

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

6 juillet 2023

**L'ACCORD
DU 31 MARS 2023 CONCLU
ENTRE LE GOUVERNEMENT
FÉDÉRAL ET LE SECTEUR BANCAIRE
RELATIF AUX DISTRIBUTEURS
AUTOMATIQUES DE BILLETS**

**Échange de vues du 24 mai 2023 et
audition du 14 juin 2023**

Rapport

fait au nom de la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de l'Agenda numérique
par
M. Patrick Prévot

Sommaire

Pages

I. Échange de vues du 24 mai 2023.....	4
II. Audition du 14 juin 2023	39

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

6 juli 2023

**HET AKKOORD
VAN 31 MAART 2023
TUSSEN DE FEDERALE REGERING
EN DE BANKSECTOR
OVER
DE GELDAUTOMATEN**

**Gedachtewisseling van 24 mei 2023 en
hoorzitting van 14 juni 2023**

Verslag

namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitale Agenda
uitgebracht door
de heer **Patrick Prévot**

Inhoud

Blz.

I. Gedachtewisseling van 24 mei 2023.....	4
II. Hoorzitting van 14 juni 2023	39

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

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt
Ecolo-Groen PS	Barbara Creemers, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire Christophe Lacroix, Leslie Leoni, Patrick Prévot
VB	Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter
cd&v	Leen Dierick
PVDA-PTB	Roberto D'Amico
Open Vld	Kathleen Verhelst
Vooruit	Melissa Depraetere

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Mieke Claes, Peter De Roover, Frieda Gijbels, Wouter Raskin
Laurence Hennuy, Olivier Vajda, Dieter Vanbesien, Gilles Vanden Burre Malik Ben Achour, Chanelle Bonaventure, Ahmed Laaouej, Philippe Tison
Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt Mathieu Bihet, Benoît Piedboeuf, Vincent Scoumeau
Koen Geens, Jef Van den Bergh Maria Vindevoghel, Thierry Warmoes Robby De Caluwé, Christian Leysen Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck

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

Les Engagés Maxime Prévot

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
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant – Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde 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 (beigegekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Lors de sa réunion du 19 avril 2023, votre commission a décidé, en application de l'article 32 du Règlement de la Chambre, d'organiser un échange de vues et une audition sur l'accord conclu le 31 mars 2023 entre le gouvernement fédéral et le secteur bancaire sur les distributeurs automatiques de billets ¹.

Dans un premier temps, la commission a organisé un échange de vues avec les différentes parties à l'accord susmentionné, ainsi qu'avec la Banque nationale. Cet échange de vues a eu lieu le 24 mai 2023, avec les orateurs suivants:

— M. Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail, M. Vincent Van Peteghem, vice-premier ministre et ministre des Finances, chargé de la Coordination de la lutte contre la fraude et de la Loterie Nationale, et Mme Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord;

— M. Daniël de Clerck, président du conseil d'administration, Batopin;

— M. Karel Baert, CEO, Febelfin;

— M. Tim Hermans, membre du comité de direction, et M. Laurent De Nys, chef de la Division Circulation fiduciaire, Banque nationale de Belgique.

Dans un deuxième temps, il a été procédé à une audition des parties prenantes à l'accord susmentionné. Au cours de cette audition, qui s'est déroulée le 14 juin 2023, ont été entendus:

— M. Herman Fonck, présidente de la cellule Défense des intérêts, OKRA;

— Mme Anne Fily, coordinatrice des recherches et responsable de projet inclusion financière, Financité, et M. Ortwin Huysmans, *public affairs & media relations officer*, Testachats.

La commission a reçu un avis d'initiative d'UNIZO. Cet avis a été mis à la disposition des membres.

¹ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/accord-atm.pdf>

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft tijdens haar vergadering van 19 april 2023 beslist om, met toepassing van artikel 32 van het Kamerreglement, een gedachtewisseling en een hoorzitting te organiseren over het akkoord van 31 maart 2023 tussen de federale regering en de banksector over de geldautomaten ¹.

In een eerste fase heeft de commissie een gedachtewisseling gehouden met de verschillende partijen bij voormeld akkoord, evenals de Nationale Bank. Deze gedachtewisseling heeft plaatsgevonden op 24 mei 2023, met de volgende genodigden:

— de heer Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk, de heer Vincent Van Peteghem, vice-eersteminister en minister van Financiën, belast met de Coördinatie van de fraudebestrijding en met de Nationale Loterij, en mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee;

— de heer Daniël de Clerck, voorzitter van de raad van bestuur, Batopin;

— de heer Karel Baert, CEO, Febelfin;

— de heer Tim Hermans, lid van het directiecomité, en de heer Laurent De Nys, chef van de Afdeling Fiduciaire omloop, Nationale Bank van België.

In een tweede fase werd een hoorzitting gehouden met belanghebbende partijen bij voormeld akkoord. Tijdens deze hoorzitting, die heeft plaatsgevonden op 14 juni 2023, werden gehoord:

— de heer Herman Fonck, voorzitter van de cel Belangenbehartiging, OKRA;

— mevrouw Anne Fily, onderzoekscoördinatrice en projectverantwoordelijke financiële inclusie, *Financité*, en de heer Ortwin Huysmans, *public affairs & media relations officer*, Testaankoop.

De commissie heeft een initiatiefadvies van UNIZO ontvangen. Het advies werd ter beschikking gesteld van de leden.

¹ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/lakkoord-atm.pdf>

I. — ÉCHANGE DE VUES DU 24 MAI 2023

A. Exposés introductifs

1. *Exposé introductif du vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail*

M. Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail, indique que l'accord sur les distributeurs automatiques de billets est intervenu après des mois de négociations difficiles et dans un contexte de diminution importante du nombre de distributeurs automatiques de billets. Le secteur bancaire a justifié cette baisse par la forte augmentation des paiements électroniques et la diminution des retraits d'argent. En effet, entre 2013 et 2021, le nombre de distributeurs automatiques de billets a diminué beaucoup moins que le nombre de retraits d'argent. Selon les statistiques de la Banque centrale européenne, il y a eu, en 2021, trois fois moins de retraits d'argent qu'en 2013. En comparaison, le nombre de distributeurs automatiques de billets a diminué d'un tiers au cours de la même période (d'un peu moins de 9000 en 2013 à environ 6000 en 2021).

Le vice-premier ministre aborde ensuite la teneur de l'accord.

Accessibilité

L'objectif premier de l'accord est d'améliorer l'accessibilité des distributeurs de billets pour les citoyens. Un double point de départ a été pris pour ce faire:

— premièrement, le gouvernement a pris en compte la situation au 31 décembre 2021, qui, à ses yeux, devait être améliorée en termes d'accessibilité;

— deuxièmement, il a pris en compte les projections 2025 des opérateurs de distributeurs automatiques de billets, rassemblés par la Banque nationale de Belgique (BNB).

Par rapport à ces projections, l'accord oblige les opérateurs de distributeurs automatiques de billets à y ajouter 207 sites jusqu'à fin 2027 (date de fin de l'accord). Ce nombre de 207 a été défini, avec l'appui de la BNB, pour améliorer nettement l'accessibilité par rapport à 2021. En chiffres absolus, la Belgique comptera 2369 emplacements sur l'ensemble du territoire. Sans l'accord, le nombre d'emplacements se serait limité à 2162 (et peut-être moins encore d'ici 2027).

L'accord permettra, selon le modèle de la BNB, d'augmenter nettement le nombre de citoyens habitant à une

I. — GEDACHTEWISSELING VAN 24 MEI 2023

A. Inleidende uiteenzettingen

1. *Inleidende uiteenzetting van de vice-eerste-minister en minister van Economie en Werk*

De heer Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk, geeft aan dat het akkoord over de geldautomaten van 31 maart 2023 bereikt werd na maanden van moeilijke onderhandelingen in een context van een sterke daling van het aantal geldautomaten. Deze daling werd door de banksector verantwoord op grond van de grote toename van elektronische betalingen en de daling van de geldopnames. Tussen 2013 en 2021 is het aantal geldautomaten inderdaad veel minder sterk gedaald dan het aantal geldopnames. Volgens de statistieken van de Europese Centrale Bank waren er in 2021 drie keer minder geldopnames dan in 2013. Ter vergelijking: het aantal geldautomaten is in dezelfde periode met een derde afgenomen (van iets minder dan 9000 in 2013 tot ongeveer 6000 in 2021).

De vice-eersteminister gaat vervolgens nader in op de inhoud van het akkoord.

Toegankelijkheid

De eerste doelstelling van het akkoord is de toegankelijkheid van geldautomaten voor burgers te verbeteren. Daartoe werd een dubbel uitgangspunt voor ogen gehouden:

— ten eerste is er rekening gehouden met de situatie op 31 december 2021, die volgens de regering moest worden verbeterd op het vlak van toegankelijkheid;

— ten tweede is er rekening gehouden met de vooruitzichten van de operatoren van geldautomaten voor 2025, die door de Nationale Bank van België (NBB) zijn verzameld.

Ten opzichte van deze vooruitzichten verplicht het akkoord de operatoren van bankautomaten om 207 sites toe te voegen tot eind 2027 (wanneer het akkoord afloopt). Dit aantal, 207, is, met de steun van de NBB, bepaald om de toegankelijkheid aanzienlijk te verbeteren ten opzichte van 2021. In absolute cijfers zal België beschikken over 2369 locaties verspreid over het hele land. Zonder het akkoord zou het aantal locaties beperkt blijven tot 2162 (en mogelijk nog minder tegen 2027).

Dankzij het akkoord zal, volgens het model van de NBB, het aantal burgers dat binnen een redelijke afstand

distance raisonnable d'un distributeur, non seulement par rapport à 2022, mais également par rapport à 2021.

Le taux de couverture à la campagne (en zone rurale) passera de 79,5 % de la population à près de 82 % d'ici 2025. Les habitants auront accès à un distributeur de billets à moins de 5 kilomètres par la route. Dans les zones intermédiaires, le taux de couverture passera de 76,3 % en 2021 à près de 79 % en 2025, dans un rayon de 3 km. Enfin, dans les zones urbaines, on passe de 96,8 % à près de 97,5 %, dans un rayon de deux kilomètres. Cinq, trois et deux kilomètres sont les distances utilisées pour mesurer l'accessibilité dans les trois zones (rurale, intermédiaire et urbaine).

On a également veillé à ce que les lieux ayant une bonne accessibilité en 2021 voient leur accessibilité maintenue, tandis que les lieux qui étaient mal desservis en 2021, voient leur accessibilité s'améliorer.

Ainsi, en Wallonie, et surtout en zone rurale, l'accord permettra une nette amélioration de l'accessibilité. C'est également le cas pour Bruxelles, où l'accessibilité s'améliorera quelque peu par rapport à 2021. Pour la Flandre, où l'accessibilité était très favorable en 2021, mais pour laquelle le secteur et la BNB prévoyaient une détérioration importante à l'horizon 2025, la situation sera stabilisée par rapport à la fin 2021.

Grâce à cet accord, le gouvernement a réussi à combiner une réduction du nombre d'emplacements avec une amélioration de l'accessibilité par le biais d'une meilleure répartition des distributeurs automatiques. L'objectif n'était en effet pas de maintenir plusieurs emplacements très proches les uns des autres, parfois dans la même rue ou dans des rues adjacentes. Les emplacements sont déterminés avec l'appui du modèle de la BNB.

Il appartient maintenant au secteur de trouver des emplacements conformes aux dispositions de l'accord, notamment en termes d'accessibilité. Ce n'est que si les 207 sites envisagés répondent aux objectifs de l'accord qu'ils seront validés. Il a également été convenu dans l'accord que le déploiement des nouveaux emplacements devait être au moins aussi rapide que la rationalisation prévue dans le secteur. En effet, il fallait éviter que des emplacements disparaissent avant que les nouveaux sites appelés à les remplacer ne soient opérationnels.

Un distributeur automatique de billets par commune

De plus, toutes les communes pourront disposer d'un distributeur de billets.

woont van een automaat aanzienlijk toenemen, niet alleen in vergelijking met 2022, maar ook met 2021.

De dekkingsgraad op het platteland (in buitengebied) zal stijgen van 79,5 % van de bevolking tot bijna 82 % in 2025. Zij zullen toegang hebben tot een bankautomaat op minder dan vijf kilometer over de weg. In tussengebied zal de dekkingsgraad stijgen van 76,3 % in 2021 tot bijna 79 % in 2025, binnen een straal van drie kilometer. In stedelijke gebieden, tot slot, is er een stijging van 96,8 % tot bijna 97,5 %, binnen een straal van twee kilometer. Vijf, drie en twee kilometer zijn de afstanden die gebruikt worden om de bereikbaarheid te meten in de drie gebieden (buiten-, tussen- en stedelijk gebied).

Er werd ook voor gezorgd dat de plaatsen die in 2021 nog goed bereikbaar waren, dat ook zullen blijven. De plaatsen die in 2021 slecht bereikbaar waren, zullen daarentegen hun bereikbaarheid zien verbeteren.

In Wallonië, en met name in buitengebieden, zal het akkoord dus zorgen voor een duidelijke verbetering van de toegankelijkheid. Dit geldt ook voor Brussel, waar de toegankelijkheid wat zal verbeteren ten opzichte van 2021. Voor Vlaanderen, waar de toegankelijkheid in 2021 zeer gunstig was, maar waarvoor de sector en de NBB een aanzienlijke verslechtering van de situatie voorzagen tegen 2025, zal de situatie gestabiliseerd worden ten opzichte van eind 2021.

Met het akkoord is de regering erin geslaagd om een vermindering van het aantal locaties te combineren met een verbetering van de bereikbaarheid door een betere spreiding van de automaten. Verschillende locaties zeer dicht bij elkaar behouden, soms in dezelfde of aangrenzende straten, was immers niet de inzet. De locaties worden bepaald met ondersteuning van het NBB-model.

Het is nu aan de sector om de locaties te vinden in overeenstemming met de bepalingen van het akkoord, met name wat de bereikbaarheid betreft. Alleen als de 207 locaties waarin is voorzien, voldoen aan de doelstellingen van het akkoord, zullen zij worden gevalideerd. In het akkoord is ook afgesproken dat het uitrollen van de nieuwe locaties minstens even snel moet gebeuren als de rationalisatie die de sector plant. Er moest immers voorkomen worden dat locaties zouden verdwijnen voordat de nieuwe locaties ter vervanging zijn aangelegd.

Eén geldautomaat per gemeente

Bovendien zullen alle gemeenten over een geldautomaat beschikken.

Toutes celles disposant d'un distributeur automatique de billets fin 2021 continueront d'en disposer d'au moins un jusqu'au 31 décembre 2027.

Et les onze communes qui n'ont jamais disposé ou ne disposaient déjà plus d'un distributeur de billets fin 2021 pourront demander à bpost d'en placer un (selon les conditions décrites dans son contrat de gestion).

La problématique des files d'attente et des distributeurs de billets vides

Par ailleurs, l'accord porte une attention particulière aux zones urbaines, particulièrement à Bruxelles, où la réduction déjà opérée et à venir du nombre de distributeurs de billets est très importante.

Les banques se sont dès lors engagées à installer 80 distributeurs supplémentaires en zone urbaine par rapport à leurs projections, afin de prévenir au mieux les problèmes de files d'attente devant les distributeurs.

Concrètement, alors que le plan initial du secteur prévoyait 3774 distributeurs en 2025, l'accord en prévoit 4061 jusqu'au moins fin 2027. Autrement dit, il y aura 207 sites de distributeurs supplémentaires et 80 distributeurs supplémentaires.

Fonction de dépôt

Il a également été tenu compte de la nécessité pour les commerçants et les professions libérales de pouvoir déposer leur argent à un distributeur de billets.

Désormais, au moins 1 distributeur sur 2 de Batopin aura la fonction de dépôt et celle-ci sera accessible aux clients des quatre banques affiliées au réseau Batopin.

C'est une amélioration notable pour les petits indépendants.

Indexation du prix payé entre banques pour l'utilisation d'un distributeur de billets

Afin de rendre le système plus juste et d'augmenter l'incitant des banques à conserver et installer des distributeurs de billets, il a été convenu d'indexer le prix que les banques se payent entre elles pour l'utilisation de distributeurs.

Vingt-quatre retraits gratuits

Ce prix indexé ne sera pas répercuté au client dès lors que l'accord garantit au minimum 24 retraits gratuits

Alle gemeenten die eind 2021 een geldautomaat hadden, zullen er tot 31 december 2027 minstens één behouden.

De elf gemeenten die eind 2021 niet of niet meer over een geldautomaat beschikten, zullen bpost kunnen vragen er één te plaatsen (onder de voorwaarden die in het beheerscontract zijn beschreven).

Het probleem van wachtrijen en lege geldautomaten

Daarnaast is in het akkoord bijzondere aandacht voor stedelijke gebieden, met name Brussel, waar de reeds ingezette en nog te verwachten daling van het aantal geldautomaten zeer omvangrijk was.

De banken hebben daarom toegezegd om in vergelijking met hun prognoses tachtig extra geldautomaten in stedelijke gebieden te installeren, om het probleem van wachtrijen voor de geldautomaten zoveel mogelijk te voorkomen.

Concreet: het oorspronkelijke plan van de sector voorzag in 3774 geldautomaten tegen 2025; met het akkoord worden dat er 4061 geldautomaten tot ten minste eind 2027. Er komen dus 207 extra geldautomaatlocaties en tachtig extra geldautomaten.

Depositofunctie

Er is ook rekening gehouden met de behoefte van handelaars en vrije beroepen om hun geld bij een geldautomaat te kunnen storten.

Voortaan zal ten minste de helft van de geldautomaten van Batopin een depositofunctie hebben, beschikbaar zijn voor klanten van de vier banken aangesloten bij Batopin.

Dat is een belangrijke verbetering voor de kleine zelfstandigen.

Indexering van de prijs die banken elkaar betalen voor het gebruik van een geldautomaat

Om het systeem eerlijker te maken en de banken meer te stimuleren om geldautomaten te behouden en te installeren, is overeengekomen de prijs die banken elkaar betalen voor het gebruik van geldautomaten, te indexeren.

Vierentwintig gratis opnames

Deze geïndexeerde prijs zal niet worden doorgerekend aan de klant, aangezien het akkoord ten minste

avec une carte de débit. Cet engagement concerne les principales banques actives en Belgique.

Instruction de l'Autorité belge de la concurrence (ABC)

L'accord est en cours d'examen par l'ABC, dès lors que le projet Batopin fait actuellement l'objet d'une enquête. Les conclusions de l'ABC sur l'accord sont attendues dans les prochains mois. Il est possible que l'ABC exige de revoir certains aspects de l'accord à la lumière de son enquête.

S'il s'avérait que certaines dispositions de l'accord sont insatisfaisantes pour les consommateurs et n'améliore pas la situation par rapport à celle qui aurait prévalu sans l'accord, l'ABC en fera part au gouvernement, lequel fera alors évoluer l'accord pour tenir compte des remarques de l'ABC.

En conclusion de son exposé, le vice-premier ministre indique que le gouvernement évaluera la bonne application de l'accord grâce au travail de collecte de données et de suivi réalisé par la BNB.

2. Exposé introductif de M. Daniël de Clerck, président du conseil d'administration, Batopin

M. Daniël de Clerck (Batopin) débute son exposé en indiquant que Batopin est une *joint venture* constituée par quatre grandes banques (BNP Paribas Fortis, Belfius, ING en KBC) en vue de l'exploitation commune d'un parc de distributeurs automatiques de billets. L'accord du 31 mars 2023 a été conclu avec l'ensemble du secteur bancaire mais les principales obligations qu'il contient sont assumées par Batopin.

Le projet Batopin a été lancé en 2019 et a été présenté de manière détaillée à la BNB et à l'ABC.

Batopin trouve son origine dans deux évolutions. D'une part, une baisse significative des retraits d'espèces (- 49 % entre 2012 et 2019) est observée depuis plusieurs années, combinée à une augmentation importante des paiements par carte (+ 91 % entre 2012 et 2019) et des paiements numériques. En conséquence, les distributeurs automatiques de billets sont moins utilisés et, en particulier dans certains endroits tels que les places de marché et les centres commerciaux, il y avait une offre excédentaire de distributeurs automatiques de billets. Aujourd'hui, près de la moitié des distributeurs des grandes banques se trouvent à moins de 100 mètres les uns des autres.

vierentwintig gratis geldopnames met een debetkaart garandeert. Dit engagement geldt voor de voornaamste banken in België.

Instructie van de Belgische Mededingingsautoriteit (BMA)

Het akkoord wordt momenteel onderzocht door de BMA, aangezien er een onderzoek loopt naar Batopin. De conclusies van de BMA over het akkoord worden in de komende maanden verwacht. Het is mogelijk dat de BMA zal eisen dat in het licht van haar onderzoek bepaalde aspecten van het akkoord worden herzien.

Als blijkt dat sommige bepalingen van het akkoord onvoldoende zijn voor de consument en geen verbetering inhouden ten opzichte van wat er zonder het akkoord zou zijn gebeurd, zal de BMA de regering daarvan in kennis stellen. Die zal het akkoord dan verder doen evolueren om rekening te houden met de opmerkingen van de BMA.

Tot besluit van zijn betoog geeft de vice-eersteminister aan dat de regering de correcte toepassing van het akkoord zal evalueren via gegevensverzameling en de follow-up door de NBB.

2. Inleidende uiteenzetting van de heer Daniël de Clerck, voorzitter van de raad van bestuur, Batopin

De heer Daniël de Clerck (Batopin) vangt zijn uiteenzetting aan door te stellen dat Batopin een *joint venture* is van de vier grootbanken (BNP Paribas Fortis, Belfius, ING en KBC) met het oog op de gezamenlijke uitbating van een geldautomatenpark. Het akkoord van 31 maart 2023 werd gesloten met de gehele banksector, maar de belangrijkste verplichtingen die erin vervat zitten worden opgenomen door Batopin.

Batopin werd opgestart in 2019. Het project is toen uitvoerig voorgesteld aan de NBB en de BMA.

Batopin vindt zijn oorsprong in twee evoluties. Enerzijds stelt men sinds enkele jaren een belangrijke daling van het aantal cashafhalingen vast (- 49 % tussen 2012 en 2019), gecombineerd met een aanzienlijke stijging van het aantal kaartbetalingen (+ 91 % tussen 2012 en 2019) en digitale betalingen. Het gevolg hiervan is dat geldautomaten minder gebruikt worden en dat er, zeker op bepaalde plaatsen, zoals markpleinen en winkelplaatsen, een overaanbod aan geldautomaten ontstond. Ongeveer de helft van de bankautomaten van de grootbanken staan vandaag binnen een afstand van honderd meter van elkaar.

D'autre part, sous l'influence de la numérisation, les agences bancaires sont beaucoup moins fréquentées par les clients, ce qui a entraîné une réduction de leur nombre. Étant donné que les distributeurs automatiques de billets sont traditionnellement installés dans les agences bancaires, l'accès à l'argent liquide est devenu problématique dans certains endroits.

Geldmaat est une initiative comparable aux Pays-Bas. Au Luxembourg, une initiative similaire est en cours de développement.

L'orateur souligne au passage que pour effectuer un paiement par carte, il faut autant (ou plutôt aussi peu) de compétences numériques que pour retirer de l'argent; dans les deux cas, il faut disposer d'une carte et d'un code.

L'objectif initial de Batopin était de permettre à 95 % des résidents belges d'avoir accès à de l'argent liquide dans un rayon de cinq kilomètres autour de leur domicile. Dans l'accord avec le gouvernement fédéral, les paramètres ont été affinés et incluent une différenciation selon le type de zone (urbaine, intermédiaire ou rurale), ce qui augmentera le taux de couverture.

M. de Clerck relève plusieurs lignes de force de l'accord. Des distributeurs automatiques de billets seront ajoutés sur 207 sites, déterminés sur la base des analyses de la BNB. 95 % d'entre eux seront exploités par Batopin. Pour améliorer l'accessibilité et réduire les files d'attente, 80 distributeurs supplémentaires seront installés dans les villes.

Batopin s'est en outre engagé à ce que les distributeurs automatiques de billets soient disponibles au moins 95 % du temps (ce seuil est d'ailleurs déjà atteint aujourd'hui).

Il y aura au moins un distributeur dans chaque commune.

On s'efforcera également, dans la mesure du possible, de rendre les distributeurs automatiques de billets accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7; en ce qui concerne les distributeurs placés dans les centres commerciaux, et donc inaccessibles en dehors des heures d'ouverture, on veillera à ce qu'il y ait un distributeur accessible en permanence à proximité. L'orateur ajoute que, comme c'est le cas aujourd'hui, dans certains endroits les distributeurs automatiques de billets seront inaccessibles la nuit pour des raisons de sécurité.

Batopin attache une grande importance au soutien des commerçants. Actuellement, seules six banques en

Anderzijds worden, onder invloed van de digitalisering, bankkantoren veel minder vaak bezocht door klanten, waardoor hun aantal gedaald is. Gelet op het feit dat geldautomaten traditioneel opgesteld staan in bankkantoren, werd de toegang tot cash op bepaalde plekken problematisch.

Met Geldmaat kent Nederland een gelijkaardig initiatief. In Luxemburg is een soortgelijk initiatief in volle ontwikkeling.

De spreker wijst er terloops op dat men voor het uitvoeren van een kaartbetaling even veel (of beter gezegd, even weinig) digitale vaardigheden nodig heeft als voor het afhalen van cash; in beide gevallen moet men over een kaart en een code beschikken.

Het oorspronkelijke streefdoel van Batopin was om 95 % van de inwoners van België een toegang tot cash te bieden binnen een straal van vijf kilometer van hun woning. In het akkoord met de federale regering werden de parameters verfijnd en wordt er onder andere gedifferentieerd naar gelang het type gebied (stedelijk, tussengebied of landelijk), waardoor de dekkingsgraad zal stijgen.

De heer de Clerck haalt enkele krachtlijnen van het akkoord aan. Op 207 sites, bepaald op basis van analyses van de NBB, komen er geldautomaten bij. 95 % daarvan zullen worden uitgebaat door Batopin. Om de toegankelijkheid te verbeteren en wachtrijen te verminderen, zullen er in de steden tachtig automaten extra worden geplaatst.

Batopin heeft verder het engagement opgenomen dat de geldautomaten gedurende minstens 95 % van de tijd beschikbaar zullen zijn (die drempel wordt overigens vandaag reeds behaald).

Er zal in elke gemeente minstens één geldautomaat aanwezig zijn.

Er zal verder zoveel mogelijk getracht worden om de automaten 24/7 toegankelijk te maken; wat de automaten betreft die hier en daar in winkelcentra worden geplaatst, en dus buiten de openingsuren niet toegankelijk zijn, zal ervoor gezorgd worden dat er in de buurt een permanent toegankelijke automaat aanwezig is. De spreker plaatst hierbij de kanttekening dat, zoals ook vandaag het geval is, op bepaalde plaatsen geldautomaten om veiligheidsredenen 's nachts ontoegankelijk zullen zijn.

Batopin hecht veel belang aan het ondersteunen van de handelaars. Thans zijn er maar zes banken in België

Belgique (dont les quatre grandes banques) permettent à leurs clients d'effectuer des dépôts d'argent à des distributeurs automatiques de billets. L'accord prévoit que les clients des quatre grandes banques pourront déposer de l'argent dans la moitié des sites.

À moins que cela ne soit pas possible pour des raisons spécifiques à leur emplacement, les distributeurs automatiques de billets seront au maximum accessibles aux personnes présentant un handicap.

Enfin, en tant qu'opérateur de distributeurs automatiques de billets, Batopin n'imputera pas de frais aux clients.

Alors que le plan initial, tel que validé par la BNB, prévoyait que Batopin serait présent à 750 endroits avec 2240 distributeurs automatiques de billets qu'il exploiterait lui-même, l'accord a porté ces nombres à respectivement 950 et 2510. Batopin exploitera 95 % de tous les distributeurs automatiques de billets supplémentaires prévus par l'accord.

Sur certains points, les pouvoirs publics, tant au niveau fédéral que local, peuvent apporter leur pierre à l'édifice. Par exemple, Batopin éprouve parfois des difficultés à trouver les bons emplacements ou à obtenir les permis nécessaires dans un délai raisonnable. Batopin est ouvert à toutes propositions faites par les pouvoirs publics en vue de remédier à ce problème. En outre, il va sans dire qu'il est contradictoire de réclamer davantage de distributeurs automatiques de billets, d'une part, et de prélever des taxes sur ces distributeurs, d'autre part.

M. de Clerck reconnaît que Batopin a souffert de quelques maladies de jeunesse (par exemple, des distributeurs automatiques de billets qui ne fonctionnaient pas). En ce qui concerne le sentiment d'insécurité, l'orateur indique qu'il n'y a pas plus d'incidents de sécurité à signaler sur les sites Batopin que sur les autres sites. Des écrans ont été installés entre les différents distributeurs et les sites sont également équipés de caméras de surveillance. Les mesures nécessaires ont été prises pour résoudre les problèmes de propreté sur certains sites Batopin.

Batopin veille à ce que ses distributeurs automatiques fonctionnent, soient remplis et, si nécessaire, vidés à temps. Aujourd'hui, les distributeurs de Batopin peuvent se targuer d'une disponibilité de 96,5 %.

L'existence de files d'attente sera suivie de près par Batopin. S'il s'avère qu'il y a trop peu de distributeurs automatiques à certains endroits, un distributeur supplémentaire sera installé ou un emplacement supplémentaire à proximité sera recherché. Ce ne sera toutefois le cas

(waaronder de vier grootbanken) die het hun klanten mogelijk maken geld te storten aan geldautomaten. Met het akkoord zullen klanten van de vier grootbanken op de helft van de sites geld kunnen deponeren.

Tenzij dat om locatiespecifieke redenen niet mogelijk is, zullen de geldautomaten maximaal toegankelijk zijn voor mensen met een beperking.

Tot slot zal Batopin, als ATM-operator, geen kosten aanrekenen aan de klanten.

Daar waar Batopin volgens het initiële plan, zoals afgetoetst met de NBB, op 750 plaatsen aanwezig zou zijn met 2240 door Batopin zelf uitgbate geldautomaten, worden dat er met akkoord respectievelijk 950 en 2510. Van alle extra geldautomaten vervat in het akkoord zal Batopin er 95 % uitbaten.

Op bepaalde punten kan de overheid, zowel het federaal als het lokale niveau, een duit in het zakje doen. Zo ervaart Batopin soms moeilijkheden om juiste locaties te vinden of om de nodige vergunningen te verkrijgen binnen een redelijke tijdspanne. Batopin houdt zich aanbevolen voor voorstellen vanwege de overheden om hieraan een mouw te passen. Voorts hoeft het geen betoog dat het contradictoisch is om enerzijds te pleiten voor meer geldautomaten, maar anderzijds belastingen te heffen op die geldautomaten.

De heer de Clerck erkent dat Batopin af te rekenen had met enkele kinderziektes (vb. niet werkende geldautomaten). Wat het onveiligheidsgevoel betreft, geeft de spreker aan dat er op Batopinsites niet meer veiligheidsincidenten te melden vallen dan op andere sites. Er werd voorzien in schermen tussen de verschillende geldautomaten en de sites zijn ook uitgerust met camerabeveiliging. De nodige maatregelen werden genomen om de netheidsproblemen op sommige Batopinsites aan te pakken.

Batopin zorgt ervoor dat zijn geldautomaten werken, gevuld zijn en in voorkomend geval tijdig worden geleegd. Vandaag kunnen de geldautomaten van Batopin uitpakken met een beschikbaarheid van 96,5 %.

Het bestaan van wachtrijen wordt nauwlettend opgevolgd door Batopin. Mocht blijken dat er op bepaalde plaatsen te weinig automaten staan, zal er een automaat worden bijgeplaatst of zal een bijkomende site in de buurt worden gezocht. Dit zal wel enkel het geval zijn

que s'il y a des problèmes structurels, c'est-à-dire si les files d'attente sont très fréquentes à un endroit donné. Si des files d'attente devant un distributeur automatique ne sont observées que le matin du jour du marché hebdomadaire, aucune mesure immédiate ne sera prise. À cet égard, l'orateur fait un parallèle avec les files d'attente à la boulangerie le dimanche à 9h30.

3. Exposé introductif de M. Karel Baert, CEO, Febelfin

M. Karel Baert (Febelfin) indique que l'accord du 31 mars 2023 a vu le jour au terme d'une concertation intense mais constructive avec les ministres Dermagne et Van Peteghem, ainsi qu'avec la secrétaire d'État Bertrand. Cette concertation a abouti à un compromis équilibré garantissant l'accès aux distributeurs automatiques de billets pour les années à venir. Le secteur bancaire n'aspire en effet pas à une société sans argent liquide. Il croit en une société avec moins d'argent liquide: "moins de cash" plutôt que "pas de cash".

Avant d'analyser l'accord, l'orateur souhaite broser le tableau des changements auxquels sont sujets le secteur bancaire et la société dans son ensemble.

Tout se numérise

Le secteur bancaire n'est pas le seul à se numériser au pas de charge, c'est la société toute entière qui vit cette mutation: les services publics comme tax-on-web et *mypension.be*, les organismes de formation pour les demandeurs d'emploi comme le VDAB, les sociétés de transport public comme la STIB, les mutuelles, les syndicats, etc. Les services rendus à la population le sont de plus en plus souvent sous forme numérique; cette tendance est irréversible.

Le secteur bancaire n'échappe pas à cette tendance, mais il continue à miser et à investir dans une approche multicanale: les contacts avec les clients se font par ordinateur et smartphone, mais aussi par l'intermédiaire de centres d'appel, de distributeurs automatiques et d'agences bancaires. Les banques sont en effet au service de leurs clients et ne veulent laisser personne de côté, ceux qui sont moins à l'aise avec le numérique non plus.

Dans ce contexte, M. Baert souhaite dissiper un malentendu. On entend souvent dire que les gens préfèrent payer en espèces parce qu'ils ne sont "pas encore familiarisés avec les nouveaux moyens de paiement numériques". L'orateur rappelle que retirer de l'argent avec une carte bancaire suppose une opération similaire à celle de payer avec une carte bancaire, cette dernière

bij structurele problemen, dus als er op een bepaalde plek heel vaak wachtrijen staan. Als er voor een automaat enkel 's voormiddags op de wekelijkse marktdag wachtrijen staan, zal er niet meteen worden ingegrepen. De spreker trekt ter zake een parallel met wachtrijen bij de bakker op zondag om 9u30.

3. Inleidende uiteenzetting van de heer Karel Baert, CEO, Febelfin

De heer Karel Baert (Febelfin) geeft aan dat het akkoord van 31 maart 2023 tot stand is gekomen na intensief maar constructief overleg met de ministers Dermagne en Van Peteghem en staatssecretaris Bertrand. Het overleg heeft geresulteerd in een evenwichtig compromis waarbij de toegang tot geldautomaten voor de komende jaren verzekerd blijft. De banksector streeft immers niet naar een maatschappij zonder cash. Hij gelooft wel in een samenleving met minder cash: "less cash" en dus niet "cashless".

