

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

9 januari 2026

DE TOEGANG
TOT GELDAUTOMATEN
Hoorzittingen

Verslag

namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitalisering
uitgebracht door
mevrouw **Lieve Truyman**

Inhoud

Blz.

I.	Voormiddagvergadering	3
A.	Inleidende uiteenzettingen.....	3
B.	Vragen en opmerkingen van de leden.....	24
C.	Antwoorden van de gastsprekers	34
II.	Namiddagvergadering.....	41
A.	Inleidende uiteenzettingen.....	41
B.	Vragen en opmerkingen van de leden.....	53
C.	Antwoorden van de gastsprekers	62

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

9 janvier 2026

L'ACCÈS
AUX DISTRIBUTEURS DE BILLETS
Auditions

Rapport

fait au nom de la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de la Digitalisation
par
Mme **Lieve Truyman**

Sommaire

Pages

I.	Réunion du matin	3
A.	Exposé introductifs	3
B.	Questions et observations des membres.....	24
C.	Réponses des orateurs invités	34
II.	Réunion de l'après-midi.....	41
A.	Exposé introductifs	41
B.	Questions et observations des membres.....	53
C.	Réponses des orateurs invités	62

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

Voorzitter/Président: Roberto D'Amico

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Michael Freilich, Lieve Truymen, Charlotte Verkeyn
VB	Dieter Keuten, Reccino Van Lommel
MR	Anthony Dufrane, Youssef Handichi
PS	Patrick Prévot, Sophie Thémont
PVDA-PTB	Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch
Les Engagés	Julien Matagne, Ismaël Nuino
Vooruit	Nele Daenen
cd&v	Leentje Grillaert
Ecolo-Groen	Meyrem Almaci
Open Vld	Steven Coenegrachts

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Jeroen Bergers, Dorien Cuylaerts, Peter De Roover, Wouter Raskin
Kurt Moons, Lode Vereeck, Wouter Vermeersch
Georges-Louis Bouchez, Gilles Foret, Florence Reuter
Hugues Bayet, Ridouane Chahid, Christophe Lacroix
Kim De Witte, Raoul Hedebouw, Nadia Moscufo
Serge Hilgsmann, Anne Pirson, Carmen Ramlot
Jeroen Soete, Alain Yzermans
Tine Gielis, Nathalie Muylle
Rajae Maouane, Dieter Vanbesien
Sandro Di Nunzio, Kjell Vander Elst

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
ONAFH/INDÉP	: Onafhankelijk-Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft tijdens haar vergadering van 9 juli 2025 beslist hoorzittingen te houden over de toegang tot geldautomaten.

Tijdens deze hoorzittingen, die hebben plaatsgevonden op 5 november 2025, werden gehoord, in de voormiddag:

— de heer Wim Dries, voorzitter, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten;

— mevrouw Frédérique Witters, adviseur, *Union des Villes et Communes de Wallonie*;

— mevrouw Omérine Platiau, juridisch adviseur, Brulocalis;

— mevrouw Laura Clays, woordvoester, Testaankoop, en mevrouw Anne Fily, onderzoekscoördinatrice, Financité;

— de heer Damien Gerard, auditeur-generaal, Belgische Mededingingsautoriteit.

Werden gehoord in de namiddag:

— de heer Karel Baert, CEO, Febelfin;

— de heer Jeroen Ghysel, CEO, Batopin;

— mevrouw Tina Hernalsteen, *director Retail & Banking*, bpost;

— de heer Stefaan De Backer, directeur Ondernemen, Argenta, en mevrouw Anouk Bongaerts, *director Sales Excellence & Commercial Support*, Crelan, Jofico;

— de heer Laurent De Nys, chef van de Afdeling Fiduciaire omloop, Nationale Bank van België.

Naar aanleiding van deze hoorzittingen heeft de commissie een initiatiefadvies ontvangen van UNIZO.

I. — VOORMIDDAGVERGADERING

A. Inleidende uiteenzettingen

1. Inleidende uiteenzetting van de heer Wim Dries, voorzitter, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)

De heer Wim Dries (VVSG) merkt op dat, onder impuls van de digitalisering van de maatschappij, allerhande

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a décidé, lors de sa réunion du 9 juillet 2025, d'organiser des auditions sur l'accès aux distributeurs de billets.

