

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

15 avril 2021

**L'IMPACT DE LA CRISE DU COVID  
SUR L'OCTROI DE CRÉDITS AUX  
PME ET AUX INDÉPENDANTS**

**LA RÉPARTITION DES DISTRIBUTEURS  
AUTOMATIQUES ET LE RETRAIT  
GRATUIT D'ARGENT**

**Audition de représentants de Febelfin, Belfius  
Banque, KBC Banque, BNP Paribas Fortis,  
ING Belgique, Batopin et Jofico**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION  
DES FINANCES ET DU BUDGET  
PAR  
M. **Christian LEYSEN**  
ET MME **Leen DIERICK**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposés introductifs .....	4
II. Questions des membres .....	21
III. Réponses des intervenants.....	37
IV. Répliques.....	45

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

15 april 2021

**DE IMPACT VAN DE COVID-CRISIS  
OP DE KREDIETVERLENING AAN  
KMO'S EN ZELFSTANDIGEN**

**DE SPREIDING VAN GELDAUTOMATEN  
EN HET KOSTELOOS AFHALEN  
VAN GELD**

**Hoorzitting met vertegenwoordigers van  
Febelfin, Belfius Bank, KBC Bank, BNP  
Paribas Fortis, ING Belgium, Batopin en Jofico**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE  
VOOR DE FINANCIËN EN DE BEGROTING  
UITGEBRACHT DOOR  
DE HEER **Christian LEYSEN**  
EN MEVROUW **Leen DIERICK**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzettingen .....	4
II. Vragen van de leden .....	21
III. Antwoorden van de sprekers.....	37
IV. Replieken.....	45

04413

**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: Marie-Christine Marghem

**A. — Titulaires / Vaste leden:**

N-VA	Joy Donné, Sander Loones, Wim Van der Donckt
Ecolo-Groen	Cécile Cornet, Dieter Vanbesien, Gilles Vanden Burre
PS	Hugues Bayet, Malik Ben Achour, Ahmed Laaouej
VB	Kurt Ravyts, Wouter Vermeersch
MR	Marie-Christine Marghem, Benoît Piedboeuf
CD&V	Steven Matheï
PVDA-PTB	Marco Van Hees
Open Vld	Christian Leysen
Vooruit	Joris Vandenbroucke

**B. — Suppléants / Plaatsvervangers:**

Peter Buysrogge, Kathleen Depoorter, Michael Freilich, Tomas Roggeman
Wouter De Vriendt, Marie-Colline Leroy, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire
Mélissa Hanus, Christophe Lacroix, Patrick Prévot, Sophie Thémont
Steven Creyelman, Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
Nathalie Gilson, Florence Reuter, Vincent Scourneau
Hendrik Bogaert, Leen Dierick
Steven De Vuyst, Peter Mertens
Egbert Lachaert, Jasper Pillen
Melissa Depraetere, Vicky Reynaert

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

cdH	Vanessa Matz
-----	--------------

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
Vooruit	: Vooruit
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant – Onafhankelijk

<b>Abréviations dans la numérotation des publications:</b>		<b>Afkorting bij de numerering van de publicaties:</b>	
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 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,

La Commission des Finances et du Budget et la Commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de l'Agenda numérique ont tenu cette audition au cours de leur réunion commune du mercredi 3 mars 2021.

Les intervenants suivants ont eu la parole au cours de cette audition:

— M. Karel Baert, CEO, Mme Anne-Mie Ooghe, Director Corporate Banking, M. Ivo Van Bulck, Director Retail Banking, et M. Raf Rollier, Senior Counsel Physical Security & Statistics, Febelfin;

— M. Marc Raisière, CEO, Mme Marianne Collin, CRO, M. Dirk Gyslinck, membre du comité de direction, responsable de Wealth, Entreprises & Public, et M. Olivier Onclin, membre du comité de direction, responsable de Private, Business et Retail, Belfius Banque;

— M. Patrick Tans, Senior General Manager Banking Products & Transformation, et M. Daniel Falque, CEO, KBC Banque;

— M. Max Jadot, CEO et président du comité de direction, M. Bart Ballon, directeur,

Banque des Entrepreneurs, M. Daniel de Clerck, COO et membre du comité de direction, et M. Michael Anseeuw, General Manager Retail Banking et membre du comité de direction, BNP Paribas Fortis;

— M. Philippe Wallez, Member of the Executive Committee et Head of Business Banking Belgium, M. Stijn Leupe, Head of Credit Risk, et M. Bart Eekhaut, Head of Business Funding & Risk, ING Belgique;

— M. Kris De Ryck, CEO et M. Olivier Onclin, président du conseil d'administration,

Batopin;

— Mme Elke Hendrix, présidente du conseil d'administration et M. Jan Smets, administrateur, Jofico.

DAMES EN HEREN,

De commissie voor Financiën en Begroting en de commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda hebben deze hoorzitting gehouden tijdens hun gemeenschappelijke vergadering van woensdag 3 maart 2021.

Volgende sprekers hebben op de hoorzitting het woord gevoerd:

— de heer Karel Baert, CEO, mevrouw Anne-Mie Ooghe, Director Corporate Banking, de heer Ivo Van Bulck, Director Retail Banking, en de heer Raf Rollier, Senior Counsel Physical Security & Statistics, Febelfin;

— de heer Marc Raisière, CEO, mevrouw Marianne Collin, CRO, de heer Dirk Gyslinck, lid van het directiecomité, verantwoordelijk voor Wealth, Entreprises & Public, en de heer Olivier Onclin, lid van het directiecomité verantwoordelijk voor Private, Business en Retail, Belfius Bank;

— de heer Patrick Tans, Senior General Manager Banking Products & Transformation, en de heer Daniel Falque, CEO, KBC Bank;

— de heer Max Jadot, CEO en voorzitter van het directiecomité, de heer Bart Ballon, Director,

Bank for Entrepreneurs, de heer Daniel de Clerck, COO en lid van het directiecomité, en de heer Michael Anseeuw, General Manager Retail Banking en lid van het directiecomité, BNP Paribas Fortis;

— de heer Philippe Wallez, Member of the Executive Committee en Head of Business Banking Belgium, de heer Stijn Leupe, Head of Credit Risk, en de heer Bart Eekhaut, Head of Business Funding & Risk, ING Belgium;

— de heer Kris De Ryck, CEO en de heer Olivier Onclin, voorzitter van de raad van bestuur,

Batopin;

— mevrouw Elke Hendrix, voorzitter van de raad van bestuur en de heer Jan Smets, bestuurder, Jofico.

## I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS

### A. Febelfin

*M. Karel Baert, CEO, Febelfin, revient tout d'abord sur l'impact important de la crise sur l'économie et les entreprises.*

#### 1. Impact de la crise sur l'économie et les entreprises

Le PIB a chuté de 6,2 % en 2020 et il en va de même pour les investissements qui enregistrent une diminution de 8,3 %. La consommation privée connaît elle aussi une chute de 8,3 %. Sur l'année 2020, le chiffre-d'affaires des entreprises a chuté de 36 % au début du premier confinement en avril. Il y a eu une petite reprise en été puis de nouveau une chute lors du deuxième confinement avec une diminution de 10 %.

#### 2. Rôle sociétal du secteur financier: aperçu des mesures prises

Concernant la réaction des banques face à cette situation, elles ont eu un rôle sociétal qui peut se scinder en deux éléments. Il y a d'un côté, un soutien aux consommateurs et aux entreprises afin de surmonter cette période difficile et de l'autre côté, les banques ont l'obligation de sauvegarder l'épargne de leurs clients. Il faut donc, à chaque fois, estimer les risques et les capacités de remboursements pour savoir si le crédit peut être octroyé.

Au niveau de l'engagement du secteur bancaire, il est conscient des difficultés des entreprises qu'il considère comme un allié pour combattre cette crise et faciliter la relance économique. Le secteur financier veut aussi remplir son rôle social et s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour guider des entreprises saines et viables à travers cette crise. M. Baert rappelle que le secteur bancaire fait également partie de l'économie et il se dit prêt à soutenir la relance économique, ensemble avec les entreprises.

Une première mesure de soutien des banques aux entreprises a été le report de paiement du capital. Il y a eu à cet égard, 3 chartes qui ont été mises en place. Febelfin et le secteur bancaire ont, dès le début de la crise, pris l'engagement, en concertation avec le ministre des Finances et la BNB, d'accorder des reports de paiement de leur capital aux entreprises viables impactées par la crise du coronavirus. Il y avait tout d'abord les deux premières chartes qui étaient réalisées conformément aux règles de l'Autorité bancaire européenne. Ces deux

## I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN

### A. Febelfin

*De heer Karel Baert, CEO, Febelfin, bespreekt voor eerst de aanzienlijke weerslag van de crisis op de economie en de ondernemingen.*

#### 1. De weerslag van de crisis op de economie en de ondernemingen

Het bbp is in 2020 met 6,2 % gedaald, terwijl de investeringen een daling met 8,3 % hebben gekend. Ook de particuliere consumptie is met 8,3 % teruggevallen. Voor het jaar 2020 is de omzet van de ondernemingen aan het begin van de eerste lockdown in april met 36 % gedaald. In de zomer was er een kleine heropleving, maar tijdens de tweede lockdown volgde er opnieuw een terugval van 10 %.

#### 2. De maatschappelijke rol van de financiële sector: een overzicht van de genomen maatregelen

Als reactie op die situatie hebben de banken een tweeledige maatschappelijke rol vervuld: eensdeels werden de consumenten en de bedrijven ondersteund om deze moeilijke periode te boven te komen en anderdeels hebben de banken de plicht het spaargeld van hun klanten te vrijwaren. Bijgevolg moeten de risico's en de terugbetalingscapaciteit telkens worden ingeschat om te bepalen of een krediet al dan niet kan worden toegekend.

Wat het engagement van de banksector betreft, is de spreker zich bewust van de moeilijkheden van de ondernemingen, die hij ziet als een bondgenoot om de crisis aan te pakken en om het weer op gang brengen van de economie te vergemakkelijken. De financiële sector wil ook zijn maatschappelijke rol opnemen en verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de gezonde en levensvatbare ondernemingen door deze crisis te loodsen. De heer Baert wijst erop dat de banksector eveneens deel uitmaakt van de economie en geeft aan bereid te zijn het economisch herstel samen met de ondernemingen te ondersteunen.

Een eerste steunmaatregel die de banken ten aanzien van de ondernemingen hebben genomen, is het betalingsuitstel voor kapitaal. Daartoe werden drie charters opgesteld. In overleg met de minister van Financiën en de NBB hebben Febelfin en de banksector zich er vanaf het begin van de crisis toe verbonden betalingsuitstel voor kapitaal toe te kennen aan gezonde ondernemingen die door de COVID-19-crisis werden getroffen. De eerste twee charters waren tot stand gekomen overeenkomstig de regels van de Europese Bankautoriteit. Beide charters

chartes prévoyaient que le report de paiement du capital ne pouvait pas dépasser le délai de 9 mois. Cependant M. Baert souligne que début février 2021, les banques ont établi une troisième charte qui dépasse le délai de 9 mois donc en dehors du cadre de l'Autorité bancaire européenne. Dans la pratique, les banques doivent placer certains crédits en *forbearance*, c'est-à-dire des crédits qui peuvent poser problème. Il y a donc des exigences de fonds propres supplémentaires que les banques doivent mettre de côté. Cette mesure de report de remboursement du capital a connu un important succès et l'orateur constate que ce sont les entreprises encore confinées qui ont eu recours à cette mesure. En septembre 2020, il y avait plus de 140 000 reports de paiement pendant pour une exposition de plus de 24 milliards d'euros dans le cadre de ce moratoire.

Deuxièmement, un régime de garanties d'État a fait l'objet d'une mesure de soutien aux entreprises. Il y a tout d'abord les garanties d'État 1 qui exigeaient que les prêts d'une durée maximale d'un an accordés à des entreprises saines soient placés sous la garantie d'État. Néanmoins, la crise s'est prolongée et les garanties d'État 2 ont été mises en place. Les crédits d'une durée supérieure à 1 an et inférieure ou égale à 3 ans (étendue ensuite à 5 ans maximum) accordés aux PME peuvent bénéficier des garanties d'État 2. Le recours à cette mesure est pour le moment très limité car il y a un besoin limité de nouvelles liquidités dû aux reports de paiement et aux aides gouvernementales. De manière concrète, les garanties d'État 1 représentent un montant octroyé de 1,6 milliards d'euros et 11 831 crédits. Pour les garanties d'État 2, une augmentation a été observée depuis août 2020 et qui continue à l'heure actuelle. M. Baert souligne que ces garanties d'État 2 auront plus de succès après la diminution des mesures d'aides de l'État car les entreprises auront d'autres besoins.

Outre les mesures générales de soutien, les banques proposent également des solutions structurelles adaptées à la situation spécifique de l'entreprise. Une campagne a même été lancée dans le but de pousser les banques à contacter leurs clients. Dans la même lignée, les entreprises en difficulté financière sont encouragées à contacter au plus vite leur banque pour élaborer ensemble une solution structurelle sur mesure. Ces solutions peuvent prendre la forme de différents instruments. Il y a tout d'abord l'octroi de financements supplémentaires qui est une compétence des banques. Ensuite, une autre solution peut être un éventuel report de remboursement du capital. Il y a aussi une possibilité de restructuration du crédit et il n'est pas exclu que les entreprises aient besoin de solvabilité pour des ressources propres supplémentaires.

bepaalden dat het betalingsuitstel voor kapitaal nooit meer dan negen maanden mocht bedragen. De heer Baert benadrukt echter dat de banken begin februari 2021 een derde charter hebben opgesteld waarbij de termijn van negen maanden mag worden overschreden en die dus verder gaat dan het kader van de Europese Bankautoriteit. In de praktijk moeten de banken *forbearance* (respijt) verlenen aan bepaalde kredieten die een probleem kunnen stellen. Er gelden dus vereisten inzake bijkomend eigen vermogen dat de banken opzij moeten zetten. Er was veel vraag naar dergelijk betalingsuitstel voor kapitaal en de spreker stelt vast dat die maatregel werd aangewend door de ondernemingen die nog in lockdown zijn. In september 2020 stonden in het raam van dat moratorium voor meer dan 140 000 betalingsuitstellen uit, wat overeenkwam met een blootstelling van meer dan 24 miljard euro.

Ten tweede kwam er een steunmaatregel voor de ondernemingen tot stand op basis van een stelsel van Staatswaarborgen. Ten eerste was er de Staatswaarborg 1, waarbij leningen van maximaal één jaar aan gezonde ondernemingen verplicht onder de staatswaarborg moesten worden gebracht. De crisis bleef echter duren en dus werd de Staatswaarborg 2-regeling in het leven geroepen. Kredieten met een looptijd van meer dan 1 jaar tot maximum 3 jaar (nadien verlengd tot maximum 5 jaar) aan kmo's kunnen onder Staatswaarborg 2 worden gebracht. Op die maatregel wordt thans slechts in heel beperkte mate een beroep gedaan, omdat de nood aan nieuwe liquide middelen dankzij het betalingsuitstel en de steunmaatregelen van de overheid beperkt is. Concreet vertegenwoordigen de Staatswaarborgen 1 een toegekend bedrag van 1,6 miljard euro en 11 831 kredieten. Bij de Staatswaarborg 2 doet zich sinds augustus 2020 een aanhoudende stijging voor. De heer Baert benadrukt dat de vraag naar die Staatswaarborgen 2 zal toenemen nadat de steunmaatregelen van de Staat zullen zijn teruggeschroefd omdat de ondernemingen andere behoeften zullen hebben.

Naast de algemene steunmaatregelen stellen de banken ook structurele oplossingen voor die aangepast zijn aan de specifieke situatie van de onderneming. Er werd zelfs een campagne op het getouw gezet om de banken ertoe aan te zetten contact op te nemen met hun klanten. Tegelijk worden de ondernemingen in moeilijkheden ertoe aangezet zo spoedig mogelijk contact op te nemen met hun bank om samen een structurele oplossing op maat uit te werken. Die oplossingen kunnen verschillende vormen aannemen. Ten eerste kunnen bijkomende financieringen worden toegekend, wat een bevoegdheid van de banken is. Een andere oplossing is een eventueel uitstel van terugbetaling van kapitaal. Daarnaast is er de mogelijkheid het krediet te herzien en het is niet uitgesloten dat de ondernemingen nood



Cela peut se faire en concertation avec les instances régionales ou avec des investisseurs privés.

Par la suite, M. Baert établi “un point corona” qui a pour but de cartographier les problèmes sur le terrain. Au tout début de la crise, Febelfin a créé un point de contact central pour les entreprises. Celles-ci peuvent s’y adresser pour poser toutes leurs questions sur les mesures corona actuelles, en particulier sur les reports de paiement et les crédits avec garantie de l’État. Febelfin a récemment encore attiré l’attention des entreprises sur le point de contact par le biais des fédérations d’entreprises et près de 700 questions ont été enregistrées. Le nombre de questions reçues reste néanmoins limité comparé aux nombres de crédits.

### 3. Evolution de l’octroi de crédit aux entreprises

Concernant l’évolution de l’octroi de crédit aux entreprises, les banques ont continué à accorder des crédits durant la crise: fin 2020, l’encours des crédits aux entreprises était de 169,1 milliards d’euros, soit 3,4 % de plus qu’un an auparavant. M. Baert souligne que l’encours des crédits est resté intact même si c’était une année de crise. Les entreprises ont demandé moins de nouveaux crédits en 2020 en raison de la baisse des investissements et du chiffre d’affaires, des reports de paiement et des aides publiques. De surcroît, la contraction de la demande de crédit entraîne une baisse de l’octroi de nouveaux crédits. Le degré de refus a légèrement augmenté par rapport à celui du quatrième trimestre des 3 années précédentes, mais d’un point de vue historique, il reste à un niveau peu élevé. Il en va de même pour la perception des freins au crédit par les entreprises et le taux d’intérêt moyen pondéré sur les nouveaux crédits aux entreprises était à un niveau très bas en décembre 2020, soit 1,44 %. Depuis avril 2019 déjà, le taux d’intérêt moyen pondéré oscille autour de 1,50 %.

### 4. Le rôle des banques

Selon M. Baert, le secteur bancaire a assumé son rôle social depuis le début de la crise et il affirme qu’il continuera de le faire à l’avenir. Ce faisant, le secteur souhaite aider les entreprises à reprendre leurs activités le plus rapidement possible et les guider tout au long de la reprise, avec les autres parties prenantes. Certaines entreprises doivent également renforcer leur solvabilité grâce à des ressources propres supplémentaires ou via certains instruments, tels que les prêts subordonnés proposés par les autorités régionales ou fédérales. Le gouvernement peut également apporter un soutien ou des

hebben aan solvabiliteit voor bijkomende eigen middelen. Dat kan gebeuren in overleg met de gewestelijke instanties of met private investeerders.

Vervolgens brengt de heer Baert het “coronacontactpunt” ter sprake, dat tot doel heeft de problemen in de praktijk in kaart te brengen. Helemaal aan het begin van de crisis heeft Febelfin een centraal contactpunt voor de ondernemingen opgericht. Die kunnen er terecht met al hun vragen over de geldende coronamaatregelen, en in het bijzonder over het betalingsuitstel en over de kredieten met Staatswaarborg. Via de ondernemingsfederaties heeft Febelfin de ondernemingen recent nog gewezen op het bestaan van dat contactpunt; inmiddels werden bijna 700 vragen geregistreerd. Het aantal vragen blijft echter vrij beperkt in vergelijking met het aantal kredieten.

### 3. Evolutie van de kredietverlening aan de ondernemingen

Wat de evolutie van de kredietverlening aan de ondernemingen betreft, zijn de banken tijdens de crisis kredieten blijven toekennen: eind 2020 bedroegen de uitstaande kredieten aan de ondernemingen 169,1 miljard euro, wat neerkomt op een stijging van 3,4 % ten opzichte van een jaar voordien. De heer Baert benadrukt dat de uitstaande kredieten intact zijn gebleven ook al was het een crisisjaar. Als gevolg van de daling van de investeringen en van de omzet en wegens het betalingsuitstel en de overheidssteun hebben de ondernemingen in 2020 minder kredieten gevraagd. Bovendien leidt de inkrimping van de vraag om krediet tot een daling van het aantal toegekende nieuwe kredieten. Het aantal weigeringen is licht gestegen ten opzichte van het vierde kwartaal van de drie vorige jaren, maar in een historisch perspectief blijft dat aantal relatief laag. Hetzelfde geldt voor de perceptie van kredietbelemmeringen door de ondernemingen. Ook de gewogen gemiddelde rentevoet op nieuwe ondernemingskredieten was in december 2020 met 1,44 % opnieuw heel laag. De gewogen gemiddelde rentevoet schommelt al sinds april 2019 rond 1,50 %.

### 4. De rol van de banken

Volgens de heer Baert heeft de banksector sinds het begin van de crisis zijn maatschappelijke rol vervuld en zal hij dat ook in de toekomst blijven doen. Aldus wil de sector de ondernemingen helpen om hun activiteiten zo snel mogelijk opnieuw op te starten en ze samen met de andere betrokken partijen te begeleiden tijdens heel het heropstartproces. Sommige bedrijven moeten daarnaast hun solventie opkrikken via bijkomende eigen middelen of via bepaalde instrumenten, zoals achtergestelde leningen die gewestelijke of federale instanties aanbieden. De regering kan voorts steun of subsidies verlenen aan

subventions aux entreprises dont il souhaite conserver intactes les chances de survie pour des raisons sociales.

Dans la seconde partie de son intervention, M. Baert revient sur la répartition des distributeurs de billets.

### 1. *Facts & figures*

L'orateur constate une nette diminution du retrait d'argent cash des distributeurs, il s'agit, en effet, d'une évolution au niveau de la société et d'une tendance qui risque de continuer dans les années à venir. Selon le coronamonitor de Febelfin, le comportement de paiement des consommateurs change. En effet, l'utilisation des liquidités est en baisse et le déclin peut être permanent alors que la part de paiement sans contact a doublé l'année passée.

Par conséquent, le nombre de distributeurs a lui aussi considérablement baissé, mais la Belgique reste en milieu de peloton européen. Il y a encore 620 distributeurs par million d'habitants en comparaison avec les Pays-Bas qui n'en compte que 287 par million d'habitants, soit moins de la moitié. L'orateur souligne aussi une baisse du nombre d'agences, mais il compare toutefois cette diminution avec l'Europe et il constate que la Belgique se situe bien au-dessus de la moyenne européenne avec 456 agences par million d'habitants, soit le quatrième le plus élevé d'Europe.

Au niveau du retrait d'argent, l'évolution est à la baisse depuis plusieurs années et la baisse s'est encore intensifiée en 2020, en partie, mais pas seulement, en raison de l'effet COVID-19. Depuis 2015, le nombre de retraits d'espèces par Belge par an a diminué de moitié, passant de 26 à 13 retraits. En d'autres termes, le consommateur belge utilise de plus en plus le paiement électronique et privilégie le "sans contact".

Néanmoins, le retrait d'argent dans les distributeurs a un coût et beaucoup d'explosions ou d'attaques de voitures béliers ont endommagé voire détruit ces distributeurs. De plus, dans le cadre des mesures sanitaires liées au COVID-19, le paiement en cash n'apparaît pas comme une solution optimale d'hygiène.

### 2. *Vision de Febelfin*

Sur la base de ces changements de comportements des consommateurs, les banques ne sont pas restées les bras croisés. Deux organisations Batopin et Jofico ont été créées dans le but d'organiser plus efficacement l'infrastructure pour l'argent liquide des distributeurs automatiques de billets tout en continuant à fournir un approvisionnement adéquat. La manière d'organiser

de ondernemingen waarvan zij om sociale redenen de overlevingskansen intact wil houden.

In het tweede deel van zijn uiteenzetting komt de heer Baert terug op de spreiding van de geldautomaten.

### 1. *Feiten en cijfers*

De spreker stelt vast dat de afhaling van contant geld via geldautomaten sterk terugloopt. Dat is namelijk een maatschappelijke evolutie en een tendens die zich in de komende jaren dreigt door te zetten. Volgens de coronamonitor van Febelfin wijzigt het betalingsgedrag van de consumenten. Het gebruik van cash daalt; die daling kan blijvend zijn, terwijl het aandeel van de contactloze betalingen vorig jaar verdubbeld is.

Bijgevolg is ook het aantal geldautomaten verminderd, hoewel België op Europees vlak bij de middenmoot blijft horen. Ons land telt nog 620 geldautomaten per miljoen inwoners; ter vergelijking: in Nederland is dat slechts 287 per miljoen inwoners of minder dan de helft. De spreker benadrukt dat ook het aantal bankkantoren daalt, maar vergelijkt die daling met de Europese cijfers en stelt vast dat België ver boven het Europese gemiddelde zit, want ons land telt 456 kantoren per miljoen inwoners, dit is het vierde hoogste cijfer van Europa.

Wat de geldafhalingen betreft, volgt de evolutie sinds meerdere jaren een dalende trend, die in 2020 nog meer tot uiting is gekomen, gedeeltelijk maar niet uitsluitend door het COVID-19-effect. Sinds 2015 is het aantal afhalingen van baar geld per Belg per jaar met de helft gedaald, namelijk van 26 naar 13. De Belgische consument maakt dus steeds meer gebruik van elektronische betaalwijzen en verkiest daarbij contactloze betalingen.

Met de geldafhalingen via geldautomaten zijn echter kosten verbonden en veel van die automaten werden beschadigd of zelfs vernield door plof- of ramkraken. In het kader van de gezondheidsmaatregelen in verband met COVID-19 lijken cashbetalingen bovendien niet de meest hygiënische oplossing.

### 2. *Visie van Febelfin*

Ten aanzien van die veranderingen in het consumentengedrag hebben de banken niet werkloos toegekeken. Er werden twee organisaties opgericht, namelijk Batopin en Jofico, met als doel de organisatie van de cashinfrastructuur van de geldautomaten efficiënter te organiseren en tegelijk te blijven voorzien in een adequaat aanbod. De organisatiewijze van Batopin is niet noodzakelijk

de Batopin n'est pas nécessairement liée aux agences des banques et permet à Batopin d'être complètement indépendant.

Concernant la proposition de résolution pour une répartition équitable et sociale des distributeurs automatiques de billets en Belgique (DOC 55 0976/001) qui demande au gouvernement d'engager des consultations avec le secteur bancaire pour, entre autres, développer un réseau indépendant des banques basé sur l'exemple néerlandais Febelfin estime que les deux organisations Batopin et Jofico apportent une réponse à cette proposition de résolution. Dans la même lignée, l'amendement de M. Van der Donckt et consorts à cette proposition de résolution (DOC 55 0976/002) préconise au gouvernement de modifier la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et spéciale pour permettre aux commerçants d'avoir des guichets automatiques dans leurs commerces et de les remplir eux-mêmes. Febelfin estime qu'un "level playing field" doit être assuré à cet égard dans le but de garantir une certaine équité.

Pour la proposition de loi visant à assurer la gratuité des retraits d'argent et à garantir la présence en nombre suffisant de distributeurs de billets sur tout le territoire du Royaume (DOC 55 1286/001), Febelfin rappelle qu'un *Gentlemen's agreement* a été conclu en 2004 avec le secteur financier qui fournit 24 retraits gratuits. Les banques ne remettent pas cela en question et estiment que ce nombre de 24 retraits reste amplement suffisant car les chiffres concernant les retraits d'argent dans les distributeurs sont à la baisse et que le Belge moyen effectue nettement moins de 24 retraits par an. En outre, Batopin s'est engagé à répartir les distributeurs de manière plus optimale.

Febelfin se dit aussi prêt à dialoguer à propos de la 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 (DOC 55 1825/001).

En guise de conclusion, M. Baert affirme que le secteur bancaire est disposé à nouer le dialogue. Une plateforme a même été créée dans ce cadre: *le National Retail Payments Committee* (NRPC). Celle-ci est présidée par la Banque Nationale de Belgique, les commerçants et les organisations de consommateurs y sont également représentés. Ils sont aussi en concertation avec le gouvernement notamment avec les cabinets des ministres des Finances, de l'Économie et de la Protection des Consommateurs.

verbonden met de bankkantoren, waardoor Batopin volstrekt onafhankelijk kan optreden.

In het voorstel van resolutie voor het realiseren van een eerlijke en sociale spreiding van geldautomaten in België (DOC 55 0976/001) wordt de regering verzocht de banksector te raadplegen, teneinde naar Nederlands voorbeeld een netwerk te ontwikkelen dat los staat van de banken; ter zake meent Febelfin dat de organisaties Batofin en Jofico aan dat voorstel van resolutie tegemoetkomen. Voorts strekt het amendement van de heer Van der Donckt c.s. op dat voorstel van resolutie (DOC 55 0976/002) ertoe de regering te verzoeken over te gaan tot wijziging van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid, opdat de handelaars bankautomaten in hun handelszaken zouden kunnen plaatsen en zelf vullen. Febelfin vindt dat er terzake een gelijk speelveld moet bestaan, teneinde een zekere billijkheid te waarborgen.

