits d'espèces au guichet, le consommateur a droit à 36 opérations manuelles par an<sup>4</sup>.

En février 2004, un "*gentlemen's agreement*" a été conclu avec l'Association belge des banques, stipulant, entre autres, que les banques doivent offrir 24 retraits d'espèces gratuits.

Le précédent ministre de l'Économie, M. Kris Peeters, a également fait développer par la FSMA un outil de comparaison qui permet de comparer les coûts des comptes à vue. En outre, les consommateurs peuvent facilement changer de banque grâce au système Bankswitching. Le consommateur doit seulement informer la nouvelle banque, qui organisera le changement. Le client n'a plus à communiquer lui-même son nouveau numéro de compte aux créanciers bénéficiant d'une domiciliation et aux payeurs récurrents. Un certain nombre de banques ont récemment commencé à offrir ce service pour les comptes d'épargne également.

Il reste donc important, dans le processus de numérisation et de suppression progressive du réseau de distribution physique, d'accorder une attention suffisante au groupe de personnes qui, pour une raison ou l'autre, n'ont pas accès aux équipements numériques ou qui ne les maîtrisent pas suffisamment. Même si les chiffres liés à la banque numérique augmentent énormément, tout le monde n'a pas intégré aussi facilement l'évolution numérique. Ce groupe de personnes ne doit pas être laissé sur le bord du chemin.

Les chiffres du SPF Économie montrent qu'en 2019, 6,9 % de la population belge âgée de 16 à 74 ans n'a jamais utilisé l'internet et que ce pourcentage est relativement élevé par rapport à trois de nos quatre pays voisins (France 6,7 %, Allemagne 4,7 %, Luxembourg 2,9 % et Pays-Bas 2,4 %)⁵. La fracture numérique varie en fonction de la tranche d'âge. Seule une faible proportion

recht heeft op een zichtrekening met een debetkaart om, indien er voldoende geld op de rekening staat, verrichtingen te doen waaronder geld afhalen, overschrijvingen of domiciliëringen. De basisbankdienst is niet gratis. Vanaf 1 januari 2021 mag de bank een maximumbedrag van 16,34 euro per jaar vragen. Dit bedrag wordt jaarlijks aangepast rekening houdend met het indexcijfer van de consumptieprijzen. Voor dit maximumbedrag kan de consument onbeperkt verrichtingen doen indien ze elektronisch gebeuren. Wanneer ze manueel gebeuren zoals geld afhalen aan het loket, dan heeft de consument recht op 36 manuele verrichtingen per jaar<sup>4</sup>.

In februari 2004 werd met de Belgische Vereniging van Banken het zogenaamde "herenakkoord" gesloten waar onder meer werd bepaald dat banken 24 gratis geldafhalingen moeten aanbieden.

De vorige minister van Economie, Kris Peeters, heeft ook een vergelijkingstool door de FSMA laten ontwikkelen die toelaat de kosten van zichtrekeningen te vergelijken. Daarnaast kunnen consumenten via het systeem van Bankswitching vlot van bank veranderen. De consument hoeft enkel de nieuwe bank te verwittigen die de overstap regelt. De klant hoeft zijn nieuwe rekeningnummer ook niet meer zelf door te geven aan schuldeisers die met domiciliëring werken en aan terugkerende betalers. Sinds kort bieden een aantal banken deze dienst ook aan voor spaarrekeningen.

Het blijft dan ook belangrijk dat bij de digitalisering en de afbouw van het fysiek distributienet, voldoende aandacht wordt besteed aan die groep van mensen die omwille van verschillende redenen geen toegang heeft tot digitale apparatuur of hier onvoldoende mee kan werken. Ook al stijgen de cijfers voor digitaal bankieren enorm, niet iedereen is even sterk mee met de digitale evolutie. Deze groep van mensen mogen niet uit de boot vallen.