Au cours de ces auditions, qui se sont déroulées le 5 novembre 2025, ont été entendus, dans la matinée:

— M. Wim Dries, président, *Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten*;

— Mme Frédérique Witters, conseillère, *Union des Villes et Communes de Wallonie*;

— Mme Omérine Platiau, conseillère juridique, Brulocalis;

— Mme Laura Clays, porte-parole, Testachats, et Mme Anne Fily, coordinatrice de la recherche, Financité;

— M. Damien Gerard, auditeur général, Autorité belge de la concurrence.

Ont été entendus dans l'après-midi:

— M. Karel Baert, CEO, Febelfin;

— M. Jeroen Ghysel, CEO, Batopin;

— Mme Tina Hernalsteen, *director Retail & Banking*, bpost;

— M. Stefaan De Backer, directeur Ondernemen, Argenta, et Mme Anouk Bongaerts, *director Sales Excellence & Commercial Support*, Crelan, Jofico;

— M. Laurent De Nys, chef de la Division Circulation fiduciaire, Banque nationale de Belgique.

Suite à ces auditions, la commission a reçu un avis d'initiative de l'UNIZO.

I. — RÉUNION DU MATIN

A. Exposés introductifs

1. Exposé introductif de M. Wim Dries, président, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)

M. Wim Dries (VVSG) déclare qu'avec la numérisation de la société, de nombreuses infrastructures

voorzieningen razendsnel aan het verdwijnen zijn; de geldautomaten zijn daar maar één voorbeeld van.

Zeker in kleinere gemeenten en plattelandsgebieden zijn er steeds minder voorzieningen. Dit gaat niet alleen over geldautomaten, maar ook over openbaar vervoer, banken, ziekenfondsen en postkantoren. Dit geeft inwoners in sommige regio's een gevoel van achterstelling en uitsluiting.

Voor veel mensen, zeker ouderen, digitaal kwetsbaren en kleine zelfstandigen, blijft toegang tot cashgeld een basisbehoefte. Voor mensen die minder mobiel zijn, of geen auto hebben, is een grote afstand tot een geldautomaat een onoverkomelijk probleem.

Lokale besturen willen dat elke inwoner, ongeacht waar hij woont, toegang behoudt tot cash op een redelijke afstand en op een toegankelijke manier.

Principes voor de spreiding van geldautomaten

De VVSG onderschrijft het belang van een duidelijk kader voor de spreiding van geldautomaten, gebaseerd op transparante en realistische criteria.

Daarbij zijn volgens de heer Dries een aantal uitgangspunten essentieel:

- afstanden moeten berekend worden over de weg – want dat is hoe mensen zich werkelijk verplaatsen – en niet in vogelvlucht;

- locaties moeten gekozen worden op plaatsen met economische activiteit die bovendien vlot bereikbaar zijn met het openbaar vervoer en toegankelijk zijn voor personen met een handicap;

- er moet een minimale aanwezigheid van automaten per aantal inwoners zijn, zodat wachtrijen en lege automaten vermeden worden;

- minstens de helft van de automaten moet ook een stortingsfunctionaliteit aanbieden;

- automaten moeten ruim beschikbaar zijn, bij voorkeur tussen 6 uur en 22 uur, zodat ze ook buiten de kantooruren bruikbaar blijven;

- de spreiding moet rekening houden met de lokale realiteit, die overal anders is en die de lokale besturen

et installations disparaissent à vitesse accélérée; les distributeurs automatiques de billets (DAB) n'en sont qu'un exemple.

Les petites communes et les zones rurales sont particulièrement frappées par le phénomène, et cela concerne non seulement les distributeurs de billets, mais aussi les transports publics, les agences bancaires, les mutuelles et les bureaux de poste. Les habitants de certaines régions ont ainsi le sentiment d'être négligés et abandonnés à leur sort.

Pour de nombreux citoyens, en particulier les personnes âgées, les personnes en situation de vulnérabilité numérique et les petits indépendants, l'accès à l'argent liquide reste un besoin fondamental. Pour les personnes à mobilité réduite ou qui n'ont pas de voiture, un distributeur de billets trop éloigné représente un problème insurmontable.

Les pouvoirs locaux veulent que chaque habitant, où qu'il réside, puisse conserver l'accès à des espèces à une distance raisonnable et sans difficultés.

Principes de la répartition des distributeurs automatiques

La VVSG souligne la nécessité d'un cadre clair régissant la répartition des distributeurs automatiques, basé sur des critères transparents et réalistes.