Met betrekking tot het wetsvoorstel teneinde het opnemen van geld kosteloos te maken en te waarborgen dat overal op Belgisch grondgebied voldoende geldautomaten aanwezig zijn (DOC 55 1286/001), wijst Febelfin erop dat in 2004 een herenakkoord met de financiële sector werd gesloten, op grond waarvan 24 afhalingen gratis zijn. De banken stellen dat niet in vraag en menen dat die 24 afhalingen ruimschoots volstaan, want de cijfers tonen aan dat de geldafhalingen via de geldautomaten dalen en dat de gemiddelde Belg beduidend minder dan 24 afhalingen per jaar uitvoert. Bovendien heeft Batopin zich geëngageerd om de automaten optimaler te spreiden.

Febelfin is voorts bereid de dialoog aan te gaan over het 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 (DOC 55 1825/001).

Tot besluit stelt de heer Baert dat de banksector bereid is tot dialoog. Daartoe werd zelfs een platform opgericht, namelijk het *National Retail Payments Committee* (NRPC). Dat wordt voorgezeten door de Nationale Bank van België en ook de handelaars en de consumentenorganisaties zijn erin vertegenwoordigd. Er grijpt bovendien overleg plaats met de regering, meer bepaald met de kabinetten van de ministers die bevoegd zijn voor Financiën, Economie en Consumentenbescherming.



## B. Belfius Bank

*M. Marc Raisière, CEO, Belfius Bank* énonce que Belfius Bank a aussi réparti son soutien à l'économie belge sur 3 piliers: les petites entreprises (*business*), les entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions d'euros (*corporate*) et le secteur public et social. Leur production, c'est-à-dire le support octroyé à l'économie belge ne fait qu'augmenter. En effet, pour les petites entreprises le montant du financement à long terme est passé de 4,5 milliards d'euros en 2019 à 4,6 milliards d'euros en 2020. Il en va de même pour les deux autres piliers, le montant pour les *corporates* est passé de 4,8 milliards d'euros en 2019 à 5,6 milliards d'euros en 2020 et le secteur public et social est passé de 2,3 milliards d'euros en 2019 à 2,6 milliards d'euros en 2020.

*M. Dirk Gyslinck, membre du comité de direction, Belfius Bank*, énonce que les petites entreprises et les *corporates* représentent 21 % de parts de marché de Belfius Bank tandis que le secteur social et public représentent 59 %.

Les crédits ne sont pas les seuls instruments de financements qu'ils mettent à disposition aux entreprises. Ils mettent par exemple à disposition d'autres formes de crédits comme les *leasings*. Au total toutes ces aides et investissements représentent un montant de 25,9 milliards d'euros pour l'ensemble de l'économie belge, soit une augmentation de 12 % par rapport à l'année 2019. Belfius était donc présente pour assurer les financements à court et moyen terme et ainsi donner de l'oxygène aux entreprises. De plus, M. Gyslinck souligne que depuis un certain nombre d'années, Belfius a fourni un réel effort pour soutenir les entrepreneurs et entreprises même en temps de crise et représente, à l'heure actuelle, 17 % de part de marché combinée *Business & Corporate* en encours crédits (long terme et court terme).

Belfius a même fourni des produits spécifiques comme le moratoire sur les crédits. Il a été également prévu un moratoire pour les *leasings* d'un montant de près de 900 millions d'euros. En d'autres termes, 6 milliards d'euros de crédits ont été mis en pause. Ceci a eu un impact important sur la trésorerie des entreprises et elles ont pu conserver leurs moyens pour assurer une couverture des frais fixes.

Avec les mesures COVID, Belfius a véritablement déployé des efforts pour soutenir les différents opérateurs économiques. Ces efforts ont pu être réalisés grâce à une bonne solvabilité et une bonne liquidité.

## B. Belfius Bank

*De heer Marc Raisière, ceo van Belfius Bank*, stelt dat ook Belfius Bank de Belgische economie heeft gesteund via drie pijlers, namelijk de kleine ondernemingen (*business*), de ondernemingen met een omzet van meer dan 10 miljoen euro (*corporate*) en de overheids- en sociale sector. Hun productie, dat wil zeggen de steun aan de Belgische economie, blijft stijgen. Het bedrag van de langetermijnfinanciering voor de kleine ondernemingen is namelijk gestegen van 4,5 miljard euro in 2019 tot 4,6 miljard euro in 2020. Hetzelfde geldt voor beide andere pijlers, want bij de *corporates* is het bedrag toegenomen van 4,8 miljard euro in 2019 tot 5,6 miljard euro in 2020 en in de overheids- en sociale sector is het gestegen van 2,3 miljard euro in 2019 tot 2,6 miljard euro in 2020.

*De heer Dirk Gyselinck, lid van het directiecomité van Belfius Bank*, wijst erop dat de kleine ondernemingen en de *corporates* 21 % van het marktaandeel van Belfius belichamen, terwijl de organisaties in de sociale en publieke sector 59 % behelzen.

Kredieten zijn niet de enige aan de bedrijven ter beschikking gestelde financieringsinstrumenten. Er worden ook andere soorten kredieten aangeboden, *leasings* bijvoorbeeld. In totaal omvatten al die ondersteuning en investeringen een bedrag van 25,9 miljard euro voor de hele Belgische economie; dat is een stijging met 12 % ten opzichte van 2019. Belfius stond dus ter beschikking om te voorzien in de nodige financiering op korte en op middellange termijn, teneinde de bedrijven aldus ademruimte te geven. Voorts wijst de heer Gyselinck erop dat Belfius al meerdere jaren aanzienlijke inspanningen levert om zelfs in crisistijden de ondernemers en de bedrijven te ondersteunen en dat het thans qua *Business & Corporate* een gecombineerd marktaandeel heeft van 17 % aan uitstaande kredieten (op lange en op korte termijn).

Belfius heeft zelfs specifieke producten zoals het betalingsuitstel voor kredieten verstrekt. Er werd ook voorzien in een betalingsuitstel voor *leasings*, ten belope van ongeveer 900 miljoen euro. Er werd met andere woorden voor 6 miljard euro aan kredieten op pauze gezet. Dat heeft aanzienlijke gevolgen gehad voor de cashflow van de bedrijven. Ze werden in de mogelijkheid gesteld om aldus hun vaste kosten te dekken.

Met de COVID-maatregelen heeft Belfius echt inspanningen geleverd om de verschillende economische spelers te ondersteunen. Dankzij een goede solventie en voldoende liquiditeiten konden die inspanningen worden verwezenlijkt.

*Mme Marianne Collin, CRO, Belfius Bank, affirme que Belfius a joué pleinement son rôle de soutien à l'économie réelle grâce à une gestion financière et de risque solide. Cela demande donc une solidité au niveau des fonds propres et du capital.*

A juste titre, après la crise financière de 2008 et de 2011, les commissions parlementaires des législatures précédentes avaient prôné un renforcement des fonds propres qui a eu lieu notamment via les accords de Bâle et le fait que les régulateurs comme la Banque centrale européenne (BCE) ou la Banque Nationale de Belgique (BNB) ont augmenté les exigences pour les banques. Par ailleurs, d'autres exigences ont été imposées dans le cadre de banque dite "systémique", comme Belfius, et donc elle doit détenir des fonds supplémentaires. Ces fonds propres sont essentiels pour soutenir l'économie réelle lors de chocs imprévus comme le COVID. Par exemple, si Belfius accorde un milliard de crédits à l'économie belge, cela représente un capital d'environ 150 millions d'euros de fonds propres. Au-delà des fonds propres, il y a l'élément de liquidité qu'il faut prendre en considération et qui a des exigences supplémentaires.

Lors des dernières années, le management de Belfius s'est penché sur le renforcement des fonds propres de l'entreprise afin de jouer pleinement son rôle dans l'économie réelle. Pour se faire, le ratio de capital est passé de 13,2 % en 2014 à 17,1 % en 2020. Ce renforcement nécessite un travail considérable au niveau de la banque. La stratégie de Belfius a tout d'abord été redéfinie pour être présente dans l'ensemble des secteurs de l'économie belge afin de renforcer leur rentabilité. Cela a nécessité une réduction des risques au niveau des anciens portefeuilles de Dexia qui ont aussi libéré des fonds propres. Il y a eu également une gestion prudente du capital et puis l'État belge (actionnaire de Belfius) a permis de garder en réserve une partie des bénéfices, de manière à renforcer ces fonds propres.

Belfius est donc une des banques les mieux capitalisées d'Europe et possède des réserves qui sont au-delà des exigences réglementaires. Cette réserve est utilisée pour jouer un rôle de soutien à l'économie et absorber les chocs comme la crise liée au COVID-19 ainsi que les nouvelles réglementations imposées par la BCE. Ce niveau de capital a permis d'absorber les provisions de 2020 de manière plus prudente.

### C. KBC Bank

*M. Daniel Falque (CEO de KBC Bank) revient tout d'abord sur un des rôles de la banque qui est de transformer le fond de l'épargnant ou du compte courant pour*

*Mevrouw Marianne Collin, CRO van Belfius Bank, stelt dat Belfius haar rol ter ondersteuning van de reële economie ten volle heeft vervuld dankzij een gedegen financieel en risicobeheer. Dat vereist dus voldoende eigen middelen en kapitaal.*

De parlementaire commissies van de vorige zittingsperiodes hadden na de financiële crisis van 2008 en 2011 terecht opgeroepen tot een versterking van het eigen vermogen. Die kwam met name tot stand dankzij de overeenkomsten van Bazel en doordat de toezichthouders zoals de Europese Centrale Bank (ECB) of de Nationale Bank van België (NBB) de banken hogere eisen hebben opgelegd. Voorts golden er voor de zogenaamde "systeembanken" zoals Belfius nog andere vereisten, waardoor die bijkomende middelen moeten aanhouden. Die eigen middelen zijn essentieel om de reële economie bij onvoorziene klappen zoals COVID te ondersteunen. Indien Belfius bijvoorbeeld een miljard euro aan kredieten toekent aan de Belgische economie, dan vertegenwoordigt dat ongeveer 150 miljoen euro aan eigen middelen. Naast de eigen middelen speelt het element liquiditeit dat in aanmerking moet worden genomen en waarvoor bijkomende vereisten gelden.

De jongste jaren heeft het management van Belfius onderzocht hoe de eigen middelen van de bank konden worden versterkt, teneinde haar rol in de reële economie ten volle te kunnen vervullen. Daartoe werd de kapitaalratio opgetrokken van 13,2 % in 2014 tot 17,1 % in 2020. Die versterking vereist aanzienlijke inspanningen voor de bank. Allereerst heeft Belfius haar strategie opnieuw bepaald om aanwezig te zijn in alle sectoren van de Belgische economie, teneinde hun rentabiliteit aan te scherpen. Daarvoor moesten de risico's inzake de oude portefeuilles van Dexia worden verlaagd, waardoor ook eigen middelen werden vrijgemaakt. Voorts werd het kapitaal behoedzaam beheerd en heeft de Belgische Staat (als aandeelhouder van Belfius) toegestaan dat een deel van de winst als reserve worden aangehouden, om die eigen middelen te versterken.

Dat maakt van Belfius een van de meest gekapitaliseerde banken in Europa. Belfius beschikt over reserves die de wettelijke vereisten ruimschoots overtreffen. Die reserves worden aangewend om de economie te ondersteunen en om klappen zoals de COVID-19-crisis en de nieuwe regelgeving van de ECB op te vangen. Dankzij dit kapitaal konden de provisies van 2020 behoedzamer worden opgenomen.

### C. KBC Bank

*De heer Daniel Falque, CEO van KBC Bank, komt allereerst terug op een van de rollen van de bank, met name op de rol om de middelen van de spaarder of van*

octroyer des crédits. L'année dernière, le groupe KBC avait 173 milliards d'euros de fonds d'épargne en portefeuille, qui ont été transformés en 146 milliards d'euros de crédits. Cet argent dont ils sont responsables impose un nombre de règles et de disciplines à l'intérieur de leurs mécanismes pour savoir quels projets ils peuvent financer, quelles sont les garanties de remboursement et ainsi respecter les règles mises en places par les régulateurs comme la BCE et la BNB.

Le portefeuille de crédits du groupe KBC et de CBC (Wallonie) pour les PME et les indépendants s'élevait à 32 milliards d'euros, soit une croissance de 3,2 % en 2020.

Le groupe KBC a réalisé une analyse sur la base des flux financiers des comptes clients-entrepreneurs. Il en ressort que les deux confinements de l'année 2020 ont eu un sérieux impact sur un certain nombre de sociétés, mais pas toutes. Pour mieux visualiser ces différences, le groupe KBC a groupé les entreprises en "degré de souffrances" qu'elles ont dû endurer suite aux deux confinements. En effet, certaines d'entre-elles ont énormément souffert et ont même perdu 40 % de leurs chiffres d'affaires. Cela concerne notamment l'horeca, les entreprises de loisirs et le secteur touristique. Il y a aussi des entreprises comme la grande distribution et le secteur de la construction qui ont moyennement souffert, mais qui ont eu une perte de chiffre d'affaires d'environ 20 %. Puis, l'analyse démontre aussi que des sociétés n'ont pas trop souffert du confinement. Des entreprises de bricolage ou des détaillants d'alimentation par exemple, n'ont pas eu une diminution substantielle du chiffre d'affaires.

Selon la BNB, la perte effective du chiffre d'affaires des entreprises s'élève à 10 milliards d'euros. Ceci étant, cette même perte a été compensée par différentes mesures prises par les autorités d'un montant de 7,2 milliards d'euros notamment en matière de chômage technique et report de cotisations sociales. Le solde de 2,8 milliards d'euros est endossé par les entreprises elles-mêmes, avec ou sans le soutien des banques par le biais de crédits pour lesquels un report de remboursement du capital a été obtenu ou alors des «crédits-COVID» sous couvert des garanties de l'Etat.

Au niveau du rôle de la KBC et plus précisément sur le report de remboursement du capital, le groupe bancaire avait, dans le cadre de la Charte 1 prolongée jusqu'en octobre 2020, accordé un report pour 34 840 sociétés pour un montant de 5,6 milliards d'euros. Néanmoins, un certain nombre de ces dossiers ont été prolongés jusqu'à décembre 2020 et même plus loin. La Charte 2, répond à la même logique où 1 450 dossiers vont être

de zichtrekening om te zetten in middelen om kredieten te verstrekken. De KBC-groep had vorig jaar 173 miljard euro aan spaargeld in portefeuille, dat werd omgezet in 146 miljard euro aan kredieten. Voor dat geld is de bank aansprakelijk en derhalve moet binnen de bankmechanismen met tal van regels en met een zekere discipline rekening worden gehouden om te bepalen welke projecten mogen worden gefinancierd en wat de waarborgen op terugbetaling zijn, om aldus te voldoen aan de door de toezichhouders zoals de ECB en de NBB opgestelde regels.

De kredietportefeuille van de KBC-groep en van CBC (in Wallonië) voor de kmo's en de zelfstandigen bedroeg 32 miljard euro in 2020; dat is een stijging met 3,2 %.

De KBC-groep heeft een analyse uitgevoerd op grond van de financiële stromen van de rekeningen van de klanten-ondernemers. Daaruit blijkt dat de twee lockdowns in 2020 bepaalde bedrijven zwaar hebben getroffen, maar niet alle. Om die verschillen beter in beeld te brengen, heeft de KBC-groep de bedrijven ingedeeld naarmate ze het tijdens de twee lockdowns "zwaar te verduren kregen". Sommigen kregen immers rake klappen en lieten een omzetverlies tot 40 % optekenen. Men denke aan de horeca, de vrijetijdsbedrijven en de toeristische sector. Anderzijds kregen bijvoorbeeld de grootwinkelbedrijven en de bouwsector het matig zwaar te verduren, maar zij konden hun omzetverlies tot ongeveer 20 % beperken. Voorts blijkt uit de analyse ook dat bepaalde bedrijven het niet al te zwaar te verduren hebben gekregen als gevolg van de lockdown. Zo lieten de doe-het-zelfzaken of de kleinhandelzaken in voedingswaren geen aanzienlijke daling van hun omzetcijfer optekenen.

Volgens de NBB loopt het daadwerkelijke omzetverlies van de bedrijven op tot ongeveer 10 miljard euro. Datzelfde verlies werd echter door verschillende door de overheid getroffen maatregelen gecompenseerd, ten belope van 7,2 miljard euro, met name inzake technische werkloosheid en uitstel van betaling van de sociale bijdragen. Het saldo van 2,8 miljard euro moet door de bedrijven zelf worden gedragen, al dan niet met steun van de banken via kredieten waarbij uitstel van terugbetaling van kapitaal werd verkregen of de zogenaamde "COVID-kredieten" onder staatswaarborg.

Vervolgens gaat de spreker in op de rol die KBC speelt, en meer bepaald op het uitstel van terugbetaling van kapitaal. In dat verband wijst hij erop dat de bankgroep, op grond van Charter 1 dat tot in oktober 2020 was verlengd, aan 34 840 ondernemingen uitstel heeft verleend voor een bedrag van 5,6 miljard euro. Niettemin is een aantal van die dossiers verlengd tot december 2020 en zelfs nog langer. Charter 2 beantwoordt aan

prolongés jusqu'en juin 2021. Dans l'ensemble, pour le groupe KBC, environ 10 % du portefeuille de prêts (soit 36 000 crédits) et près de 16 000 clients ont été mis en pause. Ce délai a été limité à un maximum de six mois dans les deux tiers des cas. De plus, sur ces 36 000 crédits, 75 % d'entre eux ont déjà été remboursés et 7 à 8 000 dossiers sont toujours en cours.

Concernant les crédits COVID 1 et COVID BIS qui jouissent des garanties de l'État, le premier ayant démarré en avril 2020, la demande a été de 678 millions d'euros pour le groupe KBC. Les crédits effectivement octroyés sont de l'ordre de 629 millions d'euros. *A contrario*, les crédits COVID BIS ont eu moins de succès. Ils ont démarré en juillet 2020 pour une période de 3 à 5 ans avec une garantie de l'État de l'ordre de 80 %. Le montant demandé est de 221 millions d'euros et l'encours actuel est de 96 millions d'euros.

M. Falque estime que les crédits COVID n'ont pas eu le succès attendu et ce à cause de plusieurs raisons:

— Le moratoire, ou pause de crédits, a eu beaucoup de succès et comme la préoccupation première des sociétés faisant face à une baisse du chiffre d'affaires est plutôt de réduire leurs coûts, ce moratoire était une aubaine. Cela permettrait en termes de trésoreries, d'avoir moins de sorties;

— Les sociétés qui ont été fort touchées par le confinement sont souvent encore fermées et donc ne remboursent souvent aucun capital;

— Le fait que de nouveaux crédits augmentent les frais de crédits futurs.

Pour conclure, M. Falque souligne que le groupe KBC n'est pas resté les bras croisés.

#### D. BNP Paribas Fortis

M. Max Jadot, CEO et président du comité de direction, BNP Paribas Fortis, commence son propos en soulignant que l'engagement de BNP Paribas Fortis est important en Belgique puisqu'ils ont plus de 430 000 clients actifs dans les segments de professions libérales, indépendants et PME.

Le stock de crédits que la banque met à disposition a augmenté d'un montant près de 500 millions d'euros entre 2019 et 2020. L'orateur souligne qu'au même moment, les dépôts des entreprises ont aussi augmenté de 10%. La part de marché de BNP Paribas Fortis en

decelle logiquement, met 1 450 dossiers qui tot in juni 2021 zullen worden verlengd. In totaal werd bij de KBC-groep voor ongeveer 10 % van de kredietportefeuille (dat wil zeggen 36 000 kredieten) en bijna 16 000 cliënten een pauze ingelast. In twee derde van de gevallen werd die termijn beperkt tot maximaal zes maanden. Bovendien is 75 % van die 36 000 kredieten al terugbetaald en zijn zeven- à achtduizend dossiers nog in behandeling.

Bij de COVID 1- en COVID BIS-kredieten, die overheidswaarborgen genieten en waarvan het eerste in april 2020 is ingegaan, bedroeg de vraag voor de KBC-groep 678 miljoen euro. De daadwerkelijk toegekende kredieten bedragen ongeveer 629 miljoen euro. De COVID BIS-kredieten daarentegen waren minder succesvol. Deze zijn in juli 2020 ingegaan voor een periode van 3 à 5 jaar, met een staatswaarborg ten belope van ongeveer 80 %. Het aangevraagde bedrag is 221 miljoen euro en het huidige uitstaande bedrag belooft 96 miljoen euro.

Volgens de heer Falque hebben de COVID-kredieten niet het verwachte succes gehad om verscheidene redenen:

— het moratorium of de kredietpauze heeft een groot succes gekend, en aangezien ondernemingen die met een omzetcijferdaling worden geconfronteerd zich er in de eerste plaats om bekommeren hun kosten terug te dringen, was dit moratorium een buitenkans. Het zou een geringere uitstroom van kasmiddelen mogelijk maken;

— de zwaar door de *lockdown* getroffen ondernemingen zijn vaak nog gesloten en betalen dus volstrekt geen kapitaal terug;

— de laatste reden is dat nieuwe kredieten de toekomstige kredietkosten verzwaren.

Tot slot beklemt de heer Falque dat de KBC-groep niet werkeloos heeft toegekeken.

#### D. BNP Paribas Fortis

De heer Max Jadot, CEO en voorzitter van het directiecomité van BNP Paribas Fortis, onderstreept bij het begin van zijn betoog dat BNP Paribas Fortis een belangrijke speler is in België, daar de bank meer dan 430 000 actieve klanten heeft in de segmenten van de vrije beroepen, de zelfstandigen en de kmo's.

De kredietenvoorraad die de bank ter beschikking stelt, is tussen 2019 en 2020 met bijna 500 miljoen euro toegenomen. De spreker benadrukt dat tegelijkertijd ook de deposito's van de ondernemingen met 10 % zijn toegenomen. Het marktaandeel van BNP Paribas



stock crédits aux entreprises a légèrement monté vers les 30 %.

M. Bart Ballon (*Director, Bank of Entrepreneur*) affirme qu'au niveau des activités de la banque sur les crédits professionnels une évolution assez stable est observée entre 2019 et 2020. L'année 2020 s'est achevée avec un volume réalisé de 17 milliards d'euros. Néanmoins, une chute de financement a été observée parmi les entreprises appartenant à des secteurs affectés par la crise liée au COVID-19. Pour les secteurs toujours en confinement, il constate une extinction complète d'une politique d'investissement. Puis en raison des attentes bénéficiaires réduites, l'orateur remarque une chute à court terme au niveau des paiements anticipés d'impôts.

D'un autre côté, les entreprises les moins impactées par la crise connaissent une croissance de financements à long terme de 4 % et il y a une assez importante production dans le domaine des "new money". Pour ce qui est du taux d'acceptation des crédits, une chute de -0,3 % est observée par rapport à l'année 2019.

Au niveau des moratoires, M. Ballon formule 4 conclusions:

— Il estime tout d'abord que cette mesure a été un succès jusqu'en fin septembre 2020. Puis une diminution de l'utilisation sur le marché du moratoire 1 est observée. Seulement 26 % des entreprises bénéficiant du moratoire 1, ont demandé une prolongation.

— De plus, pour ce premier moratoire, près de 60 % du volume était octroyé pour les grandes entreprises or à l'heure actuelle, l'inverse se produit car 65 % de tous les moratoires concernent les PME.

— 98 % des entrepreneurs/entreprises remboursent correctement leurs crédits après échéance des moratoires.

— Les secteurs les plus impactés utilisent le plus ces mesures de moratoire. Le secteur de l'horeca par exemple représentait 14 % au début de la crise or il a maintenant doublé où un moratoire sur 4 concerne ce secteur.

Au niveau des crédits "new money", M. Ballon affirme que 800 millions d'euros de productions ont été réalisés. Il souligne que la demande pour le *new money 1* était plus importante que le *new money 2* qui est encore en cours. Au niveau des secteurs, près d'un crédit *new money* sur 8 concerne le secteur de l'horeca.

Fortis inzake de ondernemingskredietenvoorraad is licht gestegen tot 30 %.

De heer Bart Ballon (*Director Bank for Entrepreneurs*) stelt dat de bankactiviteiten op het gebied van professionele kredieten tussen 2019 en 2020 een vrij stabiele trend hebben vertoond. Het jaar 2020 werd afgesloten met een gerealiseerd volume van 17 miljard euro. Niettemin werd een financieringsterugval geconstateerd bij de ondernemingen uit sectoren die door de met COVID-19 verband houdende crisis werden getroffen. In de nog steeds in *lockdown* verkerende sectoren stelt hij vast dat het investeringsbeleid er volledig is stilgevallen. Wegens de lagere winstverwachtingen merkt de spreker vervolgens op dat de voorafbetalingen van belastingen op korte termijn dalen.

Daar staat tegenover dat zich bij de ondernemingen die het minst door de crisis zijn getroffen, een groei van de langetermijnfinancieringen met 4 % voordoet en dat de productie inzake "new money"-kredieten vrij hoog ligt. De acceptatiegraad van de kredieten is kennelijk met 0,3 % gedaald en opzichte van 2019.

In verband met de moratoria formuleert de heer Ballon vier conclusies.

— Ten eerste vindt hij dat deze maatregel tot eind september 2020 een succes is geweest. Vervolgens wordt een gebruiksdeling op moratoriummarkt 1 waargenomen. Slechts 26 % van de bedrijven die op moratorium 1 een beroep hebben gedaan, heeft om een verlenging verzocht.

— Bij het eerste moratorium werd voorts bijna 60 % van het volume toegekend aan de grote ondernemingen, terwijl nu het omgekeerde gebeurt, daar 65 % van alle moratoria voor kmo's gelden.

— 98 % van de ondernemers/ondernemingen betaalt zijn kredieten na afloop van de moratoria correct terug.

— De zwaarst getroffen sectoren maken het meest van deze moratoriummaatregelen gebruik. De horecasector bijvoorbeeld vertegenwoordigde bij de aanvang van de crisis 14 %; nu is dat percentage echter verdubbeld en geldt één moratorium op vier voor die sector.

De heer Ballon geeft aan dat bij de "new money"-kredieten voor 800 miljoen euro aan productie is verwezenlijkt. Hij beklemtoont dat er meer vraag was naar *new money 1*-kredieten dan naar *new money 2*-kredieten, die momenteel nog worden aangeboden. Kijken we naar de sectoren, dan blijkt bijna één op acht *new money*-kredieten naar de horeca te gaan.



Pour conclure son intervention, l'orateur indique que la banque BNP Paribas Fortis a dépassé son rôle de soutien strictement financier. Dans ce contexte, il préconise une approche proactive et empathique à l'égard des entrepreneurs. En 2020, ses collaborateurs ont eu plus de 600 000 entretiens-conseils avec leurs clients pour assurer le suivi de la situation et pour avancer des solutions. Quatre mesures ont été mises en place:

— Point corona: les entrepreneurs ont été informés sur toutes les mesures de soutien des autorités via un "COVID-corner";

— Il y a eu aussi la mise en place des "kit de reprise d'activité" qui dépasse le simple volet financier, où la banque est attentive au bien-être des entrepreneurs et leurs travailleurs;

— Baromètre COVID: qui sonde le changement de comportement des consommateurs belges. Cet outil est après utilisé par la banque pour aiguiller les entrepreneurs dans les changements de consommation;

— Des webinaires ont été mis en place dans le but d'informer les entrepreneurs sur différents sujets.

BNP Paribas Fortis a beaucoup réalisé du travail sur mesure pour les entreprises en difficultés. Les chartes prévoient en effet des critères et des règles à suivre, mais le sur-mesure reste pertinent.

## E. ING

*M. Philippe Wallez, Member of the Executive Committee en Head of Business Banking, ING Belgique,* déclare qu'il ressort clairement de ses contacts journaliers avec de nombreux entrepreneurs que leur situation est difficile. Il y a encore beaucoup d'incertitudes et la situation évolue chaque jour. Les parlementaires ont raison de se demander si les banques assument leurs responsabilités dans cette crise.

ING compte quelque 3 millions de clients belges, dont 600 000 entreprises qui peuvent être aussi bien des petites entreprises individuelles que des sociétés cotées.

Chez ING, le report de paiement pour les crédits aux entreprises (non financières) a atteint un sommet en août 2020. À l'époque, cela a représenté 30 000 facilités pour un montant de plus ou moins 4,4 milliards d'euros. Depuis lors, ces chiffres et ces montants ont fortement baissé. Fin février 2021, il restait encore 7 000 facilités pour un montant d'un milliard d'euros. En ce qui concerne le moratoire, la situation chez ING est donc comparable à celle des autres banques.