Vooraleer nader in te gaan op het akkoord wenst de spreker graag te schetsen aan welke veranderingen de banksector en de maatschappij in haar geheel worden blootgesteld.

Alles wordt digitaler

Niet alleen de banksector maar de maatschappij in haar geheel digitaliseert in snel tempo: overheidsdiensten zoals tax-on-web en *mypension.be*, instellingen voor werkzoekenden zoals de VDAB, openbare vervoersmaatschappijen zoals de MIVB, ziekenfondsen, vakbonden enzovoort. Dienstverlening wordt steeds vaker digitaal; deze tendens is onomkeerbaar.

Ook de banksector ontsnapt niet aan deze tendens maar blijft tegelijk inzetten en investeren in een multi-kanaalaanpak: klantencontacten verlopen via computer en smartphone maar ook via callcenters, automaten en bankkantoren. De banken zijn er immers ten behoeve van hun klanten en willen niemand achterlaten, ook niet diegene die digitaal minder vaardig zijn.

In dit verband wenst de heer Baert graag een misverstand uit de wereld helpen. Vaak wordt beweerd dat mensen liever met cashgeld betalen omdat ze "nog niet mee zijn met de nieuwe digitale betaalmiddelen". De spreker merkt op dat cash afhalen met de bankkaart een gelijkaardige operatie veronderstelt als betalen met de bankkaart; dat laatste is vaak nog eenvoudiger

opération étant souvent facilitée par les paiements sans contact. Il n'est donc pas du tout nécessaire de maîtriser le numérique pour payer par carte bancaire. Les paiements par carte font également partie des paiements numériques ou électroniques. Le pas vers les paiements numériques n'est donc pas aussi grand que d'aucuns le laissent entendre.

M. Baert profite de l'occasion pour lancer un appel pressant à réduire autant que possible la fracture numérique. Il est en effet dans l'intérêt de tous que le plus grand nombre possible de personnes puissent utiliser les outils numériques: cette maîtrise renforce l'indépendance et l'autonomie. Febelfin reconnaît la nécessité d'une période de transition, mais souligne qu'une attitude conservatrice consistant à sous-estimer l'évolution numérique n'est dans l'intérêt de personne, bien au contraire. Les chiffres de la Fondation Roi Baudouin montrent que 39 % des Belges ont de faibles compétences numériques. En France, ce chiffre est de 29 %, et aux Pays-Bas de 14 % seulement. La Belgique a donc encore du chemin à faire pour développer les compétences numériques de ses citoyens. Tout le monde doit y contribuer: le personnel politique, les pouvoirs publics (à tous les niveaux), les entreprises, les organisations de consommateurs et de la société civile, etc. Le secteur bancaire souhaite apporter sa pierre à l'édifice, mais il ne peut tout faire seul. Des partenariats avec les pouvoirs publics, les écoles, les organisations de la société civile, etc. sont donc nécessaires pour résorber le retard pris.

Fonction de vigilance et utilisation de cash

Dans leur fonction de vigilance, les banques jouent un rôle clé dans la lutte contre le blanchiment d'argent, la fraude fiscale et le financement du terrorisme.

En vertu de la législation anti-blanchiment, les banques sont tenues de faire preuve de vigilance lorsqu'elles établissent des relations d'affaires avec des clients. Elles doivent vérifier l'identité de tous les clients et contrôler leurs transactions pour s'assurer qu'elles ne sont pas suspectes ou qu'elles ne constituent pas une tentative de blanchiment d'argent. Si tel est le cas, les banques doivent faire une déclaration de soupçons à la Cellule de traitement des informations financières (CTIF).

À cet égard, les banques sont l'un des principaux acteurs en termes de nombre de déclarations à la CTIF (21.624 sur un total de 43.351) et également en termes de nombre de dossiers effectivement transmis aux parquets. Cela représente près de 80 % des dossiers déclarés et 1,8 milliards d'euros sur un montant total de 2,3 milliards d'euros. Ces chiffres sont issus du rapport annuel 2021 de la CTIF.

door contactloze betalingen. Men hoeft dus helemaal niet digitaal vaardig te zijn om met een bankkaart te kunnen betalen. Kaartbetalingen vallen ook onder de noemer digitaal of elektronisch betalen. De stap naar digitaal betalen is dus minder groot dan dat sommigen laten uitschijnen.

De heer Baert neemt de gelegenheid te baat om een warme oproep te doen om de digitale kloof zo veel mogelijk te dichten. Het is immers in het belang van iedereen dat zoveel mogelijk mensen overweg kunnen met de digitale tools: dit versterkt immers hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Febelfin erkent de nood aan een transitieperiode, maar wijst erop dat vanuit een conservatieve houding de digitale evolutie onderschatten in niemands belang is, wel integendeel. Uit cijfers van de Koning Boudewijnstichting blijkt dat maar liefst 39 % van de Belgen zwakke digitale vaardigheden heeft. In Frankrijk is dit 29 %, in Nederland zelfs maar 14 %. België heeft dus nog een weg af te leggen om de digitale vaardigheden van de burgers verder te ontwikkelen. Dit is een plicht van allen: politiek, overheden (op alle niveaus), ondernemingen, consumenten- en middenveldorganisaties enzovoort. De banksector wil hiertoe graag een steentje bijdragen maar kan dit niet alleen. Partnerschappen met de overheid, scholen, middenveldorganisaties enzovoort zijn dus noodzakelijk om de noodzakelijke inhaalbeweging te realiseren.

Poortwachtersfunctie en gebruik van cash

De banken spelen als *gatekeeper* een sleutelrol in de strijd tegen witwassen, fiscale fraude en financiering van terrorisme.

Op basis van de antiwitwaswetgeving zijn banken verplicht de nodige waakzaamheid aan de dag te leggen als ze zakenrelaties aanknopen met klanten. Ze moeten van alle klanten de identiteit verifiëren en hun transacties controleren om zich ervan te vergewissen dat deze niet verdacht zijn of een poging inhouden tot het witwassen van geld. Indien dit het geval is moeten banken een melding maken aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI).

Op dat vlak zijn de banken een van de belangrijkste spelers wat het aantal meldingen aan de CFI betreft (21.624 op een totaal van 43.351) en ook inzake het aantal dossiers dat effectief wordt doorgegeven aan de parketten. Het gaat om bijna 80 % van de aangemelde dossiers, goed voor 1,8 miljard euro op een totaalbedrag van 2,3 miljard euro. Deze cijfers komen uit het jaarverslag 2021 van de CFI.

Ce processus légal d'identification, de détection et de notification ("*know your customer- know your transaction*" ou KYC-KYT) a par ailleurs été renforcé à plusieurs reprises ces dernières années. Depuis 2015, deux nouvelles directives anti-blanchiment ont été transposées en droit belge et un nouveau paquet anti-blanchiment est déjà en préparation. Un nouveau régulateur européen sera également opérationnel à partir de 2026 pour contrôler l'application des nouvelles règles. La mise en œuvre de ces nouvelles règles nécessite à chaque fois des investissements importants de la part des banques, tant en termes de personnel que d'automatisation (outils TI).

Dans ce cadre, il est important de noter que l'utilisation d'argent liquide reste, pour les criminels, un instrument important en vue de blanchir le produit d'activités illégales (le trafic de drogue, par exemple). Il est donc important de réduire systématiquement l'utilisation d'argent liquide. Le gouvernement l'a également reconnu lorsque, conformément à l'accord de gouvernement, il a initié une loi obligeant les commerçants à proposer des moyens de paiement électroniques à partir du 1^{er} juillet 2022.

Étude BCE

Une étude de la Banque centrale européenne (BCE) a révélé que les Belges ne sont pas satisfaits de l'accès aux distributeurs automatiques de billets. Il s'agit peut-être d'une conséquence du déploiement du projet Batopin et des inconvénients liés à une telle transition. Ces résultats ne doivent pas être minimisés; l'accord cherche à y remédier.

Nous nous trouvons actuellement à un point de basculement important. Pour la première fois, moins de la moitié (45 %) des paiements dans les points de vente physiques en Belgique sont effectués en espèces. Il y a trois ans, ce chiffre était encore de 58 %. Il y a donc une tendance fondamentale et irréversible à la diminution de l'utilisation d'argent liquide.

Chiffres relatifs aux distributeurs automatiques de billets et aux retraits qui y sont effectués

Le nombre de retraits d'argent liquide a diminué de moitié en Belgique au cours de la dernière décennie. Cette évolution est en partie due à la crise du coronavirus, mais l'amorce de cette baisse date d'avant la pandémie. En outre, les statistiques montrent clairement que les retraits d'espèces n'ont pas connu une reprise après la sortie de pandémie.

Le nombre de distributeurs automatiques de billets est en baisse. Cette tendance s'est amorcée dès 2015 et n'est donc pas nouvelle. Toutefois, il ne faut pas se focaliser sur le nombre de distributeurs automatiques de billets.

Dit wettelijk proces van identificatie, detectie en notificatie ("*know your customer- know your transaction*" ofte KYC-KYT) werd de voorbije jaren overigens vaak verstrengd. Sinds 2015 werden twee nieuwe antiwitwasrichtlijnen omgezet in Belgisch recht en er staat reeds een nieuw antiwitwaspakket in de steigers. Vanaf 2026 zal ook een nieuwe Europese toezichthouder operationeel zijn om de toepassing van de nieuwe regels te controleren. De implementatie van dergelijke nieuwe regels vergt telkens opnieuw grote investeringen binnen de banken, zowel op het vlak van personeel als op het vlak van automatisering (IT-tools).

Binnen dit kader is het belangrijk op te merken dat het gebruik van cash nog steeds een belangrijk instrument is voor criminelen om opbrengsten uit illegale activiteiten (vb. drughandel) wit te wassen. Daarom is het belangrijk om het gebruik van cash stelselmatig af te bouwen. Dit werd ook erkend door de regering toen zij conform het regeerakkoord het initiatief heeft genomen voor een wet die handelaars verplicht om vanaf 1 juli 2022 een elektronisch betaalmiddel aan te bieden.

ECB-studie

Uit een studie van de Europese Centrale Bank (ECB) is gebleken dat de Belg ontevreden is over de toegang tot geldautomaten. Dit is mogelijk een gevolg van de uitrol van het Batopin-project en de ongemakken die met een dergelijke transitie gepaard gaan. Deze resultaten mogen niet worden geminimaliseerd; het akkoord tracht hieraan tegemoet te komen.

We staan thans op een belangrijk kantelpunt. Voor het eerst wordt minder dan de helft (45 %) van de betalingen in fysieke verkooppunten in België met cash betaald. Drie jaar geleden was dit nog 58 %. Er is dus sprake van een fundamentele en onomkeerbare evolutie naar minder cashgebruik.

Cijfers geldautomaten en -afhalingen

Het aantal geldafhalingen is in België de voorbije tien jaar gehalveerd. Dit is voor een deel toe te schrijven aan de coronacrisis doch de daling was reeds voordien ingezet. Bovendien blijkt uit de statistieken duidelijk dat de cashafhalingen zich niet hersteld hebben na de coronacrisis.

Het aantal geldautomaten neemt af. Deze tendens was reeds ingezet vanaf 2015 en is dus niet nieuw. Men hoeft zich echter niet blind te staren op het aantal geldautomaten. Dat aantal zegt op zich immers niets

En effet, ce nombre ne dit rien sur la répartition de ces distributeurs. Febelfin reconnaît que cette répartition n'est pas optimale aujourd'hui: dans certains villages ou communes, il n'y a pas de distributeur, dans d'autres, il y a une offre excédentaire due à la concentration de certaines agences bancaires sur la place communale. Le projet Batopin tente d'apporter une réponse à ce problème.

L'accord conclu avec le gouvernement

Les plans initiaux pour 2025 ont été ajustés pour maintenir ou même améliorer, en termes d'accessibilité, la situation prévalant fin 2021. Cela se traduit par 207 sites supplémentaires par rapport aux plans initiaux. Quatre-vingts appareils supplémentaires sont ajoutés pour éviter les files d'attente potentielles dans les villes. Les calculs de la BNB utilisent le critère de la "distance par la route" et non celui de la "distance à vol d'oiseau". Comme certains l'ont souligné à juste titre, ce dernier critère est moins pertinent. Cette préoccupation a été prise en compte dans l'accord.

La BNB contrôlera la mise en œuvre de l'accord et en rendra compte. Si nécessaire, des ajustements seront effectués.

Les vingt-quatre retraits gratuits par an seront désormais étendus aux autres réseaux; cette facilité n'est donc plus limitée au réseau de sa propre banque. Cet engagement est unique en Europe. De plus, les Belges effectuent en moyenne moins de vingt retraits par an. Pour la grande majorité des Belges, tous les retraits d'argent seront donc gratuits.

Cet accord est un compromis correct et équilibré qui, selon Febelfin, répond aux préoccupations légitimes de la société.

Plaidoyer pour une politique cohérente

Les autorités demandent souvent l'installation d'un plus grand nombre de distributeurs automatiques de billets. Dans le même temps, ces appareils sont taxés par les autorités régionales et locales. Le secteur financier a ainsi payé plus de 9 millions d'euros de taxes sur les distributeurs de billets en 2022.

L'accord de gouvernement fédéral prévoit explicitement une réduction drastique des paiements en espèces d'ici la fin de la législature. Cet objectif n'est pas facile à concilier avec la demande d'augmentation du nombre de distributeurs automatiques de billets, qui revient en fait à promouvoir les paiements en espèces.

over de spreiding van die automaten. Febelfin erkent dat die spreiding vandaag niet optimaal is: in sommige dorpen of gemeenten is er geen automaat, in andere is er dan weer een overaanbod door de concentratie van sommige bankkantoren op een dorpsplein. Het Batopin-project probeert hierop een antwoord te formuleren.

Het akkoord met de regering

De initiële plannen voor 2025 zijn bijgestuurd om de bereikbaarheid van de toestand eind 2021 te behouden of zelfs te verbeteren. Dit resulteert in 207 extra locaties vergeleken met de initiële plannen. Om mogelijke wachtrijen in steden te voorkomen worden tachtig extra toestellen toegevoegd. In de berekeningen van de NBB wordt gebruik gemaakt van het criterium "rijafstand" en niet "vogelvlucht". Zoals sommigen terecht aanhaalden is dat laatste criterium minder relevant. Deze bekommernis werd in het akkoord ter harte genomen.

De NBB zal instaan voor de controle op de uitvoering van het akkoord en zal hierover ook verslag uitbrengen. Indien nodig zullen bijsturingen gebeuren.

De vierentwintig gratis afhalingen per jaar worden nu ook uitgebreid naar andere netwerken; deze faciliteit is dus niet meer beperkt tot het netwerk van de eigen bank. Dit engagement kent zijn gelijke niet in Europa. Bovendien haalt de Belg op jaarbasis gemiddeld ruim minder dan twintig keer geld af per jaar. Voor de overgrote meerderheid van de Belgen zullen dus alle cashafhalingen gratis zijn.

Dit akkoord is een correct en evenwichtig compromis dat naar mening van Febelfin tegemoetkomt aan de terecht bezorgdheden die leven in de maatschappij.

Pleidooi voor een coherent beleid

De overheden zijn vaak vragende partij om meer geldautomaten te installeren. Tegelijk worden die toestellen door regionale en lokale overheden belast. Zo heeft de financiële sector in 2022 meer dan 9 miljoen euro aan taksen betaald op geldautomaten.

Het federale regeerakkoord voorziet er expliciet in om betalingen met cashgeld drastisch terug te brengen tegen het einde van de regeerperiode. Dit valt niet zo eenvoudig te rijmen met de vraag om meer geldautomaten te plaatsen, hetgeen betalingen met cashgeld eigenlijk promoot.

Enfin, la stimulation de l'utilisation d'espèces s'inscrit en porte-à-faux avec la fonction de vigilance que les banques remplissent dans la lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude fiscale, et ce à la demande explicite des autorités.

4. Exposé introductif de MM. Tim Hermans, membre du comité de direction, et Laurent De Nys, chef de la Division Circulation fiduciaire, Banque nationale de Belgique

M. Tim Hermans (BNB) explique que la BNB n'est pas partie à l'accord du 31 mars 2023, mais qu'elle a été associée à ses travaux préparatoires, compte tenu de ses compétences et responsabilités en matière de circulation fiduciaire.

M. Hermans confirme que la proportion des transactions en espèces, tant en nombre qu'en volume, est en constante diminution. En 2022, 45 % des transactions dans les points de vente en Belgique ont été faites en espèces. En 2019, cette part était encore de 58 %, et même de 63 % en 2016. Cette tendance est observée dans toute la zone euro, mais particulièrement dans notre pays. Après la Finlande, les Pays-Bas et le Luxembourg, la Belgique est le pays où la part des transactions en espèces est la plus faible.

M. Hermans souligne que les espèces sont le seul moyen de paiement ayant cours légal dans la zone euro. Ce principe est contenu dans plusieurs textes, notamment dans l'article 128 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne ainsi que dans l'article 11 du Règlement (CE) n° 974/98 du Conseil du 3 mai 1998 concernant l'introduction de l'euro. Il y a également la recommandation de la Commission du 22 mars 2010 concernant l'étendue et les effets du cours légal des billets de banque et pièces en euros (2010/191/UE), qui stipule que l'acceptation des billets et pièces en euros comme moyens de paiement dans les transactions de détail doit être la règle, et qu'un refus ne peut être possible que pour des raisons fondées sur le "principe de bonne foi" (par exemple, parce que le détaillant ne dispose pas de suffisamment de monnaie).

Au niveau belge, il existe le mémorandum du SPF Économie relatif au refus des billets de banque par les vendeurs, qui pose le même principe, avec des exceptions (par exemple, clause contraire des parties contractantes).

Dans un arrêt du 26 janvier 2021, la Grande Chambre de la Cour de justice de l'UE (CJUE) a déclaré que le droit européen ne s'oppose pas à une réglementation nationale en vertu de laquelle il n'est pas possible d'honorer en billets en euros des obligations de paiement

Tot slot strookt het stimuleren van cashgebruik niet met de poortwachterfunctie die de banken vervullen in de strijd tegen witwassen en fiscale fraude, en dit op uitdrukkelijk verzoek van de overheid.

4. Inleidende uiteenzetting van de heren Tim Hermans, lid van het directiecomité, en Laurent De Nys, chef van de Afdeling Fiduciaire omloop, Nationale Bank van België

De heer Tim Hermans (NBB) legt uit dat de NBB geen partij is bij het akkoord van 31 maart 2023, maar wel betrokken is geweest bij de voorbereiding ervan, gelet op haar bevoegdheden en verantwoordelijkheden betreffende de geldomloop.

De heer Hermans bevestigt dat het aandeel cashtransacties, zowel in aantal als in volume, gestaag afneemt. In 2022 werd in België bij 45 % van de transacties in verkooppunten cashgeld gebruikt. In 2019 was dit aandeel nog 58 % en in 2016 zelfs 63 %. Deze evolutie wordt in de hele eurozone waargenomen, maar zeker in ons land. Na Finland, Nederland en Luxemburg is België het land met het laagste aandeel cashtransacties.

De heer Hermans benadrukt dat cash het enige betaalmiddel met wettige betaalkracht is in de eurozone. Dit principe ligt vevat in verschillende teksten, niet het minst in artikel 128 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie alsook in artikel 11 van Verordening (EG) nr. 974/98 van de Raad van 3 mei 1998 over de invoering van de euro. Voorts is er de aanbeveling van de Commissie van 22 maart 2010 betreffende de draagwijdte en de gevolgen van de hoedanigheid van wettig betaalmiddel van eurobankbiljetten en -munten (2010/191/EU), waarin wordt gesteld dat de aanvaarding van eurobankbiljetten en -munten als betaalmiddel bij detailtransacties de regel dient te zijn, en dat weigering enkel mogelijk mag zijn om redenen die op het "begin-sel van goede trouw" terug te voeren zijn (bijvoorbeeld omdat de detailhandelaar niet over wisselgeld beschikt).

Op Belgisch vlak is er het memorandum van de FOD Economie betreffende de weigering van bankbiljetten door verkopers, dat hetzelfde principe poneert, met uitzonderingen (vb. andersluidend beding door contractspartijen).

De Grote Kamer van het Hof van Justitie van de EU (HvJ-EU) heeft in een arrest van 26 januari 2021 gesteld dat het Europees recht zich niet verzet tegen een nationale regeling op grond waarvan het niet mogelijk is om door de overheid opgelegde betalingsverplichtingen

imposées par les autorités, pour autant qu'un certain nombre de conditions soient remplies. Certaines de ces conditions sont que la réglementation nationale en question a été adoptée pour des raisons d'intérêt public, que la restriction des paiements en espèces associée à cette réglementation est appropriée pour atteindre l'objectif d'intérêt public poursuivi et que la réglementation ne va pas au-delà de ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif (affaires jointes C-422/19 et C-423/19, *Johannes Dietrich et Norbert Häring Hessischer Rundfunk*, ECLI:EU:C:2021:63).

Enfin, l'orateur mentionne l'*Euro Legal Tender Expert Group* (ELTEG), au sein duquel des experts et des représentants des banques centrales réfléchissent avec la Commission européenne à l'interprétation concrète du concept de "cours légal" d'un moyen de paiement.

M. Hermans évoque ensuite plusieurs des missions de la BNB qui font qu'elle a été associée de manière informelle à l'élaboration de l'accord du 31 mars 2023. Ainsi, la Banque doit veiller à la qualité de la circulation fiduciaire et des billets de banque. De par son rôle de surveillance de la qualité de la circulation fiduciaire, la BNB s'est concertée dès le départ avec des représentants de Batopin et des quatre grandes banques. Elle est la seule institution à pouvoir émettre des billets de banque. Par l'intermédiaire de ses guichets et des banques commerciales, elle met des liquidités à la disposition des commerçants et des particuliers. La BNB est la seule à pouvoir confirmer avec une certitude absolue l'authenticité des billets de banque. Enfin, la BNB veille également à ce que les moyens de paiement numériques soient aussi qualitatifs et sécurisés que les moyens de paiement fiduciaires. Pour la BNB, un principe de neutralité s'applique en ce domaine.

Par ailleurs, la BNB a également fourni un modèle de calcul qui permet de calculer le degré de couverture des distributeurs automatiques de billets.

Ce modèle de calcul, antérieur à l'accord en question, a été conçu par M. Laurent De Nys (BNB). Il repose sur une méthodologie élaborée par l'Eurosystème pour calculer le pourcentage de la population ayant accès à un distributeur automatique de billets dans un rayon de 5, 10 et 15 kilomètres de son lieu de résidence, calculé à vol d'oiseau.

Au sein du sous-groupe Cash du *National Retail Payment Committee*, un groupe de travail présidé par la BNB et composé de représentants des banques, des associations de consommateurs et de commerçants et des transporteurs de fonds, cette méthodologie a été affinée pour tenir compte de la forte densité de population de la Belgique. La méthodologie a dès lors été adaptée

na te komen in eurobankbiljetten, mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Enkele van die voorwaarden zijn dat de betreffende nationale regeling is vastgesteld om redenen van openbaar belang, dat de met deze regeling gepaard gaande beperking van betalingen in contanten geschikt is om de nagestreefde doelstelling van openbaar belang te verwezenlijken, en dat de regeling niet verder gaat dan noodzakelijk is om die doelstelling te verwezenlijken (gevoegde zaken C-422/19 en C-423/19, *Johannes Dietrich en Norbert Häring Hessischer Rundfunk*, ECLI:EU:C:2021:63).

Tot slot vermeldt de spreker de *Euro Legal Tender Expert Group* (ELTEG), waarbinnen experten en vertegenwoordigers van de centrale banken samen met de Europese Commissie nadenken over de concrete invulling van het begrip "wettige betaalkracht".

Vervolgens belicht de heer Hermans enkele opdrachten van de NBB die maken dat zij informeel betrokken was bij het akkoord van 31 maart 2023. Zo moet de Bank waken over de kwaliteit van de geldomloop en van de bankbiljetten. Vanuit haar rol als toezichthouder op de kwaliteit van de geldomloop is de NBB van in het begin in overleg gegaan met vertegenwoordigers van Batopin en de vier grootbanken. Ze is de enige instelling die bankbiljetten kan uitgeven. Via haar loketten alsook via de commerciële banken stelt ze cash ter beschikking van de handelaren en particulieren. De NBB kan als enige met absolute zekerheid de echtheid van bankbiljetten bevestigen. Tot slot ziet de NBB er ook op toe dat de digitale betaalmiddelen even kwalitatief en veilig zijn als de fiduciaire betaalmiddelen. Voor de NBB geldt er ter zake een neutraliteitsprincipe.

Daarnaast heeft de NBB ook een rekenmodel aangeleverd dat het mogelijk maakt om de dekkingsgraad van geldautomaten te berekenen.

De heer Laurent De Nys (NBB) heeft dit rekenmodel, dat dateert van voor het kwestieuze akkoord, ontworpen. Aan de basis ervan lag een methodologie uitgewerkt door het Eurosysteem om het percentage van de bevolking dat toegang heeft tot een geldautomaat te berekenen in een straal van vijf, tien en vijftien kilometer van de woonplaats, berekend in vogelvlucht.

In de schoot van de subgroep Cash van het *National Retail Payment Committee*, een werkgroep voorgezeten door de NBB met vertegenwoordigers van met name de banken, consumenten- en handelaarsverenigingen en geldtransporteurs, is deze methodologie verder verfijnd, om rekening te houden met de hoge bevolkingsdichtheid van België. Dientengevolge werd de

sur trois points. Premièrement, le territoire a été divisé en trois zones en fonction de la densité de population: zone urbaine, zone intermédiaire et zone rurale. Ensuite, il a été décidé de prendre en compte les distances par la route plutôt que les distances à vol d'oiseau afin de mieux refléter la réalité. Enfin, les distances pour chacune des trois zones mentionnées ont été réduites respectivement à deux kilomètres (à pied), trois et cinq kilomètres (en voiture).

Le rôle de la BNB dans le cadre de l'accord du 31 mars 2023 était de mettre à disposition son modèle de calcul en vue de calculer l'accès et la capacité de distributeurs automatiques de billets et donc d'objectiver la situation. La BNB appliquera donc le modèle aux données fournies par le secteur concernant la situation actuelle et envisagée, et communiquera les résultats au secteur et aux cabinets compétents. Ces résultats doivent permettre au secteur et aux cabinets de déterminer si les objectifs de l'accord sont atteints. Cet exercice aura lieu chaque année.

B. Questions et observations des membres

M. Michael Freilich (N-VA) commence par saluer le fait que le gouvernement et le secteur bancaire aient pu trouver un accord sur cette question.

Dans l'article 11 de son septième contrat de gestion (d'un montant de 125 millions d'euros), bpost s'est engagé à mettre à disposition 350 "distributeurs de billets" par an et à installer un tel appareil dans chaque commune ne disposant pas d'un distributeur automatique de billets. Les représentants de Febelfin ne considèrent-ils pas qu'il s'agit là d'une distorsion de concurrence? En effet, bpost reçoit ce faisant une aide de l'État pour un service que le secteur bancaire souhaite également fournir, mais pour lequel il ne reçoit pas de subsides. Cet aspect pourrait être l'un des éléments de l'enquête que doit mener la Commission européenne sur les subsides dont bpost bénéficie.

M. Freilich aimerait également savoir pourquoi Jofico, la *joint venture* des petites banques (Crelan, AXA Bank, Argenta Group, vdk bank et bpost), est absente et n'est pas non plus mentionnée dans l'accord du 31 mars 2023.

La N-VA dénonce depuis longtemps l'absurdité d'une situation où les banques sont encouragées à installer des distributeurs automatiques de billets alors que les autorités locales, surtout en Wallonie et à Bruxelles, taxent lourdement ces mêmes distributeurs. La Flandre

methodologie adaptée à trois points. Ten eerste werd het grondgebied ingedeeld in drie zones, naargelang de bevolkingsdichtheid: stedelijk gebied, tussengebied en landelijk gebied. Ten tweede werd er geopteerd om rekening te houden met afstanden over de weg in plaats van met afstanden in vogelvlucht, om een meer waarheidsgetrouw beeld te verkrijgen. Ten slotte werden de afstanden voor elk van de drie genoemde gebieden ingekort tot respectievelijk twee kilometer (te voet), drie en vijf kilometer (telkens met de auto).

De rol van de NBB in het kader van het akkoord van 31 maart 2023 bestond erin om haar rekenmodel aan te wenden om de toegang tot en de capaciteit van geldautomaten te berekenen en als zodanig de situatie te objectiveren. De NBB zal dus het model toepassen op de gegevens aangeleverd door de sector met betrekking tot de huidige en de geplande situatie, en zal de resultaten daarvan overmaken aan de sector en de bevoegde kabinetten. Die resultaten moeten de sector en de kabinetten in staat te stellen uit te maken of de doelstellingen van het akkoord behaald worden. Deze oefening zal jaarlijks geschieden.

B. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Michael Freilich (N-VA) merkt vooreerst op dat het positief is dat de regering en de banksector tot een vergelijk zijn kunnen komen omtrent deze problematiek.

In artikel 11 van het zevende beheerscontract met bpost (ter waarde van 125 miljoen euro) engageert die laatste zich om elk jaar 350 "biljettenverdelers" beschikbaar te maken alsook om in elke gemeente zonder geldautomaat zo'n toestel te plaatsen. Beschouwen de vertegenwoordigers van Febelfin dit niet als concurrentievervalsing? bpost krijgt hiermee immers staatssteun voor een dienst die de banksector ook wil verlenen, maar waarvoor zij geen subsidies ontvangt. Dit aspect zou mogelijk een van de elementen uitmaken in het onderzoek dat de Europese Commissie gaat voeren naar de subsidies die bpost ontvangt.

De heer Freilich wil verder graag vernemen waarom Jofico, de *joint venture* van de kleinere banken (Crelan, AXA Bank, Argenta Groep, vdk bank en bpost), niet aanwezig is en als zodanig ook niet staat vermeld in het akkoord van 31 maart 2023.

De N-VA hekelt al langer de ongerijmdheid van de situatie waarbij banken aangespoord worden om geldautomaten te plaatsen maar lokale overheden, vooral dan in Wallonië en Brussel, daarop tegelijk hoge taken heffen. Vlaanderen geeft het goede voorbeeld; in de

donne l'exemple; dans les rares communes flamandes appliquant une telle taxe, la N-VA s'efforce activement de la supprimer.

La partie I, B.2, paragraphe 4 de l'accord stipule que les parties, "en concertation avec les opérateurs d'ATM ²", envisagent un assouplissement de la réglementation du transport sécurisé. Ne s'agit-il pas d'une erreur? Ne faudrait-il pas plutôt lire "en concertation avec la ministre de l'Intérieur"? Par ailleurs, l'intervenant soupçonne depuis longtemps la ministre Annelies Verlinden, dont le parti proclame pourtant haut et fort qu'il défend les intérêts des populations rurales, d'être sous l'influence du puissant lobby des distributeurs automatiques de billets. S'il ne s'agit pas d'une erreur, pourquoi le gouvernement se concerte-t-il avec le secteur pour modifier la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière? À cet égard, le membre rappelle la proposition de loi DOC 55 0419/001 de son groupe, qui a été rejetée le 18 janvier 2023, et demande au ministre des Finances de veiller à ce que les entrepreneurs locaux puissent installer en toute sécurité des distributeurs automatiques de billets dans leur commerce.

M. Olivier Vajda (Ecolo-Groen) fait tout d'abord remarquer que l'accès à de l'argent liquide est et reste un droit pour tous les Belges. L'argent numérique n'est qu'un des nombreux aspects de la virtualisation de nos vies, de notre déconnection progressive de la réalité. Le contact se perd, nous sommes tous dans nos bulles.

L'accès à l'argent liquide nous concerne tous. D'abord ceux qui sont victimes de la fracture numérique, laquelle touche 47 % des Belges, selon un rapport de septembre 2022 de la Fondation Roi Baudouin. Mais aussi ceux qui n'ont pas de compte bancaire parce qu'ils sont trop jeunes, sont étrangers, se sont vu refuser l'ouverture d'un compte, etc. L'accès au cash est également important pour ceux qui veulent que leur droit constitutionnel à la vie privée soit sauvegardé et qui ne veulent pas être "tracés" par leurs achats ou leurs déplacements. Enfin, l'argent numérique et son accès ne sont pas à l'abri d'une panne informatique ou même d'une cyberattaque.

Pour toutes ces raisons, l'accès au cash est essentiel. Or, cet accès a été privatisé, confié aux banques, qui ont obtenu le monopole du dépôt et du retrait de la monnaie officielle, l'euro. M. Vajda se dit quelque peu choqué par l'argumentation de M. Baert, de FebeFin, pour qui la solution semble être de tout numériser. L'intervenant n'est pas du tout d'accord et estime qu'il faut mettre fin à la politique de bannissement de l'argent liquide.

² ATM = Automated Teller Machine(s) ou distributeur(s) automatique(s) de billets.

weinige Vlaamse gemeenten waar zo'n taks bestaat, tracht de N-VA actief om die af te schaffen.

In deel I, B.2, paragraaf 4 van het akkoord staat te lezen dat de partijen, "in overleg met de ATM-operatoren ²", een versoepeling beogen van de regelgeving inzake beveiligd vervoer. Betreft het hier geen fout? Moet hier niet eerder staan: "in overleg met de minister van Binnenlandse Zaken"? De spreker vermoedt overigens al langer dat minister Annelies Verlinden, wier partij nochtans luidop verkondigt op te komen voor de belangen van de plat-telandsbewoners, onder invloed staat van de machtige ATM-lobby. Als het niet om een fout gaat, waarom gaat de regering dan in overleg met de sector om de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid aan te passen? In dit verband brengt de spreker het op 18 januari 2023 verworpen wetsvoorstel DOC 55 0419/001 van zijn fractie in herinnering en roept hij de minister van Financiën om ervoor te zorgen dat lokale ondernemers op een veilige manier geldautomaten kunnen installeren in hun handelszaak.

De heer Olivier Vajda (Ecolo-Groen) merkt vooreerst op dat de toegang tot cash een recht is en blijft van alle Belgen. Digitaal geld is slechts een van de vele aspecten van de virtualisering van ons leven, van onze geleidelijke verwijdering van de werkelijkheid. Het contact gaat verloren, we zitten allemaal in onze eigen bubbels.

De toegang tot cash belangt ons allen aan. In de eerste plaats zij die het slachtoffer zijn van de digitale kloof, die volgens een verslag van de Koning Boudewijnstichting van september 2022 47 % van de Belgen treft. Maar ook zij die geen bankrekening hebben, omdat ze te jong zijn, buitenlander zijn, een rekening geweigerd zagen enzovoort. De toegang tot cash is verder van belang voor zij die hun grondwettelijk recht op privacy gevrijwaard willen zien en niet "getraceerd" willen worden door hun aankopen of bewegingen. Tot slot zijn digitaal geld, en de toegang daartoe, niet immuun voor computerstoringen of zelfs cyberaanvallen.