M. Dries cite à cet égard plusieurs principes essentiels:

- les distances doivent être calculées par la route – correspondant donc aux déplacements réels – et non à vol d'oiseau;

- les emplacements doivent être choisis dans des lieux d'activité économique aisément accessibles en transports en commun et accessibles aux personnes en situation de handicap;

- pour éviter les files d'attente et les machines vides, il doit y avoir un nombre minimum de distributeurs automatiques par nombre d'habitants;

- la moitié au moins des distributeurs doit aussi offrir une fonctionnalité de dépôt;

- les distributeurs doivent être disponibles suffisamment longtemps, de préférence entre 6h et 22h, pour rester utilisables en dehors des heures de bureau;

- la répartition doit tenir compte des réalités locales, partout différentes et parfaitement connues des pouvoirs

het best kennen. Een al te rigide kader komt niet altijd tegemoet aan de werkelijke lokale noden;

— om tot slimme beslissingen te komen, moet bij de spreiding rekening gehouden worden met het perspectief van de lokale gebruikers: wat hebben zij nodig, wat werkt voor hen? Dit kan door gebruikers en lokale besturen te betrekken bij de plannen.

Voormelde principes zijn geen overbodige luxe, maar noodzakelijke voorwaarden om te vermijden dat bepaalde groepen financieel uitgesloten raken.

Toegankelijkheid is meer dan nabijheid

Toegankelijkheid is een breed begrip, aldus de heer Dries. Het gaat niet alleen om de afstand tot de automaat, maar ook om de bereikbaarheid, de fysieke toegankelijkheid en de beschikbaarheid. Een geldautomaat op vijf kilometer afstand is niet per se bereikbaar voor iemand zonder auto, zeker niet in dorpen waar het openbaar vervoer sterk is afgebouwd.

In stedelijke wijken met een hoge bevolkingsdichtheid kunnen te weinig automaten dan weer leiden tot wachtrijen of lege toestellen tijdens het weekend.

Daarnaast moet de toegankelijkheid voor personen met een handicap gegarandeerd zijn. Niet als vrijblijvend criterium, maar als structurele vereiste: de locatie, de toegang en het toestel zelf dienen bruikbaar te zijn voor iedereen.

Tot slot vraagt de VVSG dat mensen op deze locaties ook basisbankverrichtingen kunnen uitvoeren, zoals het raadplegen van hun saldo of het uitvoeren van eenvoudige overschrijvingen. Dat is met name essentieel voor wie niet beschikt over een computer, internet of voldoende digitale vaardigheden.

Samenwerking met Batopin en de banken

De VVSG erkent dat er de voorbije jaren grote inspanningen zijn geleverd om het netwerk van geldautomaten te organiseren. Toch ervaren sommige lokale besturen nog veel frustraties in de samenwerking met Batopin.

In de meerderheid van de gevallen verloopt de samenwerking goed. Toch bereiken de VVSG nog te vaak signalen dat:

— gemeenten zich niet gehoord voelen bij het zoeken naar geschikte locaties;

locaux. Un cadre trop rigide ne répond pas toujours aux besoins locaux réels;

— pour prendre des décisions judicieuses, il faut tenir compte, à la répartition, de l'opinion des utilisateurs locaux: quels sont leurs besoins, que jugent-ils efficace? Habitants et pouvoirs locaux pourraient, pour ce faire, être impliqués dans la planification.

Ces principes ne sont pas un luxe, mais au contraire des conditions indispensables pour éviter l'exclusion financière de certains groupes.

L'accessibilité: davantage que la proximité

"Accessibilité" est un terme très large, déclare M. Dries. Il ne s'agit pas uniquement de la distance jusqu'au distributeur automatique, mais aussi de sa disponibilité et de la possibilité de l'atteindre physiquement et de l'utiliser. Un DAB à cinq kilomètres n'est pas forcément accessible pour une personne sans voiture, *a fortiori* dans les villages où les transports publics ont été fortement réduits.

En ville, dans des quartiers à forte densité de population, un nombre insuffisant de distributeurs automatiques peut engendrer des files d'attente ou des distributeurs peuvent se retrouver vides les week-ends.

En outre, l'accessibilité aux personnes en situation de handicap doit être garantie – pas "si possible"; c'est une exigence structurelle: l'emplacement, l'accès physique au distributeur et l'appareil lui-même doivent être utilisables par tous.