Uit cijfers van de FOD Economie blijkt dat 6,9 % van de Belgische bevolking van 16 tot 74 jaar in 2019 nooit gebruik heeft gemaakt van het internet en dat dit percentage relatief hoog ligt in vergelijking met drie van de vier buurlanden (Frankrijk 6,7 %, Duitsland 4,7 %, Luxemburg 2,9 % en Nederland 2,4 %)⁵. De digitale kloof varieert naargelang van de leeftijdsgroep. Zo wordt

<sup>4</sup> Arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base

<sup>5</sup> SPF ECONOMIE, 4 décembre 2020, Baromètre de la société de l'information 2020.

<sup>4</sup> KB van 7 september 2003 houdende bepaalde uitvoeringsmaatregelen van de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst.

<sup>5</sup> FOD ECONOMIE, 4 december 2020, Barometer van de informatiemaatschappij 2020.

des 16 à 24 ans (0,8 %) est touchée, contre 2,7 % des 25 à 54 ans et un peu moins d'un cinquième des 55 à 74 ans (17 %). Cela montre que la fracture numérique n'existe pas seulement chez les personnes âgées.

En raison de la numérisation et de la fracture numérique existante, nous pensons qu'il est important que les services bancaires soient accessibles à tous. Tout le monde devrait pouvoir bénéficier de services bancaires accessibles, abordables et de proximité.

Dès lors, la présente résolution demande de commencer par conclure un accord avec le secteur bancaire pour assurer une meilleure répartition géographique des distributeurs automatiques de billets en Belgique. À cette fin, 95 % de la population devrait avoir la possibilité d'accéder facilement à un distributeur automatique dans un rayon de 5 km maximum autour de leur domicile et 98 % de la population, dans un rayon de 10 km. Il importe que les citoyens puissent accéder facilement à un distributeur en utilisant les transports en commun et que l'emplacement du distributeur soit également accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Ce critère d'accessibilité ne s'applique pas aux communes qui prélèvent une taxe sur les distributeurs automatiques. En outre, l'accord doit prévoir que les personnes ne maîtrisant pas les nouvelles technologies numériques puissent continuer à bénéficier de services financiers physiques, accessibles et abordables. Il convient de porter une attention particulière à la mise en place d'une éducation financière renforcée, de sites internet et d'applications simples d'utilisation et accessibles dotés d'une plateforme éducative numérique et d'une formation par les pairs, accessible à tous. Afin de garantir des services bancaires abordables, la présente résolution souhaite que soit élaboré dans l'accord un service bancaire universel proposé à un prix abordable et comprenant un nombre élevé ou illimité d'opérations bancaires manuelles et un certain nombre d'opérations de retrait gratuites aux distributeurs automatiques appartenant directement ou indirectement à la banque.

Deuxièmement, la présente résolution vise à ce que le gouvernement fasse strictement respecter l'obligation imposée à BPOST d'installer un distributeur automatique de billets dans les communes qui n'en disposent pas. À cet égard, il est important que la banque qui souhaite enlever le dernier distributeur automatique contacte préalablement bpost, afin que le service fourni dans la commune ne soit pas hypothéqué par le retrait du dernier distributeur.

Troisièmement, la présente résolution demande la création d'une plateforme de concertation au sein de laquelle les associations de consommateurs, les

mais un petit nombre de 16- tot 24-jarigen (0,8 %) erdoor getroffen terwijl dat voor 25- tot 54 jarigen 2,7 % is en bij de 55- tot 74- jaren iets minder dan een vijfde is (17 %). Hieruit blijkt dat de digitale kloof niet enkel bij oudere mensen bestaat.

Door de digitalisering en het bestaan van de digitale kloof is het volgens ons belangrijk dat bankdiensten voor iedereen toegankelijk worden. Iedereen moet een beroep kunnen doen op toegankelijke en betaalbare bankdiensten dichtbij de mensen.