Om al die redenen is toegang tot cash essentieel. Nochtans is deze toegang is geprivatiseerd, toevertrouwd aan de banken, die een monopolie hebben gekregen op het storten en opnemen van de officiële munt, de euro. De heer Vajda geeft aan enigszins geschrokken te zijn van de argumentatie van de heer Baert van FebeFin, voor wie de oplossing lijkt te zijn om alles te digitaliseren. De spreker is het hier hoegenaamd niet mee eens en meent dat er een eind moet komen aan het beleid om cash te verbannen.

² ATM = Automated Teller Machine(s) ou distributeur(s) automatique(s) de billets.

Le secteur bancaire justifie cette politique en faisant valoir que la demande d'espèces recule et que les contacts physiques avec les agences bancaires diminuent. C'est l'histoire de l'œuf et de la poule. Ne faut-il pas plutôt dire que la demande s'effondre parce que l'offre diminue? L'argument des banques ne tient pas la route.

Dès lors qu'elles jouissent d'un monopole sur un aspect qui relève d'un droit fondamental des Belges, les banques ont pour corollaire l'obligation de garantir un accès suffisant à l'argent liquide. Ce devoir est d'autant plus évident depuis la crise de 2008: les banques ont été sauvées de la faillite grâce à de l'argent public. Qu'ont fait les banques en retour? Malgré une reprise économique qui leur permet de faire à nouveau de plantureux bénéfices, les banques facturent des frais de plus en plus élevés pour un service de plus en plus réduit.

La disparition progressive mais indéniable des distributeurs automatiques de billets préoccupe le groupe Ecolo-Groen depuis plusieurs années, tout comme le projet Batopin. Le groupe a dès lors soutenu le ministre Dermagne dans ses efforts pour trouver une solution à ce problème, par le biais de négociations et parfois en brandissant la menace de légiférer. De difficiles négociations ont accouché d'un accord qui contient plusieurs bonnes mesures, mais qui, aux yeux de nombreuses associations et surtout des utilisateurs, semble insuffisant, trop peu précis et n'offrant pas les garanties nécessaires.

M. Vajda énumère quelques points positifs de l'accord du 31 mars 2023. Parmi ceux-ci, il y a la garantie importante qu'il y aura un distributeur automatique de billets par commune, même si c'est insuffisant, surtout dans les communes rurales. Dans ce contexte, le membre demande si ces distributeurs seront tous équipés d'une fonction de dépôt, ce qui est particulièrement important pour les commerçants locaux.

Garantir un distributeur de billets à une distance donnée du domicile est une bonne mesure en soi, même si – comme l'intervenant le soulignera plus loin – elle est malheureusement entourée d'imprécisions et comporte quelques pièges. Au cours des négociations, la distance à vol d'oiseau a été remplacée par la distance par la route, ce qui reflète mieux la réalité et est donc une bonne chose.

L'accord contient encore de bonnes mesures sur lesquelles le membre ne s'étendra pas.

D'un autre côté, l'accord contient également une série de mesures insuffisantes et vagues. Dans l'ensemble, le membre estime que les imprécisions de l'accord

De banksector rechtvaardigt dit beleid door te stellen dat er minder vraag is naar cashgeld en dat de fysieke contacten met de bankkantoren afnemen. Dit is een kip-of-eikwestie. Is het niet eerder zo dat de vraag afkalft omdat het aanbod vermindert? Het argument van de banken is vertekend.

Doordat de banken genieten van een monopolie op een aspect dat een grondrecht van de Belgen betreft, hebben zij als corollarium de verplichting om een voldoende toegang tot cashgeld te garanderen. Deze plicht is des te duidelijker geworden sinds de crisis van 2008: de banken werden gered van het faillissement door overheidsgeld. Wat hebben de banken daarvoor in de plaats gesteld? Ondanks een economisch herstel dat hen opnieuw in staat stelt serieuze winsten te maken, rekenen de banken steeds hogere kosten aan voor een immer krimpende dienstverlening.

De geleidelijke doch onmiskenbare verdwijning van geldautomaten baart de Ecolo-Groen-fractie al enkele jaren zorgen, net zoals het Batopin-project. De fractie steunde dan ook minister Dermagne in zijn demarches om hiervoor een oplossing te verkrijgen, middels onderhandelingen, en af en toe ook door te dreigen met wetgevend ingrijpen. Na moeizame onderhandelingen ligt er vandaag een akkoord voor dat enkele goede maatregelen bevat, maar dat in de ogen van vele verenigingen en vooral van de gebruikers ontoereikend en onvoldoende nauwkeurig lijkt en onvoldoende waarborgen bevat.

De heer Vajda somt enkele positieve punten op in het akkoord van 31 maart 2023. Daaronder valt de belangrijke garantie dat er één geldautomaat per gemeente komt, ook al is dit, vooral in plattelandsgemeenten, onvoldoende. In dit verband zou de spreker graag vernemen of deze geldautomaten allemaal zullen worden uitgerust met een depositofunctie, hetgeen vooral van belang is voor de lokale handelaars.

Het garanderen van een geldautomaat op een gegeven afstand van de woning is op zich een goede maatregel, ook al is deze – zoals de spreker later zal aangeven – helaas omgeven met onnauwkeurigheden en bevat hij enkele valkuilen. In de loop van de onderhandelingen is de afstand in vogelvlucht vervangen door de afstand over de weg, wat beter aansluit bij de werkelijkheid en dus een goede zaak is.

Het akkoord bevat nog goede maatregelen waarop de spreker niet verder zal ingaan.

Anderzijds omvat het akkoord ook een reeks ontoereikende en vage maatregelen. In het algemeen meent de spreker dat de onnauwkeurigheden in het akkoord

constituent le problème le plus important et visible de cet instrument.

Un premier élément d'imprécision concerne la période de référence. Le début de l'accord indique que "[l]e point de départ est la situation au 31 décembre 2021". Or, un peu plus loin, l'accord précise que la création ou le maintien d'ATM sera calculé sur la base du Benchmark BNB 2025. Pourquoi n'est-il pas calculé sur la base de la situation au 31 décembre 2021? Au passage, l'intervenant note que pour la situation des zones urbaines, intermédiaires et rurales, une autre date de référence est utilisée, à savoir le 1^{er} janvier 2020.

Ces incohérences au niveau de la période de référence font que l'accord, qui est présenté comme une amélioration par rapport à la situation actuelle, est en fait une régression importante. Au lieu de maintenir ou d'ajouter 287 distributeurs automatiques de billets (par rapport au benchmark BNB 2025), ce sont 1500 à 2000 distributeurs qui disparaîtront par rapport à la situation de fin 2021. En effet, l'analyse de Financité, Okra et Testachats montre que 1465 distributeurs supplémentaires disparaîtront entre fin 2022 et fin 2025. Par rapport à la fin de l'année 2021, cela représente 2159 appareils en moins. En ce qui concerne le nombre de sites d'installation de ces appareils, 1062 disparaîtront d'ici à la fin de 2025. Par rapport à 2021, cela représente une baisse de 1503 unités. Les titres "207 sites d'ATM supplémentaires" et "80 ATM supplémentaires dans les zones urbaines" constituent un mensonge aux yeux de l'intervenant.

L'accord reste également vague sur les objectifs poursuivis. Ainsi, l'accord indique que les critères d'accessibilité et de disponibilité visent à assurer "une disponibilité satisfaisante (en ce compris un approvisionnement suffisamment régulier des ATM, un temps d'attente raisonnable tant pour accéder aux ATM que pour leur utilisation, un usage facile des applications permettant les retraits et dépôts, etc...) en particulier dans les zones urbaines". Même si ce point est abordé plus en détail dans la suite de l'accord, les termes utilisés ("satisfaisant", "raisonnable") brillent par leur imprécision.

En ce qui concerne les engagements des parties, l'accord contient également des dispositions qui manquent de précision. Par exemple, sous le titre "207 sites d'ATM supplémentaires", on peut lire la phrase suivante:

"Il est convenu que, dans le cadre de ce remplacement, des ATM des membres actuels de Batopin resteront accessibles au moins jusqu'à l'ouverture des nouveaux sites Batopin appelés à les remplacer sauf si Batopin,

het belangrijkste en meest zichtbare probleem van dit instrument vormen.

Een eerste element van onnauwkeurigheid betreft de referentieperiode. In het begin van het akkoord staat te lezen dat "[h]et uitgangspunt [] de situatie [is] op 31 december 2021". Even verderop echter vermeldt het akkoord dat de creatie of het behoud van geldautomaten berekend wordt op basis van de NBB 2025-benchmark. Waarom wordt dat niet berekend op grond van de situatie op 31 december 2021? Terloops merkt de spreker op dat voor de situatie van de stedelijke, tussen-, en buitengebieden nog een andere peildatum wordt gebruikt, namelijk 1 januari 2020.

Deze inconsistenties inzake de referentieperiode maken dat het akkoord, dat wordt voorgesteld als een verbetering ten opzichte van de huidige situatie, in feite een grote achteruitgang inhoudt. In plaats van 287 geldautomaten te behouden of toe te voegen (ten opzichte van de NBB 2025-benchmark), zullen er 1500 à 2000 geldautomaten verdwijnen ten opzichte van de situatie eind 2021. Uit de analyse van Financité, Okra en Testaankoop blijkt immers dat tussen eind 2022 en eind 2025 nog eens 1465 geldautomaten zullen verdwijnen. Vergeleken met eind 2021 zijn dat maar liefst 2159 toestellen minder. In termen van het aantal punten waar toestellen zijn geïnstalleerd, zullen 1062 sites verdwijnen tegen eind 2025. Vergeleken met 2021 houdt dat een achteruitgang in met 1503 locaties. De hoofdingen "207 bijkomende ATM-sites" en "80 bijkomende geldautomaten in stedelijke zones" komen voor de spreker neer op een leugen.

Het akkoord blijft verder ook vaag wat de doelstellingen betreft. Zo luidt het akkoord dat de criteria inzake bereikbaarheid en beschikbaarheid tot doel hebben om een "Voldoende beschikbaarheid [te] garanderen (met inbegrip van een voldoende regelmatige bevoorrading van ATM's, redelijke wachttijden voor toegang tot en gebruik van ATM's, gemakkelijk gebruik van toepassingen voor geldopnames en stortingen, enzovoort) in het bijzonder in stedelijke zones". Ook al wordt daar verderop in het akkoord wel nader op ingegaan, blinken de gebruikte termen ("voldoende", "redelijke") uit in vaagheid.

Ook wat de verbintenissen van de partijen betreft, bevat het akkoord bepalingen die de nodige nauwkeurigheid ontberen. Zo staat onder de hoofding "207 bijkomende sites" de volgende zin te lezen:

"Overeengekomen wordt dat in het kader van deze vervanging geldautomaten van de huidige Batopin-leden ten minste tot de opening van de nieuwe Batopin-sites die deze automaten moeten vervangen, toegankelijk

malgré tous les efforts raisonnables déployés, ne parvient pas à obtenir l'octroi des permis nécessaires.”

Cette dernière phrase équivaut à une clause de non-responsabilité de Batopin. Que faut-il entendre par “efforts raisonnables”?

S'agissant des garanties offertes, le membre se félicite de la garantie que les Belges auront accès à un distributeur automatique de billets dans un certain rayon autour de leur domicile, en fonction du type de zone. M. Vajda se demande si ce principe prévaudra pour l'ensemble du territoire belge. Cela ne ressort en tout cas pas de l'accord. Les orateurs invités peuvent-ils indiquer quel pourcentage du territoire sera couvert par cette garantie?

Un seul distributeur automatique de billets à Bruxelles-Central couvrirait l'ensemble du pentagone. Cet exemple un peu caricatural montre que le critère de la distance n'est pas la panacée. Les autres critères doivent être au moins aussi bien définis. Ce n'est malheureusement pas le cas.

L'intervenant s'inquiète de la clause de l'accord qui permet, en fonction de la rentabilité ou de l'absence de rentabilité des distributeurs automatiques, de réviser l'accord et de supprimer ou de déplacer des appareils. Il craint que les éventuels ajustements aillent invariablement dans le sens d'une réduction de l'offre.

Les opérateurs d'ATM sont autorisés, après concertation avec la BNB, à fermer les ATM où sont effectués moins de 20.000 retraits d'argent par an. Ce seuil semble très élevé à l'intervenant; dans les zones rurales, il estime qu'aucun distributeur de billets ne l'atteindra. Les orateurs invités peuvent-ils objectiver ce point? Quelle est la proportion de distributeurs automatiques de billets dans les différents types de zones qui n'atteignent pas ce seuil? Et quelle sera la conséquence si ce seuil n'est pas atteint? Le critère de distance prévaudra-t-il dans ce cas? En d'autres termes, le distributeur sera-t-il dans ce cas déplacé vers un meilleur emplacement ou sera-t-il simplement supprimé? S'il est déplacé, le sera-t-il vers un emplacement situé dans le même type de zone? En tout état de cause, le membre part du principe qu'il faut conserver un distributeur automatique de billets par commune.

Voilà pour les mesures que l'intervenant juge insuffisamment précises. Par ailleurs, M. Vajda a une série de questions spécifiques.

L'accord garantit qu'il y aura au moins un distributeur automatique de billets par commune. À l'heure actuelle,

blijven, tenzij Batopin ondanks alle redelijke inspanningen niet in staat is de nodige vergunningen te verkrijgen.”

Dat laatste zinsdeel komt neer op een clausule die de aansprakelijkheid van Batopin afwijst. Wat is in dezen een “redelijke inspanning”?

Inzake de geboden garanties verwelkomt de spreker zoals gezegd de waarborg dat de Belgen zullen kunnen beschikken over een geldautomaat binnen een bepaalde straal rond hun woning, afhankelijk van het type gebied. De heer Vajda vraagt zich af of het gehele Belgische grondgebied zal gedekt zijn volgens dit beginsel. Dat blijkt alleszins niet uit het akkoord. Kunnen de uitgenodigde sprekers aangeven welk percentage van het grondgebied gedekt zal zijn door deze garantie?

Met één geldautomaat aan Brussel-Centraal zou de ganse vijfhoek gedekt zijn. Dit enigszins karikaturale voorbeeld toont aan dat het criterium van de afstand niet alleenzalmakend is. De andere criteria moeten minstens even nauwkeurig afgebakend zijn. Dit is helaas niet het geval.

De spreker is bezorgd over de clausule in het akkoord die het mogelijk maakt om, met het oog op de winstgevendheid van de automaten of het gebrek eraan, de overeenkomst te herzien en toestellen te verwijderen of te verplaatsen. Hij vreest dat eventuele aanpassingen stevast in de richting zullen gaan van een vermindering van het aanbod.

ATM-operatoren mogen, na overleg met de NBB, overgaan tot het sluiten van geldautomaten met minder dan 20.000 geldafhalingen per jaar. Die ondergrens komt de spreker voor als zeer hoog; in landelijke gebieden zal naar zijn aanvoelen geen enkele geldautomaat die halen. Kunnen de uitgenodigde sprekers een en ander objectiveren? Wat is het aandeel van geldautomaten in de verschillende gebiedstypes die deze grens niet bereiken? En wat zal het gevolg zijn van het niet-bereiken van die ondergrens? Blijft het criterium van de afstand dan overeind? Met andere woorden, wordt de geldautomaat in dat geval verplaatst naar een betere locatie of wordt hij simpelweg verwijderd? Als hij wordt verplaatst, gebeurt dat dan naar een locatie gelegen in hetzelfde gebiedstype? Alleszins gaat de spreker ervan uit dat er sowieso één automaat per gemeente moet overblijven.

Tot daar de maatregelen die volgens de spreker onvoldoende nauwkeurig zijn. Verder heeft de heer Vajda nog een reeks specifieke vragen.

Het akkoord waarborgt dat er minstens één geldautomaat per gemeente zal zijn. Thans zijn er gelukkig

il existe heureusement encore des communes rurales qui disposent de plusieurs sites de distributeurs de billets. Cependant, on sait que les banques réduisent leur nombre d'agences. Lorsqu'une agence ferme, les distributeurs automatiques qui s'y trouvaient disparaissent également. Que se passera-t-il si la seule banque restante qui envisage de fermer son agence n'est pas une des quatre grandes banques collaborant au projet Batopin? Cette banque sera-t-elle alors obligée de conserver au moins un distributeur de billets? Ou Batopin en installera-t-il un?

L'accord prévoit que les autorités fédérales inciteront les autorités communales à adapter leurs règles de manière à faciliter l'implantation de distributeurs automatiques de billets. À la connaissance de l'intervenant, les communes n'ont jamais été consultées sur la teneur de cet accord avant sa conclusion. Les invités peuvent-ils le confirmer? Qu'attend-on concrètement des communes? Les parties à l'accord ont-elles reçu de la part des communes des réactions à cet accord? Au passage, l'intervenant cite l'exemple de Ciney, où il y a apparemment une bonne collaboration entre les autorités communales et Batopin.

M. Vajda a-t-il raison de penser que, puisque les distributeurs automatiques de billets doivent être opérationnels pour au moins 95 % des demandes, cela signifie également que ces distributeurs doivent être suffisamment approvisionnés dans le même pourcentage de cas?

L'accord pourra, moyennant l'aval de toutes les parties, être révisé en cas de baisse de plus de 10 % par an du nombre de retraits d'espèces enregistrés par l'ensemble des opérateurs d'ATM en Belgique. M. Vajda fait remarquer que si la gestion du parc d'ATM laisse à désirer, cela pourrait entraîner une baisse de son utilisation. Une fois de plus, c'est l'histoire de l'œuf et de la poule.

L'accord est totalement muet sur le coût éventuel des retraits d'argent au-delà des vingt-quatre retraits gratuits prévus. Dans ce contexte, le membre s'inquiète du fait que ce sont les personnes économiquement faibles, qui retirent souvent de petites sommes pour répondre à des besoins urgents, qui risquent de devoir payer l'addition de cet accord.

Enfin, l'intervenant décèle, dans l'accord et ses annexes, deux points d'inégalité de traitement entre les citoyens de notre pays, même s'il estime que la division du territoire en trois zones en fonction de la densité de la population est objectivement justifiée.

nog plattelandsgemeenten met meerdere locaties waar geldautomaten staan opgesteld. Het is echter genoegzaam bekend dat de banken hun kantorenpark inperken. Als een kantoor sluit, verdwijnt ook de geldautomaat die daarin is ondergebracht. Wat zal er gebeuren als de enig overgebleven bank die het plan opvat haar kantoor te sluiten, een andere bank is dan de vier grootbanken die samenwerken in Batopin? Zal die bank dan gedwongen worden om minstens een geldautomaat te behouden? Of zal Batopin er één plaatsen?

Het akkoord stipuleert dat de federale overheden de gemeentelijke overheid zullen aanmoedigen om hun regels derwijze aan te passen dat de inplanting van geldautomaten wordt vergemakkelijkt. Voor zover de spreker weet, zijn de gemeenten nooit geraadpleegd over dit akkoord voorafgaand aan het sluiten ervan. Kunnen de genodigden dat bevestigen? Wat wordt er eigenlijk concreet van de gemeenten verwacht? Hebben de partijen bij het akkoord enige reactie van de gemeenten ontvangen op het akkoord? Terloops haalt de spreker het voorbeeld van Ciney aan, waar er klaarblijkelijk sprake was van een goede samenwerking tussen de gemeentelijke overheden en Batopin.

Begrijpt de heer Vajda goed dat, nu de geldautomaten voor minstens 95 % van de aanvragen operationeel moeten zijn, dit ook betekent dat de geldautomaten in voormeld percentage van de gevallen voldoende gevuld moeten zijn?

Het akkoord zal, met de toestemming van alle partijen, kunnen worden herzien in geval van een daling met meer dan 10 % per jaar van het aantal geldafhalen geregistreerd bij alle ATM-operatoren in België. De heer Vajda uit hierbij de bekommerning dat wanneer het beheer van het geldautomatenpark te wensen zou overlaten, dit kan resulteren in een daling van het gebruik ervan. Andermaal heeft men hier te maken met een kip-of-eikwestie.

Het akkoord zwijgt in alle talen over de mogelijke kosten van geldopnames bovenop de vierentwintig gratis opnames waarin is voorzien. In dit verband uit de spreker de bezorgdheid dat het de economisch zwakkere mensen zullen zijn, die immers vaak kleine bedragen opnemen om te voldoen aan dringende behoeften, die de rekening dreigen te betalen van dit akkoord.

Tot slot ontwaart de spreker in het akkoord en zijn bijlagen twee punten van ongelijke behandeling tussen de burgers van ons land, ook al meent hij dat de indeling van het grondgebied in drie zones naargelang van de bevolkingsdichtheid objectief gerechtvaardigd is. Ten

Premièrement, M. Vajda estime discriminatoire que dans les zones urbaines, où le taux de couverture (dans un rayon de deux kilomètres autour du domicile) était d'environ 97 % en 2021, l'accord prévoit l'ajout de 77 distributeurs automatiques de billets, alors que dans les zones rurales, où le taux de couverture était inférieur à 80 % en 2021 (et seulement 52 % et 56 % pour les provinces de Luxembourg et de Namur respectivement), il n'en prévoit que trois supplémentaires. D'autre part, le membre estime discriminatoire que dans les provinces flamandes, déjà bien mieux couvertes, on ajoute beaucoup plus de distributeurs automatiques de billets que dans les provinces wallonnes.

M. Patrick Prévot (PS) indique tout d'abord que ces auditions étaient très attendues, ce qui est normal puisque c'est un problème qui concerne tout le monde.

Les termes de cette problématique sont bien connus: le nombre de distributeurs automatiques de billets se réduit, la fracture numérique est importante et le maintien d'argent liquide est essentiel, non seulement pour les personnes âgées, les personnes peu à l'aise avec l'outil numérique et les commerçants, mais pour tout le monde.

M. Prévot se félicite de l'accord, qui garantit une amélioration effective de la situation, tant par rapport à la situation qui aurait prévalu sans l'accord que par rapport à la situation prévalant à la fin de l'année 2021.

Le gouvernement a réussi à forcer les banques à revoir leurs plans. Il a obtenu des engagements: 207 distributeurs automatiques de billets supplémentaires; 80 distributeurs supplémentaires dans les zones urbaines; au moins un distributeur par commune; une amélioration de la couverture, en particulier en Wallonie; et une meilleure répartition des distributeurs dans le pays. Il s'agit clairement de réalisations du gouvernement.

Cela dit, les chiffres de Febelfin (2021) montrent que le secteur bancaire est l'un des secteurs les plus rentables du pays. Il affiche un bénéfice de 6 milliards d'euros, une marge bénéficiaire de 53 % et un rendement pour les actionnaires de 8 %. Le secteur bancaire a donc encore de la marge pour aller plus loin dans ses engagements.

Comme mentionné, l'accord améliorera le taux de couverture par rapport à la situation de 2021. Cette amélioration est à saluer et est à mettre au crédit du gouvernement. Les représentants de ce dernier peuvent-ils préciser où, en termes de taux de couverture, les efforts les plus importants seront réalisés et ce qu'ils impliquent concrètement?

La première chose que le heer Vajda trouve discriminatoire, c'est que dans les zones urbaines, où le taux de couverture (dans un rayon de deux kilomètres autour du domicile) était d'environ 97 % en 2021, l'accord prévoit l'ajout de 77 geldautomaten, alors que dans les zones rurales, où le taux de couverture était inférieur à 80 % en 2021 (et seulement 52 % et 56 % pour respectivement les provinces de Luxembourg et de Namur), il n'en prévoit que trois supplémentaires. D'autre part, le heer Vajda estime discriminatoire que dans les provinces flamandes, déjà bien mieux couvertes, on ajoute beaucoup plus de distributeurs automatiques de billets que dans les provinces wallonnes.

De heer Patrick Prévot (PS) geeft vooreerst aan dat naar deze hoorzittingen reikhalzend werd uitgekeken, wat maar normaal is nu deze problematiek erg leeft bij de bevolking.

Die problematiek is genoegzaam bekend: het aantal geldautomaten daalt; er is een brede digitale kloof; en het behoud van cash is essentieel, niet alleen voor ouderen, digitaal zwakkeren en winkeliers, maar voor eenieder.

De heer Prévot verwelkomt het akkoord, dat voor een effectieve verbetering van de situatie zal zorgen, zowel ten opzichte van de situatie die men zou gekend hebben zonder het akkoord, als ten opzichte van de situatie zoals die eind 2021 bestond.

De regering is erin geslaagd de banken te dwingen hun plannen te herzien. Zij heeft toezeggingen verkregen: 207 extra geldautomaten; tachtig extra geldautomaten in stedelijke gebieden; ten minste één geldautomaat per gemeente; een verbetering van de dekking, vooral in Wallonië; en een betere spreiding van de geldautomaten over het land. Dit zijn duidelijk verwezenlijkingen van de regering.

Dit gezegd zijnde blijkt uit cijfers van Febelfin (2021) dat de banksector een van de meest winstgevende sectoren is van het land. Er is sprake van een winst van 6 miljard euro, een winstmarge van 53 % en een rendement voor de aandeelhouders van 8 %. Er is dus, in hoofdte van de banksector, ruimte om verder te gaan in zijn engagementen.

Zoals gezegd zal de dekking van de bevolking door het akkoord verbeteren ten opzichte van de situatie in 2021. Deze verbetering is een goede zaak en is op het conto van de regering te schrijven. Kunnen de vertegenwoordigers van die laatste verduidelijken waar, in termen van de dekking, de grootste inspanningen worden geleverd en wat deze concreet inhouden?

Il ne faut pas tomber dans le piège d'opposer les villes et les villages. M. Prévot est lui-même issu d'une petite ville entourée de zones rurales. Il est en contact avec les deux. Monter les uns contre les autres serait une grave erreur.

Le secteur bancaire a parfois tendance à enjoliver le tableau. Par exemple, les distances maximales auxquelles les habitants d'une zone donnée devraient trouver un distributeur automatique de billets ont, à l'origine, été calculées à vol d'oiseau. Cela ne correspond pas du tout à la réalité. M. Prévot l'a dénoncé dès le départ. Il était indispensable de refaire cet exercice en se basant sur les distances par la route.

Onze communes qui n'avaient pas ou plus de distributeur automatique de billets à la fin de l'année 2021 pourront demander à bpost d'en installer un. Les représentants du secteur bancaire peuvent-ils indiquer pourquoi il n'a pas été possible d'installer un distributeur automatique de billets dans ces communes également?

Il n'aura pas non plus échappé au secteur bancaire que la disparition de services essentiels tels que les distributeurs automatiques de billets est un catalyseur de la colère sociale. Le secteur connaît sans doute aussi la longue liste des communes qui ont adopté des motions sur la disparition des distributeurs automatiques de billets et des agences bancaires. Les banquiers doivent également être au courant des nombreuses questions orales posées à ce sujet à la Chambre des représentants. Ils lisent également les articles de presse et les enquêtes de Testachats et même de la BCE, qui montrent que nulle part en Europe la frustration liée à la faible disponibilité de distributeurs automatiques n'est aussi grande qu'en Belgique. Qu'est-ce qui empêche donc le secteur bancaire d'aller plus loin dans les engagements qu'il a pris? Car, même si l'accord est un pas en avant, le secteur bancaire se montre tout sauf volontariste. Le plaidoyer de M. Baert en faveur de l'argent numérique paraît cynique aux yeux de M. Prévot.

L'accord prévoit également le maintien ou l'installation de 80 distributeurs automatiques de billets dans les zones urbaines, en particulier à Bruxelles. Il s'agit là d'une autre réalisation du gouvernement. M. Prévot a personnellement constaté qu'il est de plus en plus difficile de trouver un distributeur dans la capitale de l'Europe, et par extension dans toutes les villes belges. Des files d'attente se forment. Trop souvent, les distributeurs sont vides. Ces 80 distributeurs supplémentaires pourront-ils changer la situation?

Le membre souhaite également connaître la réaction des représentants du secteur bancaire par rapport aux critiques de la société civile quant à son rôle dans

Men mag niet in de val trappen om steden en dorpen tegen elkaar uit te spelen. De heer Prévot is zelf afkomstig van een kleine stad, omringd door landelijk gebied. Hij heeft voeling met beide. Het ene tegen het andere afzetten zou een grote fout zijn.

De banksector heeft soms de neiging zaken mooier voor te stellen dan ze zijn. Zo waren de maximumafstanden waarbinnen inwoners van een bepaald gebied een geldautomaat zouden moeten aantreffen, initieel berekend in vogelvlucht. Dat staat volledig los van de realiteit. De heer Prévot heeft dit van meet af aan aan de kaak gesteld. Het was van groot belang deze oefening opnieuw te maken op basis van de afstand over de weg.

Elf gemeenten die eind 2021 niet of niet meer over een geldautomaat beschikten, zullen bpost kunnen vragen er één te plaatsen. Kunnen de vertegenwoordigers van de banksector aangeven waarom het niet mogelijk bleek om ook in die gemeenten te voorzien in een geldautomaat?

Het zal ook de banksector niet ontgaan zijn dat het verdwijnen van essentiële diensten zoals geldautomaten een katalysator is voor sociale woede. De sector is ongetwijfeld ook op de hoogte van de lange lijst van gemeenten die moties hebben aangenomen over het verdwijnen van geldautomaten en bankkantoren. Ook de vele mondelinge vragen die daarover in de Kamer worden gesteld, moeten de bankiers bekend zijn. Zij lezen verder ook de persartikels en de onderzoeken van Testaankoop en zelfs van de ECB, waaruit blijkt dat nergens in Europa de frustratie over de povere beschikbaarheid van geldautomaten zo groot is als in België. Wat weerhoudt de banksector er dan van om verder te gaan in de opgenomen engagementen? Want ook al is het akkoord een stap vooruit, de banksector betoont zich daarin allesbehalve voluntaristisch. Het pleidooi van de heer Baert voor digitaal geld klinkt de heer Prévot cynisch in de oren.

Het akkoord voorziet voorts in het behoud of de plaatsing van tachtig geldautomaten voor stedelijke gebieden, met name in Brussel. Het betreft andermaal een verwezenlijking van de regering. De heer Prévot heeft persoonlijk kunnen vaststellen dat het steeds moeilijker wordt om een geldautomaat te vinden in de hoofdstad van Europa, en bij uitbreiding in alle Belgische steden. Er ontstaan wachtrijen. Al te vaak zijn de geldautomaten leeg. Zullen die tachtig extra geldautomaten de situatie kunnen veranderen?

De spreker wil voorts van de vertegenwoordigers van de banksector vernemen wat hun reactie is op de kritiek vanuit het middenveld op zijn rol in het akkoord. Het gaat

l'accord. Il s'agit notamment des critiques formulées par Testachats, Financité, l'Union des Villes et Communes de Wallonie et les associations de seniors.

En conclusion, M. Prévot se félicite que le gouvernement ait travaillé dur et apporté des améliorations concrètes. Il y avait déjà le service bancaire de base. Aujourd'hui, les banques sont obligées de repenser leur approche des distributeurs automatiques de billets. C'est un pas dans la bonne direction. Mais les banques ne doivent-elles pas s'engager davantage? Elles jouissent en effet du monopole des dépôts et ont été renflouées par les pouvoirs publics lors de la crise bancaire de 2008.

Mme Leslie Leoni (PS) a quelques questions supplémentaires à poser au nom de son groupe.

Une première question concerne les statistiques disponibles. On sait que la BNB a joué un rôle important dans la préparation de cet accord, notamment en termes de vérification et d'objectivation des chiffres et de cartographie de la situation sur le terrain. Ces données ont été collectées non seulement par province, mais aussi au niveau des communes. Ces statistiques peuvent-elles être mises à la disposition des parlementaires afin qu'ils puissent évaluer correctement ce que l'accord changera exactement?

L'accord contient une clause en vertu de laquelle il peut, moyennant l'accord de toutes les parties, être révisé en cas de baisse de plus de 10 % par an du nombre de retraits enregistrés sur l'ensemble des distributeurs automatiques de billets en Belgique. Les orateurs invités pensent-ils que cette situation se produira? Si oui, dans quel sens l'accord sera-t-il révisé?

En lisant entre les lignes, on peut déduire de l'accord que les distributeurs automatiques de billets doivent nécessairement être rentables. Les opérateurs d'ATM sont autorisés, après concertation avec la BNB, à fermer les distributeurs qui enregistrent moins de 20.000 retraits d'argent par an. En pratique, qu'est-ce qui fait qu'un distributeur de billets est rentable ou non? Par rapport aux terminaux de cartes de paiement, qui entraînent des coûts importants pour les commerçants, les distributeurs automatiques de billets ne sont-ils pas nécessairement les parents pauvres dans une perspective de rentabilité? Une telle perspective a-t-elle d'ailleurs un sens?

Enfin, l'intervenante souhaite faire une remarque à propos de la fiabilité des distributeurs automatiques de Batopin. Chaque semaine, on peut lire qu'il y a quelque part des problèmes avec les distributeurs automatiques de billets de Batopin. Récemment, c'était le tour de ceux de Chapelle-lez-Herlaimont. Les consommateurs qui retirent de l'argent ne reçoivent pas de billets mais

dan met name om de kritiek vanwege Testaankoop, Financité, de *Union des Villes et Communes de Wallonie* en de seniorenverenigingen.

Tot besluit van zijn betoog geeft de heer Prévot aan verheugd te zijn dat de regering hard heeft gewerkt en concrete verbeteringen heeft gerealiseerd. Er was reeds de basisbankdienst. Nu worden de banken gedwongen hun aanpak van de geldautomaten te herzien. Dit is een stap in de goede richting. Maar moeten de banken niet meer engagement opnemen? Ze hebben immers een monopolie op deposito's en ze werden door de overheid gered tijdens de bankencrisis van 2008.

Mevrouw Leslie Leoni (PS) heeft namens haar fractie nog enkele bijkomende vragen.

Een eerste betreft de beschikbare statistieken. Het is bekend dat de NBB een belangrijke rol heeft gespeeld bij de voorbereiding van dit akkoord, met name inzake het controleren en objectiveren van de cijfers en het in kaart brengen van de situatie op het terrein. Deze gegevens werden niet alleen per provincie verzameld, maar ook op het niveau van de gemeenten. Kunnen deze statistieken ter beschikking worden gesteld van de parlementsleden, zodat ze terdege kunnen beoordelen wat het akkoord precies zal veranderen?

Het akkoord bevat een clausule naar luid waarvan het met instemming van alle partijen kan worden herzien in geval van een daling met meer dan 10 % per jaar van het aantal opnames dat op alle geldautomaten in België wordt geregistreerd. Denken de uitgenodigde sprekers dat deze situatie zich zal voordoen? In bevestigend geval, in welke zin zal het akkoord dan worden herzien?

Tussen de regels door kan men uit het akkoord opmaken dat geldautomaten noodzakelijkerwijs rendabel moeten zijn. ATM-operatoren mogen, na overleg met de NBB, overgaan tot het sluiten van geldautomaten met minder dan 20.000 geldafhalingen per jaar. Wat maakt een geldautomaat in de praktijk wel of niet winstgevend? Moeten geldautomaten, in vergelijking met betaalkaart-terminals, die aanzienlijke kosten voor winkeliers met zich meebrengen, niet per definitie het onderspit delven wanneer men ze benadert vanuit het oogpunt van de rendabiliteit? Is zulk perspectief überhaupt wel zinvol?