Tot slot van zijn betoog stipt de spreker aan dat de bank BNP Paribas Fortis een ruimere rol heeft gespeeld dan louter die van financiële steunverlener. In die context pleit hij voor een proactieve en empathische benadering van de ondernemers. In 2020 hebben de zijn medewerkers meer dan 600 000 adviesgesprekken met hun cliënten gevoerd om de situatie op te volgen en om oplossingen naar voren te schuiven. Er werden vier maatregelen ingesteld:

— het coronapunt: de ondernemers werden via een *COVID corner* ingelicht over alle steunmaatregelen van de overheid;

— de *toolkit* om de activiteit opnieuw op te starten: deze behelst meer dan het louter financiële aspect; de bank heeft daarbij oog voor het welzijn van de ondernemers en hun werknemers;

— de COVID-19-barometer: deze peilt naar de gedragsverandering bij de Belgische consumenten. Vervolgens gebruikt de bank dit instrument om de ondernemers bij die consumptieveranderingen de weg te wijzen;

— *webinars*: deze werden opgezet om de ondernemers over verschillende onderwerpen te informeren.

BNP Paribas Fortis heeft veel maatwerk geleverd voor de bedrijven in moeilijkheden. De charters voorzien weliswaar in te volgen criteria en regels, maar oplossingen op maat blijven relevant.

## E. ING

*De heer Philippe Wallez, Member of the Executive Committee en Head of Business Banking, ING Belgium,* geeft aan dat uit zijn dagelijkse contacten met vele ondernemers genoegzaam blijkt dat hun situatie moeilijk is. Er zijn nog veel onzekerheden en de toestand evolueert elke dag. De volksvertegenwoordigers vragen zich terecht af of de banken hun verantwoordelijkheid nemen in deze crisis.

ING telt zo'n 3 miljoen Belgische klanten, waarvan 600 000 ondernemingen, van kleine eenmanszaken tot beursgenoteerde bedrijven.

Het betalingsuitstel voor (niet-financiële-)ondernemingskredieten bereikte bij ING zijn piek in augustus 2020. Het betrof toen 30 000 faciliteiten voor een bedrag van om en bij de 4,4 miljard euro. Sindsdien zijn deze aantallen en bedragen sterk teruggefallen; eind februari 2021 ging het nog om 7 000 faciliteiten voor een bedrag van één miljard euro. Inzake het moratorium is de situatie bij ING dus vergelijkbaar met die bij de andere banken.

Il existe toutefois de grandes différences entre les secteurs. Dans les secteurs les plus vulnérables, jusqu'à 80 % des facilités bénéficient du moratoire, tandis que pour les secteurs les moins touchés, ce chiffre est inférieur à 1 %.

En ce qui concerne les crédits et les lignes de crédit garantis par l'État, le premier régime (garantie d'État I) n'a pas eu beaucoup de succès chez ING, comme dans les autres banques. Cela s'explique par la durée maximale de 12 mois, qui ne correspondait pas aux besoins des indépendants et des PME. Une autre explication réside dans le succès des moratoires.

L'intervenant développe la suite de son exposé autour des quatre questions suivantes: quelle réponse ING a-t-elle apportée à la crise du coronavirus? Quelles leçons ING en tire-t-elle? Quelles sont les perspectives d'avenir pour ING? Comment ING s'y prépare-t-elle?

— *Quelle réponse ING a-t-elle apportée à la crise du coronavirus?*

En ce qui concerne la première question, l'intervenant rappelle qu'en tant que banque, ING a tout intérêt à ce que l'impact de la crise du coronavirus sur ses clients soit le plus faible possible. ING met donc tout en œuvre pour résoudre au mieux les problèmes des entreprises. Plus de 1 000 collaborateurs s'y attellent chaque jour. Concrètement, ING veille à ce que les procédures soient simples et accessibles. Ainsi, ING propose un formulaire de demande en ligne. Près de 90 % des demandes de report de paiement ont été introduites en ligne, de même que 40 % des demandes de nouveaux prêts avec la garantie d'État.

ING a suivi de près son portefeuille de crédits pendant toute la crise. Quatre-vingts pour cent des crédits ont été examinés en détail, ce qui a permis à la banque d'approcher les clients de manière proactive et d'optimiser ses services. Dans le même souci, ING a mis en place, peu après le début de la crise du coronavirus, des systèmes lui permettant d'identifier les clients qui pourraient rencontrer des difficultés financières.

En 2020, ING a accordé des prêts aux PME pour une valeur de près de 5 milliards d'euros. Les prêts reposent toujours sur l'existence d'une capacité de remboursement dans le chef du client. Il n'est pas dans l'intérêt du client de se voir accorder un prêt qu'il ne pourra pas rembourser. La loi du 21 décembre 2013 relative à diverses dispositions concernant le financement des petites et moyennes entreprises interdit également aux banques de le faire.

Tussen de sectoren bestaan er wel grote verschillen. In de meest kwetsbare sectoren vallen tot 80 % van de faciliteiten onder het moratorium, terwijl dit cijfer voor de minst getroffen sectoren onder de 1 % ligt.

Wat de kredieten en kredietlijnen met staatswaarborg betreft, kon de eerste regeling (Staatswaarborg I) bij ING, net zoals bij de andere banken, op weinig succes rekenen. Dit had te maken met de maximale looptijd van 12 maanden, die niet overeenstemde met de noden van zelfstandigen en kmo's. Een andere verklarende factor is het succes van de moratoria.

De spreker zal de rest van zijn betoog opbouwen rond de volgende vier vragen: Welk antwoord heeft ING geboden op de coronacrisis? Welke lessen trekt ING hieruit? Wat verwacht ING voor de toekomst? Hoe bereidt ING zich hierop voor?

— *Welk antwoord heeft ING geboden op de coronacrisis?*

Met betrekking tot de eerste vraag, wijst de spreker erop dat ING er als bank alle belang bij heeft dat de impact van de coronacrisis op haar klanten zo klein mogelijk is. ING stelt dus alles in het werk om de problemen van de ondernemingen zo goed mogelijk op te lossen. Meer dan 1 000 werknemers staan dagelijks paraat om dit te bewerkstelligen. Concreet zorgt ING ervoor dat de processen eenvoudig en toegankelijk zijn. Zo biedt ING een online aanvraagformulier aan. Liefst 90 % van de aanvragen voor betalingsuitstel verliepen langs deze weg, en 40 % van de aanvragen voor nieuwe leningen met staatswaarborg.

Doorheen de crisis heeft ING zijn leningportefeuille nauw in de gaten gehouden. 80 % daarvan werd aan een onderzoek onderworpen, waardoor de bank klanten proactief kon benaderen en zo haar dienstverlening kon optimaliseren. Vanuit diezelfde bekommernis heeft ING kort na het uitbreken van de coronacrisis systemen opgezet die moesten toelaten om klanten te identificeren die mogelijk financiële moeilijkheden kenden.

In 2020 heeft ING voor nagenoeg 5 miljard euro aan leningen toegekend aan kmo's. Leningen zijn steeds gestoeld op het bestaan van een terugbetalingscapaciteit in hoofde van de klant. De klant is er niet mee gebaat een lening toegestaan te krijgen die hij niet kan terugbetalen. Het is de banken ook verboden zulks te doen, krachtens de wet van 21 december 2013 betreffende diverse bepalingen inzake de financiering voor kleine en middelgrote ondernemingen.

ING n'a d'ailleurs pas noté de changement significatif dans le taux de refus des crédits en 2020.

— *Quelles leçons ING tire-t-elle aujourd'hui de cette crise?*

La première leçon, c'est qu'à la suite des différentes mesures de soutien (report de paiement, chômage temporaire, report des dettes fiscales), les clients ont moins eu besoin de liquidités. Cela explique le succès limité du premier régime de garantie (garantie d'État I).

La deuxième leçon, c'est que l'impact de la pandémie de COVID-19 est très variable. Certains secteurs, comme l'horeca et l'événementiel, ont été très durement touchés, et d'autres beaucoup moins, voire pas du tout. Il existe également de grandes disparités au sein des secteurs.

En outre, il faut bien se rendre compte que les faillites ont toujours existé. Selon les chiffres de l'UNIZO, 34 % des entreprises du secteur hôtelier seront encore là dans 10 ans. Pour les commerces de détail, ce chiffre est de 43 %. Tout cela montre que les difficultés rencontrées par certaines entreprises ne sont pas toujours liées à la crise du coronavirus. Certaines entreprises étaient déjà en difficulté avant la crise. Pour celles-là, il faut trouver d'autres solutions.

Beaucoup de secteurs ont peu souffert de la crise, voire pas du tout. M. Wallez donne l'exemple des supermarchés de quartier, qui ont réalisé de très bons chiffres d'affaires pendant la crise. ING confirme les tendances de l'étude de l'ERMG sur ce point.

Étant donné que la situation varie d'un secteur à l'autre et d'un client à l'autre, ING s'efforce de fournir autant que possible des services sur mesure.

— *Quelles sont les perspectives d'avenir pour ING?*

Dès que l'activité économique retrouvera un rythme plus ou moins normal, la demande de liquidités supplémentaires augmentera fortement. Ensuite, un nombre plus important de clients connaîtra des difficultés financières, certainement après la fin du moratoire. Pour pouvoir faire face à cette situation attendue, ING a constitué une provision, car le coût des risques augmentera.

— *ING se prépare-t-elle pour l'avenir?*

Enfin, en ce qui concerne la question de savoir si ING se prépare pour l'avenir, l'intervenant déclare que la banque recherche de manière proactive des solutions sur mesure pour ses clients. ING aide ses clients à renforcer leur position en capital, notamment par le biais de prêts subordonnés et de sociétés de participation régionales.

ING heeft overigens geen significante wijzigingen vastgesteld in de weigeringsgraad van kredieten in 2020.

— *Welke lessen trekt ING nu uit deze crisis?*

Een eerste les is dat, als gevolg van de verschillende steunmaatregelen (betalingsuitstel, tijdelijke werkloosheid, uitstel van fiscale schulden), de klanten minder behoefte hadden aan liquiditeiten. Dit verklaart het beperkte succes van de eerste garantieregeling (Staatswaarborg I).

Een tweede les is dat de impact van de COVID-19-pandemie zeer gevarieerd is. Sommige sectoren, zoals de horeca- en de evenementensector, zijn zeer zwaar getroffen, andere veel minder of niet. Ook binnen sectoren zijn er grote verschillen.

Daarnaast moet men beseffen dat faillissementen van alle tijden zijn. Volgens cijfers van UNIZO zullen 34 % van de ondernemingen in de hotelsector binnen 10 jaar nog bestaan. Voor detailhandelszaken bedraagt dat cijfer 43 %. Een en ander toont aan dat de moeilijkheden die bepaalde ondernemingen ervaren, niet altijd terug te voeren zijn tot de coronacrisis. Sommige ondernemingen zaten al in de problemen voor de crisis. Voor hen zijn er andere oplossingen nodig.

Vele sectoren hebben geen of amper nadeel ondervonden van de coronacrisis. De heer Wallez geeft het voorbeeld van de buurtsupermarkten, die zeer goed presteerden doorheen de crisis. ING bevestigt dienaangaande de tendensen van de ERMG-studie.

Gelet op het feit dat de situatie varieert van sector tot sector en van klant tot klant, streeft ING ernaar om zo veel mogelijk dienstverlening op maat aan te bieden.

— *Wat verwacht ING voor de toekomst?*

Zodra de economische activiteiten een min of meer normaal ritme zullen herwinnen, zal de vraag naar bijkomende liquiditeiten sterk toenemen. Daarnaast zal een groter aantal klanten in financiële moeilijkheden verkeren, zeker na het einde van het moratorium. Om aan die verwachte situatie het hoofd te kunnen bieden, heeft ING een voorziening getroffen voor hogere risicokosten.

— *Vorbereitung door ING op de toekomst?*

Wat tenslotte de vraag betreft inzake de voorbereiding door ING op de toekomst, geeft de spreker aan dat er proactief wordt gewerkt aan oplossingen op maat van de klanten. ING helpt haar klanten om hun kapitaalpositie te versterken, onder meer door achtergestelde leningen en via de gewestelijke participatiemaatschappijen.

Pour ces clients qui n'ont pas été suffisamment aidés par les mesures de soutien, ING proposera également des mesures de restructuration et de réaménagement de leur dette.

Les banques ne peuvent cependant pas tout financer. Le soutien des autorités est important. L'intervenant appelle les autorités à poursuivre les mesures de soutien en faveur des secteurs les plus gravement touchés. C'est ainsi que nous surmonterons la crise, tous ensemble.

## F. Batopin

*M. Kris De Ryck, CEO de Batopin, explique que le nom de son organisation est l'acronyme de *Belgian ATM Optimisation Initiative*. Batopin est une initiative qui émane des quatre grandes banques belges.*

L'intervenant est convaincu que Batopin peut apporter une réponse efficace aux préoccupations qui sous-tendent les propositions de loi DOC 55 1286/001 et DOC 55 976/001.

Plusieurs constats et changements sont à l'origine de Batopin. Le premier tient au fait que, depuis le pic de 2012, l'utilisation d'argent cash est en constante diminution. La raison en est que la Belgique dispose de moyens de paiement performants et faciles à utiliser (comme par exemple, le paiement sans contact). Le deuxième tient au succès de la banque numérique, qui a entraîné une forte diminution du nombre d'agences bancaires. Le problème n'est pas tant qu'il existe trop peu de distributeurs automatiques, mais que leur répartition n'est pas équilibrée. Ceci est dû principalement au fait qu'actuellement, les distributeurs sont fortement liés aux agences bancaires.

L'intervenant, de même que les initiateurs de Batopin, estiment que l'accès à l'argent liquide doit être fondamentalement revu. L'utilisation de l'argent liquide a diminué de moitié depuis 2012; il faut donc repenser l'infrastructure pour l'argent liquide.

La mesure la plus appropriée serait de dissocier le réseau de distributeurs, et donc la distribution d'argent liquide, des agences bancaires. Les pays où l'utilisation d'argent liquide est traditionnellement moins courante, comme les pays scandinaves, ont déjà installé ce qu'on appelle des réseaux ATM multi-banques. Les Pays-Bas ont franchi ce pas il y a deux ans, via le réseau *Geldmaat*. Les directions de Batopin et de *Geldmaat* sont très régulièrement en contact.

Batopin s'est fixé pour objectif de partir d'une feuille blanche et d'étudier les besoins en distributeurs en

Voor die klanten die onvoldoende werden geholpen door steunmaatregelen, zal ING ook herstructurerings- en schuldherschikkingsmaatregelen aanbieden.

Banken kunnen echter niet alles financieren. De steun van de overheid is belangrijk. De spreker roept de overheden op om werk te blijven maken van steunmaatregelen voor de zwaarst getroffen sectoren. Op die manier zal men samen de crisis overwinnen.

## F. Batopin

*De heer Kris De Ryck, CEO, Batopin, legt uit dat de naam van zijn organisatie staat voor *Belgian ATM Optimisation Initiative*. Batopin is een initiatief van de vier Belgische grootbanken.*

De spreker is ervan overtuigd dat Batopin een performant antwoord kan bieden op de aan de wetsvoorstellen DOC 55 1286/001 en DOC 55 0976/001 ten grondslag liggende bekommernissen.

Aan de oorsprong van Batopin liggen verschillende vaststellingen en evoluties. De eerste is dat het gebruik van cashgeld, sinds de piek in 2012, al jaren gestaag afneemt. Dit heeft ermee te maken dat België beschikt over performante, gemakkelijk bruikbare betaaloplossingen (bijvoorbeeld contactloos betalen). Een andere reden is het succes van digitaal bankieren, wat tot een sterke daling van het aantal bankkantoren heeft geleid. Het probleem is niet zozeer dat er te weinig geldautomaten zouden zijn, maar wel dat de bestaande automaten onevenwichtig gespreid zijn. Dat laatste komt vooral doordat bankautomaten vandaag sterk gekoppeld zijn aan bankkantoren.

De spreker, en de initiatiefnemers van Batopin met hem, geloven dat de toegang tot cashgeld fundamenteel moet worden herzien. Het gebruik van cash is gehalveerd sinds 2012; dit vraagt om een heruitvinding van de cashinfrastructuur.

De meest aangewezen stap daartoe is om het netwerk van geldautomaten, en dus de distributie van cash, los te koppelen van de bankkantoren. In landen waar het cashgebruik traditioneel lager ligt, zoals de Scandinavische landen, is men al vroeger overgegaan tot het installeren van zogenaamde *multi-bank ATM networks*. Nederland heeft die stap twee jaar geleden gezet, via het *Geldmaat*-netwerk. Er zijn zeer regelmatige contacten tussen het management van Batopin en dat van *Geldmaat*.

Batopin heeft zichzelf tot doel gesteld van een wit blad te vertrekken en te kijken naar de noden inzake



fonction de la démographie, des activités commerciales et de la densité de population. Sur cette base, Batopin souhaite mettre en place un nouveau réseau performant de distributeurs neutres.

L'objectif est de faire en sorte que 95 % des citoyens puissent retirer de l'argent dans un rayon de 5 km autour de leur domicile et que 90 % des citoyens (dans ce cas, il s'agit surtout des entrepreneurs) puissent déposer de l'argent dans ce même rayon. Dans ce contexte, il y a longtemps déjà que la Commission européenne et la Banque centrale européenne appliquent ce critère de distance (5 km du domicile).

Bien que Batopin soit une initiative des quatre grandes banques, elle est ouverte à toute autre banque.

Batopin mettra sur le marché de nouveaux points cash neutres sur le plan bancaire. En termes de fonctionnalités, ces points cash ne différeront guère de ce que les Belges connaissent aujourd'hui. Concrètement, cela signifie que les clients pourront retirer du cash, modifier leur code PIN et déposer du cash. Il sera fait application des mêmes normes de sécurité élevées que celles utilisées actuellement par les banques. Les normes de sécurité belges sont d'ailleurs parmi les plus élevées d'Europe.

Le point de départ étant une feuille blanche, les distributeurs automatiques peuvent être installés dans des endroits où les gens souhaitent intuitivement les trouver, à savoir là où ils vivent et travaillent, en tenant compte de la nouvelle mobilité et de l'offre de transports publics. Batopin et les quatre grandes banques veulent ainsi contribuer de manière significative à la mise en œuvre d'un nouveau réseau optimal de distribution de cash.

Aujourd'hui, il existe en Belgique quelque 7 000 distributeurs proposés par différents fournisseurs. Les quatre grandes banques en prennent 73 % à leur charge. Beaucoup d'emplacements bancaires sont concentrés au centre des villages, où les succursales de plusieurs banques sont souvent regroupées autour de la place du village. Aujourd'hui, 698 points cash effectifs des grandes banques sont situés dans un rayon de 1 km par rapport aux autres.

Théoriquement, l'objectif de fournir à 95 % des citoyens un point cash dans un rayon de 5 km de leur domicile peut être atteint avec un peu moins de 500 points cash. Sur base des besoins réels observés sur le terrain, tels qu'ils ressortent d'une analyse menée ces derniers mois, Batopin devrait installer quelque 650 à 750 points cash. Ce chiffre correspond à la situation que connaissent actuellement les citoyens.

het geldautomatennetwerk, op grond van demografie, commerciële activiteiten en bevolkingsdichtheid. Op die basis wenst Batopin een nieuw, performant raster van neutrale geldautomaten neer te zetten.

De doelstelling daarbij is om ervoor te zorgen dat 95 % van de burgers geld kan afhalen binnen een straal van 5 km van hun woning, en dat 90 % van de burgers (in dit geval betreft het vooral ondernemers) binnen diezelfde straal geld kunnen storten. Het afstandscriterium (5 km van de woning) wordt reeds lang in dit kader gehanteerd door de Europese Commissie en de Europese Centrale Bank.

Niettegenstaande Batopin een initiatief is van de vier grootbanken, staat het open voor elke andere bank.

Batopin zal nieuwe, bank-neutrale cashpunten in de markt zetten. Qua functionaliteiten zullen die cashpunten weinig verschillen van wat de Belg vandaag gewend is. Concreet betekent dit dat klanten cash zullen kunnen afhalen, hun pincode wijzigen en cash deponeren. Daarbij zullen dezelfde hoge veiligheidsstandaarden worden gehanteerd als degene die vandaag worden gebruikt door de banken. Overigens behoren de Belgische veiligheidsstandaarden tot de hoogste van Europa.

Aangezien er van een wit blad wordt vertrokken, kunnen de geldautomaten worden ingeplant op plekken waar mensen ze intuïtief willen aantreffen, namelijk waar ze wonen en werken, rekening houdend met nieuwe mobiliteit en het openbaarvervoeraanbod. Hiermee willen Batopin en de vier grootbanken een significante bijdrage leveren aan een nieuw, optimaal cashnetwerk.

Vandaag de dag zijn er in België zo'n 7 000 geldautomaten die door verschillende providers worden aangeboden. De vier grootbanken nemen daarvan 73 % voor hun rekening. Veelal zijn de banklocaties geconcentreerd in de dorpscentra, waar men vaak kantoren van meerdere banken rond het dorpsplein aantreft. Vandaag bevinden 698 effectieve cashpunten van de grootbanken zich in een straal van 1 km van elkaar.

De doelstelling om 95 % van de burgers een cashpunt te bezorgen in een straal van 5 km van hun woning, kan theoretisch worden gerealiseerd met iets minder dan 500 cashpunten. Op basis van de reële noden op het terrein, zoals is gebleken uit een analyse die de afgelopen maanden is gevoerd, zullen naar verwachting zo'n 650 à 750 cashpunten door Batopin worden gerealiseerd. Dit aantal ligt in lijn met de situatie zoals de burger die thans kent.



Il convient ensuite de déterminer le nombre de distributeurs dont ces points cash devront être équipés. Compte tenu des transactions réelles, ce nombre fluctuera entre 2 000 et 2 400.

Le déploiement impliquera un investissement total d'environ 100 millions d'euros. Le coût d'exploitation annuel s'élèvera à 70 millions d'euros.

Batopin prévoit que son réseau sera pleinement opérationnel d'ici 2024. Pour l'instant, il sélectionne des emplacements, ce qui prend du temps. Le premier point cash devrait ouvrir mi-2021. Les points cash prendront la forme de magasins de cash, de murs de cash (par exemple dans les gares) et de kiosques de cash indépendants (par exemple sur les places).

Enfin, M. De Ryck attire l'attention sur un obstacle d'ordre réglementaire. En son état actuel, l'article 12 de l'arrêté royal du 7 avril 2003<sup>1</sup> ne permet pas à Batopin de déployer un réseau de distributeurs automatiques de billets. Des discussions sont en cours avec le ministre compétent et l'administration pour modifier l'arrêté royal sur ce point.

### G. Jofico

*Mme Elke Hendrix, présidente du conseil d'administration de Jofico, expose tout d'abord les circonstances qui ont conduit à la création de Jofico en 2019 et qui sont toujours d'actualité. Les paiements et opérations bancaires numériques étaient en nette progression, tandis que les paiements en cash étaient en recul. Parallèlement, le coût de traitement du cash augmentait et d'importants investissements en matériel informatique et en logiciels s'imposaient pour pouvoir continuer à relever les défis sécuritaires. Par conséquent, les frais à déboursier pour un retrait d'argent ont grimpé en flèche.*

Dans ce contexte, Argenta, AXA Banque, bpost, Crelan et VDK Banque ont uni leurs forces pour pouvoir continuer à proposer des services de cash à leurs clients, tout en gérant ces services de manière plus intelligente et plus efficace.

Le scénario "ATM as a service" a été choisi pour cette collaboration. Ce n'est pas un nouveau concept, mais il a été mis en avant comme possible option dans une étude réalisée par Deloitte à la demande de Febelfin. Ce principe abandonne l'idée que les banques individuelles possèdent leur propre parc de distributeurs. Elles achètent plutôt les distributeurs, en tant que services, auprès

<sup>1</sup> Arrêté royal du 7 avril 2003 réglant certaines méthodes de surveillance et de protection du transport de valeurs et relatif aux spécificités techniques des véhicules de transport de valeurs.

Vervolgens dient bepaald te worden in hoeveel geldautomaten moet worden voorzien op die cashpunten. Op basis van de reële transacties zal dat aantal tussen 2 000 en 2 400 schommelen.

De uitrol zal gepaard gaan met een totale investering van ongeveer 100 miljoen euro. De jaarlijkse operationele kosten zullen 70 miljoen euro bedragen.

Batopin verwacht dat zijn netwerk volledig operationeel zal zijn tegen 2024. Momenteel is het volop bezig met de selectie van locaties, wat een tijdrovend proces is. Het eerste cashpunt zou medio-2021 moeten openen. De cashpunten zullen de vorm aannemen van cashwinkels, cashwanden (bijvoorbeeld in stations) en vrijstaande cashkiosken (bijvoorbeeld op pleinen).

Tot slot wijst de heer De Ryck op een reglementair obstakel. In zijn huidige stand laat artikel 12 van het koninklijk besluit van 7 april 2003<sup>1</sup> Batopin niet toe om een geldautomatennetwerk uit te rollen. Er zijn gesprekken aan de gang met de bevoegde minister en de administratie om het koninklijk besluit op dit punt aan te passen.

### G. Jofico

*Mevrouw Elke Hendrix, voorzitter van de raad van bestuur, Jofico, schetst eerst de omstandigheden die hebben geleid tot het ontstaan van Jofico in 2019, en die ook vandaag nog relevant zijn. Digitaal bankieren en betalen zat in de lift, terwijl het aantal cashbetalingen daalde. Tegelijk stegen de kosten voor cash-handling en dienden zich belangrijke investeringen in hard- en software aan om het hoofd te kunnen blijven bieden aan de veiligheidsuitdagingen. De kosten per cashafhaling kenden dus een steile klim.*

Tegen die achtergrond bundelden Argenta, AXA Bank, bpost, Crelan en vdk bank de krachten om cashdiensten te kunnen blijven aanbieden aan hun klanten, maar het beheer daarvan slimmer en efficiënter aan te pakken.

Voor de samenwerking werd gekozen voor het scenario van "ATM as a service". Dit is geen nieuw concept maar werd onder andere door een door Febelfin bestelde studie van Deloitte als mogelijke optie naar voren geschoven. Bij dit principe wordt afgestapt van de idee dat de individuele banken eigenaar zijn van een eigen park van geldautomaten; eerder nemen ze de geldautomaten als

<sup>1</sup> Koninklijk besluit van 7 april 2003 houdende regeling van bepaalde methodes bij het toezicht op en de bescherming bij het vervoer van waarden en betreffende de technische kenmerken van de voertuigen voor waardevervoer.

d'un fournisseur externe. Cela permet de travailler de manière très efficace en termes de coûts.

Jofico a été constituée le 4 novembre 2019 sous la forme d'une société coopérative comptant 5 actionnaires. Elle a conclu des contrats de service avec un partenaire externe qui a racheté les distributeurs automatiques des 5 membres fondateurs. Jofico assure la bonne gestion de ces contrats, qui comprennent notamment la location des appareils ainsi que l'installation, l'enlèvement et le remplacement du matériel, des logiciels et de leurs diverses composantes. De cette manière, les appareils restent constamment en conformité avec la réglementation en vigueur. Jofico veille à ce que le parc de distributeurs reste opérationnel, surveille le réseau et assure la maintenance nécessaire.

De leur côté, les quatre banques et bpost déterminent de manière autonome le nombre d'appareils à installer et l'endroit où ils sont installés. La plupart des partenaires placent un seul terminal par point de vente, ce qui signifie que le nombre de terminaux correspond à peu près au nombre d'emplacements.

En termes de fonctionnalités, Jofico offre à ses partenaires la possibilité de proposer non seulement des services de cash proprement dits (retrait et dépôt), mais également d'autres services, comme la lecture de cartes d'identité et l'exécution de virements. Les partenaires peuvent moduler le *look and feel* de l'écran d'utilisateur en fonction de leurs desiderata et décider si le dispositif sera installé à l'intérieur ou à l'extérieur (*through the wall*). Les partenaires décident également de manière autonome de l'éventuelle tarification pour l'utilisateur. Ils continuent à exercer le rôle d'acquéreur ATM et concluent, en cette qualité, des contrats pour garantir le traitement correct des transactions.

Lors du démarrage de Jofico fin 2019, le parc des partenaires de Jofico ne représentait pas 20 % du marché belge. Un an plus tard, ce pourcentage a légèrement augmenté pour passer à près de 22 %, malgré une légère diminution du nombre d'automates (de 1 555 à 1 511).