Deze resolutie vraagt dan ook om ten eerste met de banksector een akkoord te sluiten over een betere geografische spreiding van geldautomaten binnen België. De vereist is dat 95 % van de bevolking binnen maximaal een straal van 5 km van de woning en 98 % van de bevolking binnen een straal van 10 km toegang krijgt tot een geldautomaat die goed bereikbaar is met aandacht voor de toegankelijkheid. Het is hierbij belangrijk dat mensen de automaat gemakkelijk kunnen bereiken met het openbaar vervoer en de plaats ook toegankelijk is voor mensen met een beperking of die minder mobiel zijn. Deze beschikbaarheidsvereiste geldt niet voor gemeenten die een belasting heffen op een geldautomaat. Verder moet er in het akkoord opgenomen worden dat voor de mensen die niet mee zijn met de digitale evolutie, zij nog steeds een beroep kunnen blijven doen op fysieke, bereikbare en betaalbare financiële dienstverlening. Het is belangrijk dat er aandacht komt voor meer financiële educatie, eenvoudige en toegankelijke websites en apps met een virtueel oefenplatformen en laagdrempelige peer-to-peervorming. Om te zorgen voor betaalbare bankdiensten vraagt deze resolutie om in het akkoord een universele bankdienstverlening uit te werken tegen een betaalbare prijs met een ruim of onbeperkt aantal manuele bankdiensten en een aantal gratis geldafhalingen aan de geldautomaat direct of indirect behorend tot de bank.

Ten tweede wil deze resolutie dat de regering strikt toeziet op de verplichting ten aanzien van bpost om in gemeenten die niet beschikken over een geldautomaat, er één te plaatsen. Het is hierbij belangrijk dat de bank die de laatste geldautomaat willen weghalen hierbij proactief bpost contacteert zodat de dienstverlening door het wegvallen van de laatste geldautomaat niet in gevaar komt.

Ten derde vraagt deze resolutie om een overlegplatform te creëren waarin consumentenorganisaties, seniorenverenigingen, financiële sector, FSMA,



associations de séniors, le secteur financier, la FSMA, les organisations de travailleurs indépendants et les pouvoirs locaux pourront formuler des propositions et mettre au point des mesures dans le contexte de la transition numérique et de la réduction de la fracture numérique.

Enfin, le gouvernement fédéral doit davantage faire connaître l'outil de comparaison des frais liés aux comptes à vue et étendre cet outil aux comptes d'épargne et aux autres services bancaires afin de faciliter la comparaison pour les consommateurs. Il convient également de sensibiliser les clients au service de mobilité interbancaire "Bankswitching", afin qu'ils puissent facilement changer de banque pour ouvrir un compte à vue et/ou un compte d'épargne. Pour terminer, nous demandons au gouvernement d'encourager vivement Belfius à proposer également à ses clients le service "Bankswitching" pour les comptes d'épargne.

zelfstandigenorganisaties en lokale besturen voorstellen kunnen doen en maatregelen kunnen voorbereiden met het oog op de digitale transitie en het dichten van de digitale kloof.

Ten slotte moet de federale regering de bekendheid verhogen van de vergelijkingstool om de kosten van zichtrekeningen te vergelijken en deze tool ook uitbreiden naar spaarrekeningen en andere diensten zodat het voor de consument eenvoudiger wordt om te vergelijken. Ook moet de bekendheid worden verhoogd van de bankoverstapdienst "Bankswitching" om ervoor te zorgen dat klanten voor een zicht- en/of spaarrekening vlot kunnen overstappen naar een andere bank. Ten slotte vragen wij om bij Belfius aan te dringen om "Bankswitching" ook aan hun klanten aan te bieden voor spaarrekeningen.