Tot slot wenst de spreekster een opmerking te maken over de betrouwbaarheid van Batopin-automaten. Elke week kan men lezen dat er ergens problemen zijn met de geldautomaten van Batopin. Onlangs was het de beurt aan die in Chapelle-lez-Herlaimont. Consumenten die geld opnemen ontvangen geen biljetten, maar zien hun rekening wel degelijk gedebiteerd. Er doen zich ook

voient leur compte débité. Des problèmes surviennent également lors des dépôts: l'argent est déposé mais n'arrive jamais sur le compte. Mme Leoni a lu que ces problèmes touchent une transaction sur mille. Ce n'est pas négligeable. Y a-t-il un problème de fiabilité des distributeurs automatiques de billets de Batopin?

M. Reccino Van Lommel (VB) relève que la problématique des distributeurs automatiques de billets ne laisse pas la population indifférente. Le problème n'est pas neuf, comme en témoignent les nombreuses discussions et questions parlementaires relatives à la répartition des distributeurs automatiques de billets. Il fallait en tout état de cause que le gouvernement intervienne.

M. Hermans a évoqué le principe de la neutralité du moyen de paiement choisi. C'est essentiel dans cette discussion: le consommateur doit avoir le libre choix d'utiliser le moyen de paiement qu'il souhaite. Cela doit toujours être garanti. L'intervenant ne partage dès lors pas l'avis de M. Baert selon lequel il ne faut pas promouvoir l'argent liquide.

Les frais bancaires pour les consommateurs n'ont cessé d'augmenter ces dernières années, sans que les services ne s'améliorent pour autant.

M. Van Lommel peut comprendre que le secteur bancaire veuille procéder à un exercice de rationalisation, car le nombre de retraits et de paiements en espèces est en baisse. Dans le même temps, le nombre d'agences diminue et les contacts avec le personnel bancaire sont de plus en plus numériques. Cette numérisation est-elle responsable de l'augmentation des coûts facturés aux clients? En tout cas, le niveau de service n'augmente pas.

Les statistiques montrent que l'utilisation de l'argent liquide a diminué surtout en 2020 et 2021. C'est logique: nous étions alors en pleine crise du coronavirus et les gens étaient activement encouragés à privilégier les paiements par carte. Cette période n'est donc pas représentative.

Le membre met en garde contre l'effet auto-amplificateur de la diminution du nombre de distributeurs automatiques de billets. Leur réduction incitera en effet les gens à payer encore plus par carte, ce qui donnera aux banques un argument pour réduire encore plus le nombre de distributeurs.

À Turnhout, d'où est originaire M. Van Lommel, il y a un seul point Batopin, sur la Grand-Place, où les gens peuvent à peine se garer. Il est logique que Batopin recherche la coopération des villes et des communes. Inversement, ces dernières n'ont parfois guère pu compter

problèmes pour met storting: het geld wordt gestort, maar komt nooit op de rekening terecht. Mevrouw Leoni las dat deze problemen één op duizend transacties betreffen. Dat is niet verwaarloosbaar. Is er een probleem met de betrouwbaarheid van de geldautomaten van Batopin?

De heer Reccino Van Lommel (VB) merkt op dat de problematiek van de geldautomaten de bevolking duidelijk beroert. Het probleem sleept al lang aan, getuige daarvan de vele besprekingen en parlementaire vragen omtrent de spreiding van de geldautomaten. Het optreden van de regering was alleszins noodzakelijk.

De heer Hermans verwees naar het beginsel van de neutraliteit van het gekozen betaalmiddel. Dat is essentieel in deze discussie: welk betaalmiddel de consument gebruikt berust op een vrije keuze. Die moet altijd gewaarborgd blijven. De spreker is het dan ook niet eens met de heer Baert wanneer die stelde dat men cash niet moet promoten.

De afgelopen jaren zijn de bankkosten voor de consument gestaag gestegen, zonder dat daar een betere dienstverlening tegenover staat.

De heer Van Lommel kan begrip opbrengen voor het feit dat de banksector een rationalisatie-oefening wil doorvoeren, nu het aantal cashafhalingen en -betalingen daalt. Tegelijk daalt het aantal kantoren en verlopen de contacten met bankpersoneel hoe langer hoe meer digitaal. Is die digitalisering dan verantwoordelijk voor de stijging van de kosten die aan de klant worden aangerekend? Alleszins is het niet zo dat het niveau van de dienstverlening stijgt.

Statistieken tonen aan dat vooral in de jaren 2020 en 2021 minder cash werd gebruikt. Dat is ook logisch; we zaten toen in volle coronaperiode en mensen werden actief aangemoedigd om de voorkeur te geven aan kaartbetalingen. Die periode is dus niet representatief.

De spreker waarschuwt voor het zelfversterkend effect van het dalend aantal geldautomaten. Daardoor gaan mensen immers nog meer met de kaart betalen, wat de banken dan weer een argument geeft om het automatenpark nog verder af te bouwen.

In Turnhout, waarvan de heer Van Lommel afkomstig is, is één Batopin-punt, aan de Grote Markt, waar mensen amper kunnen parkeren. Het is logisch dat Batopin de medewerking vraagt van steden en gemeenten. Omgekeerd konden die laatste soms echter op weinig

sur la collaboration de Batopin lorsqu'elles l'ont contacté pour soulever des questions de propreté et d'accessibilité pour les personnes handicapées. Des responsables politiques locaux ont également rapporté à l'intervenant que les représentants de Batopin faisaient parfois preuve d'arrogance vis-à-vis du personnel des autorités locales.

Le membre regrette que les distributeurs automatiques de Batopin ne permettent pas aux utilisateurs d'effectuer des virements. C'est en effet perçu comme une lacune par les consommateurs. Il y a un certain temps, il avait pourtant été annoncé dans cette commission qu'une telle fonction serait proposée aux clients de certaines banques. Jofico devait également être partie prenante. Les représentants de Febelfin et de Batopin peuvent-ils expliquer pourquoi cette fonction n'est finalement pas proposée?

Seule la moitié des distributeurs automatiques de billets auraient une fonction de dépôt. Cela implique que certaines communes seront privées d'un appareil doté de cette fonction. Pourquoi la fonction de dépôt n'est-elle pas incluse de base dans tous les appareils? Ces distributeurs sont sans aucun doute plus chers, mais ils peuvent aussi nécessiter moins de réapprovisionnements.

M. Van Lommel a cru comprendre que Jofico et Batopin pourraient fusionner. Les orateurs invités peuvent-ils le confirmer? Dans l'affirmative, quel en serait l'impact sur l'accord à l'examen?

Encore 45 % des transactions sont payées en espèces. L'argent liquide reste donc un moyen de paiement largement utilisé. Les utilisateurs de cash sont loin d'être tous des personnes peu à l'aise avec l'outil numérique. L'argent liquide dans le portefeuille donne une meilleure vue d'ensemble du budget disponible. Nombreux sont ceux qui préfèrent les espèces parce qu'ils tiennent à leur vie privée, sans nourrir pour autant des intentions malveillantes.

Les personnes âgées ne se sentent pas en sécurité sur l'internet. Des distributeurs automatiques supplémentaires vont être installés, mais ils seront moins nombreux qu'il y a une dizaine d'années, ce qui est problématique pour les personnes ayant des difficultés de mobilité. De plus, l'accessibilité des distributeurs automatiques laisse parfois à désirer.

Par rapport aux plans initiaux, 287 distributeurs automatiques de billets supplémentaires seront installés (207 nouveaux emplacements et 80 distributeurs supplémentaires dans des emplacements existants). Ces engagements sont toutefois soumis à un certain nombre de conditions. Si les banques ne trouvent pas

medewerking rekenen wanneer ze Batopin contacteerden om problemen in verband met de netheid en met de toegankelijkheid van de site voor mensen met een beperking aan te kaarten. De spreker ving daarenboven signalen op van lokale beleidsmakers dat vertegenwoordigers van Batopin zich soms arrogant gedroegen ten opzichte van personeel van de lokale overheden.

De spreker vindt het spijtig dat de automaten van Batopin gebruikers niet de mogelijkheid bieden om overschrijvingen te doen. Consumenten ervaren dat wel degelijk als een gemis. In het verleden is in deze commissie nochtans aangegeven dat een dergelijke functie mogelijk wel zou aangeboden worden voor klanten van bepaalde banken. Ook vanuit Jofico zou hierop worden ingespeeld. Kunnen de vertegenwoordigers van Febelfin en Batopin toelichten waarom deze faciliteit uiteindelijk niet wordt aangeboden?

Slechts de helft van de geldautomaten zou een depositofunctie hebben. Dit impliceert dat bepaalde gemeenten verstoken zullen blijven van een toestel met deze functie. Waarom wordt de depositofunctie niet gewoon standaard opgenomen in alle toestellen? Deze automaten zijn ongetwijfeld duurder, maar moeten wellicht ook minder snel bijgevuld worden.

De heer Van Lommel begreep dat Jofico en Batopin mogelijk zouden fuseren. Kunnen de uitgenodigde sprekers dit bevestigen? Zo ja, wat zou dan de impact hiervan zijn op het voorliggende akkoord?

Nog steeds wordt 45 % van de transacties met cash betaald. Cash blijft dus een veelgebruikt betaalmiddel. Cashgebruikers zijn hoegenaamd niet allemaal digitaal zwakkeren. Cash in de portemonnee biedt een beter zicht op het beschikbare budget. Velen prefereren ook cash omdat ze gesteld zijn op hun privacy, zonder dat ze er enige kwade bedoeling op nahouden.

Oudere mensen voelen zich onzeker op het internet. Er komen nu wel automaten bij maar ze zullen alleszins minder talrijk zien dan een tiental jaar geleden, wat problematisch is voor mensen die slecht ter been zijn. Ook laat de bereikbaarheid van de automaten soms te wensen over.

Ten opzichte van de oorspronkelijke plannen zullen er 287 bijkomende geldautomaten worden geplaatst (207 nieuwe locaties en tachtig extra automaten op bestaande locaties). Toch zijn deze engagementen afhankelijk van een aantal voorwaarden. Als de banken onvoldoende geschikte locaties vinden, mogen ze de

suffisamment de sites adéquats, elles seront autorisées à revoir les objectifs à la baisse. Les distributeurs automatiques pourront également être supprimés s'ils n'atteignent pas 20.000 retraits par an. Cela représente une moyenne de 55 par jour, ce qui est loin d'être négligeable. Que fera Batopin si ce seuil n'est pas atteint?

Il est question de placer des distributeurs automatiques de billets à des endroits stratégiques. Il s'agit souvent d'endroits situés le long de chaussées très fréquentées ou, comme à Turnhout, sur la Grand-Place. C'est pratique pour les jeunes, mais pas nécessairement pour les personnes âgées. Si les distributeurs automatiques sont moins faciles d'accès, les gens auront tendance à retirer de plus grosses sommes d'argent, ce qui pose un risque pour la sécurité. Comment les parties à l'accord vont-elles améliorer les choses sur ce point?

L'accord sera mis en œuvre d'ici à la fin de 2025. Or, de nombreux distributeurs automatiques sont en train de disparaître dans les grandes banques. La conclusion de l'accord va-t-elle maintenant suspendre ce mouvement afin de ne pas aggraver le problème auquel l'accord tente de répondre?

L'ABC mène une enquête sur les accords conclus par les grandes banques dans le cadre du projet Batopin. Elle cherche notamment à savoir si ces accords ne sont pas préjudiciables aux consommateurs. L'ABC peut formuler des objections, ce qui aurait évidemment un impact sur cet accord. Le ministre de l'Économie peut-il apporter des précisions à ce sujet?

L'accord ne prévoit pas de sanctions au cas où le secteur bancaire ne respecterait pas ses engagements. De quels moyens de pression le gouvernement dispose-t-il dans ce dossier?

Le financement de l'accord incombe évidemment aux banques. Comment les banques justifient-elles que les frais qu'elles facturent aux consommateurs augmentent alors que l'offre d'agences et de distributeurs automatiques de billets diminue?

Mme Florence Reuter (MR) estime que ce protocole est un bon accord mais que la situation sur le terrain n'a sans doute pas été suffisamment prise en compte lors de la mise en place des distributeurs automatiques de billets. Certains critères sociaux n'ont pas été pris en compte dans cet accord. Le nombre de transactions numériques augmente. Mais les personnes âgées surtout ont encore l'habitude de retirer de l'argent liquide. Les commerçants sont favorables à la possibilité de déposer de l'argent par le truchement d'un distributeur automatique de billets. L'intervenante fait référence à la situation concrète dans sa commune de Waterloo.

doelstellingen naar beneden bijstellen. Automaten mogen ook weggehaald worden als ze geen 20.000 afhalingen per jaar behalen. Dat is een gemiddelde van 55 per dag; dat is verre van onaanzienlijk. Hoe zal Batopin reageren als deze ondergrens niet wordt gehaald?

Er is sprake van het plaatsen van geldautomaten op strategische locaties. Vaak gaat het om plaatsen langs drukke steenwegen of, zoals in Turnhout, op de Grote Markt. Dat is handig voor jonge mensen, maar niet noodzakelijk voor ouderen. Als geldautomaten minder goed bereikbaar zijn, zullen mensen geneigd zijn grotere sommen geld af te halen, hetgeen een veiligheidsrisico inhoudt. Hoe gaan de partijen bij het akkoord hierin verbetering brengen?

Het akkoord zal uitgerold worden tussen nu en eind 2025. Op dit moment sneuvelen bij de grootbanken echter vele automaten. Zal met het sluiten van het akkoord die beweging nu *on hold* worden geplaatst, teneinde het probleem waarop het akkoord een antwoord tracht te formuleren, niet groter te maken?

Bij de BMA loopt een onderzoek naar de afspraken die de grootbanken maakten in het kader van het Batopin-project. Er wordt met name onderzocht of die afspraken niet nadelig uitpakken voor de consument. De BMA kan bezwaren formuleren, hetgeen uiteraard een impact zou hebben op onderhavig akkoord. Kan de minister van Economie hierover meer toelichting geven?

Het akkoord voorziet niet in sancties voor het geval de banksector zijn engagementen niet nakomt. Wat is de stok achter de deur van de regering?

De financiering van het akkoord valt vanzelfsprekend ten laste van de banken. Hoe verantwoorden de banken dat de kosten die ze aanrekenen aan de consument stijgen terwijl het aanbod van kantoren en automaten daalt?

Mevrouw Florence Reuter (MR) stelt dat dit protocol een goed akkoord vormt maar dat er bij de vestiging van de geldautomaten waarschijnlijk te weinig rekening werd gehouden met de situatie ter plaatse. In dit akkoord hield men geen rekening met bepaalde sociale criteria. Het aantal digitale transacties neemt toe. Maar veelal oudere mensen hebben nog de gewoonte om cashgeld af te halen. De handelaars zijn voorstander om via een geldautomaat geld te kunnen storten. De spreekster verwijst naar de concrete situatie in haar eigen gemeente Waterloo. Op dit ogenblik zijn er daar achthonderd handelaars actief waarvan er driehonderdvijftig gevestigd

Celle-ci compte actuellement huit cents commerçants, dont trois cent cinquante dans un rayon d'un kilomètre. Dix distributeurs automatiques se trouvent actuellement dans ce rayon d'un kilomètre. Selon les plans de Batopin, ces distributeurs disparaîtraient pour laisser place à deux distributeurs seulement, qui seraient en outre installés à un kilomètre de là. Cette solution n'est pas pratique et constitue une entrave. Le contact avec les autorités locales, qui connaissent les besoins de la population et savent très bien évaluer la situation sur le terrain, est essentiel dans ce débat.

Mme Leen Dierick (cd&v) explique que la numérisation est une tendance irréversible, également dans le secteur bancaire. La crise liée à la pandémie du coronavirus a encore accéléré cette numérisation. Il est normal que la numérisation s'accompagne d'une réduction progressive du réseau physique, mais le rythme et la manière dont cette réduction s'opère sont néanmoins inquiétants. Le nombre de distributeurs automatiques de billets diminue considérablement chaque année et, dans certaines communes, il n'y a tout simplement plus de distributeurs automatiques de billets, sans qu'aucune concertation n'ait eu lieu. L'étude de la BCE "*Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*" montre que la Belgique est le pays où l'on se plaint le plus du manque de disponibilité de cash. Il est dès lors important que les services bancaires restent accessibles à tous. Les gens s'attendent à ce que les services physiques continuent de coexister à côté des services numériques. Les personnes incapables de prendre le train du numérique ne peuvent toutefois pas être abandonnées à leur sort. Le secteur bancaire a donc la responsabilité de continuer à fournir un service physique parallèlement à la fourniture d'un service numérique, afin que les gens puissent toujours retirer de l'argent. Le public éprouve une certaine frustration et inquiétude à ce sujet. Le 3 mars 2021, l'intervenante a déposé une 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). Un accord/protocole a finalement été conclu après deux ans.

Selon la membre, ce protocole contient de nombreux éléments positifs. Dans chaque zone de la province il est tenu compte des zones urbaines mais aussi des zones rurales et d'une zone intermédiaire. Quel que soit son nombre d'habitants, chaque commune disposera d'au moins un distributeur automatique de billets. Le service au public a également fait l'objet de certains accords, notamment en ce qui concerne les retraits d'espèces gratuits vingt-quatre heures sur vingt-quatre dans toutes les banques.

zijn binnen een straal van één kilometer. Binnen deze strook van één kilometer zijn er nu tien geldautomaten geplaatst. Volgens de plannen van Batopin zouden deze geldautomaten verdwijnen om plaats te maken voor slechts twee geldautomaten die dan ook nog één kilometer verder geïnstalleerd zouden worden. Dit is onpraktisch en werkt belemmerend. Essentieel in dit debat is het contact met de lokale overheid die de noden van de bevolking kent en de situatie ter plaatse zeer goed kan inschatten.

Mevrouw Leen Dierick (cd&v) legt uit dat de digitalisering een trend is die niet meer te stoppen is, en die ook plaatsvindt in de banksector. De coronacrisis heeft deze digitalisering nog versneld. Naarmate de digitalisering toeneemt, is het ook normaal dat er een afbouw is van het fysieke netwerk, maar het tempo en de manier waarop die afbouw gebeurt, is toch wel verontrustend. Het aantal geldautomaten daalt elk jaar drastisch en in sommige gemeentes zijn er gewoon geen bankautomaten meer, zonder dat er daarover overleg is geweest. Uit de "*Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*" van de ECB blijkt dat België het land is waar het meest wordt geklaagd over het gebrek aan beschikbaarheid van cashgeld. Het is daarom belangrijk dat bankdiensten voor iedereen toegankelijk blijven. De mensen verwachten dat naast de digitale dienstverlening ook de fysieke dienstverlening blijft bestaan. Wie niet mee is met de digitale trein mag echter niet uit de boot vallen. De banksector heeft dan ook een verantwoordelijkheid om naast het aanbod van een digitale dienstverlening te blijven voorzien in een fysieke dienstverlening zodat mensen nog altijd zelf geld zouden kunnen afhalen. Er leeft daarover een bepaalde frustratie en ongerustheid onder de bevolking. Op 3 maart 2021 heeft de spreekster een voorstel van resolutie ingediend 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). Na twee jaar is er uiteindelijk een akkoord/protocol gesloten.

Volgens de spreekster bevat dit protocol heel wat positieve elementen. In elke zone van de provincie wordt er rekening gehouden met stedelijke zones, maar ook met landelijk gebieden (ruraal) en een tussengebied (intermediair). Ongeacht het aantal inwoners wordt er in minstens één geldautomaat per gemeente voorzien. Er zijn ook bepaalde afspraken over de dienstverlening zoals de vierentwintig gratis geldafhalingen bij alle banken.

L'intervenante souhaite néanmoins poser quelques questions aux représentants du secteur bancaire. Le protocole prévoit l'ajout de 207 sites de distributeurs automatiques de billets. Quelle est la sanction fixée si cet objectif n'est pas atteint? Où seront placés ces distributeurs supplémentaires? L'accord stipule que les différents opérateurs d'ATM fourniront à la BNB des propositions d'implantation dans la zone et dans la province. Cela signifie-t-il que la BNB déterminera les sites précis? Au cours des exposés, il a été demandé à plusieurs reprises qu'une concertation soit organisée avec les autorités locales à ce sujet. La membre constate qu'il n'en est rien dans la pratique. Parfois, un distributeur de billets est simplement placé aux abords d'une gare et cela répond à la définition d'une "accessibilité et une disponibilité satisfaisantes": il y a des transports publics et c'est ouvert vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Mais en réalité, une gare n'est pas l'endroit le plus agréable pour retirer de l'argent le soir. Mme Dierick renvoie à la situation dans sa propre ville de Termonde, où de nombreux distributeurs ont disparu et où un distributeur automatique supplémentaire a été installé dans le quartier de la gare, sans concertation avec les autorités locales. Les pouvoirs locaux disposent d'une grande expertise dans ce domaine. Dans quelle mesure seront-ils associés au choix des sites des distributeurs automatiques de billets? L'accord stipule qu'il y aura au moins un distributeur dans chaque commune, mais cela pourrait entraîner de longues files d'attente ou même un distributeur de billets vide, ce qui serait source de frustration.

Le protocole prévoit que les distributeurs automatiques de billets doivent être régulièrement approvisionnés et mentionne également la notion de "temps d'attente raisonnable". Que signifient exactement les termes "temps d'attente raisonnable" et "approvisionnement suffisamment régulier"? D'après les explications données par le représentant de Batopin, des circonstances exceptionnelles telles qu'un événement ou une foire ne sont pas prises en compte, alors que c'est précisément à ces moments-là que l'on a besoin de plus d'argent liquide. De longues files d'attente et des distributeurs automatiques de billets vides engendreront un mécontentement parmi la population.

Le groupe cd&v juge important qu'il y ait suffisamment de distributeurs automatiques offrant un service de base, où les citoyens peuvent non seulement retirer de l'argent mais aussi effectuer un dépôt ou un virement. Aux termes de l'accord, Batopin s'engage à ce que 50 % des distributeurs Batopin offrent une fonction de dépôt. Pourquoi cette fonction n'est-elle assurée que par la moitié des distributeurs de Batopin et non par la totalité de ceux-ci?

Toch wenst de spreekster een aantal vragen voor te leggen aan de vertegenwoordigers van de banksector. In het protocol is bepaald dat er 207 ATM-sites bijkomen. Welke sanctie bestaat er wanneer deze doelstelling niet wordt gehaald? Waar gaan deze bijkomende geldautomaten geplaatst worden? In het akkoord staat dat de verschillende ATM-operatoren aan de NBB voorstellen zullen bezorgen over de plaatsingen in de zone en in de provincie. Betekent dit dan dat de NBB de locaties precies zal bepalen? Tijdens de uiteenzettingen werd reeds herhaaldelijk een oproep gedaan om daarover met de lokale overheid te overleggen. De spreekster stelt vast dat dit in de praktijk niet gebeurt. Soms wordt een bankautomaat gewoon geplaatst in een stationsomgeving en dit voldoet aan de definitie van "goed toegankelijk en beschikbaar": er is openbaar vervoer en het is vierentwintig uur per dag en zeven dagen op zeven open. In realiteit is een station echter niet de meest aangename buurt om 's avonds geld af te halen. Mevrouw Dierick verwijst naar de situatie in haar eigen stad Dendermonde, waar er heel wat bankautomaten zijn verdwenen en waar er één bijkomende automaat is geplaatst in de stationsbuurt, zonder overleg met de lokale overheid. De lokale besturen bezitten ter zake heel wat expertise. Hoe zullen de lokale besturen concreet betrokken worden bij de locatiebepaling van de geldautomaten? In het akkoord is opgenomen dat er in elke gemeente minstens één automaat zal zijn, maar dit zou wel kunnen leiden tot lange wachtrijen of zelfs een lege geldautomaat, met de nodige frustraties tot gevolg.

In het protocol wordt bepaald dat er een regelmatige bevoorrading moet zijn van de geldautomaten en wordt ook het begrip "redelijke wachttijden" vermeld. Wat verstaat men precies onder de begrippen "redelijke wachttijd" en "regelmatige bevoorrading"? Uit de uitleg van de vertegenwoordiger van Batopin blijkt dat er geen rekening wordt gehouden met uitzonderlijke omstandigheden zoals een evenement of een kermis, maar het is juist op zulke momenten dat er extra cash nodig is. Lange wachtrijen en lege bankautomaten leiden tot ongenoegen bij de bevolking.

De cd&v-fractie vindt het belangrijk dat er voldoende geldautomaten zijn die beschikken over een basisdienstverlening, waarbij de burger niet alleen geld kan afhalen, maar ook een storting of een overschrijving kan uitvoeren. In het akkoord is opgenomen dat Batopin zich ertoe verbindt dat 50 % van de Batopin-geldautomaten een depositofunctie zullen aanbieden. Waarom wordt daarin maar in de helft van de Batopin-geldautomaten voorzien en niet in allemaal?

L'intervenante conclut en disant qu'il convient d'encourager autant que possible les paiements numériques. Un pas important a été franchi l'année dernière avec l'introduction de l'obligation pour les commerces de proposer une option de paiement numérique. Le problème est que tout le monde n'est pas familiarisé avec le numérique; le groupe de personnes peu à l'aise avec l'outil numérique mérite également notre attention. Il est du devoir des autorités, mais aussi des banques, d'aider tout le monde à acquérir plus de compétences numériques.

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) souligne que la Belgique fait partie des cinq pays européens qui ont perdu le plus de distributeurs de billets en Europe. Fin 2020, la Belgique comptait plus de 6400 distributeurs de billets. En début d'année, on en comptait encore 5200. Suite au protocole d'accord avec les banques, il n'y en aura plus que 4000 en 2025. En quatre ans, près de 2500 appareils auront disparus.

Aux yeux du groupe PVDA-PTB, il ne fallait pas conclure un protocole. Il faut un texte de loi avec des critères strictes pour garantir la proximité des distributeurs de billets et inverser la tendance en réinstallant des distributeurs de billets proche des gens. L'intervenant estime que l'accord envisage de réduire massivement le nombre des distributeurs de billets. Ce point de vue est partagé par Financité, Testachats et Okra.

Sur le fond un certain nombre de questions se posent.

Quelle est la raison d'avoir finalement conclu un protocole avec le secteur bancaire plutôt qu'un projet de loi alors que le nombre de distributeurs de billets continuera à diminuer d'ici jusqu'à 2025?

Le SNI n'est pas du tout satisfait de ce protocole. Cette organisation indique que 96 % des indépendants pensent que le gouvernement devrait légalement obliger le secteur bancaire à fournir davantage de distributeurs de billets. Pourquoi n'a-t-on pas tenu compte de l'avis des indépendants?

Quel est le point de vue de la secrétaire d'État par rapport à l'idée que les intérêts du secteur bancaire ont primé sur ceux des indépendants?

Combien de distributeurs de billets la Belgique comptera-t-elle au minimum fin décembre 2025 sur la base du texte de l'accord? Et combien en compte-t-elle précisément aujourd'hui, en mai 2023?

M. D'Amico aimerait savoir de la part du représentant de Febelfin combien de retraits sont effectués en moyenne

De spreekster besluit door te stellen dat het digitaal betalen zoveel mogelijk moet gestimuleerd worden. Vorig jaar werd een belangrijke stap voorwaarts gezet door de invoering van de verplichting voor handelszaken om te voorzien in een digitale betaalbaarheid. Het probleem is dat niet iedereen digitaal vaardig is; deze groep van mensen verdient ook onze aandacht. Het is een taak van de overheid maar ook van de banken om iedereen te helpen digitaal vaardiger te worden.

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) wijst erop dat België een van de vijf Europese landen is waar het grootste aantal geldautomaten verdwenen zijn. Eind 2020 telde België meer dan 6400 geldautomaten. Begin dit jaar waren dat er nog 5200. Als gevolg van het protocolakkoord met de banken zullen het er in 2025 nog slechts 4000 zijn. In vier jaar tijd zullen bijna 2500 automaten verdwenen zijn.

Volgens de PVDA-PTB-fractie was het niet nodig een protocol te sluiten. Er is een wet nodig met strenge criteria om de nabijheid van geldautomaten te garanderen en de tendens om te keren door opnieuw geldautomaten te installeren dicht bij de mensen. De spreker is van oordeel dat het akkoord de bedoeling heeft het aantal geldautomaten in groten getale te verminderen. Financité, Testaankoop en Okra delen dat standpunt.

Ten gronde rijzen een aantal vragen.

Waarom werd uiteindelijk een protocol met de banksector gesloten in plaats van een wetsontwerp uit te werken, terwijl het aantal geldautomaten tot 2025 zal blijven dalen?

Het NSZ is absoluut niet tevreden met dat protocol. Die organisatie geeft aan dat 96 % van de zelfstandigen vindt dat de regering de banksector wettelijk zou moeten verplichten tot het ter beschikking stellen van meer geldautomaten. Waarom werd geen rekening gehouden met het standpunt van de zelfstandigen?

Wat denkt de staatssecretaris van het idee dat de belangen van de banksector hebben geprimeerd op die van de zelfstandigen?

Hoeveel geldautomaten zullen er in België eind december 2025 minimaal zijn op basis van het akkoord? En hoeveel zijn er vandaag, in mei 2023, precies?

De heer D'Amico zou van de vertegenwoordiger van Febelfin willen vernemen hoeveel opnames er gemiddeld

dans les trois types de zones mentionnés dans l'accord (zone urbaine, intermédiaire et rurale).

L'accord prévoit de supprimer 207 sites de distributeurs de billets et quatre-vingts appareils de moins que prévu initialement par le projet Batopin. Quelle est la motivation du choix des critères repris qui ont mené à ces chiffres? Et parmi ces quatre-vingts distributeurs, combien vont être créés et combien vont être maintenus?

L'accord débute en rappelant l'objectif du gouvernement d'étendre considérablement le paiement électronique. Pourquoi avoir rappelé ce point de l'accord du gouvernement dans un texte concernant les distributeurs de billets?

Est-ce que cet accord vise réellement à garantir la proximité et la disponibilité des distributeurs de billets? Ou s'agit-il d'une manière détournée d'accélérer la diminution du paiement en cash?

Y avait-il au sein du gouvernement une position commune qui a été défendue lors des négociations qui ont débouché sur ce protocole?

L'accord stipule qu'"à défaut d'endroits appropriés disponibles dans les zones concernées ou d'octroi des permis nécessaires en temps utiles, la date du 31 décembre 2025 sera révisée avec l'accord du gouvernement, à la demande des opérateurs d'ATM." Cela signifie que, si les banques ne trouvent pas d'endroits pour placer les distributeurs, elles pourraient en maintenir encore moins que prévu dans le texte.

Le protocole prévoit-il des sanctions, par exemple des amendes, en cas de non-respect des modalités prévues dans l'accord?

Selon le texte du protocole, les opérateurs peuvent fermer des distributeurs de billets, après évaluation de la BNB et après l'accord du gouvernement. Quelles sont les conditions exactes de ce mécanisme?

Pourquoi les autorités fédérales prévoient-elles d'encourager les autorités communales et régionales à supprimer les taxes sur les distributeurs de billets alors que les banques sont les entreprises qui ont réalisé le plus de profits ces dernières années et que leurs marges bénéficiaires sont particulièrement élevées?

L'intervenant fait remarquer qu'en 2025, il y aura un distributeur pour près de 2.900 habitants, alors que la moyenne européenne est d'un appareil sur 1.241 habitants.

worden gedaan in de drie soorten gebieden (stedelijk, tussen- en buitengebied).

Het akkoord voorziet in de sluiting van 207 sites van geldautomaten en tachtig geldautomaten minder dan oorspronkelijk gepland in het kader van het Batopinproject. Wat is de motivering voor de keuze van de criteria die tot die cijfers hebben geleid? En: hoeveel van die 80 automaten zullen nieuw zijn en hoeveel zullen worden behouden?

In het akkoord wordt er vooreerst aan herinnerd dat de regering de bedoeling heeft elektronisch betalen aanzienlijk uit te breiden. Waarom wordt in een tekst betreffende de geldautomaten herinnerd aan dat punt uit het regeerakkoord?

Strekt dat akkoord er daadwerkelijk toe de nabijheid en de beschikbaarheid van de geldautomaten te garanderen? Of is het een slinkse manier om het aantal cashbetalingen sneller te doen dalen?

Bestond er binnen de regering een gemeenschappelijk standpunt dat werd verdedigd tijdens de onderhandelingen die tot dit protocol hebben geleid?

Het akkoord bepaalt het volgende: "Bij gebrek aan beschikbare geschikte locaties of de verlening van de nodige vergunningen zal de datum van 31 december 2025 op verzoek van de ATM-operatoren en met instemming van de regering worden herzien." Dat betekent dat indien de banken geen locaties vinden om de automaten te plaatsen, zij er nog minder zouden kunnen behouden dan wat in de tekst wordt bepaald.

Voorziet het protocol in sancties, in geldboeten bijvoorbeeld, ingeval de nadere regels uit het akkoord niet worden nageleefd?

Volgens het protocol mogen de operatoren geldautomaten sluiten, na een evaluatie door de NBB en na het akkoord van de regering. Hoe zien de precieze voorwaarden voor dat mechanisme eruit?

Waarom wil de federale overheid de gemeentelijke en gewestelijke overheden aanmoedigen om de belastingen op de geldautomaten te schrappen, wetende dat van alle ondernemingen de banken de jongste jaren de meeste winsten hebben geboekt en dat hun winstmarges bijzonder hoog zijn?

De spreker merkt op dat er in 2025 één geldautomaat per nagenoeg 2.900 inwoners zal zijn, wat in schril contrast staat met het Europese gemiddelde van één automaat per 1.214 inwoners.

M. D'Amico aborde finalement les frais de l'utilisation des distributeurs. Les clients des banques KBC, ING ou Belfius ont découvert que chaque retrait depuis un distributeur Batopin leur coûte 50 cents alors que leur banque fait partie de ce réseau. Le protocole assurera-t-il la gratuité des retraits quelle que soit la banque et quel que soit le distributeur?

Mme Tania De Jonge (Open Vld) explique que la numérisation progresse rapidement, mais qu'il y a encore beaucoup de gens qui ne sont pas à l'aise avec la banque numérique ou avec des applications comme Payconiq.

Apparemment, la mise en œuvre par Batopin n'a, dans sa première phase, pas été un long fleuve tranquille. En tant que bourgmestre de la ville de Ninove, elle a reçu de nombreuses réactions indignées de la part d'habitants et de commerçants. Si certaines autorités locales ont été contactées préalablement à l'installation des distributeurs automatiques de billets, d'autres ne l'ont pas été.

Les points positifs de ce protocole ont déjà été soulignés. Force est toutefois de constater que le protocole susmentionné est assez vague à propos des possibilités de dépôt. De nombreux petits indépendants souhaitent pouvoir déposer la recette de leur journée en toute sécurité et, en l'absence de distributeur automatique de billets dans leur propre commune, ils doivent parfois se rendre dans une autre commune.