L'évolution du parc de distributeurs de Jofico dépendra des choix stratégiques faits indépendamment par chaque partenaire. À cet égard, il convient de noter que l'un des partenaires, à savoir bpost, s'est engagé dans le contrat de gestion actuel conclu avec l'État belge à maintenir au moins 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et à garantir la présence de ces appareils dans toutes les communes où ils ne sont actuellement pas proposés par une autre institution financière. C'est évidemment un élément important dans le modèle opérationnel de ce partenaire de Jofico.

dienst af bij een externe leverancier. Dit laat een zeer kostenefficiënte manier van werken toe.

Jofico werd op 4 november 2019 opgericht onder de vorm van een coöperatieve vennootschap met 5 aandeelhouders. Het heeft dienstverleningsovereenkomsten afgesloten met een externe partner die de geldautomaten van de 5 stichtende leden heeft overgekocht. Jofico ziet toe op het goed beheer van die contracten, die onder meer de leasing van de toestellen omvatten alsook de installatie, verwijdering en vervanging van hardware, software en zijn verschillende componenten. Op die manier blijven de toestellen continu conform aan de geldende regelgeving. Jofico zorgt ervoor dat het automatenpark operationeel blijft, monitort het netwerk en ziet erop toe dat het nodige onderhoud wordt uitgevoerd.

De 4 banken en bpost, van hun kant, bepalen autonoom hoeveel toestellen worden geplaatst en waar die worden geplaatst. De meeste partners plaatsen één terminal per verkooppunt, wat impliceert dat het aantal terminals grosso modo overeenstemt met het aantal locaties.

Qua functionaliteiten biedt Jofico de partners de mogelijkheid om niet enkel zuivere cashdiensten (afhaling en storting) aan te bieden, maar ook andere diensten zoals het inlezen van identiteitskaarten en het uitvoeren van overschrijvingen. De partners kunnen de *look&feel* van het gebruikersscherm conform hun wensen moduleren, alsook bepalen of het toestel binnen dan wel buiten (*through the wall*) wordt geïnstalleerd. De partners beslissen voorts zelfstandig over de eventuele prijszetting naar de gebruiker. Zij blijven de rol van *ATM-acquirer* invullen en sluiten in die hoedanigheid contracten af om ervoor te zorgen dat de transacties correct worden verwerkt.

Bij de aanvang van Jofico, eind 2019, vertegenwoordigde het park van de Jofico-partners net geen 20 % van de Belgische markt. Een jaar later is dit percentage, ondanks een kleine daling van het aantal automaten (van 1 555 naar 1 511), licht gestegen naar bijna 22 %.

De verdere evolutie van het geldautomatenpark van Jofico hangt af van de strategische keuzes die onafhankelijk worden gemaakt door elke partner. Daarbij past wel de bemerking dat één van de partners, bpost, er zich in het huidige beheerscontract met de Belgische Staat toe heeft verbonden om minimaal 350 biljettenverdelers in de postkantoren te behouden en de aanwezigheid van deze uitrusting te garanderen in alle gemeenten waar die op dit ogenblik niet door een andere financiële instelling wordt aangeboden. Dit is uiteraard een belangrijk element in het operationeel model van deze Jofico-partner.

## II. — QUESTIONS DES MEMBRES

M. Wim Van der Donckt (N-VA) fait observer que si le moratoire fonctionne plutôt bien et que le volume de crédits, lui aussi, se maintient relativement bien, il semble y avoir un problème en ce qui concerne le régime dit “bazooka”. L’un des critères utilisés dans ce contexte est celui de la santé ou de la viabilité de l’entreprise. Le membre souhaiterait savoir à quel moment ce critère est évalué. Il est tout à fait possible qu’aujourd’hui, une entreprise qui était saine et viable au début de la crise ne soit plus saine, mais néanmoins toujours viable.

Febelfin a avancé un certain nombre de raisons pour expliquer le succès initial limité de la garantie bancaire. M. Van der Donckt se demande dans quelle mesure le coût de la garantie d’État pourrait expliquer le recours relativement limité à la garantie bancaire. Par ailleurs, le rapport de la Banque nationale de Belgique (BNB) montre que l’intérêt pour cet instrument croît depuis décembre 2020. Selon M. Baert, cela peut s’expliquer par le fait que certaines entreprises redémarrent et ont besoin d’acheter du stock. Les intervenants peuvent-ils expliquer dans quelle mesure l’évaluation du risque a également joué un rôle dans cet intérêt croissant pour la garantie bancaire?

M. Tom Dechaene, directeur de la BNB, a déclaré dans une interview publiée dans *De Tijd* du 11 février 2021 qu’en Belgique, l’octroi de crédits aux entreprises est inférieur à la moyenne européenne. Il n’avait pas d’explication concluante à ce sujet. Il estimait toutefois que l’exposition à certains secteurs ou le *business model* de la banque pouvait jouer un rôle. Les intervenants peuvent-ils le confirmer et voient-ils encore d’autres raisons?

Le nouveau CEO d’ING Belgique, M. Peter Adams, a déclaré ce qui suit dans une interview accordée au même journal le 13 février 2021: “Fin juin, lorsque les suspensions de paiement prendront fin pour les prêts, les demandes de prêts augmenteront. Les prêts bénéficiant d’une garantie d’État sont également soumis à des critères, dont celui de la durée. Nous devons également nous demander si ce type de prêt est toujours la bonne solution pour nos clients”. Le représentant d’ING Belgique peut-il préciser quelle serait alors la bonne solution?

Toujours dans *De Tijd*, cette fois du 27 février 2021, M. Marc Raisière, CEO de Belfius, affirmait ce qui suit: “La bonne nouvelle, c’est que Belfius ne s’attend pas à devoir constituer encore des réserves supplémentaires pour couvrir d’éventuelles pertes dues à la crise du coronavirus. Nous pensons que nous nous en sortirons avec ce que nous avons mis de côté”. Belfius s’attend-il

## II. — VRAGEN VAN DE LEDEN

De heer Wim Van der Donckt (N-VA) merkt op dat terwijl het moratorium redelijk goed loopt en ook het kredietvolume relatief goed standhoudt, er wel een probleem lijkt te zijn met de zogenaamde bazookaregeling. Een van de criteria die in dat verband wordt gehanteerd is dat van de gezondheid of levensvatbaarheid van het bedrijf. Het lid zou graag vernemen op welk tijdstip dit criterium wordt geëvalueerd. Het is best mogelijk dat een onderneming die bij het begin van de crisis gezond en levensvatbaar was, thans niet meer zo gezond doch nog steeds levensvatbaar is.

Febelfin heeft een aantal redenen opgegeven voor het beperkte initiële succes van de bankgarantie. De heer Van der Donckt vraagt zich af in hoeverre de kostprijs van de staatswaarborg een verklarende factor kan zijn voor het relatief beperkte gebruik van de bankgarantie. Anderzijds blijkt uit de rapportage van de Nationale Bank van België (NBB) dat de belangstelling voor dit instrument sinds december 2020 in stijgende lijn gaat. Volgens de heer Baert kan dit verklaard worden doordat bepaalde bedrijven heropstarten en stock moeten aankopen. Kunnen de sprekers aangeven in hoeverre ook het *risk assessment* een rol heeft gespeeld in die aantrekkelijke interesse voor de bankgarantie?

De heer Tom Dechaene, directeur van de NBB, gaf in een interview in *De Tijd* van 11 februari 2021 te kennen dat de kredietverlening aan ondernemingen in ons land onder het Europese gemiddelde ligt. Een sluitende verklaring daarvoor had hij niet. Wel meende hij dat de blootstelling aan bepaalde sectoren of het businessmodel van de bank een rol konden spelen. Kunnen de sprekers dit bevestigen en zien zij nog andere redenen?

De nieuwe CEO van ING België, de heer Peter Adams, verklaarde in een interview in diezelfde krant, van 13 februari 2021, het volgende: “Eind juni, als de betaalpauses voor leningen wegvallen, zullen de kredietaanvragen stijgen. Aan de leningen met een overheidsгарantie zijn ook criteria verbonden, onder meer inzake de looptijd. We moeten ons ook afvragen of dat soort kredieten altijd de juiste oplossing is voor onze klanten”. Kan de vertegenwoordiger van ING België verduidelijken wat dan wel de juiste oplossing is?

Nog in *De Tijd*, ditmaal van 27 februari 2021, stelde de heer Marc Raisière, CEO van Belfius, het volgende: “[h]et goede nieuws is dat Belfius niet verwacht nog extra geld te moeten reserveren voor mogelijke coronaverliezen. We denken dat we er zijn met wat we opzij hebben gezet”. Verwacht men bij Belfius dan dat de economie snel zal aantrekken? Nochtans houdt de NBB

à ce que l'économie redémarre rapidement? La BNB compte toutefois sur le fait que 100 000 personnes perdront leur emploi en 2021. M. Raisière ne pense-t-il pas que c'est précisément bientôt que les entreprises auront besoin d'être soutenues, lorsque les mesures d'aide prendront fin?

Les calculs de la Nederlandsche Bank montrent que les prêts en souffrance chez nos voisins du nord ont augmenté d'un peu plus de 7 milliards d'euros depuis le début de la crise. Les représentants du secteur bancaire peuvent-ils indiquer si de telles estimations existent également pour la Belgique?

Quel est par ailleurs le point de vue du secteur bancaire concernant le versement de dividendes? Plusieurs banques verseront le dividende minimum. À quoi peut-on s'attendre pour l'automne?

M. Michael Freilich (N-VA) considère qu'il est facile de déduire de l'intitulé des propositions pertinentes quels groupes les ont déposées. Les propositions DOC 55 976/001 et 55 1286/001 tentent de résoudre le problème en imposant des obligations aux banques. La proposition de la N-VA (DOC 55 419/001) part d'une autre logique, basée sur l'écoute et l'assistance aux banques. Cette dernière proposition permet aux entrepreneurs locaux d'installer des distributeurs dans leurs commerces de manière sécurisée.

M. Freilich est heureux d'apprendre que le réseau Batopin de distributeurs neutres sur le plan bancaire sera entièrement déployé d'ici 2024. D'ici là, 95 % de la population devrait disposer d'un distributeur à proximité. Cela signifie que les propositions DOC 55 976/001 et 55 1286/001 sont superflues.

Il s'avère que la législation belge, et plus particulièrement l'arrêté royal du 7 avril 2003, constitue un obstacle. M. De Ryck a indiqué que des discussions sont en cours avec le ministre compétent et l'administration pour trouver une solution. Le parlement doit soutenir les initiateurs de Batopin dans cette démarche. Ils vont investir 100 millions d'euros. Les intervenants de Batopin et Jofico peuvent-ils indiquer quels sont précisément les obstacles juridiques auxquels ils sont confrontés?

Pourraient-ils également préciser si les retraits d'argent dans les distributeurs neutres sur le plan bancaire seront gratuits, ou si une commission sera prélevée?

Mme Yoleen Van Camp (N-VA) souhaite intervenir pour partager son expérience en tant qu'échevine d'une commune rurale. Elle considère l'initiative de Batopin et de Jofico comme positive. L'argent cash garde toute son importance, surtout dans les régions rurales, et en

er rekening mee dat er in 2021 100 000 mensen hun job zullen verliezen. Denkt de heer Raisière niet dat de bedrijven net binnenkort, wanneer de steunmaatregelen zullen aflopen, steun zullen nodig hebben?

Uit berekeningen van de Nederlandsche Bank blijkt dat leningen met wanbetalingen bij onze noorderburen met ruim 7 miljard euro zijn toegenomen sinds het begin van de crisis. Kunnen de vertegenwoordigers van de bankensector aangeven of dergelijke ramingen ook voor België bestaan?

Wat is voorts de visie van de bankensector aangaande de uitkering van dividenden? Verschillende banken zullen het minimumdividend uitkeren. Wat kan men verwachten in het najaar?

Volgens de heer Michael Freilich (N-VA) kan men uit de opschriften van de relevante voorstellen gemakkelijk afleiden welke fracties ze hebben ingediend. De voorstellen DOC 55 976/001 en 55 1286/001 zoeken hun heil in het opleggen van verplichtingen aan de banken. Het voorstel van de N-VA (DOC 55 419/001) gaat uit van een andere logica, gebaseerd op het luisteren naar de banken en hen bijstaan. Laatstgenoemd voorstel maakt het mogelijk dat lokale ondernemers op een veilige manier geldautomaten kunnen installeren in hun handelszaak.

De heer Freilich is verheugd te vernemen dat het Batopin-netwerk van bankneutrale automaten tegen 2024 volledig zal zijn uitgerold. Tegen dan zou 95 % van de bevolking een geldautomaat in de nabijheid moeten hebben. Dit betekent dat de voorstellen DOC 55 976/001 en 55 1286/001 eigenlijk overbodig zijn.

De Belgische wetgeving, meer bepaald het koninklijk besluit van 7 april 2003, blijkt een obstakel te vormen. De heer De Ryck gaf aan dat er gesprekken aan de gang zijn met de bevoegde minister en de administratie om een oplossing te vinden. Het Parlement moet de initiatiefnemers van Batopin daarin ondersteunen. Zij gaan 100 miljoen euro investeren. Kunnen de sprekers van Batopin en Jofico aangeven welke precies de juridische obstakels zijn die op hun pad liggen?

Kunnen deze sprekers ook verduidelijken of geldafhalingen bij de bankneutrale automaten gratis zullen zijn of dat daarvoor een commissie zal worden aangerekend?

Mevrouw Yoleen Van Camp (N-VA) wenst tussen te komen vanuit haar ervaring als schepen van een landelijke gemeente. Zij omschrijft het verhaal van Batopin en Jofico als positief. Cash blijft een belangrijk gegeven, zeker ook in landelijke gebieden en in afwachting van de



attendant une société sans cash, un réseau de distributeurs neutres sur le plan bancaire constitue une bonne alternative.

La membre souhaite partager deux préoccupations à cet égard. La première concerne la répartition des distributeurs automatiques. Celle-ci ne peut pas se fonder exclusivement sur un critère de distance, mais doit également tenir compte des besoins réels sur le terrain. Ainsi par exemple, il est important qu'un service ATM puisse être proposé dans chaque entité d'une commune rurale.

En outre, la membre souligne que Batopin et Jofico doivent mettre le système au point avec les communes.

*M. Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen)* intervient sur la question de l'octroi de crédits. Il affirme que les PME et les indépendants rencontrent des difficultés, en particulier ceux des secteurs les plus touchés, tels que l'horeca, l'événementiel et les commerces de proximité.

Sur le terrain, le membre reçoit des signaux négatifs, tant de la part d'entrepreneurs individuels que des fédérations, concernant le rôle des banques. Or, ce rôle est fondamental dans la crise actuelle.

Les banques n'ont que partiellement joué leur rôle. Selon certaines informations, des prêts aux entreprises ne seraient pas prolongés, alors que les conditions sont remplies, et certaines banques dresseraient une liste noire, ciblant notamment les secteurs de l'horeca et de l'événementiel.

Les représentants des banques peuvent-ils réfuter ces informations? En particulier, peuvent-ils confirmer qu'une liste noire n'est pas établie sur la base de l'appartenance à un secteur particulier, et donc que les protocoles sont appliqués dès que les conditions prévues sont remplies?

Les invités ont surtout présenté des chiffres calculés à grande échelle. Disposent-ils également de chiffres ventilés par secteur, notamment pour l'horeca, l'événementiel et les commerces de proximité? *M. Vanden Burre* aurait souhaité connaître les chiffres sur l'évolution du taux de refus dans les secteurs précités au cours des derniers mois. Cela permettrait d'objectiver la situation.

*M. Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen)*, s'adressant à Batopin, comprend que l'enjeu n'est pas tant quant au nombre de distributeurs, mais plutôt de savoir comment répartir harmonieusement les distributeurs automatiques de billets sur le territoire national. Pour éviter une trop grande diminution de points de retrait et dépôt, il

cashloze samenleving is het netwerk van bankneutrale automaten een goed alternatief.

Het lid wenst dienaangaande twee bekommernissen te delen. Een eerste bekommernis heeft te maken met de spreiding van de automaten. Die mag niet uitsluitend gebaseerd zijn op een afstandscriterium, maar moet ook oog hebben voor de effectieve noden op het terrein. Zo is het bijvoorbeeld belangrijk dat in elke deelgemeente van een rurale gemeente een ATM-dienst kan worden aangeboden.

Daarnaast benadrukt het lid dat er vanuit Batopin en Jofico moet ingezet worden op een afstemming met de gemeenten.

*De heer Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen)* zal ingaan op het luik van de kredietverlening. Hij stelt dat de kmo's en zelfstandigen het moeilijk hebben, vooral dan degene in de sectoren die het zwaarst getroffen zijn, zoals de horeca, de evenementensector en de buurtwinkels.

Vanop het terrein bereiken het lid negatieve signalen, zowel vanwege individuele ondernemers als vanuit de federaties, aangaande de rol van de banken. Die rol is nochtans fundamenteel in de huidige crisis.

De banken hebben hun rol slechts ten dele gespeeld. Er zijn berichten dat ondernemingskredieten niet verlengd worden, hoewel de voorwaarden daartoe wel vervuld zijn, of nog dat sommige banken aan *blacklisting* doen, waarbij met name de horeca- en de evenementensector worden geviséerd.

Kunnen de vertegenwoordigers van de banken die berichten ontkrachten? Kunnen zij in het bijzonder bevestigen dat er niet aan *blacklisting* wordt gedaan op basis van het behoren tot een bepaalde sector en dus dat de protocollen worden toegepast zodra de daarin vervatte voorwaarden zijn vervuld?

De genodigden hebben vooral macrocijfers getoond. Beschikken zij ook over cijfers uitgesplit per sector, met name voor de horeca, de evenementensector en de buurtwinkels? Zo had de heer Vanden Burre graag cijfers gezien van de evolutie van de weigeringsgraad de afgelopen maanden in de genoemde sectoren. Dit zou het mogelijk maken de situatie te objectiveren.

*De heer Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen)*, die zich tot de vertegenwoordigers van Batopin richt, begrijpt dat de uitdaging niet zozeer ligt in het aantal geldautomaten maar wel in de goede spreiding ervan over het grondgebied van het land. Om een te grote vermindering van het aantal geldafhaal- en geldstortingspunten te voorkomen,



souhaiterait savoir quelle sera l'évolution du nombre d'emplacements dans le futur par rapport à aujourd'hui et combien de distributeurs seront nécessaires pour atteindre le taux annoncé de couverture de 95 % pour la population avec une distance maximale à parcourir de 5 kilomètres. Se référant à l'intervention de M. Kris De Ryck, CEO de Batopin, il note que 700 regroupements de sites ("clusters") existent actuellement et qu'un nombre identique serait retenu pour le futur. Ne voyant pas bien ce qui sera résolu avec ce choix, il demande des précisions quant à ces chiffres et leur répartition.

En comparaison avec les Pays-Bas auxquels a fait référence l'orateur de Batopin, le système néerlandais (*Geldmaat*) est différent car les distances et la répartition territoriale sont gérées par une instance indépendante (MOB, *Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer*) – et non par les banques elles-mêmes –, dans laquelle sont représentés des commerces de détails et des associations de consommateurs. Il s'agit d'une plateforme consultative au sein de laquelle les organisations impliquées dans la fourniture et l'achat de services de paiement travaillent à la promotion de paiements sûrs, fiables, accessibles et efficaces pour tous. L'intervenant observe que le public cible et les acteurs concernés sont impliqués dans l'ensemble du processus avec voix délibérative et pas uniquement avec voix consultative. Il souhaite savoir si un tel modèle est duplicable en Belgique.

Il regrette enfin que deux initiatives comparables (Batopin et Jofico) aient été lancées quasi de concert avec, pour chacune, des approches et des objectifs propres. Il souhaite savoir comment s'orchestrera la complémentarité entre les deux projets, si des concertations s'exercent entre parties dans le but de renforcer l'offre de service aux consommateurs et si il est envisageable de regrouper les deux acteurs en une seule entité dans le futur.

M. *Christophe Lacroix (PS)* fait observer que le véritable débat d'actualité est de se pencher aujourd'hui sur le rôle sociétal des banques, après les aides d'État octroyées en 2008 lors de la crise des *subprimes*, provoquée par les institutions bancaires elles-mêmes. Il se demande aussi quel rôle jouent les banques dans le cadre de l'économie réelle au travers de la crise actuelle.

Il rappelle le combat des élus socialistes Charles Picqué et Karine Lalieux, dès 2003, pour lutter contre l'exclusion bancaire et le *gentleman agreement* négociée avec le secteur bancaire par l'ancienne ministre Freya Van Den Bossche, assurant un minimum de 24 opérations de retrait sans tarification distincte à l'unité.

wenst de spreker te weten hoe het aantal punten zal evolueren en hoeveel verdeelautomaten nodig zijn om te komen tot de aangekondigde dekkingsgraad van 95 % voor de bevolking binnen een maximale afstand van 5 km van de woonplaats). Verwijzend naar het betoog van de heer Kris De Ryck, CEO van Batopin, merkt hij op dat er momenteel 700 samengevoegde sites ("clusters") zijn en dat er in de toekomst een gelijk aantal zou worden overwogen. Aangezien hij niet goed begrijpt welk probleem er met die keuze wordt opgelost, vraagt hij verduidelijkingen met betrekking tot deze cijfers en de spreiding.

In Nederland, waarnaar de spreker van Batopin heeft verwezen, werkt men met een ander systeem (*Geldmaat*), waarbij de afstanden en de landelijke spreiding door een onafhankelijke instantie worden beheerd (MOB, *Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer*) en niet door de banken zelf. In die instantie zijn kleinhandelszaken en consumentenverenigingen vertegenwoordigd. Het is een adviserend platform waarbinnen de organisaties die actief zijn in het segment van de levering en aankoop van betalingsdiensten, aan de bevordering van veilige, betrouwbare, toegankelijke en efficiënte betalingen voor het ruime publiek werken. De spreker merkt op dat het doelpubliek en de betrokken actoren in het volledige proces een beraadslagende stem en niet enkel een raadgevende stem hebben. Hij vraagt of een dergelijk model ook naar België kan worden getransponeerd.

Batopin en Jofico hebben nagenoeg tegelijkertijd twee vergelijkbare initiatieven gelanceerd, elk weliswaar met een eigen benadering en doelstellingen, hetgeen hij betreurt. Hij wil weten hoe de twee projecten elkaar zullen aanvullen, of er overleg tussen de partijen zal zijn om het dienstenaanbod voor de klant te versterken en of kan worden overwogen om de twee actoren in de toekomst in één enkele entiteit onder te brengen.

De heer *Christophe Lacroix (PS)* merkt op dat het wezenlijke debat dat vandaag moet worden gevoerd, moet gaan over de maatschappelijke rol van de banken en dit als wederdienst voor de staatssteun die hun in 2008 werd verleend naar aanleiding van de subprimecrisis die de bankinstellingen zelf hadden veroorzaakt. Hij vraagt zich eveneens af welke rol de banken in de reële economie spelen tijdens de huidige crisis.

Hij verwijst naar de strijd tegen bankuitsluiting die al in 2003 door de socialistische verkozenen Charles Picqué et Karine Lalieux werd gevoerd en naar het *gentleman agreement* dat voormalig minister Freya Van Den Bossche met de banksector heeft gesloten en waarbij werd gewaarborgd dat voor minimum de eerste 24 geldafhalingen niet moet worden betaald.

L'intervenant appelle de ses vœux les banques à réactiver le progrès en faveur de l'économie réelle et des citoyens. Selon lui, le problème le plus important de nos jours est celui de l'exclusion bancaire avec la numérisation accrue, notamment pour les personnes âgées ou faiblement éduquées, les ménages à faibles revenus ou encore ceux qui n'ont pas accès à internet à domicile. Il relève que l'exclusion bancaire prend d'autres formes aujourd'hui, notamment pour les indépendants durement frappés par la crise ou pour les jeunes qui veulent acheter un bien immobilier et qui n'ont que peu accès aux crédits. Il souligne que c'est aussi le cas des augmentations tarifaires pour les retraits d'argent, les impressions payantes ou encore les extraits de compte.

Concernant le projet Batopin, il estime que la répartition des distributeurs de billets sur le territoire telle que projetée va accentuer la désertification bancaire. L'opérateur ne tient pas compte, selon lui, de la fracture numérique et de l'exclusion numérique. Ce qui frappe l'orateur, c'est qu'il est fait référence dans les exposés des intervenants à l'année 2020 pour quantifier les retraits bancaires: pour lui, cela fausse le raisonnement car il s'agit de l'année de la crise COVID où il a été demandé à tout un chacun d'éviter les retraits en espèces et de payer de manière électronique, sans parler du ralentissement de l'activité économique dû à la crise COVID.

L'orateur note que la volonté des initiateurs du projet Batopin est de passer de quelque 2500 emplacements actuels à 650 dans le futur, soit une division par quatre. Il pense que ce projet ne va nullement remédier à la désertification bancaire, mais va au contraire l'amplifier. Quant à l'annonce des 95 % de la population desservie à moins de 5 kilomètres de son domicile, il souhaiterait connaître la situation actuelle pour pouvoir comparer les chiffres avancés avec l'objectif recherché. A l'aune des déclarations entendues, il dit craindre que le projet Batopin qu'il qualifie de "fétiche" cache une opération de poursuite des suppressions d'agences et une accélération de la désertification bancaire.

Il s'inquiète des possibilités offertes par les appareils implantés par Batopin, qui semblent limités aux opérations de retrait et de dépôt, sans plus pouvoir effectuer de virement, de consultation des comptes et soldes, voire d'initier des ordres permanents.

De spreker wenst niet liever dan dat de banken verder inspanningen doen ten gunste van de reële economie en de burgers. Met de toegenomen digitalisering is volgens hem bankuitsluiting het belangrijkste probleem van deze tijd, meer bepaald voor de ouderen, de laagopgeleiden, de gezinnen met lage inkomens of de personen die thuis geen toegang hebben tot het Internet. Hij merkt op dat bankuitsluiting thans andere vormen aanneemt, zoals voor de zelfstandigen die hard door de crisis worden getroffen of voor de jongeren die een onroerend goed wensen te kopen en die weinig toegang hebben tot kredieten. Hij beklemtoont dat tariefverhogingen voor geldafhalingen, aanrekeningen voor afdrukken of rekeninguittreksels ook een vorm van bankuitsluiting zijn.

Wat het Batopin-project betreft, is hij van oordeel dat de voorgestelde landelijke spreiding van de geldautomaten het wegtrekken van de banken uit de steden en gemeenten nog zal versterken. Volgens hem houdt de operator geen rekening met de digitale kloof en digitale uitsluiting. Wat de spreker opvalt, is dat in de uiteenzettingen van de sprekers naar het jaar 2020 wordt verwezen voor de becijfering van het aantal geldafhalingen. Volgens hem geeft dit een vertekend beeld, aangezien dat het jaar van de COVID-19-crisis was waarin iedereen werd gevraagd om zo weinig mogelijk geldafhalingen te doen en in plaats daarvan elektronisch te betalen. Ook de vertraging van de economische activiteit als gevolg van de COVID-19-crisis mag hierbij niet over het hoofd worden gezien.

De spreker merkt op dat de initiatiefnemers van het Batopin-project de huidige 2500 bankpunten in de toekomst willen terugbrengen naar 650 punten, wat neerkomt op een deling door vier. Hij denkt dat dit project geenszins een antwoord zal bieden op het wegtrekken van de banken maar het probleem integendeel nog zal verergeren. Aangaande de aankondiging dat 95 % van de bevolking op minder dan 5 kilometer van huis een geldautomaat ter beschikking zal hebben, had hij graag de cijfers met betrekking tot de huidige toestand gekend om die te kunnen vergelijken met de vooropgestelde cijfers en het beoogde doel. Afgaande op de gemaakte verklaringen vreest hij dat er achter het Batopin-project, dat hij een "fetisj"-project noemt, een verdere sluiting van agentschappen en een versnelde verdwijning van de banken schuilgaat.

Hij maakt zich zorgen over de mogelijkheden van de terminals die door Batopin zullen worden uitgerold. Die zullen blijkbaar beperkt zijn tot geldafhaal- en geldstortingsverrichtingen. Geld overschrijven, rekeningen en saldi raadplegen of doorlopende opdrachten ingeven zouden via de terminals niet langer mogelijk zijn.

L'intervenant demande la transparence sur les algorithmes utilisés par Batopin pour permettre d'avoir un débat public sur les emplacements choisis, notamment sur les localisations en centre-ville qui seraient déplacés dans les zonings en périphérie, risquant d'avoir un impact négatif sur l'activité des commerces locaux. Il se demande si les Unions des villes et communes des trois régions du pays ont été consultées et si la desserte en transport en commun a été intégrée aux modèles.