Enfin, la VVSG demande que les utilisateurs puissent également y effectuer leurs opérations bancaires de base, comme consulter leur solde ou faire un virement simple. C'est essentiel pour les personnes qui n'ont pas d'ordinateur, de connexion à Internet ou ne disposent pas des compétences numériques suffisantes.

Collaboration avec Batopin et avec les banques

La VVSG reconnaît que de grands efforts ont été déployés ces dernières années pour organiser le réseau des distributeurs automatiques de billets. Certains pouvoirs locaux éprouvent toutefois encore de nombreuses frustrations dans leur collaboration avec Batopin.

Dans la majorité des cas, la collaboration est harmonieuse. Néanmoins, la VVSG a encore trop souvent écho que:

— les communes ne se sentent pas écoutées dans la recherche d'emplacements adéquats;

— alternatieve voorstellen van lokale besturen worden afgewezen zonder overtuigende motivatie;

— kosten voor installatie of infrastructuur soms toch nog terechtkomen bij gemeenten;

— de communicatie traag of onduidelijk verloopt.

Gemeenten willen volwaardige partners zijn en niet pas geconsulteerd worden nadat de beslissingen al genomen zijn.

Lokale besturen kennen hun grondgebied het best, weten hoe mensen zich werkelijk verplaatsen, waar handelaars gevestigd zijn en waar de noden het hoogst zijn.

De VVSG pleit dan ook voor een betere afstemming tussen Batopin en de banken die niet tot het netwerk behoren, zodat inwoners niet de dupe worden van de logica achter de huidige regeling.

Specifieke uitdagingen op het platteland

Zoals de heer Dries al aangaf is de situatie niet overal gelijk. In stedelijke gebieden is de afstand tussen automaten vaak beperkt, maar op het platteland kan één sluiting hele dorpskernen treffen.

De afstand om vanuit een deelgemeente geld te gaan afhalen in het centrum of in een buurgemeente blijkt voor veel inwoners, zeker voor ouderen, te groot. In gemeenten zoals Berlaar en Zonnebeke financieren lokale besturen dan maar uit eigen middelen automaten om toch in de reële lokale behoefte te voorzien.

Sommige gemeenten betalen tienduizenden euro's voor het plaatsen van automaten, terwijl dit eigenlijk niet hun verantwoordelijkheid is. Zij doen dit om tegemoet te komen aan een werkelijke behoefte in hoofde van de lokale bevolking.

Het lokaal bestuur van Hechtel-Eksel meldt dat het niet het gevoel heeft gehoord te worden door Batopin, ondanks regelmatige pogingen tot contact en een bezoek van Batopin aan de gemeente en het schepencollege. De gemeente blijft in de kou staan.

Plattelandsgemeenten zeer divers; dé plattelandsgemeente bestaat niet. Elke context vraagt maatwerk: rekening houden met dorpskernen, buurtgrenzen en lokale gewoonten. Voor veel inwoners is het niet vanzelfsprekend om naar een andere deelgemeente te rijden om geld af te halen, zeker niet zonder auto of bij

— les propositions alternatives des pouvoirs locaux sont balayées sans motif solide;

— les coûts d'installation ou d'infrastructure restent parfois encore à la charge des communes;

— la communication est poussive ou manque de clarté.

Les communes veulent être des partenaires à part entière et non être consultées lorsque les décisions sont déjà prises.

Ce sont les pouvoirs locaux qui connaissent le mieux leur territoire, qui savent comment leurs administrés se déplacent, à quels endroits les commerces sont installés et où les besoins sont les plus importants.

La VVSG en appelle dès lors à une meilleure concertation entre Batopin et les banques hors réseau afin que les habitants ne pâtissent pas de la logique du système actuel.

Défis spécifiques aux régions rurales

Comme M. Dries l'a déjà évoqué, la situation n'est pas la même partout. Dans les villes, la distance entre les distributeurs est souvent réduite, mais dans les régions rurales, supprimer un seul DAB peut affecter des villages entiers.

La distance à parcourir pour aller retirer de l'argent dans le centre-ville ou dans une commune voisine s'avère trop importante pour de nombreux habitants, et assurément pour les seniors. Dans des communes comme Berlaar et Zonnebeke, les pouvoirs locaux financent sur fonds propres des distributeurs automatiques afin de continuer à répondre aux besoins réels de la population.

Certaines communes dépensent des dizaines de milliers d'euros pour installer des distributeurs, alors que ce n'est en rien de leur responsabilité, pour que leurs administrés ne se retrouvent pas sans solution.