Leen DIERICK (CD&V)  
Steven MATHEÏ (CD&V)  
Jef VAN DEN BERGH (CD&V)

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

Constatant:

A. que les services traditionnels se transforment de plus en plus en services numériques et que la crise du coronavirus a encore accéléré cette numérisation;

B. que le secteur financier mise fortement sur les services bancaires numériques;

C. que, depuis quelques années, les consommateurs utilisent davantage les outils numériques, y compris pour leurs opérations bancaires;

D. que la banque en ligne se développe davantage chaque année et que la banque mobile progresse rapidement;

E. que le secteur financier prévoit, depuis quelques années, de démanteler son réseau de vente physique en raison de cette évolution numérique, ce qui entraîne une diminution du nombre d'agences bancaires et de distributeurs automatiques de billets;

F. que la disparition des derniers distributeurs automatiques de billets dans les petits centres commerciaux suscite l'inquiétude de la population, qui doit aller de plus en plus loin pour pouvoir retirer de l'argent, ce qui n'est certainement pas commode pour les personnes les moins mobiles ou handicapées;

G. qu'il existe un déséquilibre dans la répartition des distributeurs automatiques de billets, si bien qu'il y en a peu ou qu'il n'y en a plus aucun à certains endroits;

H. que deux projets parallèles sont en gestation dans le secteur bancaire: "Jofico" pour les banques de taille moyenne et "Batopin" pour les quatre grandes banques, ce dernier visant à mettre en place un réseau neutre de distributeurs de billets;

I. qu'il est à craindre que ce projet de distributeurs automatiques neutres entraîne une nouvelle réduction du nombre de distributeurs automatiques et du nombre d'emplacements par rapport à la situation actuelle;

J. que le contrat de gestion conclu avec BPOST prévoit que cette dernière doit installer un distributeur automatique de billets dans toute commune où aucun distributeur n'a été installé par un autre établissement financier;

## VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

Stelt vast dat:

A. traditionele dienstverlening meer en meer evolueert naar digitale dienstverlening en de coronacrisis deze digitalisering nog heeft versneld;

B. de financiële sector sterk inzet op digitale bankdiensten;

C. de consument de laatste jaren meer gebruik maakt van de digitale mogelijkheden, ook voor zijn bankzaken;

D. elk jaar het internetbankieren toeneemt en er een snelle opmars bezig is van mobiel bankieren;

E. door deze digitale evolutie de financiële sector de laatste jaren een afbouw van hun fysiek verkoopnet voorziet waardoor het aantal bankkantoren en geldautomaten daalt;

F. het verdwijnen van de laatste geldautomaat in kleine handelskernen zorgt voor ongerustheid bij de bevolking die zich steeds verder moet verplaatsen om geld te kunnen afhalen en dit zeker voor minder mobiele mensen of mensen met een beperking geen evidentie is;

G. er een onevenwicht is in de spreiding van geldautomaten waardoor op bepaalde plaatsen weinig tot geen toestellen beschikbaar zijn;

H. er twee projecten in de sector lopende zijn naast elkaar namelijk "Jofico" bij de middelgrote banken en "Batopin" van de vier grootbanken waarbij dit laatste een bankneutraal netwerk van geldautomaten wil uitrollen;

I. de vrees bestaat dat het project van bankneutrale automaten tot gevolg zal hebben dat er nog minder automaten beschikbaar zullen zijn op minder locaties dan wat nu het geval is;

J. het beheerscontract met bpost voorziet dat bpost een geldautomaat moeten plaatsen in gemeenten waar geen geldautomaat door een andere financiële instelling wordt aangeboden;

K. que les banques augmentent les tarifs des transactions non numériques;

L. qu'en 2019, selon les chiffres du SPF Économie, 6,9 % de la population belge de 16 à 74 ans n'avait encore jamais utilisé le web, et que la fracture numérique ne concerne pas seulement les personnes les plus âgées;

M. que, dans le contexte de la numérisation et du démantèlement du réseau physique, une attention suffisante doit être accordée aux personnes qui n'ont pas accès à un équipement numérique ou qui ne savent pas suffisamment utiliser cet équipement;

N. que tous les citoyens devraient pouvoir disposer de services bancaires accessibles et peu coûteux à proximité de chez eux.