Concernant les indépendants, commerçants et PME, il constate que ces derniers n'ont pas reçu une réponse concrète des banques par rapport aux réalités tragiques qu'ils vivent à travers la crise COVID. Le groupe socialiste se dit plus que déçu de l'attitude des banques pendant la crise: il pointe le fait que ces dernières auraient dû apporter de l'oxygène aux entreprises, aux indépendants et aux familles. Il rappelle que dans les arrêtés royaux pris dans le cadre des pouvoirs spéciaux, il avait demandé que les banques n'aient pas le droit de refuser, ce qui a été obtenu, mais, sur le terrain, la réalité apparaît comme bien différente. Pour l'intervenant, il semble que les banques soient réticentes à activer la garantie (seulement 2 milliards d'euros activés sur un potentiel de 50 milliards d'euros), parce que les premiers 3 % ne sont pas couverts et que ces pertes, et donc le risque doivent être pris en charge par les banques. Il souhaite savoir si le secteur bancaire joue le jeu en prêtant aux PME et indépendants, alors qu'un mécontentement s'exprime à ce sujet. Il interroge également les intervenants sur la procédure d'aide et sur la question d'éventuelles sanctions en cas de refus injustifié et, par ricochet, sur le traitement des plaintes.

Selon lui, certaines banques refuseraient l'octroi de crédits à certains secteurs: il souhaiterait savoir quelle réponse est apportée à cette assertion.

Enfin, il conclut sur l'accès des jeunes aux crédits hypothécaires, qui est limité depuis une recommandation de la BNB de 2019 à 90 % de la valeur d'achat du bien (80 % pour un immeuble de rapport). Il existe cependant une dérogation pour les premiers acquérants, limitée à 35 % du volume total des dossiers correspondant à ces critères. Il souhaite savoir si cette marge de manœuvre est respectée, sur la base de quels critères la segmentation s'opère-t-elle et si ces choix s'effectuent sans induire des discriminations entre catégories de population de jeunes, notamment sur la base du patrimoine familial.

De spreker vraagt transparantie met betrekking tot de algoritmes die Batopin gebruikt teneinde een publiek debat mogelijk te maken over de gekozen vestigingen, vooral over de locaties in de stadscentra die naar zones in de rand zouden verhuizen, met een mogelijke negatieve impact op de activiteiten van de lokale handelszaken. Hij vraagt zich af of de verenigingen van steden en gemeenten van de drie gewesten werden geraadpleegd en of in de modellen rekening werd gehouden met het aanbod inzake openbaar vervoer.

Wat de zelfstandigen, de handelaars en de kmo's betreft, stelt hij vast dat de banken hun geen concrete oplossingen hebben aangereikt ten aanzien van de tragische realiteit waarin de COVID-19-crisis ze heeft gestort. De PS-fractie is meer dan ontgoocheld over de houding van de banken tijdens de crisis. Zij hadden de ondernemingen, de zelfstandigen en hun families van de nodige zuurstof moeten voorzien. Hij herinnert eraan dat hij in het kader van de koninklijke besluiten aangaande de bijzondere machten gevraagd had dat de banken niet het recht zouden hebben te weigeren, wat ook zo opgenomen werd, maar dat de realiteit op het terrein een heel ander beeld toont. Tot dusver werd slechts 2 miljard euro van de 50 miljard euro die voor coronakredieten werd uitgetrokken, geactiveerd. Het komt de spreker voor dat de banken terughoudend zijn om de coronakredieten te activeren omdat de eerste 3 % kredietverliezen niet wordt gedekt en die verliezen en bijgevolg dit risico door de banken moeten worden gedragen. Hij wil weten of de banksector het spel eerlijk speelt en wel degelijk leningen toestaat aan kmo's en zelfstandigen want hij hoort hier ontevredenheid over. Hij stelt de sprekers ook vragen over de steunprocedure en over eventuele sancties bij ongerechtvaardigde weigering en dus ook over de behandeling van de klachten.

Volgens hem zouden sommige banken weigeren bepaalde sectoren kredieten te verstrekken; hij peilt naar het antwoord op die stelling.

Tot besluit gaat hij in op de toegang tot hypothecair krediet voor jongeren, dat ingevolge een aanbeveling van de NBB van 2019 wordt beperkt tot 90 % van de aankoopwaarde van het goed (80 % voor een opbrengsteigendom). Nochtans bestaat er voor wie voor het eerst een woning koopt, een afwijking, die beperkt is tot 35 % van het totale volume van de dossiers die aan die criteria beantwoorden. Hij wenst te vernemen of die marge in acht wordt genomen, op basis van welke criteria de segmentering plaatsvindt en of die keuzes worden gemaakt zonder dat ze leiden tot discriminatie tussen categorieën van jongeren, meer bepaald op grond van het familiaal vermogen.

M. Reccino Van Lommel (VB) prend bonne note de l'objectif de Febelfin de voir des entreprises saines émerger au travers de la crise, mais entend à plusieurs sources que les entreprises ont l'impression d'être abusées par des engagements non tenus en matière d'octroi de crédits, notamment par la conversion de contrats d'octroi de crédit issus du mécanisme 1 du prêt dit "Bazooka" en mécanisme 2, qui propose aux banques de meilleures garanties. Il demande aux intervenants du secteur bancaire de confirmer ces assertions.

Quant à la capacité de faire appel à certains crédits pour reconstituer les stocks, l'orateur observe que certains prêts seraient utilisés à d'autres fins et demande aux banques de partager leur expérience à ce sujet.

Il fait remarquer que quand les mesures de soutien cesseront, il craint que la situation va empirer et que de nombreuses faillites s'en suivront. Il souhaiterait savoir de la part de Febelfin ce que cela aura comme conséquences, également pour les banques elles-mêmes, qui devront passer les stress-tests.

L'auteur rappelle par ailleurs que la procédure de réorganisation judiciaire sera prochainement adaptée et que le moratoire sur les faillites a pris fin le 31 janvier 2021. Il s'interroge sur le risque complémentaire encouru pendant cette période de vide de protection et sur le rôle éventuel que les banques pourraient jouer dans la précipitation de ces faillites.

Il s'adresse ensuite à Belfius dont le CEO, Marc Raisière, a affirmé qu'il ne verrait pas d'un mauvais œil l'assainissement du secteur horeca. Il souhaite savoir pourquoi ce secteur était spécifiquement visé et quelles furent les leçons que M. Raisière a tirées de cette sortie qui a suscité un émoi certain.

Concernant la BNP, il s'inquiète du *business model* de l'offre de services bancaires qui est proposé aux entreprises, réduit bien souvent à de l'assistance téléphonique pour un montant de frais élevés, qui ne vont pas en diminuant. Il se demande ce que les banques vont mettre en place pour accompagner leur clientèle *corporate* et comment elles vont limiter l'inflation continue des frais bancaires.

L'orateur évoque ensuite le système *opti cash* qui a cours chez le banquier ING. Il se préoccupe de savoir si ce système sera maintenu sans en diminuer le plafond.

De heer Reccino Van Lommel (VB) noteert dat Febelfin ervoor ijvert om gezonde ondernemingen uit de crisis te voorschijn te zien komen, maar verneemt uit meerdere bronnen dat de bedrijven de indruk hebben in het ootje te worden genomen doordat toezeggingen in verband met kredietverstrekking niet worden nagekomen, meer bepaald omdat kredietverleningsovereenkomsten van "mechanisme 1" van de zogeheten "bazookalening" worden omgevormd tot overeenkomsten van "mechanisme 2", dat de banken betere waarborgen biedt. Hij vraagt of de uitgenodigde sprekers van de banksector een en ander kunnen bevestigen.

In verband met de capaciteit om op sommige kredieten een beroep te doen om de voorraden opnieuw op peil te brengen, merkt de spreker op dat sommige leningen zouden worden aangewend voor andere doeleinden; hij vraagt de banken hun ervaringen hieromtrent te delen.

De spreker geeft aan te vrezen dat wanneer de steunmaatregelen zullen aflopen, de situatie zal verergeren en dat veel bedrijven over de kop zullen gaan. Van Febelfin wil hij vernemen wat daar de gevolgen van zouden zijn, ook voor de banken zelf, die de stresstests zullen moeten doorstaan.

Voorts herinnert de spreker eraan dat de procedure van gerechtelijke reorganisatie binnenkort zal worden aangepast en dat het moratorium op de faillissementen op 31 januari 2021 is afgelopen. Hij peilt naar het bijkomende risico tijdens deze periode zonder enige bescherming en naar de eventuele rol die de banken zouden kunnen spelen bij het versnellen van die faillissementen.

Vervolgens richt de spreker zich tot Belfius, waarvan de ceo, de heer Marc Raisière, heeft verklaard dat hij een sanering van de horecasector niet ongenegen zou zijn. Hij wil weten waarom juist die sector werd gevisieerd en welke lessen de heer Raisière heeft geleerd uit zijn uitval, die beroering heeft gewekt.

Wat BNP Paribas Fortis betreft, is de spreker verontrust door het businessplan dat schuilgaat achter het aan de bedrijven voorgestelde bankdienstenaanbod, dat vaak is teruggeschroefd tot telefonische bijstand waarvoor hoge kosten worden aangerekend, die bovendien nog stijgen. Hij vraagt zich af welke voorzieningen de banken zullen treffen om hun *corporate*-klanten te begeleiden en hoe zij de gestage inflatie van de bankkosten zullen afremmen.

Vervolgens gaat de spreker in op het *opti cash*-systeem van de ING-bank. Hij vraagt zich bezorgd af of dat systeem zal worden behouden zonder dat het maximum wordt verlaagd.



Par rapport aux distributeurs automatiques, il note que les banques prétendent que les retraits diminuent, mais il constate que le nombre de distributeurs suit la même courbe, bien en dessous de la moyenne européenne. Or, déplore-t-il, les frais pour les clients continuent à augmenter chaque année alors que les services, eux, diminuent. Il attire aussi l'attention sur la place des personnes âgées dans la société en demandant de garder pour elles un certain niveau de services et d'accessibilité.

Enfin, concernant les projets Batopin et Jofico, il s'interroge sur l'influence qu'auront ces projets sur les frais bancaires répercutés aux clients, sur la possibilité d'envisager des synergies entre les deux projets et sur l'attention à consacrer au maillage territorial, en ne laissant pas de côté les plus petites entités.

*M. Denis Ducarme (MR)* rappelle qu'il a fallu, en 2008, sauver les banques avec de l'argent public et qu'aujourd'hui, il appartient à ces mêmes banques de sauver l'économie de proximité. Il constate qu'il y a eu énormément d'investissements et d'aides de la part des autorités publiques: il estime que c'est une bonne chose, mais que ce n'est pas suffisant, ce qui implique que les banques doivent à présent aussi jouer leur rôle.

Pour le groupe MR, les actes posés jusqu'à présent par les banques dans le soutien aux PME et indépendants lors de la crise COVID génèrent irritation et mécontentement tant les difficultés rencontrées par les acteurs de terrain sont nombreuses: la problématique du leasing non introduit, ou encore la non-prolongation du moratoire d'initiative par les banques entre fin septembre et mi-février alors que certains secteurs d'activités étaient fermés. Il constate que la réalité du terrain est tout autre que celle développée par les intervenants du secteur bancaire, qui ont tendance à conjuguer le mot succès à tous les temps pour qualifier leurs mesures de soutien aux PME et indépendants. L'intervenant rappelle les possibilités de recours qui existent contre les décisions de refus d'octroi de financement auprès de l'Ombudsfin et de l'inspection économique et souhaite savoir combien de clients des banques ont dû avoir recours à l'Ombudsfin ou à l'inspection économique.

Il note que la BNB l'a constaté elle-même le 21 février 2021: les taux de refus ne tiennent pas compte des refus non notifiés (par téléphone ou informels). Il cite l'exemple d'un entrepreneur qui s'est vu refuser un prêt car il a glissé dans un mauvais ranking en remboursant certaines dettes sociales ou TVA. Sur 50 milliards du prêt "Bazooka", il constate que seuls 2 milliards d'euros ont

Wat de geldautomaten betreft, stelt hij vast dat de banken beweren dat er minder geld wordt afgehaald, maar dat ook het aantal automaten is afgenomen, tot op een niveau dat ver onder het Europees gemiddelde ligt. Hij betreurt dat de kosten voor de klant wel elk jaar stijgen, maar dat de dienstverlening zelf wordt ingeperkt. Ook vestigt hij de aandacht op de plaats van de ouderen in de samenleving en vraagt hij om voor hen een zeker niveau van diensten en toegankelijkheid te handhaven.

Wat ten slotte de Batopin- en Jofico-projecten betreft, heeft hij vragen over de invloed welke die projecten zullen hebben op de mate waarin de bankkosten zullen worden afgewenteld op de cliënten, over de mogelijkheid synergieën tussen de beide projecten te creëren en over de aandacht die moet worden besteed aan de dichtheid van het kantorennetwerk, waarbij de kleinste entiteiten niet terzijde mogen worden geschoven.

*De heer Denis Ducarme (MR)* herinnert eraan dat de banken in 2008 zijn moeten worden gered met overheidsgeld en dat het vandaag aan diezelfde banken is de buurteconomie erbovenop te helpen. Hij stelt vast dat er enorm veel investeringen en steunmaatregelen vanwege de overheden zijn geweest. Hoewel dat een goede zaak is, volstaat dat niet. De banken moeten met andere woorden nu ook hun rol spelen.

De MR-fractie merkt op dat de acties die de banken tot dusver hebben ondernomen om de kmo's en de zelfstandigen in deze COVID-19-crisis te steunen, ergernis en ontevredenheid wekken omdat de actoren in het veld met tal van moeilijkheden te maken krijgen: geen regeling voor leasing, alsook het niet verlengen van het moratorium op initiatief van de banken zelf tussen eind september en midden februari, in een periode dat sommige activiteitensectoren hun activiteiten dienden stop te zetten. Hij stelt vast dat de realiteit in het veld er heel anders uitziet dan die welke wordt voorgespiegeld door de sprekers van de banksector, die keer op keer het woord succes in de mond nemen om hun steunmaatregelen aan de kmo's en aan de zelfstandigen te beschrijven. De spreker herinnert aan de bestaande mogelijkheden om tegen weigeringen om financiering toe te kennen in het verweer te treden bij de ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin) en bij de Economische Inspectie en wenst te vernemen hoeveel bankcliënten dat ook daadwerkelijk hebben moeten doen.

De spreker merkt op dat de NBB dit zelf op 21 februari 2021 heeft vastgesteld: de weigeringspercentages houden geen rekening met de niet-aangemelde weigeringen (die dus telefonisch of informeel zijn gebeurd). Hij noemt het voorbeeld van een ondernemer die geen lening kreeg omdat hij in een verkeerde ranking was beland naar aanleiding van de terugbetaling van bepaalde sociale

été octroyés parce que, selon lui, les prêts ne sont pas assez intéressants pour les banques, malgré la garantie d'État qui est accordée. Il se demande de surcroît si les scores crédits utilisés au niveau des banques sont les mêmes alors que ces dernières bénéficient de la garantie d'État et que, *de facto*, le niveau de risque a diminué.

Par rapport aux propos de M. Marc Raisière pour lesquels il s'est excusé, l'orateur s'étonne d'entendre encore parmi les discours tenus par le secteur bancaire que certains clients sont "viabes et non viabes". Il s'oppose fermement à ce genre de jugement en rappelant que la banque n'est pas "Dieu" et n'a pas à déterminer qui doit vivre ou mourir au niveau des indépendants et des PME. Il rappelle que le rôle des banques est de soutenir le tissu économique: il en va de l'intérêt collectif.

Au niveau des croissances de crédit, à l'exception de Belfius qui a pris comme période de référence de 6 à 7 années, il déplore que certaines banques n'ont présenté que des chiffres de croissance de crédit sur deux exercices, à savoir 2019 et 2020. L'intervenant constate qu'il n'y a pas eu une croissance plus importante de crédits entre 2019 et 2020, qu'entre 2018 et 2019 et qu'entre 2017 et 2018. Ces chiffres l'interpellent car il lui semble somme toute logique que le recours aux crédits soit plus activé en temps de crise où le besoin en liquidités se fait ressentir.

*M. Benoît Piedboeuf (MR)* souligne d'emblée, non sans ironie, que c'est toujours un plaisir d'entendre les banques car quand elles viennent expliquer la situation, elles ne relèvent jamais aucun problème, à l'instar des débats sur la fraude et l'évasion fiscale où c'est toujours le passé qui est pointé du doigt. Il constate cependant que de très nombreux indépendants se voient refuser des crédits, notamment dans l'horeca et l'événementiel.

L'intervenant salue malgré tout l'initiative prise en matière de guichets automatiques, mais déplore que deux projets différents soient déployés concomitamment, au détriment de la couverture du territoire. Il souhaite, à ce titre, savoir si chaque commune bénéficiera d'une implantation d'un distributeur automatique pour permettre de soutenir la vie locale (circuits courts, brocante, ...), notamment dans les communes rurales, et si le service sera tarifé.

schulden of van btw. Hij stelt vast dat van de 50 miljard euro van de "bazoekalening" slechts 2 miljard euro is toegekend. Volgens hem komt dat omdat de leningen voor de banken niet interessant genoeg zijn, ondanks de ermee gepaard gaande staatswaarborg. Bovendien vraagt hij zich af of wel dezelfde kredietscores worden gehanteerd op het niveau van de banken, die toch het voordeel van de staatswaarborg genieten en waardoor het risico *de facto* kleiner is.

In verband met de verklaringen van de heer Marc Raisière, waarvoor hij zich heeft verontschuldigd, is de spreker verbaasd te horen dat vertegenwoordigers van het bankwezen sommige klanten nog steeds beschouwen als al dan niet "levensvatbaar". De spreker is ten stelligste gekant tegen dergelijke waardeoordelen en herinnert eraan dat de bank God niet is en dus niet heeft te bepalen wie van de zelfstandigen en de kmo's mag leven en wie moet sterven. Hij herinnert eraan dat de taak van de banken bestaat in het ondersteunen van het economisch weefsel. Dit is een kwestie van collectief belang.

Inzake de stijging van de kredieten betreurt de spreker dat alleen Belfius aan de hand van een referentieperiode van zes tot zeven jaar heeft gewerkt, terwijl sommige banken in dat verband alleen de cijfers van twee boekjaren, namelijk 2019 en 2020 hebben voorgelegd. De spreker stelt vast dat de stijging van de kredieten tussen 2019 en 2020 niet groter was dan tussen 2018 en 2019 en tussen 2017 en 2018. Die cijfers verrassen de spreker, aangezien het hem uiteindelijk logisch lijkt dat er in tijden van crisis, waar de nood aan liquide middelen zich laat voelen, meer vraag is naar krediet.

*De heer Benoît Piedboeuf (MR)* benadrukt meteen en zonder ironie dat het altijd een genoegen is de banken aan het woord te horen. Wanneer zij de situatie komen toelichten, maken ze immers nooit melding van een probleem, net als bij de debatten over fraude en het ontgaan van belasting, waar men steeds naar het verleden wijst. Toch stelt hij vast dat heel veel zelfstandigen geen krediet toegekend krijgen, meer bepaald in de horeca en de evenementensector.

Desalniettemin is de spreker tevreden met het initiatief van de geautomatiseerde loketten, hoewel hij betreurt dat twee verschillende projecten gelijktijdig worden uitgerold, wat ten koste van de volledige dekking van het grondgebied gaat. De spreker vraagt in dat verband of elke gemeente over een geldautomaat zal beschikken, zodat het lokale leven kan worden ondersteund (de korte keten, rommelmarkten enzovoort), meer bepaald in de landelijke gemeenten, en of aan die dienst een tarief zal worden gekoppeld.

Il regrette que le plan avec la liste des implantations des distributeurs de billets, qui sera déployé sur 3 ans, ne soit pas annoncé dès le départ. Sur les opérations gratuites, il souhaite savoir si un service public proposant de telles opérations sera offert.

Enfin, concernant les distributeurs, il interroge les initiateurs du projet sur leur accessibilité à 100 % pour les personnes à mobilité réduite et sur le sort réservé aux zones blanches.

*M. Steven Matheï* souligne que les autorités publiques ont mis en place en 2020 un contexte permettant de favoriser l'accès aux crédits afin de sauver les entreprises, avec l'appui du secteur bancaire. Concernant les indépendants qui, en janvier 2021, ne trouvaient plus de soutien auprès des banques, si il se réjouit que de nouveaux aménagements aient été proposés jusqu'en juin 2021, il s'interroge néanmoins sur la réalité des octrois de crédit et la révision à la hausse des évaluations des risques (*credit scoring*) qui, dans la pratique, excluraient un certain nombre de demandeurs. Il souhaite que Febelfin précise si cela concerne les crédits existants ou uniquement les nouvelles demandes.

Par rapport aux distributeurs de billets, son groupe plaide pour mettre en place une plus large concertation en impliquant les autorités locales et les personnes âgées pour faciliter cette transition numérique.

Pour les paiements sans contact, il se réfère à la proposition de loi de Mme Leen Dierick (DOC 55 1825/001), pour permettre à chaque commerce ou entreprise d'avoir à sa disposition un système de paiement digital sans contact. Il interroge les représentants du secteur bancaire pour savoir si le plafond qui a été augmenté à 50 euros est toujours pertinent. Il souhaite savoir également si les banques disposent de données par rapport aux utilisateurs de paiement sans contact et à ceux qui n'y ont pas ou peu recours.

L'intervenant s'interroge également sur le coût des opérations en cash en comparaison avec celles qui ont lieu par voie digitale.

Concernant les distributeurs automatiques, il se demande comment ces coûts des modèles Batopin et Jofico vont être répercutés. Il s'inquiète également de l'implication des autorités locales sur la répartition territoriale de ces appareils et de la corrélation avec les services publics qui sont délivrés.

De spreker betreurt dat het plan met de lijst van geldautomaten, dat binnen een periode van tot uitvoering zal worden gebracht, niet meteen wordt bekendgemaakt. Aangaande de gratis verrichtingen vraagt de spreker of daartoe een openbare dienstverlening zal worden aangeboden.

In verband met de geldautomaten vraagt de heer Piedboeuf de initiatiefnemers van het project ten slotte hoe het zit met de 100 % toegankelijkheid voor mensen die minder mobiel zijn en wat het lot is van de witte zones.

*De heer Steven Matheï* benadrukt dat de overheid in 2020 een context heeft geschapen die de toegang tot kredieten moet bevorderen, teneinde de ondernemingen met de steun van de banksector te redden. Vervolgens gaat de spreker in op de situatie van de zelfstandigen die in januari 2021 geen steun meer vonden bij de banken. Hij is tevreden dat nieuwe regelingen werden voorgesteld tot juni 2021, maar vraagt zich niettemin af hoe het in werkelijkheid zit met de kredietverlening en met de opwaartse herziening van de risico-evaluatie (*credit scoring*), waardoor in de praktijk een aantal aanvragers uit de boot zouden vallen. De heer Matheï wil van Febelfin vernemen of die maatregel betrekking heeft op de bestaande kredieten of uitsluitend op de nieuwe aanvragen.

Wat de geldautomaten betreft, pleit zijn fractie voor ruimer overleg, waarbij de lokale overheden en de oudere bevolking worden betrokken om die digitale overgang te vergemakkelijken.

Inzake de contactloze betalingen verwijst de spreker naar het wetsvoorstel van mevrouw Leen Dierick (DOC 55 1825/001), teneinde elke handelszaak of onderneming de mogelijkheid te bieden over een contactloos digitaal betaalsysteem te beschikken. Hij vraagt de vertegenwoordigers van de banksector of de tot 50 euro verhoogde bovengrens nog altijd relevant is. Tevens vraagt hij of de banken gegevens hebben over wie wel gebruik maakt van contactloos betaald en over wie er geen of weinig gebruik van maakt.

De spreker vraagt ook hoe de kosten voor cash-verrichtingen zich verhouden tot die voor de digitale verrichtingen.

In verband met de geldautomaten wil hij vernemen hoe de kosten voor de modellen "Batopin" en "Jofico" zullen worden doorgerekend. Tevens maakt hij zich zorgen over de betrokkenheid van de lokale overheden bij de territoriale spreiding van die toestellen en over het verband met de openbare diensten die worden verstrekt.

Enfin, l'intervenant pose la question de l'éventuelle collaboration et coexistence entre les deux projets Batopin et Jofico.

*M. Marco Van Hees (PVDA-PTB) souhaite d'emblée revenir sur les propos de M. Marc Raisière, CEO de Belfius en reprenant in extenso sa sortie médiatique ("bien sûr qu'il y aura des faillites, mais n'avions-nous pas trop de cafés et de restaurants en Belgique. Étaient-ils tous rentables? Étaient-ils tous viables sans avoir recours au noir? J'ai bien conscience de parler très crument, mais les économies ont de temps à autre besoin d'une vague d'assainissements. Les entreprises zombies vont disparaître. Est-ce grave? Pour les propriétaires et personnel, certainement; pour l'économie, d'autres naîtront sur leurs cendres, de nouvelles activités se créeront").*

Pour l'intervenant, il ne s'agit pas seulement de propos, mais de l'expression de la politique menée par les banques.

Lors de la crise de 2008, il rappelle que ces mêmes banques sont venues pleurer pour recevoir des aides et qu'aujourd'hui, alors que la population, les PME et les indépendants souffrent de la crise, les banques restent sourdes à leur appel en rechignant à les aider. Il relève cependant que les quatre grandes banques ne manquent pourtant pas de moyens, distribuant généreusement des dividendes à leurs actionnaires.

L'intervenant observe qu'aujourd'hui la colère est grande dans la population. Il cite, à titre d'illustration, les propos du ministre français des Finances, Vincent Auriol, en 1936 lors du gouvernement du Front populaire ("les banques, je les ferme, les banquiers, je les enferme").

Il demande aux banquiers de faire attention à la colère du peuple.

M. Van Hees revient sur la réalité vécue par certains et le mépris à leur égard: certains disent avoir été traités "comme des chiens", d'autres se plaignent des difficultés auprès de leurs banques.

Malgré la garantie "bazooka" de 50 milliards d'euros du gouvernement offerte aux banques pour qu'elles daignent octroyer des crédits, il s'interroge sur le bilan maigre (2 milliards d'euros accordés sur les 50 potentiels) en matière d'octroi. Selon lui, les raisons sont multiples: les banques continuent à refuser des crédits aux demandeurs (ces refus non formels ne sont pas repris dans les statistiques) et les crédits accordés sont de préférence des crédits non garantis car les profits sont meilleurs. L'intervenant déplore le fait que les indépendants et PME constatent que les banques sont plus réticentes

Ten slotte informeert de spreker naar de eventuele samenwerking tussen en het naast-elkaar-bestaan van de projecten "Batopin" en "Jofico".

*De heer Marco Van Hees (PVDA-PTB) wenst meteen in te gaan op de verklaringen van de heer Marc Raisière, CEO van Belfius, in de pers en citeert hem daartoe volledig: "bien sûr qu'il y aura des faillites, mais n'avions-nous pas trop de cafés et de restaurants en Belgique. Étaient-ils tous rentables? Étaient-ils tous viables sans avoir recours au noir? J'ai bien conscience de parler très crument mais les économies ont de temps à autre besoin d'une vague d'assainissements. Les entreprises zombies vont disparaître. Est-ce grave? Pour les propriétaires et personnel, certainement; pour l'économie, d'autres naîtront sur leurs cendres, de nouvelles activités se créeront."*

Voor de spreker zijn dat niet alleen maar woorden, maar is het een uiting van het beleid van de banken.

Hij herinnert eraan dat diezelfde banken tijdens de crisis van 2008 zijn komen smeken om steun. Nu de bevolking, de kmo's en de zelfstandigen te lijden hebben van de crisis, valt hun oproep in dovemansoren bij de banken, die weinig zin hebben hen te helpen. Hij wijst er echter op dat de vier grootbanken nochtans genoeg middelen hebben en genereus dividenden uitkeren aan hun aandeelhouders.

De spreker merkt op dat de woede bij de bevolking groot is. Ter illustratie citeert hij de woorden die de Franse minister van Financiën Vincent Auriol in 1936 tijdens de regering van het *Front populaire* sprak: "*les banques, je les ferme, les banquiers, je les enferme*".

Hij roept de bankiers op waakzaam te zijn voor de woede van het volk.

De heer Van Hees gaat in op wat sommigen hebben ervaren en op de minachting jegens hen: sommigen zeggen "als honden" te zijn behandeld; anderen klagen over de moeilijkheden die ze bij hun bank ervaren.