L'administration communale de Hechtel-Eksel rapporte que malgré des tentatives régulières de contact et une visite de Batopin à la commune et au collège échevinal, elle ne se sent pas entendue. Batopin l'abandonne à son sort.

Les communes rurales sont très diverses; il n'y a pas de village-type. Chaque contexte – centre de village, différents quartiers, habitudes locales – nécessite une solution adaptée. Pour de nombreux habitants, il n'est pas évident de se rendre dans une autre commune de l'entité pour retirer de l'argent, surtout s'ils sont à mobilité

beperkte mobiliteit. De regelgeving moet meer rekening houden met de lokale realiteit en psychologische afstand tussen kernen.

Economische en maatschappelijke impact

De heer Dries legt uit dat een ontoereikend netwerk van geldautomaten ook economische gevolgen heeft.

Zo blijven kleine handelaars en zelfstandigen vaak afhankelijk van cashbetalingen. Minder toegang tot cash betekent voor hen minder verkoop, hogere transactiekosten en meer administratieve last.

Verder gebruiken handelaars automaten om wisselgeld te halen en om inkomsten veilig te storten. Als ze daarvoor verder moeten rijden, resulteert dat in een verhoogd veiligheidsrisico en meer tijdverlies.

Minder cash in omloop kan voorts leiden tot een verminderde omzet in sectoren als horeca, markten en buurtwinkels.

Voor burgers betekent beperkte toegang tot cash ook een verlies aan autonomie en vertrouwen. Cash blijft immers een ankerpunt voor wie zich onzeker voelt bij digitale betalingen of de digitale opvolging van bankzaken.

Rol van lokale besturen

Lokale besturen staan zoals gezegd dicht bij hun inwoners en kennen de lokale noden beter dan wie ook. Zij zijn de natuurlijke partners bij de zoektocht naar een evenwichtige spreiding en een goede toegankelijkheid van geldautomaten.

Wel dient vermeden te worden dat gemeenten financieel moeten bijspringen om een dergelijke basisdienst te garanderen. De kosten voor aankoop, installatie of onderhoud van geldautomaten mogen niet terechtkomen bij de lokale overheden.

De minimale spreiding van geldautomaten moet een gedeelde verantwoordelijkheid blijven van de banken en de federale overheid, waarbij de lokale besturen als partner, niet als gedschieter, optreden.

Conclusies en aanbevelingen

De VVSG wil constructief meewerken aan een duurzame oplossing, met aandacht voor toegankelijkheid,

réduite ou n'ont pas de voiture. La réglementation doit mieux tenir compte des réalités locales et de la distance psychologique entre les centres.

Impact économique et social

M. Dries explique qu'un maillage trop mince de distributeurs automatiques a également des conséquences économiques.

Les détaillants et les indépendants sont souvent payés en espèces. Pour eux, un accès réduit à l'argent liquide se traduit par une baisse des ventes, des frais de transaction plus élevés et une charge administrative accrue.

En outre, les commerçants utilisent les DAB pour s'approvisionner en monnaie et déposer leurs recettes en toute sécurité. S'ils doivent pour cela se déplacer plus loin, ils courent davantage de risques, sans oublier la perte de temps supplémentaire.

Pour des secteurs tels que l'horeca, les marchés et les petits commerces, la raréfaction de l'argent liquide en circulation peut également faire baisser leur chiffre d'affaires.

Pour les citoyens, un accès restreint aux espèces représente également une perte d'autonomie et de confiance. Pour qui se sent mal à l'aise avec les paiements électroniques ou le suivi numérique de ses opérations bancaires, l'argent liquide reste en effet un point d'ancrage.

Rôle des pouvoirs locaux

Les pouvoirs locaux, comme on l'a dit, sont proches de leurs administrés et connaissent mieux que quiconque les besoins sur le terrain. Ils sont des partenaires naturels dans la recherche d'une répartition équilibrée et d'une bonne accessibilité des distributeurs automatiques.

Il convient cependant d'éviter que les communes ne doivent mettre la main au portefeuille pour garantir ce service de base. Les coûts de l'achat, de l'installation ou de l'entretien des automates ne peuvent pas être à leur charge.

Un maillage minimal de distributeurs de billets doit rester une responsabilité partagée entre les banques et le gouvernement fédéral, les pouvoirs locaux demeurant des partenaires et non des bailleurs de fonds.