L'intervenante relève également que les heures d'ouverture des distributeurs automatiques ne sont plus indiquées sur le site web de Batopin.

Les autorités locales pourraient prendre l'initiative d'apprendre aux gens à utiliser une application bancaire.

Plusieurs questions relatives à cet accord n'ont pas encore reçu de réponse. Les distributeurs automatiques de billets situés dans les centres commerciaux sont indisponibles la nuit en raison de la fermeture nocturne de ces centres. Qu'en est-il de leur accès entre 20 heures et minuit et entre 5 heures et 8 heures du matin? La fonction de dépôt sera-t-elle également disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept? Existe-t-il une application mentionnant l'emplacement et les heures d'ouverture des distributeurs automatiques de billets?

Mme Melissa Depraetere (Vooruit) fait remarquer que Febelfin a indiqué que la Belgique accusait un retard numérique par rapport aux Pays-Bas et à la France. Dispose-t-on d'informations supplémentaires à ce sujet? Quelle est la cause de ce retard?

Il s'agit ici d'un protocole et non d'une loi. L'intervenante s'interroge sur le caractère contraignant de ce protocole

De heer D'Amico heeft het tot slot over de kosten voor het gebruik van de automaten. De klanten van KBC, ING of Belfius hebben ontdekt dat elke geldafhaling bij een Batopin-geldautomaat hun 50 cent kost, hoewel die banken deel uitmaken van het Batopin-netwerk. Zal het protocol waarborgen dat afhalingen, ongeacht de bank en de geldautomaat, kosteloos zijn?

Mevrouw Tania De Jonge (Open Vld) legt uit dat de digitalisering snel voortschrijdt maar dat er niettemin nog veel mensen zijn die niet vertrouwd zijn met digitaal bankieren of met zaken als Payconiq.

Blijkbaar verliep de implementatie door Batopin in een eerste fase niet altijd even vlot. Als burgemeester van de stad Ninove ontving zij veel verontwaardigde reacties van inwoners en ook van handelaars. Blijkbaar werden sommige lokale overheden wel vooraf gecontacteerd voor de installatie van de geldautomaten, anderen daarentegen niet.

De positieve punten van dit protocol werden reeds benadrukt. Hierbij past de kanttekening dat het voormelde protocol nogal vaag is over de stortingsmogelijkheden. Vele kleine zelfstandigen willen de opbrengst van de dag veilig kunnen storten en moeten zich, bij gebrek van een geldautomaat in de eigen gemeente, soms naar een andere gemeente verplaatsen.

De spreekster deelt verder mee dat de openingsuren van de geldautomaten niet meer vermeld staan op de website van Batopin.

Lokale overheden zouden het initiatief kunnen nemen om mensen het gebruik van een bankapp aan te leren.

Er zijn nog een aantal onbeantwoorde vragen over dit akkoord. Geldautomaten die in shoppingcenters zijn gevestigd zijn 's nachts onbeschikbaar omdat er dan geen toegang is tot deze plaatsen. Hoe zit het dan met de toegang tussen 20 uur en 24 uur en tussen 5 uur en 8 uur? Wordt de depositofunctie ook vierentwintig uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar gesteld? Bestaat er een app waarop de locatie en de openingsuren van de geldautomaten vermeld staan?

Mevrouw Melissa Depraetere (Vooruit) merkt op dat Febelfin meegedeeld heeft dat er in België een digitale achterstand bestaat ten aanzien van Nederland en Frankrijk. Is er hierover bijkomende informatie beschikbaar? Wat is de oorzaak van deze achterstand?

Het betreft hier een protocol en geen wet. De spreekster heeft een aantal bedenkingen bij de afdwingbaarheid

et demande quelles garanties ont été négociées quant à son respect.

Pour plus de transparence, elle souhaite connaître le montant des économies réalisées grâce à la diminution du nombre d'agences bancaires. Quel est le montant investi dans la numérisation et combien a-t-on investi dans Batopin?

M. Maxime Prévot (Les Engagés) souhaite s'adresser principalement aux représentants du gouvernement. Le protocole prévoit quatre-vingts distributeurs automatiques de billets supplémentaires et au moins un distributeur par commune, mais ce n'est pas un résultat très glorieux. De plus, de nombreuses questions restent sans réponse et le mécontentement est grand. C'est un service minimal qui est offert. C'est un exemple du démantèlement progressif du service public, après la suppression des bureaux de poste et de nombreuses gares ferroviaires et la forte réduction de l'offre de bus.

L'intervenant se demande si l'on a conscience de l'erreur fondamentale que l'on commet en réduisant certains services ou en les supprimant purement et simplement. Il renvoie aux aides accordées par l'État au secteur bancaire en 2008, alors que ce sont ces mêmes banques qui refusent aujourd'hui d'assurer un service minimum de proximité.

L'intervenant souhaite faire quelques observations. Batopin refuse d'installer des distributeurs automatiques de billets supplémentaires dans certaines communes en raison d'un loyer excessif, estimant que le loyer mensuel ne peut excéder 950 euros. Par ailleurs, le protocole prévoit que les banques ont la possibilité de supprimer un distributeur automatique de billets lorsque moins de 20.000 transactions y sont effectuées par an. Ainsi, les communes financeront un service qui incombe en réalité aux banques, ce qui n'est pas correct. Il souhaite également savoir si une application sera développée permettant de localiser l'emplacement de tous les distributeurs automatiques de billets.

Enfin, M. Prévot attire l'attention sur un problème de sécurité auquel sont confrontées les autorités locales. En l'occurrence, on constate, en ville, la présence de sans-abri ou de mendiants sur certains sites de distributeurs automatiques de billets. Les banques demandent alors aux autorités locales d'intervenir. Or, la police locale ne peut pas agir car il s'agit d'une propriété privée. Cet argument est ensuite utilisé par les banques pour expliquer pourquoi elles ont supprimé certains distributeurs. Quelles garanties ce protocole offre-t-il

van dit protocol en wenst te vernemen welke garanties er zijn bedongen omtrent de naleving ervan.

Om meer transparantie te verkrijgen wenst zij te vernemen hoeveel er bespaard werd door de afbouw van de bankkantoren. Wat is het bedrag dat geïnvesteerd werd in de digitalisering en hoeveel werd er geïnvesteerd in Batopin?

De heer Maxime Prévot (Les Engagés) wenst zijn opmerkingen hoofdzakelijk te richten tot de vertegenwoordigers van de regering. Het protocol voorziet in tachtig bijkomende geldautomaten en minstens één geldautomaat per gemeente; dit is echter geen resultaat om echt fier op te zijn. Bovendien blijven vele vragen onbeantwoord en is er veel ongenoegen. Het betreft hier een minimale dienstverlening die wordt aangeboden. Het is een voorbeeld van de voortschrijdende afbouw van de openbare dienst, na de afschaffing van de postkantoren en van talrijke stations en het sterk verminderde aanbod van bussen.

De spreker vraagt zich af of men zich wel bewust is van de fundamentele vergissing die men maakt door bepaalde diensten te verminderen of gewoonweg af te schaffen. Hij verwijst naar de staatssteun die in 2008 aan de bankensector werd toegekend maar het zijn wel diezelfde banken die nu weigeren om een minimale dienstverlening in een nabije omgeving ter beschikking te stellen.

De spreker wenst een aantal kanttekeningen te plaatsen. Hij stelt dat Batopin weigert om in sommige gemeentes bijkomende geldautomaten te installeren wegens de te hoge huurprijs, omdat voor hen de maandelijkse huurprijs niet hoger mag zijn dan 950 euro. Daarnaast wordt er in het protocol bepaald dat de banken de mogelijkheid hebben om een geldautomaat te verwijderen wanneer er minder dan 20.000 transacties per jaar zijn. De gemeenten zullen op die manier een dienstverlening financieren die eigenlijk ten laste valt van de banken en dit is onfatsoenlijk. Hij wenst tevens te vernemen of er een app zal worden ontwikkeld waarop men kan nagaan waar alle geldautomaten zich bevinden.

De heer Prévot vestigt ten slotte de aandacht op een veiligheidsaspect waarmee de lokale overheden geconfronteerd worden. Met name in de steden stelt men vast dat op sommige locaties, waar geldautomaten gevestigd zijn, zich daklozen of bedelaars bevinden. De banken vragen dan aan de lokale overheid om tussen te komen. De lokale politie kan echter niet ingrijpen aangezien het hier privaat domein betreft. Dit argument wordt dan door de banken aangewend om te verklaren waarom zij een aantal geldautomaten afgeschafte hebben. Welke

pour que la sécurité soit assurée sur les sites qui sont ouverts 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7?

C. Réponses des membres du gouvernement et des orateurs invités

M. Vincent Van Peteghem, vice-premier ministre et ministre des Finances, chargé de la Coordination de la lutte contre la fraude et de la Loterie Nationale, répond à la question de Monsieur Freilich concernant l'adaptation de la législation relative aux activités de gardiennage. La loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière qualifie le réapprovisionnement des distributeurs automatiques de billets d'activité de gardiennage. Cette tâche ne peut être effectuée que par une société de gardiennage agréée. La ministre de l'Intérieur, des Réformes institutionnelles et du Renouveau démocratique, Madame Annelies Verlinden, a renvoyé à la loi précitée lors de la séance plénière du 30 mars 2023 (CRIV 55 PLEN 238, p. 54 et suivantes) et envisage de modifier cette loi.

M. Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail, esquisse le contexte dans lequel ce protocole a vu le jour. Depuis plusieurs années, on constate que l'utilisation de l'argent liquide a fortement diminué et ce indépendamment de la période COVID-19. Les paiements numériques sont en progression. Néanmoins, il faut garantir aux citoyens la possibilité de continuer à retirer des espèces. Pour ce faire, il fallait tenir compte des dispositions relatives à l'euro et des prescriptions relatives à la protection de la vie privée. Lors de la négociation du protocole, une concertation a été organisée avec différents acteurs tels que les autorités locales et les représentants des consommateurs. Lors des travaux préparatoires à ce protocole, le gouvernement s'est fait assister par la BNB.

Certains problèmes se sont posés sur le terrain et une concertation plus étroite entre Batopin et les autorités locales s'est avérée nécessaire dans certains cas.

Au lieu de se concentrer sur le nombre de nouveaux distributeurs automatiques de billets, le protocole a fortement mis l'accent sur l'accessibilité des distributeurs automatiques. La concertation entre les autorités locales, le secteur bancaire, les citoyens et les commerçants était essentielle. Sur la base des estimations de la BNB, il a été proposé d'installer 175 distributeurs automatiques supplémentaires; après des négociations avec le secteur bancaire, ce nombre a été porté à 207.

Le protocole sera évalué sous la supervision de la BNB. Ce qui est également important, c'est la manière dont cet accord sera mis en œuvre sur le terrain.

waarborgen biedt dit protocol opdat de veiligheid kan gewaarborgd worden in de locaties, die 24/7 geopend zijn?

C. Antwoorden van de regeringsleden en de uitgenodigde sprekers

De heer Vincent Van Peteghem, vice-eersteminister en minister van Financiën, belast met de Coördinatie van de Fraudebestrijding en met de Nationale Loterij, beantwoordt de vraag van de heer Freilich in verband met de aanpassing van de wetgeving op de bewakingsactiviteiten. De wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid kwalificeert de aanvulling van de geldautomaten als een bewakingsactiviteit. Deze taak mag enkel uitgevoerd worden door een erkende bewakingsfirma. De minister van Binnenlandse Zaken, Institutionele Hervormingen en Democratische Vernieuwing, mevrouw Annelies Verlinden, heeft tijdens de plenaire vergadering van 30 maart 2023 (CRIV 55 PLEN 238, blz. 54 en volgende) naar voormelde wet verwezen en denkt eraan om deze wet aan te passen.

De heer Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk, schetst de context waarin dit protocol is ontstaan. Sinds verschillende jaren wordt er vastgesteld dat het gebruik van cashgeld sterk verminderd is en dit ongeacht de COVID-19-periode. Digitale betalingen zijn aan een opmars bezig. Toch moet aan de burger gegarandeerd worden dat hij cashgeld kan blijven opnemen. Hierbij moest men rekening houden met de bepalingen inzake de euro en de voorschriften inzake de bescherming van het privéleven. Bij de onderhandelingen over het protocol werd overlegd met diverse actoren zoals de lokale overheden en de representatieve consumentenvertegenwoordigers. Tijdens de voorbereiding van dit protocol heeft de regering zich laten bijstaan door de NBB.

Er zijn bepaalde problemen geweest op het terrein en blijkbaar was er in sommige gevallen een nauwer overleg noodzakelijk tussen Batopin en de lokale overheid.

In plaats van zich te focussen op het aantal nieuwe automaten werd er in het protocol sterk de nadruk gelegd op de toegankelijkheid van de geldautomaten. Essentieel was het overleg tussen de lokale overheden, de banksector, de burgers en de handelaars. Op basis van de schattingen door de NBB werd er voorgesteld om 175 bijkomende geldautomaten te plaatsen; na onderhandelingen met de banksector werd dit aantal verhoogd naar 207 geldautomaten.

Het protocol zal geëvalueerd worden onder toezicht van de NBB. Belangrijk is ook hoe dit akkoord op het terrein zal uitgevoerd worden.

Mme Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord, explique qu'il y avait unanimité au sein du gouvernement sur ce dossier, chaque parti s'efforçant bien sûr d'y mettre ses propres accents. Dans ce dossier, les intérêts du secteur bancaire n'ont pas été jugés plus importants que ceux des travailleurs indépendants. L'accord prévoit que les distributeurs automatiques de billets seront disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, 85 % des citoyens devant avoir accès à un distributeur automatique permettant d'effectuer des dépôts. Une évaluation suivra pour voir si ces objectifs sont atteints.

S'agissant des critiques portant sur le nombre total de distributeurs automatiques de billets par rapport à la situation antérieure, il y a apparemment un malentendu. Il convient de faire la bonne comparaison. Les quatre banques ont décidé de créer un réseau commun. On ne peut donc pas faire une comparaison uniquement sur la base du nombre de distributeurs automatiques de billets ou de sites. Il faut également tenir compte des heures d'ouverture et de l'accessibilité de ces distributeurs. Les communes qui disposent déjà d'un accès facile à ces distributeurs doivent conserver cette accessibilité. Dans les communes où c'est moins ou pas le cas, cette accessibilité doit être améliorée. Batopin et le secteur ont promis au gouvernement de se concerter avec les autorités locales lors de l'installation des distributeurs automatiques de billets et lors de l'évaluation de ce protocole.

M. Daniël de Clerck (Batopin) remercie l'ensemble des orateurs et des intervenants dans ce débat et souligne le caractère constructif des négociations qui ont eu lieu pour parvenir à un accord. Il s'agit d'un accord global qui garantit les retraits d'argent et met à disposition un bon nombre de distributeurs automatiques offrant la possibilité de procéder à des dépôts d'argent. Un tel accord n'existe pas dans les pays voisins.

Pour ce qui est des sanctions possibles en cas de non-respect de cet accord, l'orateur indique que cet accord constitue un contrat qui sera respecté.

Il explique que la fonction de dépôt en Belgique n'est proposée que par six banques, dont quatre offrent ce service par l'intermédiaire de Batopin. Toutefois, cette offre ne couvre pas toutes les communes de Belgique: Batopin réalise 950 sites dont environ 500 seront équipés d'une fonction de dépôt. Initialement, Batopin s'était d'ailleurs concentré exclusivement sur la fonction de retrait (*cash-out*). La lecture de la carte d'identité et la consultation des soldes seront également possibles. La nécessité de déployer d'autres fonctionnalités sera examinée en temps utile.

Mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, legt uit dat er over dit dossier eensgezindheid bestond binnen de regering, waarbij iedere partij natuurlijk zijn eigen accenten trachtte te leggen. In dit dossier werden de belangen van de banksector niet hoger ingeschat dan deze van de zelfstandigen. Het akkoord houdt in dat de geldautomaten 24/7 beschikbaar zijn, waarbij 85 % van de burgers toegang moet hebben tot een geldautomaat waarop men stortingen kan doen. Een evaluatie volgt om te zien of deze doelstellingen zullen gerealiseerd zijn.

In verband met de kritiek op het totaal aantal geldautomaten in vergelijking met vroeger is er blijkbaar sprake van een misverstand. Men dient de juiste vergelijking te maken. De vier banken hebben beslist om één gezamenlijk netwerk op te starten. Men mag dus geen vergelijking maken puur op basis van het aantal geldautomaten of sites. Men moet ook kijken naar de openingstijden en de toegankelijkheid van deze geldautomaten. De gemeenten die reeds over een vlotte toegankelijkheid tot deze automaten beschikken moeten deze toegankelijkheid behouden. In gemeenten waar dat minder of niet het geval is, dient deze toegankelijkheid verbeterd te worden. Batopin en de sector hebben aan de regering beloofd om met de lokale overheid in overleg te treden bij de plaatsing van de geldautomaten en bij de evaluatie van dit protocol.

De heer Daniël de Clerck (Batopin) bedankt alle sprekers en vraagstellers bij dit debat en benadrukt de constructieve onderhandelingen die zijn gevoerd om tot een akkoord te komen. Het betreft hier een omvangrijk akkoord waarbij de cashgeldafhaling wordt gewaarborgd en waarbij er een ruim aanbod aan automaten beschikbaar wordt gesteld met mogelijkheid tot geldstortingen. Dergelijk akkoord vindt men in onze buurlanden niet terug.

Over mogelijke sancties bij de niet-naleving van dit akkoord deelt de spreker mee dat dit akkoord een contract vormt dat zal worden nageleefd.

Hij legt uit dat de depositofunctie in België slechts aangeboden wordt door zes banken waarvan er vier deze service aanbieden via Batopin. Dit aanbod dekt echter niet alle gemeenten in België: Batopin realiseert 950 sites waarvan er ongeveer 500 zullen worden voorzien van een depositofunctie. Initieel richtte Batopin zich overigens uitsluitend op de afhaalfunctie (*cash-out*). Ook het inlezen van identiteitskaarten en het raadplegen van saldo's wordt mogelijk. Er zal te gepasten tijde worden bekeken of er andere functionaliteiten moeten worden uitgerold.

Batopin ne fusionnera pas avec Jofico (qui est une *joint venture* belge sous la forme d'une société coopérative créée conjointement par Crelan, AXA Bank, Argenta Group, vdk bank et bpost le 13 novembre 2019). Batopin est un système ouvert créé par les quatre grandes banques et dont toute banque peut devenir membre.

Pendant la période de transition, les grandes banques veilleront à ce qu'il reste suffisamment d'appareils dans une commune jusqu'à ce que le site Batopin y soit ouvert. Il n'y aura donc pas de période transitoire pendant laquelle les grandes banques n'auront plus de distributeurs automatiques de billets alors que ceux de Batopin ne seront pas encore installés.

M. de Clerck relève qu'en ce qui concerne les distributeurs de billets et les sites, il y a effectivement eu quelques maladies de jeunesse. Il est exact qu'une transaction sur mille rencontre des problèmes, mais cette proportion n'est pas plus élevée pour les appareils de Batopin que pour les autres distributeurs automatiques. L'origine du problème est d'ailleurs parfois imputable à l'utilisateur (qui, par exemple, dépose des billets attachés par un élastique). Une critique légitime est que le délai de traitement effectif des plaintes relatives au fonctionnement du système est parfois encore trop long.

L'orateur est conscient que, surtout en milieu urbain, il existe un risque en termes de sécurité. Batopin essaie de sécuriser au maximum les sites. Lorsqu'il n'y a pas d'autre moyen d'assurer la sécurité, certains sites sont fermés la nuit.

Un membre a fait référence à la disposition de l'accord qui exonère Batopin d'une certaine obligation si, "malgré tous les efforts raisonnables déployés, [il] ne parvient pas à obtenir l'octroi des permis nécessaires". L'orateur souligne que Batopin, et par extension l'ensemble du secteur bancaire, entend honorer les engagements pris. Pour ce faire, la coopération des autorités locales est également requise. Il y a eu des cas concrets où cette coopération a laissé à désirer.

S'agissant de la suppression des distributeurs automatiques de billets enregistrant moins de vingt mille transactions, l'orateur indique qu'un distributeur automatique est moins rentable si le nombre de transactions est inférieur à ce chiffre; mais si un distributeur automatique est supprimé, un nouveau sera installé à un autre endroit.

La coopération avec les communes n'a pas toujours été optimale au début, mais l'intention de Batopin est de collaborer avec elles pour trouver des solutions. L'affirmation selon laquelle Batopin se limiterait à payer un loyer mensuel de neuf cent cinquante euros ne

Batopin zal niet fusioneren met Jofico (dit is een Belgische joint venture onder de vorm van een coöperatieve vennootschap die op 13 november 2019 gezamenlijk opgericht werd door Crelan, AXA Bank, Argenta Groep, vdk bank en Bpost). Batopin is een open systeem opgericht door de vier grootbanken, waarbij elke bank lid kan worden van Batopin.

In de transitieperiode zullen de grootbanken er steeds voor zorgen dat er in een gemeente voldoende toestellen overblijven tot op het moment dat daar de Batopin-site opent. Er zal dus geen sprake zijn van een tussenperiode waarin de grootbanken geen automaten meer hebben en de Batopin-automaten nog niet geïnstalleerd zijn.

De heer de Clerck merkt op dat er in verband met de geldautomaten en de sites inderdaad enkele kinderziektes zijn geweest. Dat er bij één op duizend transacties problemen optreden is accuraat, maar dit aandeel ligt niet hoger voor Batopin-toestellen dan voor andere automaten. Soms is de oorsprong van het probleem trouwens terug te voeren tot de gebruiker (die bijvoorbeeld biljetten stort waarrond een elastiek is aangebracht). Een terechte kritiek is dat het soms nog te lang duurt vooraleer klachten over de werking van het systeem effectief kunnen behandeld worden.

De spreker is er zich van bewust dat er, voornamelijk in stedelijke omgevingen, een veiligheidsrisico bestaat. Batopin tracht de sites zo goed mogelijk te beveiligen. Wanneer het niet anders kan om de veiligheid te garanderen, blijven bepaalde sites 's nachts gesloten.

Een lid verwees naar de bepaling in het akkoord die Batopin vrijstelt van een bepaalde verplichting indien het "ondanks alle redelijke inspanningen niet in staat is de nodige vergunningen te verkrijgen." De spreker benadrukt dat Batopin, en bij uitbreiding de hele banksector, de aangegane engagementen wil nakomen. Daarbij vragen zij ook de medewerking van de lokale overheden. Er zijn concrete gevallen geweest waarin die te wensen overliet.

Over het weghalen van geldautomaten wanneer er minder dan twintigduizend transacties zijn verklaart de spreker dat een geldautomaat minder rendabel is als er minder transacties zijn; maar als er een automaat wordt verwijderd zal er ergens anders een nieuwe worden geplaatst.

De samenwerking met de gemeenten is in het begin niet altijd optimaal geweest maar de bedoeling is dat Batopin samen met hen naar oplossingen zoekt. De bewering dat Batopin zich zou beperken tot de betaling van een maandelijkse huurprijs van negenhonderdvijftig euro

correspond pas à la réalité, selon l'orateur: en effet, il existe de nombreux endroits où un montant plus élevé est payé. Batopin s'est bien sûr fixé un prix indicatif, mais il est bien conscient que certains emplacements sont plus chers que d'autres.

Concernant la permanence de l'accès, l'orateur indique que si un distributeur automatique de billets est situé dans un centre commercial qui est fermé le soir, un autre distributeur sera installé à proximité et sera accessible en permanence. Des accords ont également été passés avec la SNCB et la STIB en vue de l'installation de distributeurs automatiques de billets.

Enfin, M. de Clerck juge intéressante la suggestion de développer une application donnant un aperçu clair de l'emplacement des distributeurs automatiques de billets et de leurs heures d'ouverture. Il confirme qu'une suite y sera donnée.

M. Karel Baert (Febelfin) remercie tous les participants au débat et souhaite clarifier certains points spécifiques.

Il précise que Jofico n'a pas été invité à cette audition mais que Febelfin a reçu un mandat de l'ensemble du secteur pour négocier avec les autorités. Cet accord sera mis en œuvre loyalement par le secteur bancaire. Febelfin soutient les plans du gouvernement visant à poursuivre la numérisation. Dans le même temps, Febelfin s'engage à continuer à garantir l'utilisation de l'argent liquide. Febelfin n'aspire pas à une société "sans argent liquide".

Cet accord n'est pas le premier accord passé avec les autorités: il y a déjà eu un accord sur le service bancaire universel dans le cadre duquel un paquet minimum est proposé à un tarif maximum plafonné.

Les critiques sur l'augmentation constante des frais bancaires ne sont pas justifiées: l'accord sur le service bancaire universel le prouve. L'offre de vingt-quatre retraits gratuits est unique en Europe. M. Baert partage les inquiétudes soulevées par le manque de connaissances numériques et veut, en collaboration notamment avec des acteurs de l'enseignement, des autorités et des organisations de la société civile, essayer de trouver une solution à ce problème.

M. Tim Hermans (BNB) se réjouit de cet accord, dans lequel la BNB a pour rôle d'être le gardien de la circulation fiduciaire. Une grande partie de la population aura accès à un distributeur automatique de billets relativement proche. Ce modèle sera affiné là où cela sera nécessaire.

stemt volgens de spreker niet overeen met de werkelijkheid: er zijn immers veel locaties waarbij een hoger bedrag wordt betaald. Uiteraard heeft men een richtprijs voor ogen, maar Batopin is zich er terdege van bewust dat sommige locaties duurder zijn dan andere.

Over de permanente beschikbaarheid deelt de spreker mee dat als er een geldautomaat in een winkelcentrum is gelegen, dat 's avonds gesloten is, men dan in de buurt een andere geldautomaat zal installeren die wel permanent bereikbaar is. Ook werden er akkoorden gesloten met de NMBS en met de MIVB om geldautomaten te plaatsen.

Tot slot acht de heer de Clerck de geopperde suggestie om een app te ontwikkelen waarop een duidelijk overzicht staat van de locatie van de geldautomaten en van hun openingsuren, interessant. Hij bevestigt dat daaraan gevolg zal worden gegeven.

De heer Karel Baert (Febelfin) bedankt alle deelnemers aan het debat en zal een aantal aandachtspunten verduidelijken.

Hij preciseert dat Jofico niet werd uitgenodigd voor deze hoorzitting maar dat Febelfin een mandaat heeft van de gehele sector om met de overheid te onderhandelen. Dit akkoord zal door de banksector op een loyale manier uitgevoerd worden. Febelfin ondersteunt de plannen van de regering om de digitalisering verder te zetten. Tegelijk engageert Febelfin zich om het gebruik van cashgeld te blijven garanderen. Febelfin ijvert niet voor een "cashloze" maatschappij.

Dit akkoord is niet het eerste akkoord dat gesloten wordt met de overheid: er bestond al een akkoord over de universele bankdienst waarbij een minimaal pakket wordt aangeboden aan een geplafonneerd maximumtarief.

De kritiek over de alsmaar stijgende bankkosten is niet gerechtvaardigd: dit bewijst het akkoord over de universele bankdienst. Het aanbod van vierentwintig gratis opnames is uniek in Europa. De heer Baert deelt de aangehaalde bezorgdheid over het gebrek aan digitale kennis en wil samen met actoren uit onder meer het onderwijs, de overheid en de middenveldorganisaties trachten hiervoor een oplossing uit te werken.

De heer Tim Hermans (NBB) is verheugd over dit akkoord waarbij de rol van de NBB erin bestond om als de behoeeder van de chartale geldomloop op te treden. Een groot deel van de bevolking zal over een relatief korte afstand de beschikking hebben over een cashautomaat. Verfijning van dit model zal aangebracht worden waar nodig.

À la question de Mme Leoni sur les résultats du modèle bancaire, l'orateur précise qu'il s'agit d'analyses très détaillées dont la BNB n'est pas propriétaire. Ces données sont mises par la BNB à la disposition du gouvernement et du secteur bancaire et c'est à eux de déterminer ce qu'il convient de faire avec ces données.

D. Répliques

Mme Florence Reuter (MR) indique que la concertation avec les autorités locales est essentielle. Le contexte local doit être pris en compte aux fins de garantir une situation optimale en faveur des citoyens et des commerçants.

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) se réfère à une déclaration du ministre de l'Économie selon laquelle il allait se diriger vers un projet de loi. Après avoir consulté l'ancienne secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, Mme Eva De Bleeker, ainsi que le ministre des Finances, il a changé d'avis et il a conclu un protocole. L'intervenant aimerait savoir s'il y avait au sein du gouvernement une vision commune qui a été défendue. L'accord prévoit la disparition massive des distributeurs de billets. Les indépendants ont témoigné leur mécontentement sur ce protocole via le Syndicat neutre pour indépendants (SNI). M. D'Amico se demande si on a tenu compte de leurs intérêts.

Les représentants des banques ont déclaré: "Allez voir dans les autres pays s'ils ont un meilleur accord qu'en Belgique...". Des comparaisons et des études ont été faites. L'intervenant se réfère à une étude de la BCE intitulée "*Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*" qui se rapporte à l'année 2022. Cette étude démontre que 27 % des Belges ont du mal à se procurer du cash; c'est trois fois plus que la moyenne européenne et constitue une dégradation de 12 % par rapport à 2019. L'intervenant conclut que les gens ne sont vraiment pas contents avec les disparitions massives des distributeurs de billets et que la Belgique est devenue quasiment la pire élève de la classe en Europe.

Op de vraag van mevrouw Leoni over de resultaten van het bankmodel preciseerd de spreker dat dit erg gedetailleerde analyses betreft waarvan de NBB geen eigenaar is. Deze gegevens worden door de NBB ter beschikking gesteld van de regering en van de banksector en het komt hen toe te bepalen wat er met deze gegevens moet gebeuren.

D. Replieken

Mevrouw Florence Reuter (MR) stelt dat het overleg met de plaatselijke overheid essentieel is. Er moet rekening worden gehouden met de plaatselijke context om de situatie te optimaliseren voor de burgers en voor de handelaars.

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) verwijst naar een verklaring van de minister van Economie waarin hij te kennen gaf dat hij de opmaak van een wetsontwerp overwoog. Nadat hij mevrouw Eva De Bleeker, voormalig staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, en de vice-eersteminister en minister van Financiën, belast met de Coördinatie van de fraudebestrijding, had geraadpleegd, is hij echter van mening veranderd en heeft hij een protocol gesloten. De spreker had graag geweten of er binnen de regering een gemeenschappelijke visie werd verdedigd. Volgens het akkoord zullen de geldautomaten massaal verdwijnen. De zelfstandigen hebben via het Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen (NSZ) uiting gegeven aan hun ontevredenheid. De heer D'Amico vraagt zich af of met hun belangen rekening werd gehouden.

De vertegenwoordigers van de banken hebben verklaard dat men maar diende na te gaan of er in andere landen een beter akkoord bestaat dan in België. Dat is dan ook gebeurd: er werden vergelijkingen en studies ter zake uitgevoerd. De spreker verwijst naar de ECB-studie *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*, die op het jaar 2022 betrekking heeft. Die studie toont aan dat 27 % van de Belgen moeilijkheden ondervinden om aan cashgeld te geraken. Dat is driemaal meer dan het Europese gemiddelde en komt neer op een verslechtering met 12 % ten opzichte van 2019. De spreker besluit dat de mensen echt niet tevreden zijn met het op grote schaal verdwijnen van de betaalautomaten en dat België ter zake bijna de slechtste leerling van de Europese klas is geworden.

II. — AUDITION DU 14 JUIN 2023

A. Exposés introductifs

1. Exposé introductif de Mme Anne Fily, coordinatrice recherche et chargée de projets en inclusion financière, Financité, et de M. Ortwin Huysmans, public affairs & media relations officer, Testachats

Mme Anne Fily (Financité) commence sa présentation en citant quelques éléments de contexte.

La Belgique est l'un des pays européens qui a connu une des plus importantes baisses du nombre de distributeurs de billets ces dernières années. La Belgique, après s'être classée en 2016 un peu au-dessus de la moyenne européenne en nombre de distributeurs par million d'habitants, se situait en 2021 bien en dessous de cette moyenne avec 488 distributeurs par million d'habitants là où la zone euro en compte 806 et l'Union européenne 743.

Avec la mise en œuvre de l'accord, la Belgique ne comptera plus que 347 distributeurs par million d'habitants puisque 2159 appareils vont en effet disparaître entre 2021 et 2025. C'est un peu moins que si le projet Batopin avait pu être mis en œuvre comme initialement prévu. Mais l'ajout de 207 emplacements supplémentaires et de quatre-vingts appareils supplémentaires prévus dans l'accord ne va pas radicalement changer la donne.

La Belgique se rapproche ainsi des Pays-Bas, le pays le moins bien équipé en distributeurs de toute la zone euro, mais qui est souvent cité en modèle par le secteur bancaire belge. On notera que le gouvernement néerlandais a décidé il y a peu de légiférer pour faciliter l'accès aux distributeurs avec pour objectif d'en augmenter le nombre et supprimer les frais de retrait et de dépôt.

Il n'est donc pas étonnant que, de toute la zone euro, ce soit en Belgique que la population se plaint le plus des difficultés d'accès aux distributeurs, comme cela résulte de l'enquête SPACE de la BCE publiée en décembre 2022.

Est-ce que l'accord remet en cause le projet des quatre grandes banques de réduction massive des distributeurs de billets? En fait, pas du tout.

Le représentant de Batopin a déclaré lors de l'échange de vues du 24 mai 2023 que Batopin aurait en charge la gestion de 950 emplacements sur les 2369 prévus dans l'accord, de 2240 distributeurs sur les 4061 prévus

II. — HOORZITTING VAN 14 JUNI 2023

A. Inleidende uiteenzettingen

1. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Anne Fily, onderzoekscoördinatrice en projectverantwoordelijke financiële inclusie, Financité, en de heer Ortwin Huysmans, public affairs & media relations officer, Testaankoop

Mevrouw Anne Fily (Financité) begint haar uiteenzetting door te verwijzen naar enkele contextuele elementen.

België is een van de Europese landen waar het aantal geldautomaten de voorbije jaren het sterkst is gedaald. In 2016 bevond België zich nog een beetje boven het Europees gemiddelde qua aantal automaten per miljoen inwoners, maar in 2021 situeerde ons land zich duidelijk onder dat gemiddelde, met 488 automaten per miljoen inwoners. Ter vergelijking: in de eurozone bedraagt dat gemiddelde 806 en in de Europese Unie 743.

Door de uitvoering van het akkoord zullen er in België nog slechts 347 automaten per miljoen inwoners zijn, aanzien er tussen 2021 en 2025 2.159 zullen verdwijnen. Dat is een beetje minder dan indien het Batopinproject had kunnen worden uitgevoerd zoals oorspronkelijk gepland. De toevoeging van 207 bijkomende locaties en van 80 bijkomende toestellen zoals bepaald in het akkoord zal dat niet fundamenteel veranderen.