Ondanks de "bazooka" van 50 miljard euro die de regering de banken als waarborg heeft geboden opdat ze zich zouden verwaardigen kredieten te verlenen, stelt de spreker zich vragen bij de magere balans inzake kredietverlening (van de potentiële 50 miljard euro werd er voor slechts 2 miljard toegekend). Volgens de spreker zijn daar verschillende redenen voor: de banken blijven weigeren kredieten te verlenen aan de aanvragers (die niet-formele weigeringen worden niet in de statistieken opgenomen) en de kredieten die wel worden verleend, zijn bij voorkeur niet-gewaarborgde kredieten omdat



à octroyer des crédits que lors du premier confinement, relevant la mauvaise volonté à jouer le jeu.

Il dénonce l'exclusion de certains secteurs qui n'y ont pas droit aux crédits, comme celui de l'horeca et déplore qu'il ait été peu évoqué dans les interventions des représentants du secteur bancaire.

Concernant les reports de paiement de crédit, il observe que les intérêts restent toujours dus, il dénonce la frilosité des reports de paiement en cas de leasing et le coût parfois exorbitant des frais de dossier et des crédits de caisse (jusqu'à 13 %).

Par rapport aux services bancaires, il relève que 2 338 distributeurs de billets ont été supprimés au cours des 5 dernières années. L'intervenant ne peut se contenter de la justification donnée imputable au fait que les citoyens se rendent moins souvent aux distributeurs. Ces derniers doivent-ils dès lors se trouver à une distance plus éloignée s'interroge-t-il.

Il constate qu'aujourd'hui il y a 6 941 distributeurs et qu'avec le projet Batopin, ce total va être ramené à 2 400. Il note que ce système, présenté comme miraculeux, va en réalité diviser par trois le nombre de distributeurs et qu'il ne tient pas compte dans l'annonce des 95 % de la population desservie à moins de 5 kilomètres de son domicile, des clients qui ne disposent pas de véhicule (soit une heure de trajet à pied). Il prend comme exemple l'entité de Carnières (qui fait partie de l'entité de Morlanwelz) avec 8 000 habitants ne compte plus ni agence, ni distributeur de billets.

Sur la fermeture des agences bancaires (419 agences fermées en 2020, soit 10 % du total et 3 500 agences fermées au cours des dix dernières années), l'orateur juge légère la justification selon laquelle que la situation est pire aux Pays-Bas.

Enfin, il relève que la pétition lancée par Test-Achats sur le gel des tarifs bancaires et un service bancaire de base pour un prix raisonnable a recueilli 28 000 signatures. Il souhaiterait connaître l'avis des représentants du secteur bancaire sur cette pétition.

*M. Christian Leysen (Open Vld)* observe que les banques jouent leur rôle, mais qu'elles pourraient mieux

die grotere winsten opleveren. De spreker betreurt dat de zelfstandigen en de kmo's moeten vaststellen dat de banken zich bij de kredietverlening terughoudender opstellen dan tijdens de eerste lockdown. Daaruit blijkt hun slechte wil om het spel eerlijk te spelen.

De spreker hekelt het feit dat bepaalde sectoren, zoals de horeca, niet in aanmerking komen voor kredieten en betreurt dat dit weinig ter sprake is gekomen tijdens de uiteenzettingen van de vertegenwoordigers van de banksector.

Wat het uitstel van de terugbetaling van kredieten betreft, merkt de heer Van Hees op dat de intresten nog steeds moeten worden betaald en bekritiseert hij de terughoudendheid met betrekking tot het betalingsuitstel bij leasing en de vaak buitensporig hoge dossierkosten en kosten voor kaskredieten (tot 13 %).

In verband met de bankdiensten merkt hij op dat in de afgelopen vijf jaar 2 338 geldautomaten werden verwijderd. De spreker neemt geen vrede met de verantwoording dat die beslissing te wijten zou zijn aan het feit dat de burgers minder gebruik maken van geldautomaten. De spreker vraagt zich af of dat dan een reden is om de geldautomaten op grotere afstand van elkaar te plaatsen.

Hij stelt vast dat er thans 6 941 automaten zijn en dat dit aantal met het Batopin-project zal worden teruggebracht naar 2 400. Hij merkt op dat die als wondermiddel voorgestelde regeling het aantal automaten in werkelijkheid door drie zal delen en dat de aankondiging dat 95 % van de bevolking binnen een straal van vijf kilometer van hun woning bediend zal worden, geen rekening houdt met het feit dat bepaalde klanten niet over een voertuig beschikken (en dus een uur te voet zouden moeten afleggen). Als voorbeeld verwijst de spreker naar de entiteit Carnières (die deel uitmaakt van de entiteit Morlanwelz), die 8 000 inwoners telt, maar waar zich noch een bankkantoor, noch een geldautomaat bevindt.

Wat de sluiting van de bankkantoren betreft (419 sluitingen in 2020, ofwel 10 % van het totale aantal, en 3 500 sluitingen in de jongste tien jaar), vindt de spreker de verantwoording dat de situatie in Nederland erger is niet bepaald overtuigend.

Ten slotte wijst hij erop dat de petitie van Test-Aankoop inzake het bevriezen van de banktarieven en de basisbankdienst tegen een redelijke prijs door 28 000 mensen werd ondertekend. De heer Van Hees vraagt wat de vertegenwoordigers van de banksector over die petitie denken.

*De heer Christian Leysen (Open Vld)* stelt vast dat de banken hun rol spelen maar dat er ruimte is voor

faire. Il constate cependant qu'elles ont accordé de nombreux prêts à une époque où l'État est intervenu en tant que prêteur, par le biais de toutes sortes d'exonérations et d'un report de paiement des impôts et des cotisations sociales.

En outre, l'intervenant fait remarquer que dans une économie capitaliste existe toujours ce phénomène de destruction créatrice, tel que l'a décrit l'économiste Joseph Schumpeter. Il y a toujours des entreprises qui sont créées et qui développent de nouveaux produits qui, à leur tour, desservent de nouveaux marchés et c'est ainsi qu'il y a également des entreprises qui disparaissent après une période de prospérité.

L'intervenant souligne que la crise du coronavirus a provoqué un certain nombre de changements fondamentaux et durables, tels que l'augmentation du télétravail, la diminution des déplacements domicile-travail et la multiplication des plats à emporter dans l'horeca. Il tient à féliciter tous les entrepreneurs qui, au cours des dernières semaines et des derniers mois, ont fait preuve de la créativité nécessaire pour changer le modèle économique de leurs entreprises respectives. Les banques y sont-elles suffisamment attentives lorsqu'elles examinent les demandes de crédit des nombreuses entreprises?

En outre, l'intervenant se demande quelle entité – les banques, le marché ou l'État – doit accompagner le processus de destruction créatrice qui permet à de nouvelles entreprises de voir le jour et d'être soutenues au début de leur parcours, et aux entreprises existantes d'être accompagnées lorsqu'elles sont amenées à se défaire de leurs activités superflues ou non pertinentes, avec pour conséquence qu'elles cesseront probablement d'exister.

*Mme Kathleen Verhelst (Open Vld)* souligne qu'en ce qui concerne la répartition des distributeurs de billets, elle se réjouit que le marché trouve lui-même des solutions afin que le travail législatif soit – espérons-le – le plus réduit possible.

Cependant, il est important qu'il existe une directive européenne sur la répartition des distributeurs automatiques et qu'un nombre suffisant de ceux-ci soit maintenu.

Il est tout aussi important que l'utilisation des distributeurs automatiques soit gratuite pour les consommateurs, quel que soit le nombre de retraits et de transactions.

L'intervenante estime qu'une initiative telle que celle de Batopin est logique au regard de l'évolution numérique et qu'elle représente réellement une économie pour les grandes banques concernées, certainement dans

verbetering. Desalniettemin stelt hij vast dat de banken heel wat leningen hebben verleend en dat in een periode waarin de overheid is opgetreden als kredietverstrekker via allerhande vrijstellingen en uitstel van betalingen van belastingen en sociale bijdragen.

Daarnaast merkt de spreker op dat er binnen de kapitalistische economie steeds sprake is van het fenomeen van de creatieve destructie zoals omschreven door de econoom Joseph Schumpeter. Er zijn steeds bedrijven die opgericht worden en nieuwe producten ontwikkelen die op hun beurt nieuwe markten bedienen en zo zijn er eveneens bedrijven die na een bloeiperiode verdwijnen.

De spreker benadrukt dat de coronacrisis een aantal fundamentele en duurzame wijzigingen heeft veroorzaakt zoals de toename van het telewerk, de daling van het woon-werkverkeer en de stijging van het aantal afhaalmaaltijden binnen de horeca. Hij wenst hierbij zijn appreciatie uit te drukken ten aanzien van al de ondernemers die de afgelopen weken en maanden de broodnodige creativiteit aan de dag hebben gelegd om het zakelijk model van hun respectieve ondernemingen te wijzigen. Besteden de banken hieraan voldoende aandacht bij hun evaluatie van de kredietaanvragen van de vele ondernemingen?

Daarnaast vraagt de spreker zich af welke entiteit – de banken, de markt of de overheid – het proces van de creatieve destructie moet begeleiden waarbij nieuwe bedrijven het licht zien en ondersteuning genieten bij hun eerste stappen en waarbij bestaande bedrijven begeleid worden in het afstoten van hun overbodige of niet-relevante activiteiten met als gevolg dat zij waarschijnlijk ophouden te bestaan.

*Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld)* stipt aan dat zij betreffende de verspreiding van de geldautomaten verheugd is dat de markt zelf aan oplossingen werkt zodat er op die manier hopelijk zo weinig mogelijk wetgevend werk nodig zal zijn.

Het is echter wel belangrijk is dat er een EU-richtlijn bestaat betreffende de verdeling van geldautomaten en dat er voldoende geldautomaten aangehouden worden.

Daarnaast is het evenzeer belangrijk dat het gebruik van de geldautomaten kosteloos zal zijn voor de consument ongeacht het aantal afhalingen en transacties.

De spreekster meent dat een dergelijk initiatief zoals Batopin logisch is gezien de digitale evolutie en dat dit echt een besparing inhoudt voor de betrokken grootbanken, zeker op minder drukke locaties waar

les endroits moins fréquentés où un seul distributeur automatique suffira probablement au lieu de quatre. Par conséquent, elle estime qu'il est logique que les retraits d'argent restent gratuits, compte tenu des économies réalisées par les grandes banques et du fait que cette innovation représente pour celles-ci un investissement de remplacement.

Le nombre de 700 "emplacements" semble assez logique pour l'intervenante, mais elle pense que dans certains endroits, il faudra placer plusieurs distributeurs en raison de la forte fréquentation, ce qui permettra d'atteindre le nombre total de 2 400 distributeurs automatiques répartis sur les 700 emplacements. Elle considère en outre que les distributeurs automatiques constituent un service de base qui devrait toujours être fourni, quel que soit le nombre de retraits et de transactions. Par conséquent, la faible utilisation des distributeurs ne peut pas servir de prétexte aux banques pour les supprimer.

L'intervenante constate que Jofico est une initiative similaire à Batopin et que l'offre de distributeurs au sein de Jofico dépendra plus du choix des partenaires, étant donné que ces derniers ne continueront à les financer au titre de services que s'ils sont rentables.

En outre, l'intervenante aimerait savoir si les distributeurs de Jofico peuvent être partagés par plusieurs partenaires. N'y a-t-il pas un risque de chevauchement, vu que les distributeurs automatiques de Jofico peuvent être personnalisés? Jofico collaborera-t-elle également avec d'autres partenaires similaires, comme Batopin? Toutes les banques peuvent-elles se connecter aux deux systèmes ou les clients ne pourront-ils utiliser que le distributeur des banques connectées aux deux initiatives?

Enfin, l'intervenante se demande s'il existe suffisamment d'ouverture entre Batopin et Jofico pour que ces deux initiatives évoluent ensemble vers un seul système, ce qui réduirait les coûts et améliorerait les services. Ou bien les initiatives concernées considèrent-elles qu'en l'occurrence, une concurrence accrue est également positive et peut stimuler l'innovation?

*M. Joris Vandenbroucke (sp.a)* constate tout d'abord qu'il existe un grand décalage entre, d'une part, la manière dont les banques perçoivent et présentent leur rôle tout au long de cette crise et, d'autre part, les nombreuses voix que la population, et plus précisément les indépendants et les chefs d'entreprise, ont fait entendre et qui ont été perçues par l'intervenant et d'autres collègues des commissions des Finances et de l'Économie.

L'intervenant se réfère à cet égard aux nombreux signaux lancés par des indépendants et des chefs

wellicht 1 geldautomaat zal volstaan in plaats van 4 geldautomaten. Bijgevolg meent zij dat het logisch is dat geldafhalingen kosteloos moeten blijven gezien de besparing voor de betrokken grootbanken waarbij deze innovatie een vervangingsinvestering betekent voor de betrokken grootbanken.

Het aantal van 700 "locaties" lijkt redelijk logisch voor de spreker, maar zij denkt dat op bepaalde locaties meerdere geldautomaten zullen moeten staan wegens van de drukte, waardoor het totale aantal van 2 400 geldautomaten verdeeld over de 700 locaties zal gehaald worden. Daarnaast is zij van mening dat een geldautomaat een basisdienst is die steeds moet verleend worden ongeacht het aantal afhalingen en transacties. Het lage gebruik van de geldautomaten mag bijgevolg geen voorwendsel zijn van de banken om de geldautomaat te schrappen.

De spreker stelt vast dat Jofico een gelijkaardig initiatief is naast Batopin. Zij stelt vast dat het aanbod van geldautomaten binnen Jofico meer zal afhangen van de keuze van de partners gezien ze enkel zullen blijven betalen voor de geldautomaat als een dienst indien er *return* is.

Daarnaast wil de spreker graag vernemen of de geldautomaten van Jofico gedeeld kunnen worden door meerdere partners. Bestaat er geen risico op overlap aangezien de geldautomaten van Jofico kunnen gepersonaliseerd worden? Zal Jofico ook samenwerken met andere, vergelijkbare partners zoals Batopin? Kunnen alle banken aansluiten op beide systemen of zullen de klanten dus enkel de automaat kunnen gebruiken van de aangesloten banken in beide initiatieven?

Tot slot vraagt de spreker zich af of er voldoende openheid is tussen Batopin en Jofico om nog samen te werken naar één systeem waardoor de kosten lager en de dienstverlening nog beter kan zijn. Of denken de betrokken initiatieven dat meer concurrentie ook hier positief is en een stimulans is of kan zijn voor meer innovatie?

*De heer Joris Vandenbroucke (sp.a)* stelt vooreerst vast dat er een grote discrepantie bestaat tussen de wijze waarop de banken hun rol in deze coronacrisis percipiëren en voorstellen, en de vele geluiden die de spreker, alsook de andere collega's van de commissies Financiën en Economie, vanuit de bevolking, meer bepaald bij zelfstandigen en bedrijfsleiders, hebben opgevangen.

De spreker verwijst hierbij naar de vele signalen van zelfstandigen en bedrijfsleiders die voor de coronacrisis

d'entreprise qui avaient une activité florissante avant la crise et qui ont dû interrompre cette activité à cause de la crise. Ces personnes déclarent que souvent, elles ne parviennent pas, ou alors difficilement, à obtenir un quelconque forme de crédit auprès des banques.

L'intervenant enchaîne ensuite avec les chiffres relatifs au premier volet du régime de garantie bancaire, selon lesquels seulement 1,5 % des grandes entreprises s'est vu refuser un crédit, alors que ce chiffre grimpe à 7,6 % pour les petites entreprises et à 8,3 % pour les indépendants. Quelles sont les raisons principales qui pourraient expliquer ce grand écart entre les taux de refus qui concernent ces trois différentes catégories?

L'intervenant aborde ensuite plus en détail la période post-corona, faisant observer que, selon le rapport annuel de la BNB, les banques se portent bien actuellement. Toutefois, la BNB souligne également dans son rapport annuel que les pertes de crédit des banques augmenteront dès que l'État supprimera progressivement les nombreuses mesures de soutien. La BNB suggère donc que les banques soumettent à leurs clients en difficulté, comme par exemple ceux du secteur horeca ou du secteur de l'événementiel, une proposition de réaménagement de leur dette, afin de réduire les faillites inutiles, les pertes et les défauts de paiement. Que pense Febelfin de cette suggestion de la BNB? Serait-il utile de prévoir un cadre politique permettant de mettre en place une procédure systématique pour évaluer au cas par cas, en termes de viabilité financière, la situation financière des emprunteurs de certaines catégories qui ont bénéficié d'un moratoire de plus de neuf mois, et ce avant la reprise des remboursements qui aura lieu après la fin des mesures de soutien?

*M. Maxime Prévot (CDH)* craint que les banques, lors de l'évaluation du risque relatif à l'octroi d'un prêt, aient pris en compte les mêmes éléments que s'il n'y avait pas eu de crise. Pour lui, cet aspect explique que le volume des crédits accordés par les banques ait été le même en 2019 et en 2020.

L'intervenant souligne en outre que les dispositions du régime de garantie bancaire font en sorte de réduire l'appétit des banques pour le risque et de les rendre moins enclines à octroyer des crédits aux entreprises et aux indépendants dans le cadre de ce régime. C'est également une raison importante qui peut expliquer le succès – relativement faible à ce jour – des deux régimes de garantie bancaire. Il insiste dès lors pour que ces dispositions soient modifiées afin de donner

een bloeiende zaak hadden en die deze zaak hebben moet stilleggen wegens de coronacrisis. Deze personen geven aan dat zij vaak niet tot nauwelijks een beroep kunnen doen op enige vorm van kredietverstrekking bij de banken.

Daarnaast haakt de spreker in op de cijfers betreffende het eerste luik van het bankgarantiestelsel waarbij slechts 1,5 % van de grote ondernemingen een weigering tot krediet heeft ontvangen terwijl dit cijfer bij kleine ondernemingen en zelfstandigen stijgt naar respectievelijk 7,6 % en 8,3 %. Wat zijn de voornaamste verklaringen voor dit grote verschil in weigeringsgraad tussen deze drie verschillende categorieën?

Vervolgens gaat de spreker dieper in op de post-coronaperiode en stipt hij aan dat de banken volgens het jaarverslag van de NBB thans in een goede vorm verkeren. De NBB stipt in haar jaarverslag echter ook aan dat de kredietverliezen van de banken zullen stijgen van zodra de overheid de vele steunmaatregelen zal afbouwen. De NBB suggereert daarom dat de banken aan hun klanten in moeilijkheden, zoals bijvoorbeeld uit de horeca- en de evenementensector, een voorstel tot schuldherschikking zouden formuleren teneinde onnodige faillissementen, verliezen en wanbetalingen te verminderen. Wat is het standpunt van Febelfin ten aanzien van deze suggestie van de NBB? Zou het nuttig kunnen zijn om daarrond een beleidskader te ontwikkelen betreffende een systematische procedure waarbij de financiële situatie van kredietnemers uit bepaalde categorieën, waarbij het moratorium langer dan 9 maanden heeft aangehouden, geval per geval op basis van hun financiële draagbaarheid wordt geëvalueerd alvorens de terugbetalingen worden hervat na het aflopen van de steunmaatregelen?

*De heer Maxime Prévot (cdH)* vreest dat de banken bij de risico-inschatting betreffende hun kredietverlening met dezelfde elementen rekening hebben gehouden als ware er geen coronacrisis geweest. Dat aspect is voor hem de verklaring voor het feit dat het volume aan verschafte kredieten door de banken in 2019 en 2020 even groot was.

Daarnaast onderstreept de spreker dat de bepalingen van de bankgarantieregeling ervoor gezorgd hebben dat de risico-appetijt voor de banken bijzonder laag is waardoor zij minder sterk geneigd zijn om in het kader van die bankgarantieregeling kredieten te verstrekken aan ondernemingen en zelfstandigen. Dat is tevens een belangrijke verklaring voor het voorlopig geringe succes van de beide bankgarantieregelingen. Hij pleit er dan ook voor om die bepalingen aan te passen teneinde de



aux banques une plus grande marge de manœuvre lors de l'octroi de crédits dans le cadre du régime de garantie bancaire.

L'intervenant cite encore le cas d'un indépendant qui a toujours respecté ses engagements financiers malgré l'actuelle crise du coronavirus et dont la banque a converti le mandat des prêts contractés pour ses deux entreprises en une hypothèque. Les coûts élevés de cette opération ont été répercutés directement sur le client, qui n'avait rien demandé et avait toujours respecté scrupuleusement ses engagements financiers envers la banque.

L'intervenant fait ensuite observer que, lors des interventions des représentants des banques, pas un mot n'a été dit sur les problèmes du *leasing*. L'intervenant regrette que les banques ne fassent pas preuve de la souplesse et de la flexibilité nécessaires pour apporter des réponses sur mesure aux problèmes spécifiques rencontrés actuellement par un grand nombre d'indépendants et de chefs d'entreprise.

L'intervenant constate qu'en dépit de la crise du coronavirus, les banques aiment afficher leurs bons chiffres d'affaires. Il aurait préféré que les banques brossent actuellement un tableau moins réjouissant, simplement parce qu'elles auraient osé fournir les crédits suffisants aux entreprises et aux indépendants en difficulté.

Il est conscient du fait que les nombreuses mesures de soutien peuvent artificiellement aider les entreprises, qui connaissent préalablement des difficultés, à survivre pendant la crise et même à profiter de la crise pour garder la tête hors de l'eau. En effet, l'objectif ne peut pas être que les nombreuses mesures de soutien maintiennent à flot, voire renforcent, les entreprises zombies. Cette évolution nuit à une relance structurelle et durable de l'économie pendant la période post-corona.

En ce qui concerne la répartition des distributeurs automatiques de billets, l'intervenant souligne que ces dernières années, de très nombreux habitants des régions rurales ont vu le nombre d'agences bancaires et de bureaux de poste diminuer systématiquement. Plus même, ces régions rurales ont également dû subir ces dernières années la fermeture des gares ferroviaires, la réduction des lignes de bus et la diminution du nombre de distributeurs automatiques. Selon l'intervenant, le mouvement des gilets jaunes trouve son origine dans ce développement durable, qui engendre un important désinvestissement dans les zones rurales et provoque une grande frustration pour leurs habitants.

banques meer ademruimte te verstrekken bij het toekennen van kredieten in het kader van bankgarantieregeling.

Bovendien haalt de spreker het wedervaren aan van een zelfstandige die steeds, ondanks de huidige coronacrisis, zijn financiële verplichtingen is nagekomen, en waarbij zijn bank het mandaat van de leningen in het kader van zijn twee bedrijven heeft omgezet in een hypotheek. De hoge kosten hiervan werden rechtstreeks doorgerekend aan de klant die daarvoor niet eens heeft verzocht en steeds stipt en tijdig zijn financiële verplichtingen ten aanzien van de bank is nagekomen.

Vervolgens merkt de spreker op dat er tijdens de uitzettingen door de vertegenwoordigers van de banken met geen woord is gerept betreffende de problemen inzake *leasing*. De spreker betreurt dat de banken niet de nodige soepelheid en flexibiliteit aan de dag kunnen leggen om op maat gemaakte antwoorden te kunnen formuleren ten aanzien van de particuliere problemen die zich thans bij heel wat zelfstandigen en bedrijfsleiders stellen.

De spreker stelt vast dat de banken graag uitpakken met hun goede omzetcijfers ondanks de coronacrisis. Hij zou liever gehad hebben dat de banken thans een minder rooskleurig plaatje kunnen opdissen net omdat ze gedurfd hebben om voldoende kredieten te verschaffen aan de ondernemingen en zelfstandigen in nood.

Hij erkent dat hij zich bewust is van het feit dat de vele steunmaatregelen ervoor kunnen zorgen dat noodlijdende bedrijven voorafgaand aan de coronacrisis op kunstmatige wijze doorheen de coronacrisis worden gesleurd en kunnen profiteren van de crisis om hun hoofd boven water te houden. Het kan inderdaad niet de bedoeling zijn dat de vele steunmaatregelen de zombiebedrijven overeind houden en zelfs versterken. Deze evolutie is nefast voor een structurele en duurzame relance van de economie in het postcoronatijdperk.

Inzake de verspreiding van de geldautomaten, benadrukt de spreker dat heel wat bewoners van landelijke gebieden de afgelopen jaren systematisch het aantal bankkantoren alsook het aantal postkantoren hebben zien dalen. Meer nog, deze landelijke gebieden hebben de afgelopen jaren evenzeer de sluiting van treinstations, de vermindering van buslijnen en de daling van het aantal geldautomaten moeten ondergaan. De beweging van de gele hesjes vindt volgens de spreker haar oorsprong in deze duurzame ontwikkeling waarbij er een sterk doorgedreven desinvestering plaatsvindt van de landelijke gebieden en dit tot grote frustratie van haar bewoners.

C'est pour cette raison que son groupe est favorable à l'introduction d'un service bancaire universel sur le modèle du service postal universel. L'intervenant déposera une proposition de résolution en la matière avec ses collègues, M. Josy Arens et Mme Vanessa Matz. Il se demande par ailleurs si l'obligation de bpost de prévoir un nombre suffisant de distributeurs automatiques prendra fin avec le futur déploiement du réseau Jofico.

Ensuite, l'intervenant estime que le projet de Batopin de déployer 10 distributeurs à Namur est insuffisant par rapport à l'importance et à la taille de la ville. Cette annonce ne lui donne pas du tout le sentiment que les besoins en services de base sont enfin pris au sérieux dans les régions rurales. Il estime que Batopin devrait déployer beaucoup plus de distributeurs automatiques, afin de renforcer son objectif de fournir des services bancaires de base et de le rendre plus crédible.

Il s'interroge également sur les motivations qui poussent les deux initiatives Batopin et Jofico à développer leurs propres réseaux de distributeurs plutôt qu'un seul grand réseau unifié de distributeurs, avec un volume et une portée suffisamment grands. Il espère que leurs représentants respectifs seront en mesure de faire la lumière sur cette question.

Enfin, l'intervenant espère que dans les semaines, les mois et les années à venir, les banques joueront pleinement leur rôle en collaboration avec d'autres acteurs sociaux, comme par exemple les responsables politiques, pour parvenir à une croissance économique durable basée sur un octroi de crédits souple, qui renforce la santé du tissu économique, et pour proposer d'importants services de base, largement implantés, comme des distributeurs automatiques, afin de fournir des services aux citoyens qui sont victimes de la fracture numérique.

### III. — RÉPONSES DES INTERVENANTS

*M. Karel Baert, CEO, Febelfin*, souligne tout d'abord que le secteur bancaire, avec les autres parties prenantes, essaie de jouer pleinement son rôle en ces temps difficiles caractérisés par la crise du coronavirus.

En ce qui concerne la qualification de la viabilité d'une entreprise, l'intervenant fait observer que ce concept est expliqué plus en détail dans la troisième charte concernant les moratoires qui peuvent être prolongés au-delà de neuf mois, si les entreprises concernées peuvent démontrer qu'elles sont saines. Concrètement, il s'agit

Daarom pleit zijn fractie voor de invoering van een universele bankdienst in navolging van de universele postdienst. De spreker zal hiervoor samen met zijn collega's de heer Josy Arens en mevrouw Vanessa Matz een voorstel van resolutie indienen. Hij vraagt zich trouwens af of de verplichtingen van bpost om te voorzien in voldoende geldautomaten zal vervallen bij de toekomstige uitrol van het Jofico-netwerk.

Vervolgens meent de spreker dat het voornemen van Batopin om in Namen 10 geldautomaten uit te rollen onvoldoende is in verhouding tot het belang en de grootte van de stad. Deze aankondiging roept bij de spreker hoegenaamd geen gevoel op dat de noden inzake basisdiensten in de landelijke gebieden eindelijk ernstig worden genomen. Hij meent dat Batopin veel meer geldautomaten moet uitrollen om haar streven tot het verschaffen van basisbankdiensten meer kracht bij te zetten en geloofwaardig te maken.

Daarnaast vraagt hij zich ook af op basis van welke motieven de beide initiatieven Batopin en Jofico hun eigen netwerk aan geldautomaten uitbouwen in plaats van één groot eengemaakt netwerk aan geldautomaten met een voldoende groot volume en bereik te ontwikkelen. Hij hoopt dat hun respectieve vertegenwoordigers hieromtrent meer duiding kunnen verschaffen.

Tot slot hoopt de spreker dat de banken in de loop van de komende weken, maanden en jaren, volop hun rol zullen spelen in samenwerking met andere maatschappelijke actoren, zoals bijvoorbeeld de beleidsverantwoordelijken, om een duurzame economische groei te realiseren aan de hand van een soepele kredietverlening die de gezondheid van het economisch weefsel versterkt alsook om belangrijke basisdiensten zoals geldautomaten wijdverbreid aan te bieden, teneinde diensten te verstrekken aan burgers die zich middenin de digitale kloof bevinden.

### III. — ANTWOORDEN VAN DE SPREKERS

*De heer Karel Baert, CEO, Febelfin*, benadrukt vooreerst dat de bankensector samen met de andere *stakeholders* haar rol voluit probeert te spelen in deze moeilijke tijden die gekenmerkt worden door de coronacrisis.