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de conclure, dans les douze mois, un accord avec le secteur financier afin de prévoir:

a) une meilleure répartition géographique des distributeurs automatiques de billets en Belgique afin qu'un nombre suffisant de distributeurs soient également disponibles dans les zones rurales;

b) une meilleure disponibilité de manière à ce que 95 % de la population dans un rayon de maximum 5 km du domicile et 98 % de la population dans un rayon de maximum 10 km du domicile ait accès à un distributeur automatique de billets qui soit facilement disponible et accessible, y compris pour les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées;

c) la non-application de l'obligation de disponibilité prévue au point b) pour les communes qui prélèvent une taxe sur un distributeur automatique de billets;

d) la poursuite d'une politique à double option (physique et numérique) afin que les clients qui le souhaitent puissent utiliser des services bancaires physiques accessibles et abordables;

e) un service bancaire de proximité par le biais notamment de permanences dans une agence bancaire locale ou un autre espace, éventuellement en collaboration avec une administration locale ou à domicile si le client le demande;

f) un renforcement de l'éducation financière sur les services bancaires numériques pour les clients qui ont moins d'aptitudes numériques et financières;

K. banken de kosten voor niet-digitale transacties verhogen;

L. uit cijfers van de FOD Economie blijkt dat 6,9 % van de Belgische bevolking van 16 tot 74 jaar in 2019 nooit gebruik heeft gemaakt van het internet en de digitale kloof niet enkel bij de oudere bevolking bestaat;

M. bij de digitalisering en afbouw van het fysieke net er voldoende aandacht moet worden besteed aan die groep van mensen die geen toegang heeft tot digitale apparatuur of hier onvoldoende mee kan werken;

N. iedereen een beroep moet kunnen doen op toegankelijke en betaalbare bankdiensten dichtbij.

VRAAGT AAN DE FEDERALE REGERING OM:

1. met de financiële sector binnen de 12 maanden een akkoord te sluiten om te voorzien in:

a) een betere geografische spreiding van geldautomaten binnen België zodat ook in landelijke gebieden voldoende automaten beschikbaar zijn;

b) een betere beschikbaarheid waarbij 95 % van de bevolking binnen een straal van maximaal 5 km van de woning en 98 % van de bevolking binnen een straal van maximaal 10 km van de woning toegang krijgt tot een geldautomaat die goed bereikbaar en toegankelijk is, ook voor mensen die minder mobiel zijn en mensen met een beperking;

c) deze beschikbaarheidsverplichting zoals opgenomen in punt b) geldt niet voor gemeenten die een belasting heffen op een geldautomaat;

d) een tweesporenbeleid (fysiek en digitaal) blijven voeren zodat klanten die dit wensen gebruik kunnen maken van fysieke, bereikbare en betaalbare bankdiensten;

e) een nabije bankdienstverlening zoals zitdagen in een lokaal bankkantoor of andere ruimte, al dan niet in samenwerking met een lokaal bestuur of aan huis indien de klant dit vraagt;

f) meer financiële educatie over digitaal bankieren aan klanten die niet even digitaal en financieel vaardig zijn;

g) des sites internet simples et accessibles pour la banque en ligne et des applications pour la banque mobile, avec une plateforme d'exercice virtuelle par banque et des helpdesks téléphoniques afin que les clients puissent utiliser la banque en ligne ou la banque mobile sans crainte et en toute confiance;

h) une offre de formation accessible peer-to-peer (individuelle) pour les clients qui sont dépassés par l'évolution numérique, éventuellement en collaboration avec les organisations de consommateurs, les associations d'aînés, les CPAS et les administrations locales;

i) un service bancaire universel à un prix abordable comprenant un nombre important ou illimité de services bancaires manuels et un certain nombre d'opérations de retrait gratuites aux distributeurs automatiques de billets appartenant directement ou indirectement à la banque;