België komt zo steeds meer in de buurt van Nederland, het land met het laagste aantal automaten in de eurozone, dat echter door de Belgische banksector vaak als model wordt aangehaald. De Nederlandse regering heeft onlangs beslist regels op te stellen om de automaten toegankelijker te maken, met als doelstelling het aantal automaten te verhogen en de kosten voor de geldopnames en voor de stortingen af te schaffen.

Het is dan ook niet verrassend dat België binnen de hele eurozone het land is waar de bevolking het meest klaagt over de moeilijke toegang tot de geldautomaten, zoals blijkt uit de in december 2022 gepubliceerde SPACE-studie van de ECB.

Zet het akkoord het project van de vier grote banken om het aantal geldautomaten massaal te verminderen op losse schroeven? Eigenlijk helemaal niet.

De vertegenwoordiger van Batopin heeft tijdens de gedachtewisseling op 24 mei 2023 gezegd dat Batopin het beheer op zich zou nemen van 950 van de 2369 in het akkoord vastgelegde locaties en van 2240 van de

dans l'accord dont la moitié serait équipée de la fonction de dépôt.

Les quatre grandes banques, membres de Batopin, représentent une très importante part du marché de la banque de détail. Si on retient comme critère le nombre de clients, les grandes banques cumulent un total de 14 millions de clients soit 78 % de part de marché. Les autres banques impliquées dans l'accord comptent pour leur part environ 4 millions de clients, soit 22 % de part de marché.

L'accord ne tient pas compte de la part de marché de chacune des banques dans la répartition des distributeurs de billets qui est essentiellement portée par les plus petites banques. Avec cet accord, les plus petites banques et bpost fournissent 56 % des emplacements, 45 % des distributeurs et près de 45 % des distributeurs équipés de la fonction de dépôt. L'intervenante rappelle qu'en 2019, avant le lancement de Batopin, 73 % des distributeurs étaient gérés par les quatre plus grandes banques du pays.

L'accord entérine en fait le projet Batopin et crée ainsi un avantage concurrentiel en faveur des plus grandes banques du pays confortant leur volonté d'offrir un nombre très limité de distributeurs afin de limiter leurs coûts.

Les plus petites banques ont à cœur de continuer d'offrir à leur clientèle un service bancaire de proximité en maintenant notamment des distributeurs au sein de leurs agences. C'est tout à leur honneur parce que le besoin en service bancaire de proximité reste important en Belgique. Mais pourquoi les plus petites banques et bpost devraient prendre en charge une part importante du nombre de distributeurs alors que le problème d'accès aux distributeurs ne vient pas d'elles mais des quatre grandes banques du pays? Ce ne sont pas les 207 appareils supplémentaires négociés par le gouvernement avec Batopin qui vont changer la donne.

Avec un projet de loi qui aurait fixé des critères d'implantation sur la base du montant des dépôts ou bien du nombre de clients par banque, on ne serait pas face à une telle distorsion de concurrence.

L'accord conclu entre le gouvernement fédéral et le secteur bancaire est présenté comme visant à améliorer de manière très nette l'accessibilité aux distributeurs de billets. On nous dit que ce qui compte, ce n'est pas le nombre de distributeurs, mais le niveau d'accessibilité aux distributeurs.

4.061 in het akkoord vastgelegde automaten, waarvan de helft de geldstortingsfunctie zou hebben.

De vier grote banken, die lid zijn van Batopin, vertegenwoordigen een heel groot deel van de retailbankingmarkt. Indien het aantal klanten als criterium wordt genomen, dan vertegenwoordigen de grote banken in totaal 14 miljoen klanten, zijnde 78 % marktaandeel. De andere banken die bij het akkoord zijn betrokken, hebben ongeveer 4 miljoen klanten, ofte 22 % marktaandeel.

Het akkoord houdt geen rekening met het marktaandeel van elke bank in de verdeling van de geldautomaten, die voornamelijk in handen zijn van de kleinste banken. Door dit akkoord zorgen de kleinste banken en bpost voor 56 % van de locaties, 45 % van de automaten en bijna 45 % van de automaten met een geldstortingsfunctie. De sprekerster herinnert eraan dat in 2019, vóór de lancering van Batopin, 73 % van de automaten werd beheerd door de vier grootste banken van het land.

Het akkoord bevestigt eigenlijk het Batopinproject en creëert een concurrentievoordeel voor de grootste banken van het land, wat hun streven om een heel beperkt aantal geldautomaten aan te bieden om hun kosten te beperken, kracht bij zet.

De kleinste banken doen er alles aan om hun klanten een bankdienstverlening te blijven bieden in een nabij gelegen bankkantoor, onder meer door geldautomaten binnen hun agentschappen te behouden. Dat strekt hen tot eer, want de nood aan een nabije bankdienstverlening blijft belangrijk in België. Waarom zouden de kleinste banken en bpost echter moeten zorgen voor een aanzienlijk deel van het aantal automaten, terwijl het probleem van de toegang tot de automaten niet door hen wordt veroorzaakt maar door de vier grote banken van het land? De 207 bijkomende automaten waarover de regering met Batopin een overeenkomst heeft bereikt, zullen de toestand niet veranderen.

Er zou geen dergelijke concurrentievervalsing zijn indien er een wetsontwerp was geweest met installatiecriteria op basis van het bedrag van de stortingen of op basis van het aantal klanten per bank.

Het akkoord tussen de federale regering en de banksector wordt voorgesteld alsof het ertoe strekt de toegang tot de geldautomaten duidelijk te verbeteren. Ons wordt gezegd dat niet het aantal automaten van belang is, maar de mate van toegankelijkheid ervan.

L'accord prévoit un découpage du pays selon trois types de zones:

- des zones urbaines qui couvrent 51 % de la population,
- des zones intermédiaires couvrant 36 % de la population,
- des zones rurales qui couvrent 13 % de la population.

Pour chaque zone, l'accord retient une distance maximale à parcourir: deux, trois et cinq kilomètres qui sont annoncées par les signataires de l'accord comme des distances d'accès raisonnables.

Zones rurales

En 2020, la distance médiane parcourue en zone rurale pour accéder à un distributeur était de 2,19 kilomètres (à vol d'oiseau). La distance retenue de cinq kilomètres par la route dans l'accord est un progrès par rapport au projet initial de Batopin qui prévoyait des distances à vol d'oiseau, mais sans doute un recul par rapport à la distance médiane de 2020.

Lors de l'échange de vues du 24 mai 2023, le gouvernement a indiqué que près de 82 % de la population en zone rurale aurait accès à un distributeur à moins de cinq kilomètres par la route à l'horizon 2025, contre 79,52 % fin 2021. Ce qui veut dire que 752.000 personnes pourront être amenées à parcourir une distance supérieure à cinq kilomètres.

Les taux de couverture par province à la fin de l'année 2021 et le nombre d'emplacements rajoutés d'ici fin 2025 sont mentionnés dans une annexe à l'accord qui n'a pas été rendue publique, mais qui a fait l'objet de fuites.

Mme Fily fait quelques commentaires sur ces chiffres:

- Pourquoi mesurer des taux de couverture par province? Ce sont des entités bien trop grandes. Un taux moyen peut en effet masquer d'importantes disparités au sein de chaque province.
- Quels sont les taux moyens attendus par province fin 2025? Pourquoi n'ont-ils pas été publiés?

Volgens het akkoord wordt het land onderverdeeld in drie soorten gebieden:

- stedelijke gebieden, waar 51 % van de bevolking woont;
- tussengebieden, waar 36 % van de bevolking woont;
- landelijke gebieden, waar 13 % van de bevolking woont.

Voor elk gebied heeft het akkoord een maximaal af te leggen afstand bepaald: respectievelijk twee, drie en vijf kilometer. De ondertekenaars van het akkoord beschouwen zulks redelijke afstanden waarbinnen men toegang moet hebben tot een geldautomaat.

De landelijke gebieden

In 2020 bedroeg de mediane afstand die in landelijk gebied werd afgelegd om toegang te krijgen tot een geldautomaat 2,19 kilometer (in vogelvlucht). De afstand van vijf kilometer (over de weg) in het akkoord is een verbetering ten opzichte van het oorspronkelijke plan van Batopin, dat uitging van afstanden in vogelvlucht, maar betekent wellicht ook een stap achteruit ten opzichte van de mediane afstand van 2020.

Tijdens de gedachtewisseling van 24 mei 2023 heeft de regering voorgerekend dat ongeveer 82 % van de bevolking in landelijk gebied tegen 2025 toegang zou hebben tot een geldautomaat binnen een straal van vijf kilometer over de weg, tegenover 79,52 % eind 2021. Een en ander betekent dat 752.000 mensen mogelijk een afstand van meer dan vijf kilometer zullen moeten afleggen.

De dekkingsgraden per provincie eind 2021 en de locaties waar tegen eind 2025 extra geldautomaten komen, staan vermeld in een bijlage bij het akkoord. Die bijlage werd niet openbaar gemaakt, maar is wel uitgelekt.

Mevrouw Fily heeft enkele opmerkingen betreffende die cijfers:

- Waarom worden dekkingsgraden per provincie gemeten? Die oppervlakte is veel te uitgestrekt. Een gemiddelde dekkingsgraad kan immers aanzienlijke verschillen binnen elke provincie verhullen.
- Wat zijn de verwachte gemiddelde dekkingsgraden per provincie tegen eind 2025? Waarom werden die niet bekendgemaakt?

— En quoi les taux de respectivement 52,19 % en province de Luxembourg, 56,36 % en province de Namur ou 68,98 % en province de Hainaut vont être améliorés avec un seul emplacement supplémentaire? Où seront ces emplacements? Le gouvernement a pourtant fait état le 24 mai 2023 d'une nette amélioration de l'accessibilité en zone rurale en Wallonie. A la lecture des chiffres, cela ne saute pas aux yeux.

— Le gouvernement a aussi parlé d'égalité d'accès pour tous les citoyens. Il est évident que les zones rurales du nord du pays qui avaient une bonne accessibilité à moins de cinq kilomètres en 2021 vont la conserver et seront donc mieux servies que la Wallonie.

Zones intermédiaires

En 2020, la distance médiane parcourue pour accéder à un distributeur en zone intermédiaire était de 1,2 kilomètres à vol d'oiseau.

L'accord retient la distance de trois kilomètres par la route pour des zones avec une densité de population entre 300 et 1500 habitants par kilomètre carré.

Dans ces zones, on retrouve des communes comme Mons, Ninove, Courtrai, Namur, Alost, Malines, Hasselt, Tournai, Hal, Rixensart, etc... Trois kilomètres par la route semble une distance trop longue à parcourir. Tous les habitants de ces communes ne sont pas motorisés. La distance retenue pour les zones intermédiaires conduit par exemple les 22.400 habitants de la commune de Rixensart à devoir se rendre dans un centre commercial situé à trois kilomètres.

Lors de l'échange de vues du 24 mai, le gouvernement a indiqué que près de 79 % de la population vivant en zone intermédiaire auraient un accès à un distributeur à moins de trois kilomètres par la route contre 76,28 % en 2021.

Cette déclaration appelle plusieurs commentaires:

— La progression du taux de couverture entre 2021 et 2025 reste faible.

— Comme pour les zones rurales, la mesure d'un taux moyen de couverture par province masque les disparités au sein d'une même province.

— On constate aussi d'importantes inégalités entre provinces. Il est prévu d'ajouter dix-huit emplacements

— Hoe zullen de respectieve dekkingsgraden van 52,19 % in de provincie Luxemburg, van 56,36 % in de provincie Namen en van 68,98 % in de provincie Henegouwen worden verbeterd met slechts één extra geldautomaat? Waar zullen die komen? De regering heeft op 24 mei 2023 nochtans verklaard dat de toegang tot een geldautomaat in landelijk gebied in Wallonië aanzienlijk zou verbeteren. Dat komt niet duidelijk tot uiting in de cijfers.

— De regering heeft ook over gelijke toegang voor alle burgers gesproken. Het ligt voor de hand dat de landelijke gebieden in het Noorden van het land waar in 2021 al binnen een straal van vijf kilometer toegang was tot een geldautomaat die toegankelijkheid zullen behouden, en dus beter af zullen zijn dan Wallonië.

De tussengebieden

In 2020 bedroeg de mediane afstand die in tussen-gebieden werd afgelegd om toegang te krijgen tot een geldautomaat 1,2 kilometer in vogelvlucht.

In het akkoord werd een afstand van drie kilometer over de weg opgenomen voor gebieden met een bevolkingsdichtheid tussen 300 en 1500 inwoners per vierkante kilometer.

Tot die gebieden behoren onder meer Bergen, Ninove, Kortrijk, Namen, Aalst, Mechelen, Hasselt, Doornik, Halle, Rixensart. Drie kilometer over de weg lijkt een te grote afstand. Er zij immers op gewezen dat niet alle inwoners van die gebieden over gemotoriseerd vervoer beschikken. Ter illustratie: op basis van de voor de tussengebieden bepaalde maximumafstand zouden de 22.400 inwoners van Rixensart zich naar een winkelcentrum drie kilometer verderop moeten begeven.

Tijdens de gedachtewisseling van 24 mei 2023 heeft de regering aangegeven dat nagenoeg 79 % van de bevolking in de tussengebieden tegen 2025 toegang zou hebben tot een geldautomaat binnen een straal van drie kilometer over de weg, tegenover 76,28 % in 2021.

Die verklaring geeft aanleiding tot een aantal opmerkingen:

— De verbetering van de dekkingsgraad tussen 2021 en 2025 blijft gering.

— Zoals bij de landelijke gebieden verhuult een gemiddelde dekkingsgraad per provincie aanzienlijke verschillen binnen een provincie.

— Er zijn ook grote ongelijkheden tussen provincies. Zo zijn er plannen voor achttien extra geldautomaten in

supplémentaires dans le Brabant flamand qui comptait un taux de couverture de 96,11 % en 2021, mais seulement quinze dans le Hainaut qui avait un taux de couverture de 64,87 % en 2021.

Zones urbaines

En 2020, la distance médiane parcourue pour accéder à un distributeur en zone urbaine était de 440 mètres, 89,75 % de la population avait accès à un distributeur à moins d'un kilomètre et 98,65 % à moins de deux kilomètres.

L'accord retient la distance de deux kilomètres à pied. Si un marcheur en bonne condition physique peut faire du quatre à cinq kilomètres par heure, ce n'est pas le cas des personnes à mobilité réduite et de beaucoup de seniors. Cette distance semble trop longue et constitue un net recul pour nombre d'habitants des zones urbaines.

Pour rappel, le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale avait, dans sa résolution du 3 juin 2022¹, demandé qu'en zone urbaine la majorité de la population ait accès à un distributeur à moins d'un kilomètre.

Lors de l'échange de vues du 24 mai 2023, le gouvernement a indiqué que 96,8 % de la population avait accès à un distributeur à moins de deux kilomètres en 2021, ce taux passerait à 97,5 % à l'horizon 2025. Les taux de couverture sont meilleurs que pour les deux autres zones, mais faciles à atteindre si l'on retient la distance de deux kilomètres.

Dans ce contexte, l'oratrice fait les commentaires suivants:

— En quoi par exemple le taux de 85,37 % en province de Namur sera amélioré d'ici 2025 avec un seul emplacement supplémentaire?

— Qu'en sera-t-il des files d'attente et des appareils rapidement vides dans les zones à haute densité de population? Est-ce que quatre-vingts appareils supplémentaires en zone urbaine seront suffisants? Où seront-ils implantés?

¹ Résolution demandant une juste répartition des distributeurs de billets au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, n° A-553/2 – 2021/2022.

Vlaams-Brabant (met een dekkingsgraad van 96,11 % in 2021), maar zijn er slechts vijftien extra gepland in Henegouwen (met een dekkingsgraad van 64,87 % in 2021).

Stedelijke gebieden

In 2020 lag de mediaan van de afgelegde afstand tot een geldautomaat in de stedelijke gebieden op 440 meter, had 89,75 % van de bevolking toegang tot een geldautomaat op minder één kilometer en 98,65 % op minder dan twee kilometer.

In het akkoord is een wandelafstand van twee kilometer opgenomen. Een wandelaar met een goede fysieke conditie mag dan wel vier tot vijf kilometer per uur kunnen stappen, voor mensen met een beperkte mobiliteit en voor veel senioren is dat niet het geval. Die afstand van twee kilometer lijkt te lang en is voor veel inwoners van stedelijke gebieden een aanzienlijke verslechtering.

Pro memorie: het Brussels Hoofdstedelijk Parlement had er in zijn resolutie van 3 juni 2022 om verzocht dat de meerderheid van de inwoners van stedelijke gebieden binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op minder dan een kilometer toegang tot een geldautomaat zouden hebben¹.

Tijdens de gedachtewisseling van 24 mei 2023 heeft de regering aangegeven dat in 2021 96,8 % van de bevolking toegang had tot een geldautomaat op minder dan twee kilometer en dat dat percentage tegen 2025 naar 97,5 % zou zakken. De dekkingsgraad is beter dan die voor de andere twee gebieden, maar dat is dan ook niet zo moeilijk wanneer men bij de afstand van twee kilometer blijft.

De spreekster merkt in dat verband het volgende op:

— Op welke manier zal de dekkingsgraad van 85,37 % in de provincie Namen bijvoorbeeld, tegen 2025 worden verbeterd, indien er slechts één betaalautomaat bijkomt?

— Hoe zal men in dichtbevolkte zones met wachtlijnen en snel leeg rakende automaten omgaan? Zullen tachtig extra betaalautomaten in de stedelijke gebieden volstaan? Waar zullen ze worden geïnstalleerd?

¹ Resolutie betreffende een adequate spreiding van de geldautomaten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, nr. A-553/2 – 2021/2022.

— Les remarques faites pour les deux autres types de zones en ce qui concerne les objectifs par province valent également pour les zones urbaines.

20.000 retraits par an minimum

L'accord prévoit que les gestionnaires de distributeurs peuvent, après concertation avec la Banque nationale de Belgique, procéder à la suppression de distributeurs générant moins de 20.000 retraits d'espèces par an. La fermeture ne serait pas une obligation, mais une possibilité sauf si la commune concernée décide de contribuer financièrement aux coûts supportés par le gestionnaire du distributeur.

À propos de cette clause, Mme Fily fait plusieurs observations.

Premièrement, quand on examine le nombre moyen de retraits par distributeur et par an, on s'aperçoit qu'il était de 25.493 en 2020 et de 28.919 en 2021. Avec de plus grandes distances à parcourir, il est inévitable que nombre de personnes se rendront moins souvent à un distributeur, mais retireront des montants plus élevés. C'est ce que l'on constate déjà. Si en 2019 on retirait en moyenne 140 euros à chaque retrait, on est passé à 177 euros en 2021.

Deuxièmement, pourquoi évaluer la rentabilité des distributeurs appareil par appareil et non sur l'ensemble du parc des distributeurs? Cette approche conduit à pénaliser les habitants des communes rurales qui doivent déjà parcourir un plus long trajet pour accéder à un appareil. C'est donc une double peine pour eux.

Enfin, l'évaluation de la rentabilité des distributeurs de manière isolée sans tenir compte des autres revenus qu'une banque génère dans sa relation commerciale avec ses clients, en particulier les frais de gestion de leurs comptes à vue, n'a pas beaucoup de sens. Avoir la possibilité de retirer des espèces de son compte en banque fait partie des services directement associés à la détention d'un compte. A partir du moment où ce service n'est plus offert au guichet, l'accès à un distributeur doit être aisé. On notera notamment qu'en 2005 par exemple, le montant retiré dans les distributeurs était identique à celui retiré en 2021, mais la population disposait pour cela de 38 % de distributeurs en plus qu'en 2021. On ne parlait pas alors de rentabilité des distributeurs...

— De opmerkingen die voor de twee andere types van gebieden werden gemaakt met betrekking tot de doelstellingen per provincie, gelden eveneens voor de stedelijke gebieden.

Minimum 20.000 afhalingen per jaar

Het akkoord bepaalt dat de geldautomaatbeheerders, na overleg met de Belgische Nationale Bank, kunnen overgaan tot de schrapping van geldautomaten waaraan minder dan 20.000 maal per jaar geld wordt afgehaald. Er zou geen verplichting bestaan, wel een mogelijkheid tot sluiting van dergelijke automaten. De betrokken gemeente kan immers beslissen om financieel bij te dragen in de kosten van de geldautomaatbeheerder.

Mevrouw Fily maakt verscheidene opmerkingen bij die clausule.

Ten eerste, wat het gemiddeld aantal afhalingen per geldautomaat en per jaar betreft, waren dat er 25.493 in 2020 en 28.919 in 2021. Met de grotere af te leggen afstanden zullen veel mensen onvermijdelijk minder vaak een geldautomaat opzoeken, maar wel per keer meer geld afhalen. Dat stelt men vandaag al vast. Waar men in 2019 gemiddeld 140 euro per bezoek afhaalde, was dat bedrag in 2021 tot 177 euro gestegen.

Een tweede opmerking betreft de beoordeling van de rendabiliteit van geldautomaten: waarom gebeurt die per toestel en wordt die niet tegen de rendabiliteit van het volledige automatenpark afgezet? De voorgestelde benadering is in het nadeel van de inwoners van landelijke gemeenten, die al een groter traject tot een geldautomaat dienen af te leggen. Aldus worden ze tweemaal gestraft.

Als laatste opmerking vindt mevrouw Fily dat het apart beoordelen van de rendabiliteit van de geldautomaten niet veel zin heeft. De andere inkomsten die banken in het kader van hun commerciële klantenrelaties genereren, en vooral dan de beheerkosten voor de zichtrekeningen van de klanten, zouden daarbij eveneens in rekening moeten worden gebracht. Bij de dienstverlening die rechtstreeks van het bezit van een rekening bij een bank afhangt, hoort de mogelijkheid om contant geld van die rekening af te halen. Bij ontstentenis van die dienstverlening aan het loket, dient er een vlotte toegang toe te zijn via geldautomaten. In dat verband weze opgemerkt dat er in 2005 bijvoorbeeld evenveel geld via geldautomaten werd afgehaald als in 2021, maar dat er in 2005 38 % meer geldautomaten waren dan in 2021. In die tijd was de rendabiliteit van geldautomaten geen thema ...

Clause de révision de 10 %

L'accord contient aussi une clause de révision en cas de diminution de plus de 10 % par an du nombre de retraits enregistré sur l'ensemble des opérateurs de distributeurs en Belgique.

Même si le nombre de retraits est légèrement reparti à la hausse en 2022 après deux années de crise sanitaire, le risque d'une diminution du nombre de retraits est réel en raison de la distance accrue à parcourir pour accéder à un distributeur de billets.

M. Ortwin Huysmans (Testachats) commence par souligner que Testachats soutient pleinement le message de Financité.

Cet accord n'est pas suffisant pour garantir aux citoyens belges l'accès aux distributeurs de billets. Il est rédigé dans des termes trop vagues et non contraignants qui laissent le champ libre au secteur bancaire pour réduire davantage son réseau de distributeurs de billets et, par conséquent, pour proposer un service général de plus en plus minimaliste.

Pour Testachats, l'utilisation de l'épargne et de l'argent liquide et l'accès à ces derniers est un droit fondamental qui est soumis à une pression croissante.

En plus des problèmes déjà évoqués par Mme Fily, Testachats, rejoint en cela par Financité et Okra, fait valoir trois autres objections.

Un premier problème supplémentaire concerne la gratuité ou la non-gratuité des retraits d'espèces. L'accord du 31 mars 2023 indique que les citoyens ont droit à vingt-quatre retraits d'espèces dans le réseau de distributeurs automatiques de billets de Batopin sans "frais supplémentaires". Les trois organisations s'étonnent que la mention "frais supplémentaires" figure toujours dans le texte de l'accord. Elles militent pour des retraits d'espèces gratuits, et non pour des retraits d'espèces sans frais supplémentaires. Pourquoi les consommateurs devraient-ils payer pour accéder à l'épargne qu'ils ont confiée à une banque?

Les clients de banques telles qu'Argenta, BNP Paribas Fortis, Deutsche Bank, Europabank, Fintro, Hello bank!, Keytrade Bank et vdk banque ont actuellement droit à un nombre illimité de retraits d'espèces gratuits aux distributeurs de billets en Belgique pour leurs comptes. En d'autres termes, presque toutes les banques proposent aujourd'hui au moins un compte dont les conditions sont plus avantageuses que celles prévues par l'accord.

Herzieningsclausule bij 10 % minder geldafhalingen per jaar

Het akkoord bevat tevens een herzieningsclausule die in werking kan worden gesteld wanneer het jaarlijkse aantal geldafhalingen bij alle geldautomaatoperatoren in België met meer dan 10 % daalt.

Hoewel het aantal afhalingen in 2022 zich na twee jaren van gezondheidscrisis opnieuw lichtjes heeft herpakt, is het risico reëel dat door de grotere afstand tot geldautomaten het aantal afhalingen zal dalen.

De heer Ortwin Huysmans (Testaankoop) begint met te stellen dat Testaankoop de boodschap van Financité volledig onderschrijft.

Dit akkoord voldoet niet om de Belgische burgers de toegang tot bankautomaten te garanderen. Het bevat te vage en niet dwingende bewoordingen, die vrij spel geven aan de banksector om verder hun geldautomaten-netwerk af te bouwen, en daarmee ook hun algemene dienstverlening steeds minimalistischer op te vatten.

Het gebruik van en de toegang tot spaargeld en contanten is voor Testaankoop een fundamenteel recht, dat steeds meer onder druk staat.

Bovenop de pijnpunten die reeds werden aangehaald door mevrouw Fily ziet Testaankoop, daarin bijgetreden door Financité en Okra, nog drie andere bezwaren.

Een eerste bijkomend pijnpunt heeft betrekking op het al dan niet kosteloze karakter van de geldafhalingen. Het akkoord van 31 maart 2023 stelt dat burgers bij het netwerk van bankautomaten van Batopin recht hebben op vierentwintig geldafhalingen zonder "bijkomende kosten". De drie organisaties zijn verbaasd dat de term "bijkomende kosten" behouden werd in de tekst van het akkoord. Zij ijveren voor kosteloze geldafhalingen, in plaats van geldafhalingen zonder bijkomende kosten. Waarom zou een consument moeten betalen om toegang te krijgen tot zijn spaargeld, dat hij aan een bank toevertrouwd heeft?

Klanten van banken zoals Argenta, BNP Paribas Fortis, Deutsche Bank, Europabank, Fintro, Hello bank!, Keytrade Bank en vdk bank hebben vandaag recht op een onbeperkt aantal gratis geldafhalingen uit bankautomaten in België voor hun rekeningen. Met andere woorden, bijna alle banken bieden vandaag minstens één rekening aan met voordeligere voorwaarden dan wat in het akkoord bepaald is. Daardoor vrezen de genoemde

Par conséquent, les organisations précitées craignent que le nombre de retraits gratuits prévu par cet accord désavantage à nouveau les consommateurs.

En outre, si le nombre de retraits gratuits est limité à l'avenir, les banques risquent de décider conjointement de généraliser cette limitation (à vingt-quatre retraits), ce qui serait un recul par rapport à la situation actuelle. Il est crucial que la norme de vingt-quatre retraits gratuits par an ne se réfère pas à la situation la plus favorable au moment de l'accord.

Un deuxième problème supplémentaire concerne l'accessibilité. En effet, "courte distance" n'est pas toujours synonyme de "bonne accessibilité". L'intervenant cite l'exemple de Zelzate, où les habitants qui résident d'un côté du canal et qui souhaitent retirer de l'argent doivent traverser un pont qui est relevé vingt fois par jour. De nombreux distributeurs se trouvent dans des centres commerciaux, des bureaux de poste ou des stations de métro souterraines qui ne sont pas équipées d'ascenseurs ou dans d'autres endroits difficiles d'accès pour les personnes âgées et les personnes handicapées. De plus, ces personnes sont moins enclines à retirer de grosses sommes en une seule fois, car elles n'aiment pas avoir beaucoup d'argent sur elles. Toujours en ce qui concerne les distributeurs de billets installés dans les stations de métro, certains sont situés derrière les portillons d'accès, ce qui signifie qu'ils ne sont accessibles qu'aux utilisateurs munis d'un titre de transport valable. C'est le cas, notamment, dans les stations Trône, Étang noir et Comte de Flandre à Bruxelles.

En outre, l'accord décrit l'accessibilité en termes vagues et conditionnels ("si possible", etc.). Pour Testachats, Financité et OKRA, il est primordial que les banques soient obligées de répartir leurs distributeurs de billets de manière inclusive pour que les personnes handicapées et les personnes âgées, qui ont plus de mal à se déplacer, ne soient pas confrontées à des difficultés supplémentaires.

Un troisième et dernier problème supplémentaire concerne la répartition des distributeurs spécifiques dotés d'une fonction de dépôt. Batopin s'engage à garantir que la moitié de ses distributeurs offrent une fonction de dépôt pour qu'au moins 85 % de la population belge aient accès à un distributeur équipé de cette fonction à une distance maximale de cinq kilomètres (par la route). Toutefois, il n'est pas indiqué clairement où ces distributeurs se trouvent, ni où ils seront placés. Cette disposition vague risque de désavantager les habitants des zones intermédiaires et des zones rurales. Il est significatif que les banques pourraient retirer tous leurs

organisations dat het aantal gratis afhalingen bepaald in dit akkoord de consument andermaal zal benadelen.

Als het aantal gratis afhalingen beperkt wordt in de toekomst, bestaat bovendien het risico dat banken gezamenlijk zouden beslissen om deze beperking (namelijk de limiet van vierentwintig afhalingen) veralgemeend toe te passen, wat een verslechtering zou betekenen ten opzichte van de huidige situatie. Het is cruciaal dat de drempel van vierentwintig gratis afhalingen per jaar geen betrekking heeft op de meest gunstige situatie op het moment van het akkoord.

Een tweede bijkomend pijnpunt betreft de toegankelijkheid. Hier geldt het principe dat een korte afstand niet altijd gelijkstaat met een goede bereikbaarheid. De spreker haalt het voorbeeld van Zelzate aan, waar inwoners aan de ene kant van het kanaal een brug moeten oversteken om geld af te halen, een brug die twintig keer per dag wordt opgehaald. Vele geldautomaten bevinden zich in winkelcentra, bpost-kantoren of ondergronds in metrostations die niet uitgerust zijn met liften of op andere plaatsen die moeilijk toegankelijk zijn voor senioren en mensen met een beperking. Die laatste groepen zijn bovendien minder geneigd om grote bedragen in één keer af te halen omdat ze zich niet op hun gemak voelen om daarmee over de straat te lopen. Nog wat geldautomaten in metrostations betreft, bevinden sommige toestellen zich achter de toegangspoortjes, wat impliceert dat ze enkel toegankelijk zijn voor gebruikers met een geldig vervoerbewijs. Dit is onder andere het geval in de Brusselse stations Troon, Zwarte Vijvers en Graaf van Vlaanderen.

Het akkoord beschrijft toegankelijkheid bovendien in vage, voorwaardelijke termen ("indien mogelijk" enz.). Voor Testaankoop, Financité en OKRA is het van primordiaal belang dat banken verplicht worden om hun bankautomaten op inclusieve wijze te spreiden, zodat mensen met beperking en senioren, die zich moeilijker kunnen verplaatsen, niet nog meer problemen ondervinden.

Een derde en laatste bijkomende pijnpunt is de verspreiding van specifieke bankautomaten met stortingsfunctie. Batopin verbindt zich ertoe te waarborgen dat de helft van de Batopin-geldautomaten een depositofunctie zal aanbieden, zodat minstens 85 % van de Belgische bevolking toegang heeft tot een geldautomaat uitgerust met deze functie op een afstand van maximaal vijf kilometer (via de weg). Op dit moment is het echter onduidelijk waar deze toestellen zich bevinden of waar ze zullen geplaatst worden. Deze vage bepaling dreigt de bewoners van tussenzones en rurale zones te benadelen. Veelzeggend is dat de banken al hun bankautomaten

distributeurs de billets de la province de Luxembourg sans enfreindre l'accord.

Il est essentiel que les distributeurs de billets dotés d'une fonction de dépôt soient également répartis de manière équilibrée. Pour les commerçants et les titulaires d'une profession libérale, il est essentiel d'avoir également accès à une fonction de dépôt. Sinon, leurs liquidités s'accumuleront à la suite des paiements en espèces, et ils ne pourront pas les déposer sur le compte de leur entreprise, par exemple pour payer des factures. Par conséquent, ces commerçants risquent, à l'avenir, de faire pression sur leurs clients pour qu'ils ne paient plus en espèces. M. Huysmans rappelle que l'acceptation d'espèces est une obligation légale, quoique cette disposition légale admette de nombreuses exceptions et ne soit donc malheureusement pas appliquée strictement partout.

L'orateur conclut en soulignant que Testachats, Financité et OKRA émettent de sérieuses objections à l'encontre de l'accord du 31 mars 2023. Selon ces organisations, il est clair que cet accord, dès lors que sa formulation est vague et non contraignante, ne garantira pas l'accessibilité des distributeurs de billets. Cet accord manque également de transparence en ce qui concerne la répartition géographique des distributeurs, et on n'aperçoit pas clairement quel sera son impact précis sur le terrain.

Les organisations précitées demandent au gouvernement de publier la méthodologie utilisée par la BNB pour déterminer la répartition ainsi que les chiffres par zone, par province et par commune des projets d'implantation de distributeurs de billets.

Ces organisations estiment que l'accord devrait être révisé en profondeur, voire que des obligations plus strictes devraient être imposées au secteur bancaire par la voie législative. Toutes les parties intéressées devraient être consultées dans le cadre de cette initiative législative.

2. Exposé introductif de M. Herman Fonck, président de la cellule défense des intérêts, OKRA

M. Herman Fonck (OKRA) présente d'abord brièvement son organisation, qui est l'association de personnes âgées la plus importante de Flandre avec plus de 130.000 membres aujourd'hui, dont une grande proportion de personnes de plus de 75 ans. OKRA compte 1100 lieux de rencontre locaux et 100.000 bénévoles.

Lors de l'enquête ouverte annuelle réalisée dans toutes les provinces flamandes auprès des représentants des lieux de rencontre locaux afin d'identifier les

uit de la province de Luxembourg pourraient être supprimés sans enfreindre l'accord.

Het is cruciaal dat ook geldautomaten met deposito-functie op een evenwichtige manier gespreid worden. Voor de lokale handelaars en vrije beroepers is het essentieel om ook toegang te hebben tot stortingsfuncties. Zo niet zullen hun contanten oplopen door cashbetalingen, die zij vervolgens niet kunnen storten op de rekening van hun zaak om bijvoorbeeld facturen te betalen. Daardoor bestaat het risico dat deze handelaars in de toekomst druk zouden gaan uitoefenen op hun klanten om niet cash te betalen. De heer Huysmans herinnert eraan dat het aanvaarden van cash een wettelijke verplichting is, ook al laat die wetsbepaling veel uitzonderingen toe en wordt ze daardoor helaas niet overal strikt toegepast.