Inzake de kwalificatie van de levensvatbaarheid van een bedrijf, merkt de spreker op dat dit concept verder wordt toegelicht in het derde charter betreffende de moratoria die tot meer dan 9 maanden konden verlengd worden indien de betrokken bedrijven kunnen aantonen dat zij gezond zijn. Dit houdt *in concreto* in dat het om

des entreprises qui n'avaient pas de fonds propres négatifs avant le début de la crise du coronavirus.

L'intervenant souligne en outre que les banques ont pu aider leurs clients en leur accordant des crédits moins chers que ceux couverts par les garanties d'État. Il précise que les clients qui bénéficient d'un prêt qui est couvert par la garantie d'État II sont tenus de payer une prime supplémentaire de 50 points de base pour une durée allant jusqu'à 36 mois et une prime supplémentaire de 100 points de base pour une durée comprise entre 3 et 5 ans pour la garantie d'État. Le faible recours aux prêts garantis par l'État signifie donc que les clients ont pu négocier des formules de crédit plus intéressantes auprès des banques. Il estime toutefois que le régime de garantie bancaire sera de plus en plus utilisé dans les mois à venir, car les besoins des entreprises se modifieront avec l'évolution de la crise du coronavirus. La récente tendance à la hausse en est déjà un signe avant-coureur.

En ce qui concerne les pertes de crédit attendues, l'intervenant signale que, pour l'année 2020, les banques dans leur ensemble avaient repris un montant de 2,5 milliards d'euros de provisions dans leurs bilans pour couvrir d'éventuels défauts de paiement des entreprises. Ce montant est inférieur aux 7 milliards d'euros avancés par les banques néerlandaises pour d'éventuels défauts de paiement des entreprises et des indépendants.

En ce qui concerne le versement de dividendes, l'intervenant fait observer que la Banque centrale européenne (BCE) recommande aux banques de ne pas verser de dividendes pour l'année 2020. La BCE a ajusté son point de vue pour 2021, en fixant un certain nombre de plafonds. Il appartient bien sûr aux banques concernées de se positionner par rapport à ce point de vue.

*M. Marc Raisière, CEO, Belfius Banque*, regrette encore une fois que ses propos, qui ont été publiés dans l'hebdomadaire Trends, aient provoqué de violentes réactions et aient blessé un grand nombre d'entreprises et d'indépendants.

Il signale en outre que Belfius a mis en réserve un montant de 453 millions d'euros de provisions pour couvrir de futurs défauts de paiement dans son portefeuille de crédits, et ce consécutivement aux futures faillites qui interviendront dans le courant des années 2021 et 2022.

L'intervenant signale également qu'à la suite des propos malheureux qu'il a tenus dans le magazine Trends, il a pu rencontrer à plusieurs reprises des représentants

bedrijven gaat die voor de uitbraak van de coronacrisis geen negatief eigen vermogen hadden.

Daarnaast stipt de spreker aan dat de banken hun klanten hebben kunnen helpen aan de hand van goedkopere kredieten dan de kredieten die vallen onder staatswaarborg. Hij wijst erop dat de klanten die genieten van een lening onder de staatswaarborg II verplicht zijn om een bijkomende premie van 50 basispunten te betalen bij een looptijd tot 36 maanden en een bijkomende premie van 100 basispunten bij een looptijd tussen 3 en 5 jaar voor de staatswaarborg. Het geringe gebruik van de kredieten onder staatswaarborg betekent dus dat de klanten meer aantrekkelijke kredietformules konden bedingen bij de banken. Hij meent echter wel dat de bankgarantieregeling in de loop van de komende maanden steeds meer en meer zal aangewend worden omdat de noden van de ondernemingen door de evolutie van de coronacrisis zullen wijzigen. De recente stijgende tendens is hiervan reeds een voorbode.

Inzake de verwachte kredietverliezen, wijst de spreker erop dat voor het jaar 2020 de banken in hun geheel een bedrag ten belope van 2,5 miljard euro aan voorzieningen in hun balansen hebben opgenomen om eventuele wanbetaling van bedrijven op te vangen. Dit bedrag is lager dan de 7 miljard euro die door de Nederlandse banken naar voren wordt geschoven aan potentiële wanbetalingen door de ondernemingen en zelfstandigen.

Met betrekking tot het uitkeren van dividendes, merkt de spreker op dat het standpunt van de Europese Centrale Bank (ECB) erin bestaat dat zij voor het jaar 2020 aan de banken aanbeveelt om geen dividendes uit te keren. De ECB heeft dit standpunt voor 2021 aangepast waarbij er een aantal maxima werden geïnstalleerd. Het is uiteraard aan de betrokken banken om zich ten aanzien van dit standpunt te positioneren.

*De heer Marc Raisière, CEO, Belfius Bank*, wenst nogmaals zijn spijt uit te drukken ten aanzien van het feit dat hij heftige reacties heeft uitgelokt met zijn standpunten die verschenen zijn in het weekblad Trends en waarbij hij evenzeer een grote groep van ondernemingen en zelfstandigen heeft gekwetst.

Daarnaast merkt de spreker op dat Belfius een bedrag ten belope van 453 miljoen euro heeft opzijgezet aan voorzieningen in het vooruitzicht van toekomstige wanbetalingen op haar kredietportefeuille wegens toekomstige faillissementen die in de loop van 2021 en 2022 zullen plaatsvinden.

Vervolgens merkt de spreker op dat hij in navolging van zijn hoogst ongelukkigste uitspraken in het magazine Trends meerdere ontmoetingen heeft gehad met

du secteur horeca et de la branche hôtelière. Il déclare à cet égard que Belfius n'établit pas de liste noire d'entreprises et/ou de secteurs d'entreprises spécifiques. L'intervenant déclare formellement qu'aucun secteur ne figure sur une liste noire.

Il souligne qu'à l'heure actuelle, les banques mettent tout en œuvre pour remplir au mieux leur rôle social et essaient de soutenir au maximum les entreprises et les indépendants. En outre, Belfius gère 180 000 comptes liés à des personnes socialement vulnérables qui risquent trop souvent d'être exclues des services bancaires essentiels dans le circuit bancaire régulier.

Il signale en outre que le nombre de crédits à long terme accordés par Belfius a augmenté, bien que légèrement. Cette augmentation va à l'encontre des tendances de cette crise du coronavirus qui montrent que trop souvent, les investisseurs ont gelé leurs plans d'investissement à long terme. La légère augmentation de ces crédits à long terme prouve donc que Belfius soutient une reprise économique durable en libérant des crédits dans le cadre de décisions d'investissement à long terme.

En outre, l'octroi de crédits à court terme a été remplacé, d'une part, par les moratoires accordés par les banques et, d'autre part, par les mesures de soutien spécifiques que les autorités fédérales et régionales ont accordées aux entreprises. En ce qui concerne Belfius, cela représente un montant de 620 millions d'euros.

Enfin, l'intervenant déclare qu'il est prêt à examiner les dossiers de crédit des entrepreneurs et des indépendants qui estiment avoir été traités de façon désobligeante par Belfius et qui s'en sont plaint auprès des nombreux responsables politiques. Il demande dès lors aux membres de la commission d'inviter ces entrepreneurs et indépendants à reprendre contact avec Belfius afin que leur demande de crédit puisse être réexaminée. Il souligne toutefois qu'il existe une importante restriction légale qui interdit aux banques d'accorder des crédits aux entreprises, aux indépendants et aux particuliers qui ne sont pas suffisamment solvables.

*M. Dirk Gyslinck, membre du comité de direction, responsable de Wealth, Entreprises & Public, Belfius Banque, insiste sur le fait que Belfius n'établit pas de liste noire reprenant certains secteurs, comme par exemple le secteur horeca. Il souhaite étayer cette affirmation par quelques chiffres concrets. L'intervenant rappelle qu'en 2020, Belfius a accordé des prêts à 1 200 entrepreneurs*

vertegenwoordigers van de horecasector en de hotelbranche. Hij stipt hierbij aan dat Belfius er geen zwarte lijsten op na houdt met betrekking tot specifieke ondernemingen en/of sectoren van ondernemingen. De spreker stelt formeel dat geen enkele sector op een zwarte lijst staat.

De spreker benadrukt dat vandaag de dag de banken alles in het werk stellen om hun maatschappelijk rol maximaal te vervullen waarbij zij maximaal de ondernemingen en zelfstandigen proberen te ondersteunen. Daarnaast beheert Belfius 180 000 rekeningen die gekoppeld zijn aan sociaal kwetsbare personen die in het reguliere bankcircuit maar al te vaak uitgesloten dreigen te worden van essentiële bankdiensten.

Hij wijst er bovendien op dat het aantal leningen op lange termijn die door Belfius werden verstrekt zijn toegenomen, zij het lichtjes. Deze stijging gaat in tegen de trends van deze coronacrisis waarbij investeerders maar al te vaak hun investeringsplannen op de lange termijn in de koelkast hebben gestopt. De lichte stijging van deze langetermijnleningen toont dan ook aan dat Belfius het duurzame economische herstel ondersteunt door kredieten vrij te maken in het kader van investeringsbeslissingen op lange termijn.

Daarnaast werden de kredietverstrekkingen op korte termijn vervangen door de moratoria die door de banken werden toegekend alsook door de specifieke steunmaatregelen die door de federale en regionale overheden aan de bedrijven werden verleend. Voor wat betreft Belfius, gaat het hierbij om een bedrag ten belope van 620 miljoen euro.

Tot slot geeft de spreker aan dat hij bereid is om de kredietdossiers van die ondernemers en zelfstandigen te herbekijken die zich onheus behandeld voelen door Belfius en die hierover hun beklag hebben gedaan bij de vele politieke verantwoordelijken. Hij vraagt dan ook aan de commissieleden om deze ondernemers en zelfstandigen aan te sporen opnieuw contact op te nemen met Belfius zodat hun kredietaanvraag opnieuw kan onderzocht worden. Hij benadrukt hierbij echter wel dat er een belangrijke wettelijke beperking bestaat die aan banken verbiedt om kredieten te verschaffen aan ondernemingen, zelfstandigen en personen die onvoldoende kredietwaardig zijn.

*De heer Dirk Gyslinck, lid van het directiecomité, verantwoordelijk voor Wealth, Entreprises & Public, Belfius Bank, benadrukt dat er binnen Belfius geen zwarte lijst bestaat waarop bepaalde sectoren, zoals bijvoorbeeld de horecasector, staan opgelijst. Hij wenst deze stelling te stutten aan de hand van een aantal concrete cijfers. De spreker wijst erop dat Belfius in 2020 aan 1 200*



du secteur horeca. Concrètement, il s'agit notamment de 919 restaurants et 153 cafés pour lesquels des indépendants individuels ont pu compter sur Belfius en 2020 dans le cadre de l'obtention d'un prêt aux entreprises.

En ce qui concerne les moratoires, l'intervenant fait observer qu'en 2020, Belfius a accordé près de 900 millions d'euros de moratoires pour des leasings. L'intervenant signale qu'il n'existait pas de charte interbancaire pour ce type de moratoires. Cette initiative a vu le jour parce que Belfius a estimé qu'il était important d'accorder à certaines entreprises des moratoires pour les leasings.

En ce qui concerne les moratoires pour les prêts tels qu'ils sont repris dans la charte conclue avec l'État et le secteur bancaire, l'intervenant fait observer qu'à cet égard, Belfius a respecté les accords en vigueur, mais a également accordé, en plus, un report pour d'autres prêts qui ne remplissaient pas les conditions de la charte, et ce à concurrence d'un montant d'1,5 milliard d'euros. L'intervenant conclut que Belfius, en plus des structures existantes et convenues, a entrepris des démarches supplémentaires pour guider les entreprises à travers la crise du coronavirus.

*Mme Marianne Collin, CRO, Belfius Banque*, souligne que Belfius n'a pas durci les règles relatives à l'octroi de prêts hypothécaires aux jeunes et aux familles. Les chiffres montrent que 30 % des prêts hypothécaires octroyés l'ont été à des personnes âgées de moins de 30 ans. Ce chiffre est relativement stable depuis quelques années et n'a pas changé en 2020, année de la crise.

En ce qui concerne le durcissement des règles relatives à l'octroi de prêts hypothécaires imposées par la BNB, l'intervenante souligne que Belfius a justement prévu des exceptions pour les jeunes et les familles, afin de garantir le droit des jeunes à acquérir leur propre logement.

*M. Daniel Falque, CEO, Division Belgique de KBC*, signale que KBC n'a pas reçu de questions directes des membres de la commission. Il indique que le représentant de Febelfin a déjà répondu aux questions générales, mais qu'il est toujours prêt à répondre à des questions spécifiques supplémentaires concernant KBC.

*M. Bart Ballon, Directeur, Banque des Entrepreneurs, BNP Paribas Fortis*, dément formellement que BNP Paribas Fortis ait établi des listes noires de secteurs et/ou d'entreprises qui ne seraient plus éligibles pour toute forme de crédit.

ondernemers uit de horecasector een krediet heeft toegekend. *In concreto* gaat het onder meer om 919 restaurants en 153 cafés waarbij individuele zelfstandigen in 2020 op Belfius hebben kunnen rekenen in het kader van het verwerven van een ondernemingskrediet.

Met betrekking tot de moratoria, merkt de spreker op dat Belfius in 2020 bijna 900 miljoen euro aan moratoria heeft toegekend aan *leasings*. De spreker wijst erop dat voor dit soort moratoria geen enkel interbancair charter bestond. Dit initiatief kwam tot stand omdat Belfius meende dat het belangrijk was voor bepaalde ondernemingen om moratoria te verlenen betreffende de *leasings*.

Inzake de moratoria ten aanzien van kredieten zoals opgenomen in het charter dat werd afgesloten met de overheid en de banksector, merkt de spreker op dat Belfius hierbij de geldende afspraken heeft nageleefd maar zij heeft daarbovenop nog uitstel verleend aan andere kredieten die niet beantwoordden aan de voorwaarden opgenomen in het charter en dit ten belope van 1,5 miljard euro. De spreker besluit dat Belfius extra stappen heeft ondernomen bovenop de bestaande en afgesproken kaders om de ondernemingen doorheen de coronacrisis te loodsen.

*Mevrouw Marianne Collin, CRO, Belfius Bank*, stipt aan dat Belfius de regels inzake de hypothecaire kredietverlening aan jonge personen en gezinnen niet heeft verstrengd. Uit de cijfers blijkt dat 30 % van de verstrekte hypothecaire kredieten werden verleend aan personen jonger dan 30 jaar. Dat cijfer is reeds enkele jaren vrij stabiel en onderging geen wijzigingen tijdens het coronajaar 2020.

Met betrekking tot de aanscherping van de regels van de hypothecaire kredietverlening opgelegd door de NBB, merkt de spreker op dat Belfius net aan de jonge personen en gezinnen uitzonderingen heeft toegekend teneinde het recht op de verwerving van een eigen woning ook voor jonge personen te vrijwaren.

*De heer Daniel Falque, CEO KBC Divisie België*, merkt op dat KBC geen rechtstreekse vragen van de commissieleden heeft ontvangen. Hij geeft aan dat de algemene vragen reeds beantwoord werden door de vertegenwoordiger van Febelfin maar hij is steeds bereid om te antwoorden op bijkomende specifieke vragen ten aanzien van KBC.

*De heer Bart Ballon, Director, Bank for Entrepreneurs, BNP Paribas Fortis*, ontkent formeel dat BNP Paribas Fortis zwarte lijsten heeft opgesteld waarop sectoren en/of ondernemingen fungeren die niet meer in aanmerking zouden komen voor enige vorm van kredietverlening.

Il ajoute qu'en temps normal, le secteur horeca représente environ 5 % du total des prêts accordés au segment des petites entreprises. Il évoque ensuite les mesures d'aide accordées en soulignant que, durant la première phase des moratoires, 14 % du volume total des montants bénéficiant d'un report de paiement concernaient le secteur horeca et que durant l'actuelle deuxième phase, ce chiffre est passé à 28 %.

L'intervenant observe le même phénomène pour le mécanisme de garantie bancaire, dans le cadre duquel 12 % des prêts octroyés concernent le secteur horeca. Une fois de plus, le poids de l'horeca est bien plus important que dans la répartition classique d'un portefeuille de crédits.

En ce qui concerne les crédits logement, l'intervenant souligne que BNP Paribas Fortis utilise pleinement la possibilité de dépasser de 35 % le quota de 90 % pour les premiers acquérants. Il reconnaît qu'il existe une grande disparité entre les différentes régions de Belgique, mais que BNP Paribas Fortis fait tout ce qu'elle peut pour appliquer les règles en vigueur là où c'est possible.

L'intervenant confirme ensuite que BNP Paribas Fortis, elle aussi, respecte scrupuleusement les critères énoncés dans les chartes existantes. La banque ne va pas au-delà des règles énoncées dans les chartes, mais elle applique strictement les règles en vigueur.

En ce qui concerne le leasing, l'intervenant signale qu'au plus fort de la crise du coronavirus, pas moins de 25 % de tous les contrats de leasing ont été placés sous moratoire. Sur ce point, BNP Paribas Fortis est également allée au-delà des exigences des chartes.

En ce qui concerne le plafond pour les paiements sans contact, qui est actuellement fixé à 50 euros, l'intervenant tend la main aux membres de la commission qui ont suggéré de relever ce plafond. Dans ce dossier, BNP Paribas Fortis est tout à fait prête à discuter et à examiner comment le plafond pourrait être relevé à 100 euros.

En outre, l'intervenant note que BNP Paribas Fortis a également joué un rôle important pour soutenir les entrepreneurs, au-delà de sa simple fonction de financeur. BNP Paribas Fortis a pris de très nombreuses initiatives pour accompagner les entreprises dans le cadre de leur transformation numérique. Elle a notamment fourni gratuitement des terminaux de paiement et mis en place un parcours d'accompagnement pour former ces entrepreneurs dans le cadre de la transition numérique.

Hij stipt aan dat in normale tijden de horecasector ongeveer 5 % voor haar rekening neemt van de totale kredietverlening voor het kleinere bedrijvensegment. Vervolgens zoomt de spreker in op de verleende steunmaatregelen en merkt hij op dat in de eerste fase van de moratoria 14 % van het totale volume aan betalingsuitstel toe te schrijven was aan de horeca en in de huidige tweede fase loopt dit cijfer verder op naar 28 %.

Hetzelfde fenomeen stelt de spreker vast in het kader van het bankgarantiemechanisme waarbij de horecasector 12 % van de binnen dit mechanisme verleende kredieten voor haar rekening neemt. Opnieuw is het gewicht van de horeca hierbij veel groter dan bij de klassieke verdeling in het kader van een kredietportefeuille.

Inzake de woonkredieten, stipt de spreker aan dat BNP Paribas Fortis ten volle gebruik maakt van de 35 % mogelijkheid om boven een quotiteit van 90 % te gaan in het kader van de *first time buyers*. Hij erkent dat er een grote diversiteit bestaat binnen de verschillende regio's in België maar dat BNP Paribas Fortis er alles aan doet om de geldende regels toe te passen waar mogelijk.

Vervolgens bevestigt de spreker dat de criteria die opgesteld zijn binnen de bestaande charters ook binnen BNP Paribas Fortis strikt nageleefd worden. De bank gaat niet verder dan de regels opgenomen in de charters maar de regels die gelden worden weliswaar strikt toegepast.

Inzake leasing stipt de spreker aan dat op het hoogtepunt van de coronacrisis maar liefst 25 % van alle leasingcontracten onder een moratorium werden geplaatst. BNP Paribas Fortis is ook op dit vlak verdergegaan dan de charters voorschreven.

Met betrekking tot het plafond op contactloos betalen dat thans 50 euro bedraagt, reikt de spreker de hand aan die commissieleden die de suggestie hebben geformuleerd om het plafond te verhogen. BNP Paribas Fortis wil in dit dossier zeker het gesprek aangaan en nagaan hoe het plafondbedrag kan verhoogd worden tot 100 euro.

Daarnaast merkt de spreker op dat BNP Paribas Fortis ook een belangrijk ondersteunende rol heeft gespeeld naar ondernemers los van de loutere financieringsfunctie. De spreker merkt op dat BNP Paribas Fortis heel wat initiatieven heeft genomen om de ondernemingen te begeleiden in het kader van hun digitale transformatie. Hierbij werden gratis betaalterminals verschaft en werd er een begeleidingstraject uitgewerkt om die ondernemers op te leiden in het kader van de digitale transitie.

Enfin, l'intervenant fait observer que BNP Paribas Fortis a effectivement accordé un report de paiement à 844 clients non viables, ainsi qu'à des clients qui avaient initialement dépassé le délai convenu de 9 mois. Au total, un montant de 750 millions d'euros a été placé sous moratoire.

*M. Philippe Wallez, Member of the Executive Committee, Head of Business Banking Belgium, ING Belgique, répond qu'ING Belgique prend très à cœur son rôle social de prêteur. Un équilibre doit être trouvé entre les responsabilités de la banque et la protection des épargnants.*

Le rôle de la banque est de financer les investissements futurs fournir des entreprises, à condition qu'elles puissent rembourser le prêt. L'intervenant insiste sur le fait que le rôle social d'une banque ne consiste pas à accorder des prêts qui ne peuvent pas être remboursés. Le risque de non-remboursement repose sur les actionnaires qui ont apporté le capital à la banque.

Lorsqu'elle accorde un prêt, une banque examine donc d'abord la capacité de remboursement de l'emprunteur. Plus particulièrement pendant cette période de COVID, il était difficile pour les banques d'évaluer correctement cette capacité de remboursement.

Par ailleurs, lorsque la banque octroie un prêt, il est également essentiel que celui-ci soit approprié. À cet égard, la garantie d'État I a été un échec, car la durée des crédits était trop courte. L'emprunteur devait avoir une capacité suffisante pour pouvoir rembourser le crédit dans l'année. Ce court terme mettait trop de pression sur la capacité de remboursement. Les entreprises qui ont dû fermer leurs portes pendant six mois en raison d'un confinement ne parviennent généralement pas à rembourser le crédit dans les six mois qui suivent. C'est dans ce sens qu'il faut comprendre la déclaration de M. Peter Adams, CEO d'ING Belgique.

En ce qui concerne la définition d'une entreprise saine, l'intervenant rappelle qu'elle a été clairement arrêtée en concertation avec les autorités, la Banque nationale de Belgique et les banques. Cette définition est strictement respectée par ING Belgique.

En ce qui concerne les conditions du moratoire, M. Wallez répond qu'ING Belgique les respecte rigoureusement. Si un emprunteur souhaite bénéficier du

Tot slot stipt de spreker aan dat BNP Paribas Fortis aan 844 *non-viable* klanten wel degelijk een betaaluitstel heeft verleend en ook voor klanten die in eerste instantie de overeengekomen termijn van 9 maanden overschreden. In totaliteit gaat het hierbij om een bedrag ten belope van 750 miljoen euro dat onder moratorium werd geplaatst.

*De heer Philippe Wallez, Member of the Executive Committee en Head of Business Banking Belgium, ING Belgium, antwoordt dat ING Belgium zijn maatschappelijke rol als kredietverlener ter harte neemt. Er dient een evenwicht gevonden te worden tussen de verantwoordelijkheden van de bank en de bescherming van de spaarders.*

De bank heeft als rol ondernemingen financiering te geven voor hun toekomstige investeringen op voorwaarde dat de klant het krediet kan terugbetalen. De spreker beklemtoont dat de maatschappelijke rol van een bank er niet in bestaat om kredieten te verlenen die niet kunnen worden terugbetaald. Het risico voor de niet terugbetaling ligt bij de aandeelhouders die aan de bank kapitaal hebben verstrekt.

Bij het toekennen van kredieten zal een bank dus in eerste plaats kijken naar de terugbetalingscapaciteit van de kredietnemer. Zeker in deze COVID-periode was het voor de banken moeilijk om deze terugbetalingscapaciteit correct in te schatten.

Daarnaast is het bij de toekenning van kredieten ook fundamenteel dat een gepast krediet wordt toegekend. Op dat vlak schoot de Staatswaarborg I te kort omdat de looptijd van de kredieten te kort was. Er diende voldoende terugbetalingscapaciteit aanwezig te zijn om het krediet binnen het jaar terug te betalen. Deze korte termijn plaatste te veel druk op de terugbetalingscapaciteit. Ondernemingen die zes maanden gesloten zijn wegens een lockdown slagen er meestal niet in om het krediet in de volgende zes maanden terug te betalen. Het is in die zin dat de uitspraak van de heer Peter Adams, CEO van ING Belgium moet worden begrepen.

Wat de definitie van gezonde bedrijven betreft wijst de spreker erop dat deze definities duidelijk werden afgesproken in overleg met de overheid, de Nationale Bank van België en de banken. Deze definitie wordt door ING Belgium strikt nageleefd.

Met de betrekking tot de voorwaarden voor het moratorium antwoordt de heer Wallez dat deze voorwaarden door ING Belgium strikt worden nageleefd. Als

moratoire et remplit les conditions, ING Belgique accorde automatiquement ce moratoire, sans exception.

L'intervenant confirme qu'ING Belgique ne tient pas de liste noire des secteurs dans lesquels elle n'accorde pas de prêts aux entreprises. La seule restriction pour l'octroi d'un crédit se situe au niveau de la conformité. Ainsi par exemple, aucun prêt n'est accordé aux armuriers. Certains secteurs sont exclus dans le cadre de la politique de durabilité. Mais cela ne concerne évidemment pas le secteur horeca et les autres secteurs connexes.

L'intervenant aborde ensuite la question d'Opticash. ING Belgique n'a pas changé sa politique concernant Opticash. Elle ne prévoit pas non plus de la modifier à l'avenir.

M. Wallez signale également qu'ING Belgique a déjà passé en revue 80 % de son portefeuille de crédits. Les clients de la banque ont été approchés de manière proactive pour éviter des problèmes de crédit.

Enfin, M. Wallez lance encore un appel pour convaincre le plus de commerçants possible à installer le plus possible de systèmes de paiement numérique, afin de limiter au maximum les paiements en espèces.

*M. Kris De Ryck, CEO de Batopin, répond que la législation sur le transport de valeurs et la sécurité des distributeurs automatiques de billets concerne principalement les organismes de crédit et bpost. Batopin interviendra en tant qu'organisme de paiement et exercera les mêmes activités que les banques, sous les mêmes conditions en ce qui concerne le traitement du cash et les dépôts et retraits de cash. Une petite modification de la loi est actuellement en préparation pour rendre tout cela légalement possible.*

En ce qui concerne l'accès aux distributeurs automatiques pour les personnes handicapées, l'intervenant signale que tout est mis en œuvre pour maximiser cet accès.

En ce qui concerne la relation entre Batopin et Jofico, l'intervenant répond que la plupart des banques sont représentées soit dans Batopin, soit dans Jofico. C'est la différence au niveau des intérêts stratégiques et pratiques qui a donné naissance à deux organisations différentes. Batopin est ouverte à l'arrivée de nouveaux membres. La division du marché des distributeurs entre différents acteurs n'a aucun impact pour le citoyen. Outre les réseaux de Batopin et de Jofico, d'autres réseaux ATM sont également actifs dans notre pays.

een kredietnemer gebruikt wenst te maken van het moratorium en aan de voorwaarden voldoet, wordt dat moratorium door ING Belgium automatisch toegekend zonder uitzondering.

De spreker bevestigt dat er bij ING Belgium geen zwarte lijst bestaat van sectoren waarvoor ING Belgium geen krediet verstrekt aan bedrijven. De enige beperking aan de kredietverlening bestaat op het vlak van compliance. Zo worden er bijvoorbeeld geen kredieten verschaft aan wapenhandelaars. Bepaalde sectoren worden uitgesloten wegens het duurzaamheidsbeleid. Maar dit heeft uiteraard geen betrekking op de horecasector of andere aanverwante sectoren.

Verder gaat de spreker nog in op de vraag omtrent Opticash. ING Belgium heeft haar beleid inzake Opticash niet gewijzigd. Er zijn ook geen plannen om dit beleid in de toekomst te wijzigen.

Ook wijst de heer Wallez erop dat ING Belgium reeds 80 % van haar kredietportefeuille heeft gescreend. De klanten van de bank worden proactief benaderd om kredietproblemen te voorkomen.

Tot slot doet de heer Wallez nog een oproep om zo veel mogelijk winkeliers te overtuigen om zoveel mogelijk digitale betaalsystemen te installeren zodat cashbetalingen zoveel mogelijk worden beperkt.