2. de veiller strictement au respect de l'obligation à l'égard de BPOST d'installer un distributeur automatique de billets dans les communes qui n'en disposent pas, la banque qui souhaite supprimer le dernier distributeur automatique de billets devant contacter BPOST de manière proactive afin que le service ne soit pas mis en péril;

3. d'étudier, conjointement avec les organisations professionnelles, un système de "cash in shop" ou de "cash back" dans lequel le consommateur paie à l'entrepreneur un montant supérieur à la valeur des marchandises achetées et reçoit la différence en espèces;

4. de créer une plateforme de concertation où les organisations de consommateurs, les associations de personnes âgées, le secteur financier, la FSMA, les organisations représentatives des indépendants et les administrations locales sont représentés et peuvent faire des propositions ainsi que préparer des mesures en vue de réaliser la transition numérique et de combler la fracture numérique;

5. de mieux faire connaître le comparateur auprès des consommateurs afin qu'ils puissent comparer les frais des comptes à vue et d'étendre également cet outil aux comptes d'épargne et aux autres services de manière à ce que les consommateurs puissent comparer ces produits plus facilement;

6. de mieux faire connaître le service de mobilité interbancaire "Bankswitching" de manière à ce que les clients puissent changer aisément de banque;

g) eenvoudige en toegankelijke websites voor internetbankieren en apps voor mobiel bankieren met een virtueel oefenplatform per bank en telefonische helpdesks zodat klanten zonder angst en in alle vertrouwen kunnen internetbankieren of mobiel bankieren;

h) laagdrempelige peer-to-peer vorming (1 op 1) aanbieden aan klanten die niet mee zijn met de digitale evolutie, eventueel in samenwerking met consumentenorganisaties, ouderenverenigingen, OCMW's en lokale besturen;

i) een universele bankdienstverlening tegen een betaalbare prijs met een ruim of onbeperkt aantal manuele bankdiensten en een aantal gratis geldafhalingen aan de geldautomaat direct of indirect behorend tot de bank;

2. strikt toe te zien op de naleving van de verplichting ten aanzien van bpost om in gemeenten die geen geldautomaat hebben, deze door bpost te laten plaatsen waarbij de bank die de laatste geldautomaat wil weghalen hierbij proactief bpost contacteert zodat de dienstverlening door het wegvallen van de laatste geldautomaat niet in gevaar komt;

3. het onderzoeken, samen met de ondernemersorganisaties, van een regeling "cash in shop" of "cash back", waarbij de consument een hoger bedrag aan de ondernemer betaalt dan de waarde van de aangekochte goederen en het verschil in cash ontvangt;

4. om een overlegplatform te creëren waarin consumentenorganisaties, seniorenverenigingen, de financiële sector, FSMA, zelfstandigenorganisaties en lokale besturen vertegenwoordigd zijn en voorstellen kunnen doen en maatregelen voorbereiden met het oog op de digitale transitie en het dichten van de digitale kloof;

5. de bekendheid verhogen naar de consument toe van de vergelijkingstool om de kosten van de zichtrekeningen te vergelijken en deze tool ook uit te breiden naar spaarrekeningen en andere diensten zodat het voor de consument eenvoudiger wordt om deze producten te vergelijken;

6. de bekendheid verhogen van de bankoverstapdienst "Bankswitching" zodat klanten vlot naar een andere bank kunnen overstappen;

7. d'insister auprès de Belfius pour que cette banque offre également le service de mobilité interbancaire "Bankswitching" pour les comptes d'épargne.

1<sup>er</sup> février 2021

7. bij Belfius aandringen om de bankoverstapdienst "Bankswitching" ook aan te bieden voor spaarrekeningen.

1 februari 2021

Leen DIERICK (CD&V)  
Steven MATHEÏ (CD&V)  
Jef VAN DEN BERGH (CD&V)