Tot besluit van zijn betoog stelt de spreker dat Testaankoop, Financité en OKRA ernstige bezwaren hebben ten aanzien van het akkoord van 31 maart 2023. Voor deze organisaties is het duidelijk dat dit akkoord, door het gebruik van vage, vrijblijvende bewoordingen, geen garanties biedt op de toegankelijkheid van geldautomaten. Ook de transparantie betreffende de geografische spreiding van de geldautomaten laat te wensen over. Er is onvoldoende zicht op de precieze impact van het akkoord op het terrein.

De organisaties roepen de regering op om de methodologie van de NBB die gebruikt werd om de spreiding vast te stellen, openbaar te maken, evenals de cijfers per zone, per provincie en per gemeente van de geplande implantatie van geldautomaten.

De genoemde organisaties zijn van oordeel dat het akkoord grondig dient te worden herzien of, beter nog, dat er langs wetgevende weg striktere verplichtingen worden opgelegd aan de banksector. Bij zulk wetgevend initiatief dienen alle belanghebbende partijen te worden geraadpleegd.

2. Inleidende uiteenzetting van de heer Herman Fonck, voorzitter cel belangenbehartiging, OKRA

De heer Herman Fonck (OKRA) geeft vooreerst wat duiding bij zijn organisatie, die de grootste ouderenvereniging van Vlaanderen is, met thans ruim 130.000 leden, waarvan een groot deel 75-plussers. OKRA telt 1100 lokale trefpunten en 100.000 vrijwilligers.

Bij de jaarlijkse open bevraging van de afgevaardigden van de lokale trefpunten in alle Vlaamse provincies naar de wenselijke prioriteiten voor de belangenbehartiging

priorités pour la défense des intérêts, il est apparu que la fracture numérique avec les banques figure dans le top cinq dans chaque province. Il est nécessaire de mettre en œuvre une politique en vue de favoriser l'accès non numérique à l'argent liquide et aux services bancaires, qui est essentiel au maintien de l'autonomie financière des personnes âgées. L'enquête a également fait apparaître la demande de mettre en place une offre de formation axée sur les compétences numériques. Il est toutefois évident qu'une telle formation dispensée à un groupe de taille considérable, en particulier des personnes âgées, n'est pas suffisante pour leur permettre d'atteindre l'autonomie sur le plan numérique.

Dans la littérature, la problématique de l'inégalité numérique des personnes âgées est fortement sous-évaluée. La plupart des études sur l'utilisation des outils informatiques ne portent pas sur les personnes âgées de plus de 75 ans. OKRA, de son côté, tient bien compte des plus de 75 ans.

Un rapport de la Fondation Roi Baudouin indique qu'en 2021, seulement 35 % des personnes de plus de 75 ans disposaient d'un smartphone. Il ressort des données de Statbel que 29 % des personnes dont l'âge se situe entre 55 et 74 ans et qui disposent de revenus modestes n'ont pas de connexion internet à domicile. En outre, 76 % des seniors ayant un revenu mensuel inférieur à 1.400 euros ont des compétences numériques peu développées.

La perte d'autonomie financière en raison du manque d'accès à l'argent liquide ou aux services bancaires non numériques se fait le plus ressentir parmi les catégories des plus âgés, en particulier ceux qui ont des revenus modestes, sont peu qualifiés et/ou sont isolés.

Les membres d'OKRA dénoncent la perte d'autonomie financière. Ils sont contraints de dépendre de leur famille ou de leurs amis pour la gestion de leurs propres finances. Les personnes âgées ont une nette préférence pour les contacts personnels et la communication sur papier. Les applications en ligne leur donnent souvent un sentiment d'insécurité car elles craignent d'être victimes d'hameçonnage.

OKRA a déjà partagé ces préoccupations avec les députés sous la forme d'un avis écrit portant sur la proposition de loi DOC 55 1286/001 et les propositions de résolution jointes DOC 55 1825/001 et DOC 55 1905/001.

OKRA voit d'un mauvais œil la diminution constante du nombre d'agences bancaires et de distributeurs de billets. L'accord du 31 mars 2023 est totalement insuffisant pour mettre fin à la disparition des distributeurs de

bijlt dat de digitale kloof met de banken in alle provincies tot de top vijf behoort. Er is nood aan een beleid voor de niet-digitale toegang tot cash en bancaire dienstverlening, aangezien dit essentieel is voor het behoud van de financiële autonomie van ouderen. Daarnaast is er ook de vraag tot het opzetten van een vormingsaanbod rond digitale vaardigheden. Het is echter duidelijk dat zo'n aanbod voor een aanzienlijke groep, in het bijzonder voor de oudsten, niet voldoende is om hen in staat te stellen digitaal autonoom te zijn.

In de onderzoeksliteratuur wordt de problematiek van de digitale ongelijkheid bij ouderen sterk onderschat. De meeste studies over ICT-gebruik bevragen geen ouderen boven 75 jaar. OKRA houdt wél de vinger aan de pols bij de 75-plussers.

Uit een rapport van de Koning Boudewijnstichting blijkt dat in 2021 slechts 35 % van de 75-plussers over een smartphone beschikt. Statbel-gegevens tonen aan dat 29 % van de 55- tot 74-jarigen met een laag inkomen thuis geen internetaansluiting heeft. 76 % van de senioren met een maandelijks inkomen lager dan 1400 euro heeft zwakke digitale vaardigheden.

Het verlies aan financiële autonomie door het ontbreken van toegang tot cashgeld of niet-digitale bankdiensten laat zich het scherpst voelen bij de oudste leeftijdsgroepen, vooral dan degenen die over lage inkomens beschikken, laaggeschoold en/of alleenstaand zijn.

OKRA-leden klagen over het verlies van financiële autonomie. Ze worden gedwongen afhankelijk van familie of vrienden voor het beheer van hun eigen financiën. Ouderen hebben een uitgesproken voorkeur voor persoonlijk contact en papieren communicatie. Ze voelen zich vaak onveilig bij onlinetoepassingen en vrezen het slachtoffer te worden van phishing.

OKRA heeft deze bekommelingen reeds eerder gedeeld met de Kamerleden, in de vorm van een schriftelijk advies omtrent het wetsvoorstel DOC 55 1286/001 en de daaraan toegevoegde voorstellen van resolutie DOC 55 1825/001 en DOC 55 1905/001.

OKRA kijkt met lede ogen naar de gestage afname van het aantal bankkantoren en geldautomaten. Het akkoord van 31 maart 2023 is absoluut onvoldoende om de afbouw van geldautomaten te stoppen. Dit is overigens

billets. Ce n'est d'ailleurs pas l'objectif de cet accord, qui ne se base pas sur les besoins de la population mais sur les prévisions des opérateurs de ces distributeurs.

L'orateur étaye son exposé au moyen de quelques chiffres. En 2021, la Belgique comptait 488 distributeurs de billets par million d'habitants. Alors qu'il y avait encore 8410 distributeurs de billets en Belgique en 2015, il n'y en avait plus que 5256 six ans plus tard, soit une diminution de 3154 distributeurs. En douze ans, le nombre d'agences bancaires a diminué de moitié.

L'accord entraînera une nouvelle diminution du nombre de distributeurs, qui passera à 369 par million d'habitants, ce qui est largement inférieur à la moyenne de la zone euro (806). Nous évoluons vers une situation dans laquelle la Belgique comptera, en 2025, 3854 distributeurs répartis sur 2369 sites. Entre la fin 2022 et la fin 2025, 1465 distributeurs de billets disparaîtront encore et le nombre de sites disposant d'un distributeur baissera de 1503 unités.

L'accord prévoit en outre que les opérateurs d'ATM pourront procéder à la fermeture des distributeurs sur lesquels moins de 20.000 retraits d'espèces sont effectués par an. On peut dès lors s'attendre à d'autres fermetures de distributeurs de billets, principalement dans les régions rurales.

L'accord vise un rendement de 60.000 opérations par distributeur sur base annuelle. Ce chiffre est tout simplement impossible à atteindre dans les régions moins densément peuplées.

OKRA estime également que l'accord utilise dans certains cas des formulations vagues et non contraignantes. Il est par exemple question de distributeurs de billets dans des lieux "facilement accessibles en transport en commun". Qu'entend-on exactement par-là? Par ailleurs, les opérateurs d'ATM s'engagent "le cas échéant, à assurer, si possible, l'accessibilité des locaux dans lesquels se trouvent les ATM, en tenant compte notamment des besoins des personnes handicapées et des personnes âgées". L'ouverture des sites prévus peut en outre être reportée "à défaut d'endroits appropriés disponibles ou d'octroi des permis nécessaires".

L'orateur déplore par ailleurs que les chiffres du taux de couverture ne soient pas ventilés par commune mais seulement par province.

Enfin, M. Fonck s'interroge également quant à la signification exacte de la promesse de 24 retraits d'espèces par an "sans que des frais supplémentaires soient

ook niet de ambitie van het akkoord. Het akkoord vertrekt niet vanuit de behoeften van de bevolking, maar vanuit prognoses van de ATM-operatoren.

De spreker haalt enkele cijfers aan ter ondersteuning van zijn betoog. In 2021 waren er in België nog 488 geldautomaten per miljoen inwoners. Waar België in 2015 nog 8410 geldautomaten telde, waren dat er zes jaar later nog maar 5256, ofte een verschil van 3154 geldautomaten. Op twaalf jaar tijd is het aantal bankkantoren gehalveerd.

Met het akkoord zal de geldautomatendichtheid verder dalen tot 369 automaten per miljoen inwoners, ruim onder het gemiddelde (806) van de eurozone. We evolueren naar een situatie waarbij er 2369 locaties met 3854 automaten zullen zijn in 2025. Tussen eind 2022 en eind 2025 zullen er nog 1465 geldautomaten verdwijnen, en zal het aantal locaties met een geldautomaat dalen met 1503.

Het akkoord bepaalt verder dat ATM-operatoren mogen overgaan tot het sluiten van geldautomaten met minder dan 20.000 geldafhalingen per jaar. Het laat zich verwachten dat dit vooral in landelijke gebieden tot een verdere sluiting van geldautomaten zal leiden.

Er wordt gemikt op een rendement op jaarbasis van 60.000 verrichtingen per automaat. Dit is simpelweg niet haalbaar voor automaten in minder dichtbevolkte gebieden.

Ook OKRA is de mening toegedaan dat het akkoord in sommige gevallen gebruikmaakt van vage, niet-bindende bewoordingen. Zo is er sprake van geldautomaten op locaties die "gemakkelijk toegankelijk [zijn] met het openbaar vervoer". Wat wordt daar precies mee bedoeld? Voorts verbinden de ATM-operatoren zich ertoe "om, in voorkomend geval en indien mogelijk, de toegankelijkheid te garanderen van de lokalen waar de ATM's zich bevinden, met name rekening houdend met de behoeften van personen met beperkingen en senioren". De opening van het geplande aantal locaties kan dan weer worden uitgesteld "bij gebrek aan beschikbare geschikte locaties of de verlening van de nodige vergunningen".

De spreker hekelt voorts het feit dat de cijfers omtrent de dekkingsgraad niet worden uitgesplitst tot op het niveau van de gemeenten, maar enkel worden weergegeven per provincie.

Tot slot plaatst ook de heer Fonck vraagtekens bij de precieze betekenis van de belofte van 24 geldafhalingen per jaar "op het hele Batopin-netwerk zonder dat

imputés par l'émetteur de la carte, sur l'ensemble des réseaux d'ATM".

L'accord du 31 mars 2023 montre clairement les limites de ce que l'on peut atteindre dans un accord avec le secteur bancaire. OKRA retient de ses expériences avec ce secteur qu'il a l'habitude de négocier pour gagner du temps, de mettre ses interlocuteurs devant le fait accompli et de prendre des engagements minimalistes et non contraignants.

Une réglementation contraignante est nécessaire. Il convient d'y prévoir que toute commune et tout noyau d'habitat de minimum 500 habitants doit pouvoir disposer d'au moins un distributeur de billets. La norme d'un distributeur de billets accessible par la route dans un rayon de cinq ou de deux kilomètres pour 95 ou 98 % de la population constitue un obstacle important pour les groupes d'âge les plus âgés et les moins mobiles. Cette norme n'apporte pas de réponse sérieuse à cette problématique.

Il convient donc d'adopter une réglementation contraignante, que les banques seront tenues de mettre en œuvre dans le respect d'un calendrier strict. À défaut, les pouvoirs publics devront intervenir, étant entendu que les coûts d'investissement et d'exploitation seront supportés par le secteur bancaire.

Il conviendra en outre d'obliger le secteur bancaire à offrir un service minimum gratuit hors ligne.

B. Questions et observation des membres

M. Olivier Vajda (Ecolo-Groen) partage les préoccupations évoquées par les orateurs invités. Lors de l'échange de vues du 24 mai 2023, l'intervenant a déjà soumis toute une série de questions et d'inquiétudes au gouvernement et au secteur bancaire, y compris à propos d'éléments dénoncés aujourd'hui par les orateurs invités. Il a reçu plusieurs explications, qui ne l'ont pas toujours convaincu. Plusieurs points sont restés sans réponse.

L'intervenant cite un passage de l'analyse de l'accord sur les distributeurs de billets publiée en avril 2023 par Financité, en collaboration avec Testachats et OKRA²:

"Concrètement, cela veut dire qu'entre fin 2022 et fin 2025, 1.465 appareils sont encore appelés à disparaître. Par rapport à fin 2021, cela fait 2.159 appareils en moins. En ce qui concerne le nombre de sites où sont

² https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/analyse_de_l_accord_sur_les_distributeurs_de_billets_-_af_avril_2023_0.pdf

er bijkomende kosten worden aangerekend door de uitgever van de kaart".

Het akkoord van 31 maart 2023 maakt duidelijk wat de limieten zijn van wat men kan bereiken in een akkoord met de banksector. OKRA heeft de banksector ervaren als een onderhandelaar die mikt op tijdswinst, op voldongen feiten en op vrijblijvende en minimale engagementen.

Er is nood aan een afdwingbare regelgeving. Daarin moet bepaald worden dat elke deelgemeente en elke woonkern van ten minste 500 inwoners moet kunnen beschikken over minstens één bankautomaat. De norm van een bankautomaat op vijf of twee kilometer afstand over de weg voor 95 of 98 % van de bevolking vormt voor de oudste, minder mobiele leeftijdsgroepen een grote barrière en is geen ernstig antwoord op deze problematiek.

Er moet dus bindende regelgeving komen, die de banken dienen uit te voeren binnen een dwingend tijds kader. Bij gebreke daarvan moet de overheid optreden, met dien verstande dat de investerings- en exploitatiekosten ten laste vallen van de banksector.

Daarbovenop dient de banksector verplicht te worden een kosteloze minimale dienstverlening aan te bieden op het vlak van niet-digitaal bankieren.

B. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Olivier Vajda (Ecolo-Groen) deelt de bekommernissen opgeworpen door de uitgenodigde sprekers. Tijdens de gedachtewisseling van 24 mei 2023 heeft het lid de regering en de banksector een hele reeks vragen en bezorgdheden voor de voeten geworpen, ook aangaande zaken die de thans uitgenodigde sprekers aan de kaak stelden. Hij kreeg daarop bepaalde antwoorden, die niet alle konden overtuigen. Sommige zaken bleven onbeantwoord.

De spreker citeert uit de analyse van het akkoord over de geldautomaten die Financité samen met Testaankoop en OKRA in april 2023² publiceerde:

"Concrètement, cela veut dire qu'entre fin 2022 et fin 2025, 1.465 appareils sont encore appelés à disparaître. Par rapport à fin 2021, cela fait 2.159 appareils en moins. En ce qui concerne le nombre de sites où sont

² https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/analyse_de_l_accord_sur_les_distributeurs_de_billets_-_af_avril_2023_0.pdf

implantés des appareils, ce sont 1.062 sites qui vont encore disparaître d'ici la fin 2025. Par rapport à 2021, cela fait 1.503 sites en moins."

Il souscrit dès lors à la conclusion des auteurs selon laquelle il est erroné d'affirmer que cet accord constitue une avancée en ce qui concerne l'accessibilité des distributeurs de billets.

Les orateurs invités ont exposé la situation dans les zones urbaines et rurales. Des problèmes se posent dans chaque type de zone. En zone urbaine, deux kilomètres représentent déjà une distance considérable. En outre, l'utilisateur risque d'y être confronté à de longues files d'attente qui l'inciteront à renoncer à son retrait. Dans les zones rurales, notamment dans les provinces du Luxembourg et de Namur, la part de la population domiciliée sur le territoire visé par les critères d'accessibilité prévus est à peine supérieure à la moitié, ce qui est absolument insuffisant.

Un autre problème réside dans le délitement progressif du réseau d'agences. La vaste province de Luxembourg ne comptera ainsi bientôt plus que six agences ING. La banque justifie cette décision en invoquant la diminution du nombre de clients qui se présentent dans les agences. C'est le paradoxe de l'œuf et de la poule.

Les orateurs invités, qui plaident à l'unisson en faveur d'une intervention contraignante en vue d'assurer un plus grand nombre de distributeurs de billets, peuvent-ils confirmer qu'ils défendent une position similaire en ce qui concerne la densité du réseau d'agences des quatre grandes banques?

À cet égard, l'intervenant ajoute que l'accord est déséquilibré non seulement au détriment des consommateurs mais également, comme l'ont indiqué à juste titre les orateurs invités, au détriment des petites banques.

Au cours de l'échange de vues du 24 mai 2023, le ministre Dermagne a laissé entendre qu'une révision de l'accord serait envisagée en fonction du résultat de l'enquête actuellement menée sur cet accord par l'Autorité belge de la concurrence (ABC). Les orateurs invités ont-ils des informations plus détaillées sur l'état d'avancement de cette enquête?

Mme Leslie Leoni (PS) fait d'abord observer que, même si le message des orateurs invités n'est pas tout à fait celui qu'un membre de la majorité aime entendre, il est très important pour le PS de permettre aux parties prenantes de s'exprimer à ce sujet.

Une première question concerne la qualité des distributeurs de billets Batopin. Selon l'expérience de

implantés des appareils, ce sont 1.062 sites qui vont encore disparaître d'ici la fin 2025. Par rapport à 2021, cela fait 1.503 sites en moins."

Hij onderschrijft dan ook de conclusie van de auteurs dat de stelling als zou dit akkoord een stap in de goede richting zijn wat de toegankelijkheid van geldautomaten betreft, onwaar is.

De uitgenodigde sprekers belichtten de situatie in stedelijke en landelijke gebieden. Voor beide stellen zich problemen. Twee kilometer in een stedelijk gebied vormt reeds een aanzienlijke afstand. Bovendien riskeert men bij geldautomaten in stedelijke gebieden geconfronteerd te worden met lange wachtrijen, die mensen doen afhaken. Voor de landelijke gebieden, met name in de provincies Luxemburg en Namen, ligt het aandeel van de bevolking dat binnen de vooropgestelde toegankelijkheidscriteria woont, nauwelijks hoger dan de helft, wat absoluut te laag is.

Een bijkomend probleem betreft de gestage uitdunning van het kantorennetwerk. Zo zal de uitgestrekte provincie Luxemburg binnenkort slechts zes ING-kantoren tellen. De bank rechtvaardigt deze beslissing door te verwijzen naar het slinkende aantal klanten dat zich aanbiedt in de kantoren. Dit is een kip-of-eikwestie.

Kunnen de uitgenodigde sprekers, die unisono pleiten voor een dwingend ingrijpen dat voor meer geldautomaten moeten zorgen, bevestigen dat zij een gelijkaardig standpunt verdedigen wat de dichtheid van het kantorennetwerk van de vier grootbanken betreft?

In dat verband merkt de spreker nog op dat het akkoord niet enkel onevenwichtig is ten koste van de consument, maar ook, zoals de uitgenodigde sprekers terecht stelden, ten nadele van de kleinere banken.

Minister Dermagne liet tijdens de gedachtewisseling van 24 mei 2023 verstaan dat een herziening van het akkoord overwogen zal worden naargelang van de uitkomst van het hangende onderzoek naar dit akkoord bij de Belgische Mededingingsautoriteit (BMA). Beschikken de uitgenodigde sprekers over nadere informatie betreffende de stand van zaken van dit onderzoek?

Mevrouw Leslie Leoni (PS) merkt vooreerst op dat, ook al is de boodschap van de uitgenodigde sprekers niet meteen degene die een lid van de meerderheid graag hoort, het voor de PS van groot belang is om de belanghebbende partijen hierover te kunnen horen.

Een eerste vraag betreft de kwaliteit van de Batopin-geldautomaten. De ervaring van mevrouw Leoni is dat

Mme Leoni, ces distributeurs de billets sont plutôt lents et peu conviviaux, comme s'il s'agissait d'ordinateurs vieux de vingt-cinq ans. La presse fait également état de témoignages de personnes qui ne sont pas parvenues à déposer ou à retirer de l'argent aux distributeurs de billets Batopin. Lors de l'échange de vues du 24 mai 2023, le représentant de Batopin a indiqué qu'il s'agissait de maladies de jeunesse classiques et que les distributeurs de billets Batopin n'étaient pas plus exposés aux pannes que les autres distributeurs de billets. Les orateurs invités en savent-ils davantage à ce sujet? Testachats a-t-il reçu des signalements de problèmes liés aux distributeurs de billets Batopin?

L'analyse réalisée conjointement par Financité, Testachats et OKRA en avril 2023 s'intéresse de manière plus approfondie à la notion de rentabilité. Elle soulève en particulier la question de l'opportunité d'évaluer la rentabilité des distributeurs de billets par appareil distinct. Dans le même ordre d'idées, on peut s'interroger sur la rentabilité pour les banques des paiements électroniques dans les magasins. Il est de notoriété publique que les commerçants sont tenus d'offrir un moyen de paiement électronique. Ils se plaignent des coûts élevés y afférents. Il existe une volonté politique de limiter ces coûts. Les orateurs invités disposent-ils de plus amples informations sur les bénéfices réalisés par les banques grâce aux frais liés aux paiements électroniques effectués dans les magasins? Les deux débats sont-ils liés? En effet, on peut imaginer que si les paiements électroniques rapportent beaucoup d'argent aux banques, celles-ci seront enclines à limiter l'argent liquide.

Enfin, l'accord prévoit une évaluation de son fonctionnement et de ses effets au plus tard six mois avant son terme. Il a également été convenu de prévoir une évaluation permanente par la BNB, notamment en ce qui concerne l'intensité d'usage et le bon fonctionnement des distributeurs automatiques de billets. Quels sont les critères d'évaluation pertinents selon les orateurs invités? À quels points les services chargés de l'évaluation de l'accord doivent-ils être particulièrement attentifs?

M. Reccino Van Lommel (VB) estime qu'il est heureux que les parties prenantes soient à présent entendues après que les parties à l'accord l'ont été le 24 mai 2023. Leurs exposés étaient extrêmement intéressants.

Le VB a signalé d'emblée que le gouvernement avait acheté un chat dans un sac en concluant cet accord. Son enthousiasme au sujet de cet accord unilatéral n'est pas justifié.

L'intervenant regrette que les préoccupations des parties prenantes n'aient pas été entendues plus tôt,

deze geldautomaten eerder traag en stroef werken, als waren het computers van vijftientig jaar geleden. In de pers kan men ook getuigenissen lezen van mensen wier storting of geldafhaling bij een Batopin-automaat mislukt. Tijdens de gedachtewisseling van 24 mei 2023 gaf de vertegenwoordiger van Batopin aan dat het traditionele kinderziektes betrof en dat Batopin-automaten niet storingsgevoeliger waren dan andere geldautomaten. Hebben de uitgenodigde sprekers hieromtrent meer gegevens? Heeft Testaankoop weet van meldingen van problemen met Batopin-automaten?

In de gezamenlijke analyse van Financité, Testaankoop en OKRA van april 2023 wordt dieper ingegaan op het begrip rentabiliteit. Met name wordt de vraag opgeworpen of het überhaupt zin heeft om het rendement van geldautomaten toestel per toestel te beoordelen. In dezelfde zin kan men zich vragen stellen omtrent de winstgevendheid voor banken van elektronische betalingen in winkels. Het is bekend dat handelaars verplicht zijn om een elektronische betaalbaarheid aan te bieden. Zij klagen over de hoge kosten die daarmee gepaard gaan. Er is een politieke wil om deze kosten te beperken. Hebben de uitgenodigde sprekers meer informatie over de winsten die banken maken via vergoedingen voor elektronische betalingen in winkels? Is er een verband tussen beide debatten? Men kan zich immers voorstellen dat, als elektronische betalingen banken veel geld opbrengen, zij geneigd zullen zijn om cash in te perken.

Tot slot voorziet het akkoord in een evaluatie van de werking en de uitkomsten ervan, uiterlijk zes maanden voor de einddatum van het akkoord. Er werd tevens afgesproken dat er een permanente evaluatie door de NBB komt, onder meer wat de gebruiksintensiteit en de goede werking van de geldautomaten betreft. Wat zijn volgens de uitgenodigde sprekers de relevante beoordelingscriteria? Waarop moeten de diensten die belast zijn met de evaluatie van het akkoord, zich in het bijzonder richten?

De heer Reccino Van Lommel (VB) vindt het goed dat, nadat op 24 mei 2023 de partijen bij het akkoord werden gehoord, thans de belanghebbende partijen aan bod komen. Hun uiteenzettingen waren uiterst interessant.

Het VB heeft van meet af aan gesteld dat de regering zich met dit akkoord een kat in een zak heeft gekocht. Haar enthousiasme over dit eenzijdige akkoord is onterecht.

De spreker betreurt dat de bekommernissen van de belanghebbende partijen niet eerder werden gehoord,

lorsque l'accord n'était pas encore conclu. Il est à présent trop tard. Entre-temps, les frais bancaires continuent à augmenter alors que les banques fournissent de moins en moins de services.

M. Van Lommel se réjouit que la situation des personnes âgées, très négligée jusqu'à présent, ait été mise en évidence au cours des interventions des invités.

À Turnhout, où réside l'intervenant, l'administration locale a dû livrer un véritable combat avec Batopin pour que l'unique distributeur de billets Batopin prévu soit rendu accessible aux personnes handicapées. L'entretien de ce site laisse en outre à désirer, tout comme son accessibilité. Le bilan n'est guère positif.

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) se félicite que la société civile ait pu prendre la parole au sujet de ce thème important que l'intervenant suit déjà depuis des années. Les distributeurs automatiques de billets disparaissent de plus en plus vite. La Belgique fait partie des plus mauvais élèves avec les Pays-Bas, qui ont toutefois récemment adopté une loi visant à inverser la tendance.

Une initiative législative qui fixera des règles strictes et qui garantira la proximité des distributeurs automatiques de billets est également nécessaire en Belgique. L'accord ne contribuera pas à freiner l'atrophie progressive du réseau de distributeurs automatiques de billets. Au contraire, il confirme cette évolution.

Les partis de la majorité ne voient pas non plus cette évolution d'un bon œil mais ils sont néanmoins plutôt satisfaits de cet accord, ce qui est assez paradoxal.

Le groupe PVDA-PTB a déposé une proposition de loi visant la création d'un organisme public garantissant l'accès à des distributeurs de billets (DOC 55 2500/001). À la suite de l'avis écrit que Financité a rendu au sujet de cette proposition, M. D'Amico a présenté des amendements pour y donner suite (DOC 55 2500/002).

Les trois organisations invitées sont favorables à une initiative législative pour garantir la proximité et l'accessibilité des distributeurs automatiques de billets. Les membres de la majorité dont le point de vue est plutôt critique à l'égard de l'accord renvoient à l'étude en cours de l'Autorité belge de la concurrence (ABC) dans l'optique de son éventuelle renégociation. Les orateurs invités ne considèrent-ils pas qu'une initiative législative sera nécessaire de toute manière, quel que soit le résultat de l'étude de l'ABC?

op een moment dat het akkoord nog niet gesloten was. Nu is het helaas mosterd na de maaltijd. Ondertussen blijven de bankkosten stijgen en de bancaire dienstverlening dalen.

De heer van Lommel is verheugd dat het perspectief van de ouderen in de verf werd gezet in de uiteenzettingen van de genodigden. Dit bleef tot nog toe schromelijk onderbelicht.

In Turnhout, de thuisstad van de spreker, heeft het lokaal bestuur een waar gevecht moeten leveren met Batopin om ervoor te zorgen dat de enige geplande Batopin-site toegankelijk zou zijn voor mensen met een beperking. Het onderhoud van de site laat bovendien te wensen over, net zoals de bereikbaarheid ervan. Er zijn weinig goede kanten aan dit verhaal.

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) is verheugd dat het middenveld het woord kon nemen omtrent dit belangrijke thema, dat de spreker al jaren opvolgt. Geldautomaten verdwijnen in een steeds sneller tempo. België behoort tot de slechtste leerlingen van de klas, samen met Nederland, dat evenwel onlangs een wet aannam om het tij te keren.

Ook in België is een wetgevend initiatief nodig, dat strikte regels vastlegt en de nabijheid van geldautomaten waarborgt. Het akkoord helpt niet om de geleidelijke teloorgang van het geldautomatennetwerk aan banden te leggen; integendeel, het bekrachtigt deze evolutie.

Ook de regeringspartijen bekijken deze evolutie met een kritische blik, maar zij zijn niettemin, en paradoxaal genoeg, eerder opgetogen met het akkoord.

De PVDA-PTB-fractie heeft een wetsvoorstel ingediend dat de oprichting beoogt van een overheidsinstelling om de toegang tot bankautomaten te waarborgen (DOC 55 2500/001). Financité heeft daarover schriftelijk advies uitgebracht, naar aanleiding waarvan de heer D'Amico amendementen heeft ingediend (DOC 55 2500/002).

De drie uitgenodigde organisaties zijn voorstander van een wetgevend ingrijpen om de nabijheid en toegankelijkheid van geldautomaten te garanderen. De leden van de meerderheid die eerder kritisch staan ten opzichte van het akkoord verwijzen naar het hangende onderzoek bij de BMA om het akkoord eventueel te heronderhandelen. Menen de genodigden niet dat een wetgevend initiatief sowieso nodig is, ongeacht de uitkomst van het BMA-onderzoek?

Ont-ils connaissance d'autres protocoles conclus avec le secteur bancaire? Sont-ils dûment respectés?

Quels sont les critères de distance qui semblent appropriés aux orateurs invités pour garantir la proximité des distributeurs automatiques de billets dans les différentes zones d'habitat? Comment définir au mieux ces zones pour couvrir tout le territoire de manière optimale?

Combien de distributeurs automatiques de billets notre pays devrait-il idéalement compter? Quelle est la densité optimale par million d'habitants?

Les orateurs invités ont critiqué à juste titre le seuil de 20.000 retraits par an par distributeur. Estiment-ils que le secteur bancaire a utilisé cet accord pour faire avancer ses revendications?

Enfin, estiment-ils que cet accord accentuera la baisse du nombre de paiements en liquide, ce qui inciterait les banques à limiter encore davantage l'offre de distributeurs automatiques de billets?

M. Steven De Vuyst (PVDA-PTB) renvoie également à la proposition de loi visant la création d'un organisme public garantissant l'accès à des distributeurs de billets (DOC 55 2500).

Il rappelle que le gouvernement n'a pas hésité à renflouer les banques en 2008 en injectant massivement de l'argent public sans que les contribuables aient eu voix au chapitre. Aujourd'hui, les banques engrangent à nouveau d'énormes bénéfices. En 2022, les quatre grandes banques ont enregistré un bénéfice net combiné de 6,2 milliards d'euros.

Face à l'atrophie des services financiers et aux problèmes qui y sont liés pour la population, le gouvernement opte toutefois pour un protocole non contraignant. Le contraste est saisissant avec l'action publique d'il y a quinze ans. *M. De Vuyst*, qui souligne au passage que Belfius est une banque publique, estime que le choix du gouvernement est extrêmement cynique.

En souscrivant à cet accord non contraignant, le gouvernement contribue à renforcer la poursuite de l'atrophie des services bancaires. Il estime qu'une intervention normative n'est pas nécessaire.

C'est pourquoi il importe que la société civile puisse faire entendre sa voix aujourd'hui. Sur leur plateforme *SOS Cash*, les trois organisations, à savoir Financité, Okra et Testachats, ont déjà recueilli 28.000 signatures. Cette performance mérite d'être saluée. Le PVDA-PTB

Hebben zij weet van andere protocollen die gesloten werden met de banksector? Worden deze goed nageleefd?

Welke afstandscriteria lijken de genodigden gepast om de nabijheid van geldautomaten te waarborgen in de verschillende types gebieden? Hoe moeten deze gebieden best omschreven worden om het hele grondgebied optimaal te dekken?

Hoeveel geldautomaten zou ons land idealiter moeten tellen? Wat is de optimale dichtheid per miljoen inwoners?

De uitgenodigde sprekers hekelden terecht de drempel van 20.000 verrichtingen per automaat per jaar. Menen zij dat de banksector dit akkoord heeft aangewend om zijn eigen agenda door te drijven?

En ten slotte, zal dit akkoord volgens hen leiden tot een verdere daling van het aantal cashbetalingen, wat de banken ertoe zal aanzetten het aanbod van geldautomaten nog verder af te bouwen?

De heer Steven De Vuyst (PVDA-PTB) verwijst op zijn beurt naar het wetsvoorstel DOC 55 2500.

Hij herinnert eraan dat de regering in 2008 niet geaarzeld heeft om de banken te redden, met massaal veel belastinggeld, zonder inspraak van de belastingbetaler. Ondertussen boeken de banken alweer enorme winsten; in 2022 boekten de vier grootbanken een gezamenlijke nettowinst van 6,2 miljard euro.

Geconfronteerd met de afkalvende financiële dienstverlening en de problemen die daarmee voor de bevolking gepaard gaan, opteert de regering echter voor een niet-bindend protocol. Dit staat in schril contrast met het overheidsoptreden vijftien jaar geleden. *De heer De Vuyst*, die er terloops nog op wijst dat Belfius een overheidsbank is, vindt dit uiterst cynisch.

Door dit niet-bindend akkoord te onderschrijven, gaat de regering mee in de verdere gestage afbouw van de bancaire dienstverlening. Een normatief ingrijpen acht zij niet nodig.

Het is daarom belangrijk dat het middenveld vandaag zijn stem kan laten horen. Met hun platform *SOS Cash* haalden de drie organisaties al 28.000 handtekeningen op, wat een hele prestatie is. Ook PVDA-PTB organiseerde onlangs een actie, waarbij een groep Zelzatenaren

a aussi récemment organisé une action au cours de laquelle un groupe d'habitants de Zelzate ont exprimé leur mécontentement au sujet de la tournure de la situation.

L'exemple de Zelzate est représentatif des lacunes de l'accord, qui ne tient pas compte des obstacles rencontrés sur le chemin parcouru. Étant donné que les habitants d'une partie de Zelzate doivent traverser le canal pour se rendre au distributeur Batopin et que le pont qui traverse ce canal est relevé environ vingt fois par jour, en cas de malchance, il faut parfois plus d'une heure à ces habitants pour aller chercher de l'argent.