*De heer Kris De Ryck, CEO, Batopin, antwoordt dat de wetgeving over de waardetransporten en de beveiliging van geldautomaten voornamelijk betrekking heeft op kredietinstellingen en bpost. Batopin zal fungeren als een betaalinstantie en zal dezelfde activiteiten uitoefenen als de banken en ook onder dezelfde voorwaarden wat betreft de behandeling van cash, cashdeposit en geldopnames. Momenteel wordt gewerkt aan een kleine wetswijziging om dit wettelijk mogelijk te maken.*

Wat de toegang tot geldautomaten voor mindervaliden betreft wijst de spreker erop dat alles in het werk wordt gesteld om deze toegang te maximaliseren.

Met betrekking tot de verhouding tussen Batopin en Jofico antwoordt de spreker dat de meeste banken vertegenwoordigd zijn in ofwel Batopin of Jofico. Het verschil in strategische en praktische belangen heeft gemaakt dat er twee verschillende organisaties zijn ontstaan. Batopin staat open voor toetreding van nieuwe leden. De opdeling van de markt van geldautomaten tussen verschillende spelers heeft geen impact op de burger. Naast het netwerk van Batopin en Jofico zijn er nog andere ATM-netwerken actief in ons land.



L'intervenant insiste sur le fait que Batopin attache une grande importance à la concertation avec les autorités locales. En Wallonie, Batopin a déjà organisé une concertation avec la Commission des pouvoirs publics et en Flandre, elle cherche à établir des contacts avec la *Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten* (VVSG). Le but est d'associer progressivement toutes les communes à la concertation. Dans chaque projet, il existe une forte interaction avec les autorités locales, notamment au niveau des permis de bâtir.

M. De Ryck fait remarquer que notre pays dispose déjà d'une bonne répartition des distributeurs automatiques. Batopin cherche précisément à inverser la tendance à la réduction du nombre de distributeurs automatiques et à stabiliser l'accès à ceux-ci. Aujourd'hui, l'objectif que 95 % des Belges disposent d'un distributeur automatique à moins de 5 km de leur domicile est déjà presque atteint dans notre pays. Le défi pour Batopin est de pérenniser cette situation dans un marché où les volumes diminuent et les coûts sont élevés. En effet, proposer du cash coûte cher. L'intervenant souligne qu'il ne s'agit pas du tout d'une mesure d'économie.

Pour l'instant, le plan de répartition concret ne peut pas encore être communiqué. La répartition concrète dépend également des emplacements appropriés et disponibles que Batopin peut trouver. Les partenaires de Batopin souscrivent à l'objectif que 95 % des Belges disposent d'un distributeur automatique à une distance de 5 km de leur domicile. Batopin prépare actuellement la mise en œuvre pratique du plan de répartition qui sera communiqué prochainement.

En ce qui concerne le *business plan* de Batopin, l'intervenant précise qu'il est basé sur un système existant de défraiements convenus entre les banques pour l'utilisation des distributeurs automatiques de billets. Rien ne changera donc au niveau interbancaire et pour les consommateurs. Chaque banque individuelle reste toutefois responsable de sa propre politique des prix vis-à-vis ses propres clients.

*Mme Elke Hendrix, présidente du conseil d'administration de Jofico*, répond que la présence sur le marché de différents réseaux de distributeurs ne pose aucun problème. Outre Jofico et Batopin, il y a encore un certain nombre d'autres réseaux qui sont actifs en Belgique. Tous les clients des banques qui sont chapeautés par Batopin peuvent utiliser les distributeurs automatiques de Jofico, et vice versa. Il n'y aura donc aucun changement par rapport à la situation existante.

Le fait que deux organisations différentes aient vu le jour est dû à une vision différente des banques sur la

De spreker benadrukt dat Batopin veel belang hecht aan overleg met de lokale autoriteiten. Zo werd er in Wallonië reeds overleg gepleegd met de *Commission des pouvoirs publics*. In Vlaanderen werd reeds contact gezocht met de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG). Stapsgewijs is het de bedoeling om alle gemeenten in het overleg te betrekken. Bij elk project is er een sterke interactie met de lokale besturen onder meer op het vlak van bouwvergunningen.

De heer De Ryck wijst erop dat ons land reeds een mooie spreiding heeft van geldautomaten. Batopin is er juist op gericht om de trend om het aantal geldautomaten te verminderen te keren en de toegang tot geldautomaten te stabiliseren. Vandaag wordt de doelstelling dat 95 % van de Belgen een geldautomaat ter beschikking heeft op een afstand van 5 km van zijn woonplaats in ons land reeds bijna behaald. De uitdaging voor Batopin bestaat erin om in een markt van dalende volumes en hoge kosten deze situatie te bestendigen. Het aanbieden van cashgeld heeft namelijk een hoge kostprijs. De spreker benadrukt dat helemaal niet gaat om een besparingsoperatie.

Momenteel kan het concrete spreidingsplan nog niet worden gecommuniceerd. De concrete spreiding hangt ook af van het vinden van geschikte en beschikbare locaties. De partners van Batopin onderschrijven de doelstelling dat 95 % van de Belgen een geldautomaat ter beschikking zal hebben op een afstand van 5 km van zijn woonplaats. Batopin werkt momenteel aan de praktische uitwerking van het spreidingsplan dat binnenkort zal worden gecommuniceerd.

Wat het businessplan van Batopin betreft wijst de spreker erop dat dat plan gebaseerd is op een bestaand systeem van kostenvergoedingen die zijn afgesproken tussen de banken onderling voor het gebruik van de geldautomaten. Op interbancair vlak en voor de consument zal er dus niets veranderen. Elke individuele bank blijft wel verantwoordelijk voor haar eigen prijspolitiek naar haar eigen klanten toe.

*Mevrouw Elke Hendrix, voorzitter van de raad van bestuur, Jofico*, antwoordt dat de aanwezigheid van verschillende netwerken van geldautomaten op de markt geen probleem vormt. Naast Jofico en Batopin zijn er nog een aantal andere netwerken in België actief. Alle klanten van de banken die onder de koepel van Batopin vallen kunnen gebruik maken van de geldautomaten van Jofico en omgekeerd. Er wordt dus niets gewijzigd aan de bestaande situatie.

Het feit dat er twee verschillende organisaties zijn ontstaan is te wijten aan een verschillende visie van

présence de distributeurs automatiques dans les points de vente. Jofico est également ouverte à l'arrivée de nouveaux participants. Batopin et Jofico collaborent de manière transparente au sein de Febelfin et sont l'une et l'autre ouvertes à leurs initiatives respectives. Les deux institutions siègent notamment dans un groupe de travail créé par la Banque nationale de Belgique pour accompagner les citoyens dans leur utilisation du cash.

L'intervenante souligne que Jofico n'a aucun impact sur l'exécution du contrat de gestion conclu entre bpost et l'État.

#### IV. — RÉPLIQUES

*M. Wim Van der Donckt (N-VA)* fait remarquer que ce débat a été utile. Le public a à tout le moins eu le sentiment que les banques n'assumaient pas suffisamment leurs responsabilités pendant la crise du COVID. Beaucoup de parlementaires ont reçu des plaintes émanant d'entrepreneurs qui déclaraient que plusieurs banques étaient opposées à l'octroi de prêts, se référant même à certaines listes noires d'entreprises. Compte tenu du soutien massif que le secteur bancaire a reçu de l'État pendant la crise financière de 2008, on pourrait s'attendre à ce qu'il rende la pareille à la société et fasse preuve d'une certaine souplesse dans l'octroi de crédits aux entreprises et aux indépendants qui rencontrent des difficultés. L'intervenant affirme que beaucoup d'entreprises et d'indépendants se sont involontairement retrouvés dans une situation financière précaire en raison de la crise du coronavirus. Il s'agit donc clairement d'un cas de force majeure. *M. Van der Donckt* invite les banques à faire preuve de plus de souplesse dans l'octroi de crédits au cours des prochains mois, lorsque de nombreuses entreprises redémarreront après des mois de fermeture.

Par ailleurs, l'intervenant note que les crédits couverts par le régime de garantie bancaire restent problématiques. Apparemment, les clients recourent peu à ces crédits. Il conviendrait donc de modifier légèrement la réglementation. L'intervenant suivra cette question et interrogera le ministre compétent à ce sujet.

*M. Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen)* déclare qu'il a demandé à toutes les banques si elles utilisaient des listes noires. Toutes les banques, à l'exception de KBC Banque qui n'a pas répondu, ont nié l'existence de listes noires. L'intervenant aurait souhaité connaître également la réponse de KBC Banque.

banques op de aanwezigheid van geldautomaten bij verkooppunten. Ook Jofico staat open voor nieuwe deelnemers. Batopin en Jofico werken binnen Febelfin samen op een transparante wijze en staan open voor elkaars initiatieven. Beide instellingen zetelen onder meer in een werkgroep opgericht door de Nationale Bank van België om de burgers te begeleiden in hun omgang met cashgeld.

De spreekster benadrukt dat Jofico geen enkele impact heeft op de uitvoering van het beheerscontract afgesloten tussen bpost en de overheid.

#### IV. — REPLIEKEN

*De heer Wim Van der Donckt (N-VA)* wijst erop dat dit een nuttig debat was. Minstens leefde de indruk bij de publieke opinie dat de banken hun verantwoordelijkheid in de COVID-crisis niet voldoende opnamen. Vele parlementsleden hebben klachten ontvangen van ondernemers dat verschillende banken afkering stonden tegen het toekennen van leningen waarbij zelfs sprake was van bepaalde zwarte lijsten van ondernemingen. Gezien de massale overheidssteun die de bankensector tijdens de financiële crisis in 2008 heeft ontvangen, mag van de bankensector toch worden verwacht dat ze de maatschappij een wederdienst doen en toch enige soepelheid aan de dag leggen bij het toekennen van kredieten aan noodlijdende ondernemingen en zelfstandigen. De spreker benadrukt dat vele ondernemingen en zelfstandigen buiten hun wil door de coronacrisis in een precare financiële situatie zijn terecht gekomen. Het gaat dus duidelijk om een geval van overmacht. *De heer Van der Donckt* roept de banken op om soepeler om te springen bij de kredietverlening in de komende maanden waarin vele bedrijven zullen heropstarten na een maandenlange lockdown.

Daarnaast stelt de spreker vast dat de kredieten die onder de bankgarantieregeling vallen toch wel problematisch blijven. Er wordt blijkbaar toch maar weinig gebruik van gemaakt. Blijkbaar dient er dus toch wat te worden gesleuteld aan de regelgeving. De spreker zal dit verder opvolgen en de bevoegde minister hierover ondervragen.

*De heer Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen)* merkt op dat hij aan alle banken de vraag heeft gesteld of er gebruik gemaakt wordt van zwarte lijsten. Alle banken behalve KBC Bank dat niet heeft gereageerd, hebben het bestaan van zwarte lijsten ontkend. Graag had de spreker ook het antwoord vernomen van KBC Bank.

*M. Daniel Falque, CEO, KBC Banque*, nie également l'existence de listes noires chez KBC Banque. De telles listes ne peuvent pas non plus exister en raison des exigences de conformité.

*M. Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen)* déclare qu'un certain nombre d'entreprises et d'indépendants lui ont signalé qu'ils s'étaient vu refuser un prêt dans le cadre du régime de garantie bancaire ou de report de paiement, alors qu'ils remplissaient les conditions. Ces signalements émanaient principalement d'entreprises des secteurs les plus touchés, tels que l'horeca, l'événementiel et le commerce de détail. Il s'avère que de nombreuses banques imposent des conditions très lourdes pour l'octroi de crédits, ce qui enfonce encore plus les entreprises dans les difficultés financières. L'intervenant cite l'exemple d'un entrepreneur qui a été contraint par la banque de convertir un mandat hypothécaire en une inscription hypothécaire pour obtenir un prêt, ce qui a entraîné de nombreux frais supplémentaires, alors qu'il avait toujours respecté les délais de paiement.

L'intervenant estime que ce comportement des banques est inacceptable. Il exhorte les banques à prendre plus à cœur leur rôle social de prêteur et à se montrer plus conciliantes envers les entreprises et les indépendants. M. Vanden Burre annonce qu'il continuera à suivre cette problématique de près et qu'il interpellera régulièrement les banques à ce sujet.

*M. Christophe Lacroix (PS)* fait observer qu'il n'a pas reçu une réponse à toutes ses questions. Il réitère donc un certain nombre de questions. Qu'en est-il de l'octroi de prêts hypothécaires aux jeunes? Quels sont les critères qui sont utilisés pour segmenter la clientèle des banques? En d'autres termes, comment la banque détermine-t-elle la part de sa clientèle (environ 35 %) qui a droit à des crédits à risque? Qu'en est-il de l'exposition des banques belges à la crise du coronavirus et quelle est la proportion par rapport aux banques étrangères?

Dans quelques semaines, des assouplissements auront lieu, de sorte que les secteurs de l'horeca et de l'événementiel pourront progressivement rouvrir. Cette réouverture engendrera des coûts élevés en raison des protocoles de sécurité. De plus, le pouvoir d'achat de nombreux ménages a fortement diminué en raison des faillites et du chômage temporaire, ce qui signifie qu'ils consommeront moins. Dans ces circonstances difficiles, il est d'autant plus important que les entreprises puissent compter sur un octroi de crédits souple de la part des banques. L'intervenant annonce qu'il continuera également à suivre ce dossier.

*De heer Daniel Falque, CEO, KBC Bank*, ontkent eveneens dat er bij KBC Bank zwarte lijsten bestaan. Dit is ook niet mogelijk wegens de vereisten inzake compliance.

*De heer Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen)* merkt op dat hij een aantal meldingen heeft ontvangen van ondernemingen en zelfstandigen die door de banken geweigerd worden voor een lening onder bankgarantie-regeling of een betalingsuitstel ondanks het feit dat zij aan de voorwaarden voldoen. Het gaat daarbij vooral om meldingen van ondernemingen uit de zwaarst getroffen sectoren zoals de horecasector, de evenementensector en de detailhandel. Heel wat banken blijken zeer zware voorwaarden op te leggen bij de kredietverstrekking zodat ondernemingen nog dieper in de financiële problemen worden geduwd. De spreker geeft het voorbeeld van een ondernemer die door de bank gedwongen werd om een hypotheicair mandaat om te zetten in een hypotheicaire inschrijving om een lening te krijgen met heel wat bijkomende kosten tot gevolg terwijl hij de afbetalingstermijnen altijd heeft gerespecteerd.

De spreker vindt dit gedrag van de banken onaanvaardbaar. Hij roept de banken met aandrang op om hun maatschappelijke rol als kredietverlener meer ter harte te nemen en toch wat inschikkelijker te zijn naar de ondernemingen en de zelfstandigen toe. De heer Vanden Burre kondigt aan dat hij deze problematiek van nabij zal blijven opvolgen en de banken hierover regelmatig zal interpellieren.

*De heer Christophe Lacroix (PS)* merkt op dat hij geen antwoord heeft gekregen op al zijn vragen. Daarom herhaalt hij een aantal vragen. Hoe is het gesteld met de verlening van hypotheicaire kredieten aan jongeren? Op basis van welke criteria wordt het cliënteel van de banken gesegmenteerd? Hoe wordt met andere woorden het deel van het cliënteel (ongeveer 35 %) vastgelegd dat recht heeft op risicovolle kredieten? Hoe zit het met de blootstelling van de Belgische banken aan de coronacrisis en hoe is de verhouding met de buitenlandse banken?

Binnen enkele weken zullen er versoepelingen komen waardoor de horecasector en de evenementensector stapsgewijze terug zullen worden opengesteld. Deze heropening zal gepaard gaan met zware kosten wegens de veiligheidsprotocollen. Bovendien is de koopkracht van heel wat gezinnen zwaar afgenomen door faillissementen en de tijdelijke werkloosheid waardoor minder zal worden geconsumeerd. In deze moeilijke omstandigheden is het des te belangrijker dat de ondernemingen kunnen rekenen op een soepele kredietverlening door de banken. De spreker kondigt aan dat hij dit dossier ook zal blijven opvolgen.

Enfin, l'intervenant remercie les banques pour la transparence dont elles ont fait preuve en matière d'octroi de crédits, et en particulier Belfius qui a été spécialement visée à la suite de certaines déclarations faites dans la presse.

*M. Reccino Van Lommel (VB)* regrette que les banques n'aient pas répondu à ses questions. Les contacts avec le monde des entreprises ont montré que la réalité est tout de même différente de celle qui est décrite par les banques. L'intervenant constate que les frais bancaires continuent à augmenter, alors que la qualité du service diminue systématiquement. Une partie croissante de la population risque de rester sur la touche et est tenue à l'écart par le secteur bancaire. Selon l'intervenant, le secteur bancaire a raté l'excellente opportunité de cette audition pour dissiper un certain nombre d'inquiétudes exprimées par la population.

*M. Denis Ducarme (MR)* apprécie tout particulièrement l'honnêteté de M. Raisière dans sa réponse à propos des déclarations qu'il a faites dans la presse. M. Ducarme espère que le secteur bancaire en général fera preuve de plus d'humanité et d'honnêteté dans ses relations avec sa clientèle.

L'intervenant constate néanmoins qu'un certain nombre de questions sont restées sans réponse. Il réitère donc certaines de ses questions. Un report de paiement a-t-il également été accordé dans le cadre des contrats de leasing? Qu'en est-il des scores de crédit? Comment peut-on expliquer que, malgré que le nombre de prêts octroyés augmente, les mécanismes de garantie bancaire soient peu utilisés? L'intervenant déclare qu'il continuera à suivre cette problématique à l'avenir.

*Mme Kathleen Verhelst (Open Vld)* demande ce que les banques pensent de l'idée d'installer également des distributeurs automatiques de billets dans les magasins. Certains magasins sont demandeurs.

*M. Christian Leysen (Open Vld)* souhaite savoir quel rôle les banques pensent pouvoir jouer dans la stratégie de sortie. Les banques ont-elles des propositions à faire pour utiliser l'épargne supplémentaire qui résulte de la crise du coronavirus (environ 20 milliards d'euros) pour stimuler la relance économique?

*M. Karel Baert, CEO, Febelfin*, répond que les banques sont très préoccupées par le sort des entreprises et suivent de très près la situation des entreprises sur le terrain. Il est évident que toutes les entreprises peuvent en premier lieu s'adresser à leur banquier habituel. Les problèmes spécifiques peuvent en outre être signalés au point de contact corona que Febelfin a mis en place

Tot slot bedankt de spreker de banken voor de transparantie die zij hebben verschaft inzake de kredietverlening en Belfius in het bijzonder dat toch extra werd geïllustreerd wegens bepaalde uitspraken in de pers.

*De heer Reccino Van Lommel (VB)* betreurt dat de banken niet op zijn vragen hebben geantwoord. Uit contacten met de ondernemerswereld blijkt dat de realiteit toch anders is dan wat de banken pretenderen. De spreker stelt vast de bankkosten blijven toenemen terwijl de kwaliteit van de dienstverlening stelselmatig afneemt. Een toenemend deel van de bevolking dreigt uit de boot te vallen en wordt door de bankensector aan de kant geschoven. Volgens de spreker heeft de banksector de uitgelezen kans van deze hoorzitting gemist om een aantal maatschappelijke bezorgdheden weg te nemen.

*De heer Denis Ducarme (MR)* prijst in het bijzonder de oprechtheid van de heer Raisière in zijn antwoord over zijn uitlatingen in de pers. De heer Ducarme hoopt dat de bankensector in het algemeen meer menselijkheid en oprechtheid zal tonen in de relatie met haar cliënteel.

Toch stelt de spreker eveneens vast dat een aantal vragen onbeantwoord zijn gebleven en herhaalt daarom een aantal van zijn vragen. Wordt er ook betalingsuitstel verleend in het kader van de leasingcontracten? Hoe is het gesteld met de kredietscores? Hoe valt het te verklaren dat ondanks het feit dat het aantal toegekende kredieten stijgt er toch maar weinig gebruik gemaakt wordt van de bankgarantiemechanismen? De spreker benadrukt dat hij deze problematiek in de toekomst verder zal blijven opvolgen.

*Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld)* vraagt hoe de banken staan tegenover het idee om ook geldautomaten te plaatsen in winkels. Sommige winkels zijn daarvoor vragende partij.

*De heer Christian Leysen (Open Vld)* wenst te vernemen welke rol de banken denken te kunnen vervullen in de exitstrategie. Hebben de banken voorstellen om het bijkomende spaargeld door de coronacrisis (ongeveer 20 miljard euro) aan te wenden om de economische heropleving te stimuleren?

*De heer Karel Baert, CEO, Febelfin*, antwoordt dat de banken zeer bezorgd zijn over het lot van de ondernemingen en de situatie van de ondernemingen op het terrein van zeer nabij monitoren. Uiteraard kunnen alle ondernemingen zich in de eerste plaats wenden tot hun vertrouwde bankier. Daarnaast kunnen specifieke problemen gemeld worden aan het coronameldpunt dat



en concertation avec les banques. M. Baert invite les entreprises à signaler les problèmes spécifiques le plus rapidement possible afin que les banques puissent apporter des solutions dans les meilleurs délais.

L'intervenant insiste sur le fait que Febelfin et les banques veulent être les partenaires des entreprises et des indépendants lors de la relance de l'économie.

*M. Ivo Van Bulck, directeur de Retail Banking, Febelfin,* répond que le secteur bancaire est très préoccupé par les conséquences de la numérisation des services bancaires pour les personnes âgées. Febelfin et les banques ont déjà développé de nombreuses initiatives à cet égard.

Beaucoup de banques ont développé un paquet spécifique pour les services manuels. Febelfin prendra de nouvelles initiatives afin de mieux pouvoir comparer les paquets de services entre eux.

Quant aux frais bancaires, l'intervenant explique que Febelfin a récemment mis sur pied une concertation sur un service bancaire universel avec les cabinets des ministres de l'Économie et des Finances et du secrétaire d'État à la Protection des consommateurs.

En ce qui concerne la 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 (DOC 55 1825/001), l'intervenant signale que Febelfin est convaincue que cette proposition constitue le chaînon manquant entre, d'une part, la problématique de la répartition et de la suppression progressive des distributeurs automatiques de billets et la nécessité de retirer de l'argent liquide et, d'autre part, l'étape qui conduit à la numérisation de notre société, et de l'économie en particulier. En obligeant les commerçants et les professions libérales à proposer des moyens de paiement électroniques en plus de l'argent liquide, on répond au souhait du citoyen de payer davantage par voie électronique. Une étude de la Banque centrale européenne (BCE) montre que 70 % des citoyens en sont demandeurs. L'intervenant souligne que le secteur bancaire ne prône pas une société sans cash.

En ce qui concerne l'utilisation de l'argent liquide, l'intervenant fait observer qu'un groupe de travail a récemment été mis en place au sein de la Banque nationale de Belgique pour calculer le coût de l'argent liquide. Les études de la BCE estiment que l'argent liquide coûte 129 euros par an à chaque citoyen. Une étude néerlandaise a évalué le coût pour les commerçants à 0,29 euro par transaction et une étude allemande l'a évalué à 0,24 euro par transaction. Selon une étude menée en

Febelfin in overleg met de banken heeft opgericht. De heer Baert roept de ondernemingen op om specifieke problemen zo snel mogelijk te melden zodat de banken zo snel mogelijk oplossingen kunnen aanreiken.

De spreker benadrukt dat Febelfin en de banken de partner willen zijn van de ondernemingen en de zelfstandigen in de relance van de economie.

*De heer Ivo Van Bulck, Director Retail Banking, Febelfin,* antwoordt dat de banksector zeer begaan is met de gevolgen van de digitalisering van de bankdiensten voor ouderen. Febelfin en de banken hebben hieromtrent reeds heel wat initiatieven ontwikkeld.

Heel wat banken hebben een specifiek pakket ontwikkeld gericht op manuele diensten. Febelfin zal nieuwe initiatieven nemen om dienstverleningspakketten beter met elkaar te kunnen vergelijken.

Wat de bankkosten betreft geeft de spreker aan dat Febelfin recent een overleg heeft opgestart met de kabinetten van de ministers van Economie en Financiën en van de staatsecretaris voor Consumentenbescherming over een universele bankdienst.

Wat het 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 (DOC 55 1825/001) betreft wijst de spreker erop dat Febelfin ervan overtuigd is dat dit voorstel de ontbrekende schakel is tussen de problematiek van spreiding en afbouw van de geldautomaten en noodzaak tot geldafhaling enerzijds en anderzijds de stap naar de verdere digitalisering van onze samenleving en in het bijzonder van de economie. Door handelaars en vrije beroepen te verplichten elektronische betaalmiddelen aan te bieden naast cash wordt tegemoetgekomen aan de wens van de burger om meer digitaal te betalen. Uit een studie van de Europese Centrale Bank (ECB) blijkt dat 70 % van de burgers daar vragende partij voor is. De spreker benadrukt dat de bankensector niet pleit voor een cashloze maatschappij.

Met betrekking tot het gebruik van cashgeld merkt de spreker op dat er recent een werkgroep binnen de Nationale Bank van België werd opgericht om de kostprijs ervan te berekenen. Studies van de ECB ramen de jaarlijkse kostprijs van cashgeld per burger op 129 euro. Wat de kosten voor de handelaars betreft, komt een Nederlandse studie op 0,29 euro per transactie, een Duitse studie komt uit op 0,24 euro per transactie. Het Prijsobservatorium van de FOD Economie heeft in 2017

2017 par l'Observatoire des prix du SPF Économie, le coût des paiements électroniques a diminué.

Quant au plafond de 50 euros pour les paiements sans contact, M. Van Bulck rappelle que ce plafond est fixé au niveau européen par une directive européenne. Le plafond ne peut donc pas être modifié seulement au niveau belge. Légalement, le montant cumulé des paiements sans contact est limité à 150 euros, ce que certaines banques autorisent déjà.

M. Kris De Ryck, CEO, Batopin, déclare que Batopin n'est pas opposée à l'installation de distributeurs automatiques de billets dans les supermarchés. Par le biais du cashback, les supermarchés peuvent également constituer un important point cash.

Il importe que les différents acteurs soient sur un pied d'égalité en ce qui concerne l'application de la législation sur le transport de valeurs et le traitement du cash.

Mme Kathleen Verhelst (Open Vld) demande si l'impact des paiements électroniques sur les dettes a déjà été étudié. Est-il exact que les paiements électroniques incitent à consommer plus?

Mme Marianne Collin, CRO, Belfius Banque, répond que des modèles internes ont été développés pour attribuer des scores aux crédits sur la base de données historiques. Ces modèles doivent être approuvés par la Banque nationale et la Banque centrale européenne.

Lorsque la banque octroie un crédit, elle examine toujours de près quel est l'impact d'une garantie sur le risque de crédit. Belfius Banque en particulier tient également compte du fait que les entreprises ont besoin d'une réserve pour sortir de la crise. Les besoins spécifiques des entreprises gravement touchées sont donc bien pris en compte.

*Les rapporteurs,*

Christian LEYSEN  
Leen DIERICK

*Les présidents,*

Marie-Christine MARGHEM  
Stefaan VAN HECKE

onderzocht dat de kosten van elektronisch betalen gedaald zijn.

Wat het plafond van 50 euro betreft voor het contactloos betalen wijst de heer Van Bulck erop dat dit plafond Europees is vastgelegd in een Europese richtlijn. Het plafond kan dus niet zomaar worden gewijzigd op Belgisch niveau. Wettelijk is het gecumuleerd bedrag voor contactloos betalen beperkt tot 150 euro, wat sommige banken ook reeds toelaten.

De heer Kris De Ryck, CEO, Batopin, geeft aan dat Batopin niet gekant is tegen de plaatsing van geldautomaten in supermarkten. Ook de supermarkten kunnen via de cash-back een belangrijk cashpunt zijn.

Het is van belang dat er een gelijk speelveld is tussen de verschillende spelers op het vlak van de toepassing van de wetgeving inzake waardentransport en de behandeling van cash.

Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld) vraagt of de impact van het cashloos betalen op schulden reeds werd onderzocht. Is het zo dat cashloos betalen aanzet tot meer consumptie?

Mevrouw Marianne Collin, CRO, Belfius Bank antwoordt dat er interne modellen zijn ontwikkeld om scores toe te kennen aan kredieten op basis van historische gegevens. Deze modellen moeten worden goedgekeurd door de Nationale Bank en door de Europese Centrale Bank.

Bij de toekenning van een krediet wordt altijd goed onderzocht welke impact een waarborg heeft op het kredietrisico. Specifiek bij Belfius Bank wordt daarbij ook rekening gehouden met het feit dat ondernemingen een buffer nodig hebben om de crisis door te komen. Er is dus wel degelijk aandacht voor de specifieke noden van de zwaar getroffen ondernemingen.

*De rapporteurs,*

Christian LEYSEN  
Leen DIERICK

*De voorzitters,*

Marie-Christine MARGHEM  
Stefaan VAN HECKE