À cet égard, l'intervenant estime qu'il serait intéressant d'imposer le concept de la ville du quart d'heure comme critère (supplémentaire) dans une future initiative législative. Selon M. De Vuyst, ce serait utile, certainement dans les environnements urbains ou urbanisés. Qu'en pensent les orateurs invités?

On sent poindre, derrière les positions de certains membres, l'argument qu'avec les progrès de la numérisation, l'argent liquide est voué à disparaître et qu'il ne faut pas s'y accrocher par nostalgie déplacée. Il suffirait, selon eux, de réduire la fracture numérique. M. De Vuyst n'est pas de cet avis. La véritable raison de cette évolution est que les banques recherchent des rendements plus élevés. Selon l'intervenant, il n'y a pas de contradiction entre la lutte contre la fracture numérique et le plaidoyer pour le maintien de services financiers de qualité.

Le PVDA-PTB soutient l'exigence de SOS Cash d'établir des critères contraignants. En cas d'application cumulative de ces critères, combien de distributeurs faudrait-il ajouter par rapport à la situation présentée dans l'accord?

Selon l'étude de la BCE, 27 % des Belges éprouvent actuellement des difficultés à accéder à de l'argent liquide, ce pourcentage étant trois fois plus élevé que la moyenne européenne. Comment les invités expliquent-ils cette situation? Les autorités publiques des autres pays ont-elles pris davantage de mesures réglementaires?

Une enquête menée auprès de 1300 personnes, citée par Testachats, indique que 75 % des personnes interrogées souhaitent continuer à avoir la possibilité de payer en liquide. Certains, y compris des parlementaires, estiment que ce besoin pourrait également être satisfait par de petits indépendants chez qui les consommateurs pourraient retirer de l'argent liquide, comme c'est déjà le cas actuellement. Les invités sont-ils d'accord que

pour de la part de Batopin uiting heeft gegeven van haar ongenoegen met de gang van zaken.

Het voorbeeld van Zelzate is representatief voor de tekortkomingen van het akkoord, waarin geen rekening wordt gehouden met de barrières op de afgelegde weg. Aangezien inwoners van de ene kant van Zelzate het kanaal moeten oversteken om bij de Batopin-automaat te geraken, en de brug over dat kanaal een twintigtal keren per dag worden opgehaald, zijn ze, als ze pech hebben, meer dan een uur onderweg om geld te gaan afhalen.

In dit verband oppert de spreker dat het interessant zou zijn om het concept van de vijftienminutenstad als (bijkomend) criterium op te leggen in het kader van een toekomstig wetgevend initiatief. Zeker in stedelijke of verstedelijkte omgevingen zou dit zijn nut bewijzen, aldus de heer De Vuyst. Hoe staan de uitgenodigde sprekers daartegenover?

In de standpunten van sommige leden schemert het argument door dat door de voortschrijdende digitalisering cash gedoemd is te verdwijnen en dat men zich daaraan niet uit misplaatste nostalgie hoeft vast te klampen; het volstaat, aldus die leden, om de digitale kloof te verkleinen. De heer De Vuyst is het daarmee niet eens. De ware toedracht van deze evolutie is dat banken op zoek zijn naar een hoger rendement. Volgens de spreker is er geenszins sprake van een tegenstelling tussen de strijd tegen de digitale kloof en het pleidooi voor het behoud van een degelijke financiële dienstverlening.

PVDA-PTB steunt de eis van SOS Cash voor bindende criteria. Mochten deze criteria cumulatief worden toegepast, hoeveel automaten zouden er dan extra moeten bijgeplaatst worden ten opzichte van de door het akkoord vooropgestelde situatie?

Uit de ECB-studie blijkt dat 27 % van de Belgen thans moeilijkheden ervaart met toegang tot cash, wat driemaal zo veel is als het gemiddelde in Europa. Hoe verklaren de genodigden dit? Treedt de overheid in de andere landen meer regulerend op?

Uit een door Testaankoop aangehaalde enquête bij 1300 personen bleek dat driekwart van de respondenten over de mogelijkheid wil blijven beschikken om cash te kunnen betalen. Sommigen, inclusief parlementsleden, opperen dat aan die behoefte ook kan tegemoetgekomen worden door kleine zelfstandigen, waar, zoals thans al gebeurt, consumenten cash zouden kunnen afhalen. Vinden de genodigden ook dat kleine zelfstandigen dan

les petits indépendants jouent le rôle de points d'accès aux espèces? En tout cas, M. De Vuyst n'y est pas favorable du tout.

Les invités ont-ils d'ailleurs une idée de la proportion de plaintes émanant de commerçants par rapport à l'ensemble des plaintes reçues? De nombreux petits indépendants sont confrontés à des demandes de retrait d'espèces de la part de leurs clients. Bien souvent, ils n'osent pas refuser de peur de perdre des clients.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) se reconnaît dans le récit des invités. Elle aussi est souvent confrontée à des témoignages poignants de personnes de plus de 75 ans qui sont contraintes de renoncer à une grande partie de leur autonomie financière. À leur grand mécontentement, les personnes âgées sont souvent traitées de manière infantile ou paternaliste. L'abandon forcé de leur autonomie financière ajoute encore à leur désarroi. Selon Mme Vanrobaeys, ce n'est pas de cette façon que notre société devrait traiter les personnes âgées.

La diminution du nombre d'agences bancaires et de distributeurs de billets n'affecte pas seulement les personnes âgées. L'accessibilité des services bancaires est également cruciale pour les travailleurs indépendants. De plus, la fracture numérique est toujours une réalité. Certaines personnes n'ont tout simplement pas les compétences numériques nécessaires pour gérer leurs affaires bancaires par voie électronique. Le problème est également d'origine financière: l'utilisation d'une application bancaire suppose la possession d'un smartphone et d'un abonnement à l'internet mobile que certaines personnes ne peuvent pas se permettre. D'ailleurs, il n'est pas rare que les personnes en situation de pauvreté qui s'achètent néanmoins un smartphone soient regardées de travers.

Il ne s'agit pas du premier accord conclu avec le secteur bancaire. Une charte avait déjà été conclue précédemment. Cet accord n'incitera pas le groupe Vooruit à retirer ses propositions pendantes sur le retrait d'argent (DOC 55 1286/001 et DOC 55 1905/001). Au contraire, si l'accord ne donne pas de bons résultats – et les analyses des orateurs invités n'incitent guère à l'optimisme à cet égard –, la famille socialiste poursuivra ces travaux. Les banques font beaucoup de bénéfices et ont été sauvées grâce à l'argent des contribuables par le passé. S'il n'est pas possible de maintenir les services bancaires à un niveau adéquat avec des accords non contraignants, il faudra prendre une initiative législative.

Les orateurs invités peuvent-ils préciser les critères qui, selon eux, devraient figurer dans cette initiative, outre, entre autres, la gratuité du retrait d'argent et le

mais de rol van cashpunt moeten vervullen? De heer De Vuyst is het daar alleszins niet mee eens.

Hebben de genodigden overigens een beeld van het aandeel klachten afkomstig van handelaars ten opzichte van het geheel van de ontvangen klachten? Veel kleine zelfstandigen worden geconfronteerd met verzoeken van klanten om extra cash af te halen, die ze vaak niet durven te weigeren uit vrees klanten te verliezen.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) herkent zich in het verhaal dat opgehangen werd door de genodigden. Ook zij wordt vaak geconfronteerd met schrijnende getuigenissen van 75-plussers die zich genoodzaakt zien hun financiële autonomie voor een groot stuk op te geven. Ouderen worden, tot hun ongenoegen, vaak op een kinderlijke of paternalistische manier bejegend. Het noodgedwongen afstaan van financiële autonomie legt daar nog een laag bovenop. Dit is volgens mevrouw Vanrobaeys niet de manier waarop onze samenleving met senioren moet omgaan.

Het slinkende aantal bankkantoren en geldautomaten treft niet alleen ouderen. Ook voor zelfstandigen is een bereikbare bancaire dienstverlening cruciaal. Daarnaast is de digitale kloof nog steeds een realiteit; sommige mensen hebben simpelweg onvoldoende digitale vaardigheden om digitaal hun bankzaken te regelen. Er is ook een financiële oorzaak; het gebruik van een bankapp veronderstelt het bezit van een smartphone en een mobiel internetabonnement, wat sommigen zich niet kunnen veroorloven. Mensen in armoede die zich dan toch een smartphone aanschaffen worden daarvoor overigens niet zelden scheef aangekeken.

Dit is niet het eerste akkoord met de banksector. Eerder werd er al een charter gesloten. Dit akkoord zal Vooruit er niet toe bewegen hun hangende voorstellen omtrent geldafhaling (DOC 55 1286/001 en DOC 55 1905/001) in te trekken. Integendeel, mocht blijken dat het akkoord niet tot resultaten leidt – en de inschatting van de uitgenodigde sprekers biedt wat dat betreft weinig reden tot optimisme – dan zal de socialistische familie hiermee doorzetten. De banken maken veel winsten en werden in het verleden gered met belastinggeld. Als het niet met niet-dwingende afspraken lukt om de bancaire dienstverlening op een degelijk peil te houden, dan maar met een wetgevend ingrijpen.

Kunnen de uitgenodigde sprekers verduidelijken welke criteria volgens hen in zo'n wetgevend initiatief zouden moeten voorkomen, naast onder meer de kosteloosheid

fait que chaque entité d'une commune devrait disposer d'au moins un distributeur de billets? Par exemple, le temps de déplacement à pied pourrait-il être un critère?

La plupart des pays européens font mieux que la Belgique en ce qui concerne l'accessibilité des distributeurs de billets. Est-ce dû au fait que ces pays disposent de réglementations contraignantes en la matière ou à d'autres facteurs? Et quelles sont les réglementations nationales dont le législateur belge pourrait s'inspirer?

Les points cash neutres installés par Batopin font l'objet d'un certain nombre de plaintes. À Alost et à Audenarde, par exemple, le service semble loin d'être parfait: les sites sont mal entretenus et difficiles d'accès. Il y a régulièrement de longues files d'attente et le respect de la vie privée des utilisateurs n'est pas garanti. Les orateurs invités reçoivent-ils également ce type de signaux? Ne pensent-ils pas qu'en plus de l'accessibilité et de la gratuité du retrait d'argent, un effort supplémentaire devrait être effectué pour améliorer la qualité de ce service?

Mme Vanrobaeys estime que les banques ont la responsabilité sociale de mettre un réseau de distributeurs automatiques de billets à la disposition de la population. Il est inadmissible qu'elles se défaussent de cette responsabilité sur les commerçants. Pour autant, lorsqu'il n'y a qu'un seul distributeur automatique dans un quartier de l'entité, il peut être pratique qu'un commerçant propose un point cash. Il faut toutefois bien réaliser que cette option comporte également des risques pour le commerçant en termes de sécurité. En est-on suffisamment conscient? UNIZO travaille-t-elle sur cette problématique? Les orateurs invités estiment-ils que les commerçants ont vraiment un rôle à jouer en la matière ou considèrent-ils qu'il incombe au secteur bancaire uniquement d'organiser des points cash?

Contrairement à l'échange de vues du 24 mai 2023, M. Maxime Prévot (*Les Engagés*) n'a cette fois pas l'intention d'assaillir les invités de questions critiques. Il partage en effet leur indignation face à la dégradation progressive des services bancaires, tant en centre-ville que dans les régions rurales.

M. Prévot salue le fait que Mme Leoni reconnaisse que le message porté par les invités n'est pas agréable à entendre par la majorité. Il espère que les membres de la majorité insisteront auprès des ministres compétents pour revoir l'accord en profondeur. Ne rien faire relèverait en effet de l'omission coupable. Sans intervention, nous allons droit dans le mur. Et nous en paierons tous le prix. Avec la dégradation du service en zone rurale, le

van de geldafhaling en het feit dat elke deelgemeente over minstens één geldautomaat dient te beschikken? Kan bijvoorbeeld wandelafstand een criterium zijn?

De meeste Europese landen doen het beter dan België wat de bereikbaarheid van geldautomaten betreft. Ligt dit aan het feit dat er in die landen dwingende regelgeving daaromtrent bestaat, dan wel aan andere factoren? En welke nationale regelingen zouden als inspiratie kunnen dienen voor de Belgische wetgever?

Er vallen toch wel wat klachten te noteren over de neutrale cashpunten die door Batopin werden geïnstalleerd. Zo blijkt onder meer in Aalst en Oudenaarde de dienstverlening hoegenaamd niet op punt te staan: de sites worden weinig onderhouden en zijn moeilijk toegankelijk, er staan geregeld lange wachtrijen en de privacy van de gebruikers is er niet gegarandeerd. Ontvangen de uitgenodigde sprekers ook dergelijke signalen? Menen zij niet dat er, naast de bereikbaarheid en de kosteloosheid, extra moet worden ingezet op de kwaliteit van de geldafhaling?

Mevrouw Vanrobaeys is van oordeel dat de banken een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben om een netwerk van geldautomaten ter beschikking te stellen van de bevolking. Het gaat niet op om die verantwoordelijkheid af te schuiven op de handelaars. Dat neemt niet weg dat, wanneer er in een deelgemeente maar één geldautomaat aanwezig is, het wel handig kan zijn dat een handelaar een cashpunt aanbiedt. Men moet echter goed beseffen dat hiermee voor de handelaar ook veiligheidsrisico's gepaard gaan. Is men zich daarvan voldoende bewust? Werkt UNIZO rond deze problematiek? Zien de uitgenodigde sprekers hier überhaupt een rol voor handelaars of menen zij dat het enkel de banksector toekomt om cashpunten te organiseren?

Anders dan tijdens de gedachtewisseling van 24 mei 2023 zal de heer Maxime Prévot (*Les Engagés*) de genodigden ditmaal niet met kritische vragen bestoken. Hij deelt immers hun verontwaardiging over de gestage teloorgang van de bancaire dienstverlening in zowel de stadscentra als de landelijke gebieden.

De heer Prévot verwelkomt de erkenning, in hoofde van mevrouw Leoni, van het feit dat de door de genodigden gebrachte boodschap de meerderheid niet als muziek in de oren kan klinken. Hij hoopt dat de leden van de meerderheid er bij de bevoegde ministers op zullen aandringen om het akkoord grondig bij te sturen. Niets doen zou immers neerkomen op schuldig verzuim. Zonder ingrijpen stevenen we regelrecht af op een muur.

mécontentement de la population ne cesse de grandir, ce qui gonfle la voilure des partis extrémistes.

Il est très important qu'un citoyen puisse accéder rapidement à son argent, sans devoir parcourir des kilomètres. La province et la ville de Namur figurent en tout état de cause parmi les plus mal lotis de l'accord. Plus tôt, M. Prévot avait déjà alerté sur le refus de Batopin d'ouvrir des sites sur certains lieux stratégiques des centres-villes, au prétexte que les loyers y étaient plus élevés que le plafond peu réaliste que s'était fixé Batopin. Un changement de cap s'impose sur ce plan également.

En outre, il faut éviter à tout prix que les charges n'incombent aux pouvoirs locaux.

M. Prévot souligne en outre qu'il faudra prêter une grande attention à la mise en œuvre des engagements qui ont été pris et à l'évaluation de l'accord. Les dispositions de l'accord qui s'y rapportent sont formulées en termes trop laxistes. Les pouvoirs publics ne peuvent être réduits à un simple rôle d'observateur, ils doivent intervenir activement pour garantir l'accessibilité des distributeurs automatiques de billets.

Enfin, M. Prévot demande aux invités si leur organisation a été consultée par le gouvernement préalablement à la conclusion de l'accord.

C. Réponses des orateurs invités

Mme Anne Fily (Financité) indique que Financité avait déjà contacté l'ABC deux ans plus tôt concernant le projet Batopin, considéré par l'ASBL comme une pratique restrictive de la concurrence. L'Autorité n'avait pas réagi à l'époque, mais a toutefois lancé une étude un an plus tard. L'accord à l'examen fait également l'objet d'une enquête. L'oratrice trouve étrange que l'accord ait été conclu et publié sans avoir été soumis d'abord à l'ABC. Il est pourtant évident que cet accord entraîne des problèmes au regard du droit de la concurrence.

Financité n'a pas mené d'enquête spécifique et systématique sur la fiabilité des distributeurs de billets Batopin, mais indique qu'on lui rapporte très régulièrement que les sites sont sales, que les distributeurs de billets sont lents et qu'il n'y a pas assez de choix dans les coupures.

L'oratrice ne peut fournir de réponse définitive sur la question de savoir si les paiements électroniques

Daarvoor zullen we allemaal een prijs betalen. Door de teloorgang van de dienstverlening op het platteland neemt het ongenoegen van de bevolking hand over hand toe, wat extremistische partijen de wind in de zeilen geeft.

Mensen vinden het erg belangrijk om snel toegang te kunnen hebben tot hún geld, zonder daarvoor vele kilometers te moeten overbruggen. De provincie Namen en de stad Namen zijn alleszins bij de minst goed bedeelde van het akkoord. Eerder wees de heer Prévot al op de weigering van Batopin om sites te openen op bepaalde strategische plekken in de stadscentra onder het voorwendsel dat de huurprijzen daar hoger liggen dan het weinig realistische plafond dat Batopin zelf heeft vooropgesteld. Ook op dat vlak dringt een koerswijziging zich op.

Daarnaast moet te allen prijze worden voorkomen dat de lasten bij de lokale overheden worden gelegd.

Verder benadrukt de heer Prévot dat veel aandacht zal moeten uitgaan naar de tenuitvoerlegging van de aangegane engagementen en naar de evaluatie van het akkoord. De bepalingen daaromtrent in het akkoord zijn te zwak geformuleerd. De overheid mag zich in dezen niet laten herleiden tot een loutere observator, maar dient actief op te treden om de bereikbaarheid van geldautomaten te waarborgen.

Tot slot zou de heer Prévot nog van de genodigden willen vernemen of hun organisaties door de regering geconsulteerd werden voorafgaand aan het sluiten van het akkoord.

C. Antwoorden van de uitgenodigde sprekers

Mevrouw Anne Fily (Financité) geeft aan dat Financité reeds twee jaar geleden de BMA contacteerde omtrent het Batopin-project, dat in hun ogen een mededingingsbeperkende praktijk betrof. De BMA heeft toen niet gereageerd maar is een jaar later wel een onderzoek begonnen. Ook het onderhavige akkoord maakt het voorwerp uit van een onderzoek. De spreekster vindt het vreemd dat dit akkoord werd gesloten en gepubliceerd zonder dat het eerst werd voorgelegd aan de BMA. Het is nochtans zonneklaar dat er zich met dit akkoord mededingingsrechtelijke problemen stellen.

Financité heeft geen specifieke, systematische bevragingen georganiseerd naar de betrouwbaarheid van de Batopin-geldautomaten. Wel vangen zij zeer geregeld signalen op dat de sites vuil zijn, de geldautomaten traag en dat er onvoldoende keuze is wat de coupures betreft.

De spreekster kan geen uitsluitsel geven omtrent de vraag of elektronische betalingen voor de banken al

seraient plus rentables ou non pour les banques que les paiements en espèces car Financité n'a pas consacré d'étude particulière à cette thématique. Tout le monde connaît toutefois des petits commerces qui déboursent chaque année des milliers d'euros de frais pour les paiements électroniques.

S'agissant du suivi et de l'évaluation de l'accord, il importe avant toute chose que plusieurs aspects soient rendus publics: la méthodologie utilisée, les objectifs pour 2025 et le nombre de sites et de distributeurs automatiques par commune. Ensuite, un état d'avancement de la mise en œuvre de l'accord doit être publié très régulièrement sur le site web de la BNB.

Quant au nombre de distributeurs automatiques souhaités, Financité, Testachats et l'OKRA sont d'accord pour considérer que le point de départ des négociations doit être de maintenir le nombre de distributeurs automatiques de billets (DAB) qui existaient fin 2021. Un autre critère à appliquer est d'arriver à un DAB pour 2000 habitants. S'agissant de la distance jusqu'au domicile, la concertation avec l'ensemble des parties prenantes est cruciale. À cet égard, l'idée de quinze minutes à pied en ville est certainement intéressante.

Une législation contraignante est en chantier dans plusieurs pays de l'Union européenne. La Suède, qui s'était donné pour objectif de supprimer l'argent liquide d'ici 2030, a fait marche arrière. Le pays entend permettre à tout un chacun d'avoir accès à un distributeur automatique de billets dans un rayon de vingt-cinq kilomètres autour de son domicile. La superficie et la densité de population de la Suède sont bien sûr d'un tout autre ordre que celles de la Belgique. Au Royaume-Uni, la *Financial Conduct Authority* sera investie de compétences en matière d'accès aux DAB à partir du 1^{er} août 2023, tandis que les Pays-Bas ont annoncé une initiative législative sur l'accès aux DAB et que l'Autriche envisage d'inscrire le droit d'accès à l'argent liquide dans sa Constitution. En Espagne, comme en Belgique, le gouvernement a conclu un accord avec le secteur bancaire.

En réponse à la question de savoir si les commerçants ont un rôle à jouer pour garantir l'accès à l'argent liquide, l'oratrice indique que toute mesure susceptible de contribuer à l'accès de tout un chacun à l'argent liquide est la bienvenue, mais elle ajoute que dès lors que les citoyens confient leur épargne aux banques, il appartient à ces dernières d'organiser l'accès à l'argent liquide.

Financité, Testachats et OKRA ont rencontré les cabinets ministériels compétents avant la conclusion de l'accord. À cette occasion, ils ont communiqué leurs desideratas et exprimé leur préférence pour une initiative

ou non plus rentable que les paiements en espèces, car Financité n'a pas consacré d'étude particulière à cette thématique. Tout le monde connaît toutefois des petits commerces qui déboursent chaque année des milliers d'euros de frais pour les paiements électroniques.

Wat de opvolging en evaluatie van het akkoord betreft, is het eerst en vooral van belang dat een aantal zaken publiek wordt gemaakt: de gebruikte methodologie, de doelstellingen voor 2025 alsook het aantal sites en automaten per gemeente. Vervolgens dient zeer regelmatig op de website van de NBB een stand van zaken te worden gepubliceerd van de uitrol van het akkoord.

Inzake het gewenste aantal geldautomaten hebben Financité, Testaankoop en OKRA onderling afgesproken dat het uitgangspunt van de onderhandelingen moest zijn om het aantal geldautomaten dat eind 2021 bestond, te behouden. Daarbovenop is dan het criterium van één automaat per 2000 inwoners gekomen. Met betrekking tot de afstand tot de domicilie is overleg met alle belanghebbende partijen cruciaal. In dit opzicht is de idee van een vijftienminutenstad zeker interessant.

In meerdere EU-landen staat bindende wetgeving in de steigers. In Zweden, dat zich tot doel had gesteld om cashloos te worden tegen 2030, is men op zijn stappen teruggekeerd. Daar is er sprake van eenieder toegang te laten hebben tot een geldautomaat binnen een straal van vijftientwintig kilometer van zijn woning. De oppervlakte en de bevolkingsdichtheid in Zweden zijn uiteraard van een totaal andere orde als die in België. In het Verenigd Koninkrijk zal de *Financial Conduct Authority* vanaf 1 augustus 2023 bevoegdheden krijgen met betrekking tot de toegang tot geldautomaten. Nederland heeft aangekondigd dat er een wetgevend initiatief met betrekking tot de toegang tot geldautomaten komt. In Oostenrijk is er sprake geweest om het recht op toegang tot cash op te nemen in de grondwet. In Spanje heeft de regering, zoals in België, een akkoord gesloten met de banksector.

Op de vraag of handelaars een rol te spelen hebben in het verzekeren van de toegang tot cash, geeft de spreker aan dat alle maatregelen die ertoe kunnen bijdragen dat eenieder toegang heeft tot cash welgekommen zijn, al wijst ze erop dat mensen hun spaargeld toevertrouwen aan banken en dat het dan ook aan die laatste is om de toegang tot cash te organiseren.

Financité, Testaankoop en OKRA hebben de bevoegde ministeriële kabinetten ontmoet voor het sluiten van het akkoord, en zij hebben te dier gelegenheid hun desiderata kenbaar gemaakt, inclusief de voorkeur voor

législative. Ils n'ont toutefois en aucune manière été associés aux négociations.

Mme Fily indique enfin qu'un accord non contraignant a déjà été conclu précédemment entre les pouvoirs publics et le secteur bancaire, à savoir la charte concernant l'offre d'un service bancaire universel. Cette charte vise à garantir l'accessibilité du service bancaire à ceux qui n'ont pas les aptitudes ou les possibilités requises pour gérer numériquement leurs affaires bancaires. Elle prévoit une offre de service minimale incluant au moins soixante opérations manuelles par an, une carte de débit et au moins vingt-quatre retraits d'espèces en euros par an au guichet automatique de la banque. Le problème est que ce service bancaire universel est à peine connu de son groupe cible et qu'il est dès lors très peu exploité. En 2022, l'oratrice a compté, à partir des données fournies par plusieurs banques, moins de mille comptes de paiement "service bancaire universel", alors que le nombre de personnes qui n'utilisent pas les services bancaires numériques en Belgique est estimé entre 2,4 et 2,9 millions.

M. Ortwin Huysmans (*Testachats*) fait observer que Testachats n'est pas favorable à ce que la responsabilité de la mise à disposition de distributeurs de billets repose en partie sur des commerçants indépendants. Les banques bénéficient d'un privilège: la population leur confie son épargne. Qui plus est, les citoyens doivent payer pour ce privilège accordé aux banques. Ils sont donc en droit d'attendre quelque chose en retour. Il serait en outre inconcevable de charger des commerçants et leur personnel d'une telle mission. Il va de soi que les commerces ne sont pas ouverts 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et que les commerçants ont droit à des vacances. Cela étant dit, les commerçants qui le souhaitent sont bien entendu libres de proposer ce service. Certaines difficultés pratiques se posent néanmoins.

Testachats a mené une enquête auprès d'un groupe représentatif de près de 1.300 répondants. Il en est ressorti qu'une grande partie de la population reste attachée aux paiements en liquide. La moitié n'est pas à l'aise avec les paiements électroniques. Parmi les répondants, 37 % considèrent que l'utilisation d'argent liquide a une valeur éducative et quatre sur dix estiment que le non-respect de la vie privée lors des paiements électroniques est réellement préoccupant.

Testachats reçoit régulièrement des plaintes à propos des distributeurs de Batopin. Une plainte récurrente porte sur le non-respect de la vie privée, notamment en raison de l'absence de séparations entre les appareils. D'autres plaintes récurrentes concernent le sentiment d'insécurité et les longues files d'attente. D'autres plaintes encore dénoncent le fait que certaines entités restent

een wetgevend ingrijpen. Ze zijn echter op geen enkele manier betrokken bij de onderhandelingen.

Mevrouw Fily wijst er ten slotte op dat er met het charter over de universele bankdienst reeds eerder een niet-bindend akkoord werd gesloten tussen de overheid en de banksector. Dit charter beoogt de toegankelijkheid van de bancaire dienstverlening te garanderen voor zij die niet de vaardigheden of mogelijkheden hebben om hun bankzaken digitaal te beheren. Het voorziet in een minimaal dienstenaanbod, waaronder minimaal zestig manuele verrichtingen per jaar, een debetkaart en minstens vierentwintig geldafhalingen in euro per jaar aan het automatisch loket van de bank. Het probleem is dat die universele bankdienst amper bekend is onder de doelgroep en om die reden weinig wordt onderschreven. In 2022 telde de spreekster bij verschillende aangeschreven banken nog geen duizend betaalrekeningen "universele bankdienst", terwijl het aantal personen die geen beroep doen op digitale bankdiensten in België wordt geschat op 2,4 à 2,9 miljoen.

De heer Ortwin Huysmans (*Testaankoop*) merkt op dat Testaankoop er geen voorstander van is om de verantwoordelijkheid voor het inrichten van cashpunten deels bij zelfstandige handelaars te leggen. Banken genieten de gunst dat de bevolking hen haar spaargeld toevertrouwd. De mensen betalen er dan nog voor om die gunst te verlenen. Dan mag men wel het een en ander terugverwachten. Daarnaast kan het niet de bedoeling zijn om handelaars én hun personeel met zulke last op te zadelen. Winkels zijn uiteraard niet 24/7 open en winkeliers hebben recht op vakantie. Dit gezegd zijnde staat het winkeliers die dit wensen uiteraard vrij om deze dienst aan te bieden. Niettemin spelen er ook praktische moeilijkheden.

Testaankoop heeft een bevraging georganiseerd bij een representatieve groep van zo'n 1300 respondenten. Daaruit bleek dat een groot deel van de bevolking gehecht is aan cashbetalingen. De helft is niet op zijn gemak met elektronische betalingen. 37 % ziet een educatieve waarde in het gebruik van cash en voor vier op tien respondenten is het gebrek aan privacy bij elektronische betalingen een reële bekommernis.

Testaankoop ontvangt zeer geregeld klachten over Batopin-automaten. Een vaak weerkerende klacht betreft het gebrek aan privacy, onder meer door het ontbreken van afscheidingen tussen de automaten. Andere vaak voorkomende klachten betreffen het onveiligheidsgevoel en lange wachtrijen. Er wordt verder geklaagd over het feit dat deelgemeenten soms verstoken blijven van

privées de distributeurs de billets. C'est notamment le cas d'entités relevant de grandes villes, alors que la densité de population peut y être importante. Il s'agit déjà d'un problème qui ne sera pas résolu par l'accord, dès lors que celui-ci prévoit seulement un minimum d'un appareil par commune, auquel s'applique en outre un seuil (très élevé) d'opérations.

M. Herman Fonck (OKRA) indique que les orateurs précédents ont déjà répondu à de nombreuses questions. Bien qu'elle ne les collecte pas systématiquement, OKRA reçoit aussi régulièrement des plaintes à propos de dysfonctionnements de distributeurs de Batopin (impossibilité d'effectuer des versements, par exemple).

Les plaintes des personnes âgées sont généralisées, comme en témoigne le fait que plusieurs membres connaissent bien cette problématique.

L'accord prévoit une évaluation de son fonctionnement et de ses résultats au plus tard six mois avant son expiration. L'orateur espère qu'il ne faudra pas attendre le 30 juin 2027 pour que cet accord soit évalué et ajusté. On en viendrait à espérer que l'accord présente des problèmes d'incompatibilité avec les règles de la concurrence, car cela permettrait de le revoir en profondeur, en partant cette fois des besoins de la population.

D. Répliques

Les réponses des orateurs renforcent *M. Steven De Vuyst (PVDA-PTB)* dans sa conviction que le gouvernement devrait intervenir de façon contraignante dans ce dossier, à défaut de quoi le Parlement devra entreprendre les démarches nécessaires. Il renvoie à cet égard une nouvelle fois à la proposition de loi DOC 55 2500/001 de son groupe. Si les critères cumulatifs qui y sont intégrés sont appliqués, la majorité des exigences de SOS Cash seraient satisfaites.

L'intervenant se réjouit que les orateurs aient clairement confirmé qu'il n'appartient pas aux indépendants de reprendre le rôle des banques en la matière. Il ressort d'une enquête menée par le SNI auprès de ses membres que pas moins de 96 % des personnes interrogées estiment que les autorités publiques doivent intervenir dans ce domaine. Le gouvernement se doit de légiférer, et ce, dans l'intérêt des indépendants et de la population dans son ensemble et en particulier des personnes âgées. Ce dossier traîne en longueur depuis des années. Le ministre Dermagne a laissé entrevoir la possibilité d'une intervention législative au cas où l'accord serait insuffisant. Mais *M. De Vuyst* estime que

bankautomaten, vooral dan deelgemeenten van grote steden, die nochtans ook volkrijk kunnen zijn. Alvast dat laatste probleem zal niet opgelost worden door het akkoord, dat slechts voorziet in een minimum van één automaat per gemeente, dat dan nog afhankelijk is van een (zeer hoge) drempel van verrichtingen.

De heer Herman Fonck (OKRA) geeft aan dat vele vragen al werden beantwoord door de vorige sprekers. Hoewel ze deze niet systematisch verzamelt, ontvangt OKRA ook regelmatig klachten over Batopin-automaten die slecht functioneren (vb. mislukte stortingen).

De klachten vanwege ouderen zijn wijdverbreid, getuige daarvan het feit dat meerdere sprekers daarmee in hun kringen worden geconfronteerd.

Het akkoord voorziet in een evaluatie van de werking en de uitkomsten ervan, uiterlijk zes maanden voor de einddatum van het akkoord. De spreker hoopt dat het niet tot 30 juni 2027 zal duren vooraleer men dit akkoord gaat evalueren en bijsturen. Men zou gaan hopen dat het akkoord problemen ondervindt op het stuk van de verenigbaarheid met de mededingingsregels, wat dan een goede gelegenheid zou zijn om het akkoord grondig tegen het licht te houden, daarbij ditmaal wél uitgaand van de noden van de bevolking.

D. Replieken

De antwoorden van de uitgenodigde sprekers sterken *de heer Steven De Vuyst (PVDA-PTB)* in de overtuiging dat de regering dwingend zou moeten optreden in dit dossier en dat, bij gebreke daarvan, het parlement de nodige stappen moet zetten. Hij verwijst ter zake opnieuw naar het wetsvoorstel DOC 55 2500/001 van zijn fractie. Als de daarin opgenomen criteria cumulatief worden toegepast, zouden de eisen van SOS Cash voor het overgrote deel ingewilligd worden.

De spreker is blij dat de genodigden duidelijk bevestigden dat het niet aan de zelfstandigen is om de rol van de banken in dezen over te nemen. Uit een ledenbevraging door het NSZ kwam naar voren dat maar liefst 96 % van de respondenten van mening is dat de overheid moet optreden in deze problematiek. De regering heeft de plicht, in het belang van de zelfstandigen en de ganse bevolking, niet het minst de ouderen, om wetgevend in te grijpen. Dit dossier sleept al jaren aan. Minister Dermagne stelde een wetgevend interventie in het vooruitzicht voor het geval dat het akkoord ontoereikend is. Welnu, voor de heer De Vuyst is die voorwaarde vervuld. Als de regering het niet doet,

cette condition est déjà remplie. Si le gouvernement n'intervient pas, le PVDA-PTB s'en chargera. Le parti continuera de se battre pour l'adaptation de cet accord.

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) remercie les orateurs pour leurs réponses. Il espère que celles-ci auront aussi permis de convaincre les membres de la majorité qu'un accord non contraignant ne suffit pas et qu'il est essentiel de prévoir des règles juridiques impératives en la matière.

Les rapporteurs,

Patrick Prévot
Olivier Vajda

Le président,

Albert Vicaire *a.i.*

zal de PVDA-PTB het doen. De partij zal blijven strijden voor de bijsturing van dit akkoord.

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) dankt de sprekers voor hun antwoorden. Hij hoopt dat hiermee ook de leden van de meerderheid overtuigd zijn van het feit dat een niet-bindend akkoord onvoldoende is en dat dwingende rechtsregels over dit onderwerp onontbeerlijk zijn.

De rapporteurs,

Patrick Prévot
Olivier Vajda

De voorzitter,

Albert Vicaire *a.i.*