Conclusions et recommandations

La VVSG souhaite contribuer de manière constructive à une solution durable, en mettant l'accent sur

transparantie en samenwerking. Daartoe formuleert zij een reeks aanbevelingen:

- bevestig het maatschappelijk belang van geldautomaten als basisvoorziening voor elke inwoner;
- gebruik realistische spreidingscriteria, gebaseerd op afstanden over de weg, bevolkingsdichtheid en, bovenal, de lokale realiteit; erken de lokale besturen hierin als cruciale partner;
- garandeer structurele toegankelijkheid – ook voor personen met een handicap – en ruime openingsuren (minimum van 6 uur 's ochtends tot 10 uur 's avonds);
- voorzie in basisbankfuncties op automaten voor wie digitaal minder vaardig is;
- veranker overleg en transparantie tussen Batopin, banken en lokale besturen in een structureel kader;
- sluit expliciet uit dat gemeenten financieel moeten bijdragen aan installatie of exploitatie van geldautomaten;
- blijf inzetten op maatwerk en het gebruikersperspectief: één model past niet voor elke gemeente;
- voorzie in voorkomend geval ook onderhoud in het weekend; het kan niet zo zijn dat een Batopin-geldautomaat die vrijdagnamiddag buiten gebruik geraakt, pas maandagochtend wordt hersteld, terwijl net in het weekend vaak grote evenementen plaatsvinden waarbij veel afhalingen gebeuren.

Tot besluit van zijn betoog stelt de heer Dries dat toegang tot cashgeld geen nostalgische wens vormt, maar een essentieel onderdeel uitmaakt van financiële inclusie. Het gaat om vertrouwen, autonomie en basiszekerheid voor elke burger – of die nu in een grootstad of in een kleine dorpskern woont. Lokale besturen willen hierin hun verantwoordelijkheid opnemen, maar vragen dat ook de banken en de federale overheid dat doen, elk vanuit hun eigen rol. De heer Dries doet een oproep om samen te zorgen voor wat de inwoners verwachten: toegankelijke, bereikbare en betrouwbare geldautomaten, zonder bijkomende lasten voor lokale besturen.

l'accessibilité, la transparence et la collaboration. À cette fin, elle formule une série de recommandations:

- confirmer l'importance sociétale des distributeurs de billets en tant que service de base pour chaque citoyen;
- utiliser des critères de répartition réalistes, basés sur les distances par route, la densité de la population et, surtout, les réalités locales; reconnaître les pouvoirs locaux comme des partenaires incontournables;
- garantir l'accessibilité structurelle – y compris pour les personnes en situation de handicap – et des heures d'ouverture étendues (au minimum de 6h à 22h);
- prévoir des fonctionnalités bancaires de base sur les automates pour les utilisateurs moins à l'aise avec le numérique;
- ancrer la concertation et la transparence entre Batopin, les banques et les pouvoirs locaux dans un cadre structurel;
- exclure explicitement que les communes se trouvent dans l'obligation de contribuer financièrement à l'installation ou au fonctionnement des distributeurs de billets;
- continuer à s'attacher au travail sur mesure et au point de vue de l'utilisateur: il n'existe pas de modèle prêt à l'emploi dans toutes les communes;
- le cas échéant, prévoir une maintenance le week-end; un distributeur de billets Batopin qui tombe en panne le vendredi après-midi et n'est pas réparé avant le lundi matin n'est pas acceptable, sachant que le week-end est souvent l'occasion de grands événements où les retraits d'argent sont nombreux.

En conclusion de son intervention, M. Dries déclare que l'accès à l'argent liquide n'est pas une aspiration nostalgique, mais un élément crucial de l'inclusion financière. C'est de l'autonomie, de la confiance et de la sécurité de base pour chaque citoyen qu'il s'agit – qu'il vive dans une grande ville ou dans un hameau. Les pouvoirs locaux veulent assumer leurs responsabilités dans ce domaine, mais demandent que les banques et le gouvernement fédéral le fassent également de leur côté, chacun dans son rôle. M. Dries lance un appel chaleureux à collaborer pour répondre concrètement à la demande des citoyens: des distributeurs de billets accessibles et fiables, sans charges supplémentaires pour les pouvoirs locaux.

2. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Frédérique Witters, adviseur, Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW)

Volgens mevrouw Frédérique Witters (UVCW) bekomert de UVCW zich al lang om de billijke terbeschikkingstelling van geldautomaten. De vereniging maakt zich zorgen over het slinkende aantal geldautomaten, gezien het groeiende gebrek aan toegang tot bankdiensten, alsook over de kosten die de installatie of het behoud van automaten voor de gemeenten met zich zouden kunnen brengen, hoewel het niet tot hun bevoegdheid hoort die dienst te garanderen.

In maart 2023 hebben de federale regering en de banksector een protocol gesloten over de toegang tot geldautomaten (hierna: het ATM-protocol) met de ambitie de toegankelijkheid van geldautomaten op goed bediende locaties te behouden en de dekking in slecht bediende zones te verbeteren. Men kan er niet omheen dat niet alle gemeenten tevreden zijn over de toegankelijkheid van geldautomaten.

Toen de UVCW van dat protocol kennisnam, betreurde de vereniging dat het op geen enkele wijze een verbetering van de toegankelijkheid van de automaten garandeert, maar veeleer de vermindering van het aantal automaten op het hele grondgebied en in het bijzonder in de minder dichtbevolkte gebieden bevestigt.

Na de ondertekening van het ATM-protocol hebben de Waalse steden en gemeenten immers vastgesteld dat het aantal geldautomaten bleef dalen, waardoor sommige dorpen of wijken plots helemaal geen geldautomaat meer hadden. Sommige gemeenten bevinden zich inderdaad op meer dan tien kilometer van een automaat, wat niet in overeenstemming is met het in 2023 gesloten akkoord. Op dit moment beschikken sommige gemeenten nog steeds niet over een automaat.

Die daling van het aantal automaten wordt bevestigd door het SPACE-onderzoek (*Study on the payment attitudes of consumers in the euro area*) van 2024 van de Europese Centrale Bank.¹ Volgens dat onderzoek staat België op de eerste plaats wat het gebrek aan geldautomaten op het grondgebied betreft. 23 % van de ondervraagden is immers van oordeel dat het moeilijk of heel moeilijk is om aan contant geld te komen, tegenover 13 % in de eurozone.

Naast die schaarste hebben de gemeenten ook problemen gemeld met de wel nog bestaande geldautomaten: geen mogelijkheid om geld te storten, gebrek aan toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit,

¹ https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/space/html/ecb.space2024%7E19d46f0f17.en.html

2. Exposé introductif de Mme Frédérique Witters, conseillère, Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW)

Selon Mme Frédérique Witters (UVCW), la mise à disposition équitable de distributeurs automatiques de billets est une préoccupation de longue date de l'UVCW. L'association s'inquiète de la raréfaction du nombre de distributeurs de billets vu le manque croissant d'accessibilité aux services bancaires ainsi que des frais que la mise en place ou le maintien de distributeurs pourraient engendrer pour les communes, alors qu'il n'est pas de leur ressort d'assurer ce service.

En mars 2023, le gouvernement fédéral et le secteur bancaire ont conclu un protocole sur l'accès aux distributeurs de billets (ci-après: le protocole ATM) avec l'ambition de maintenir l'accessibilité des distributeurs aux endroits bien desservis et d'améliorer la couverture dans les zones mal desservies. Force est de constater que toutes les communes ne sont pas satisfaites par l'accessibilité des distributeurs de billets.

Lorsque l'UVCW a pris connaissance de ce protocole, elle a déploré qu'il ne garantisse aucunement l'amélioration de l'accessibilité des distributeurs, mais entérine plutôt la réduction du nombre de distributeurs sur l'ensemble du territoire et particulièrement dans les zones moins denses.

Après la signature du protocole ATM, les villes et communes wallonnes ont en effet constaté que le nombre de distributeurs de billets continuait à diminuer, certains villages ou quartiers se trouvant alors, parfois brusquement, dépourvus de distributeurs de billets. Certaines localités sont en effet situées à plus d'une dizaine de kilomètres d'un distributeur, ce qui n'est pas conforme à l'accord conclu en 2023. À ce jour, certaines entités sont toujours dépourvues de distributeurs.

Cette raréfaction des distributeurs est corroborée par l'enquête SPACE (*Study on the payment attitudes of consumers in the euro area*) de 2024 de la Banque centrale européenne¹. D'après cette enquête, la Belgique occupe la première place du podium pour le manque de distributeurs de billets sur le territoire. En effet, 23 % des sondés estiment qu'il est difficile ou très difficile de se procurer de l'argent liquide, contre 13 % pour la zone euro.

En marge de cette raréfaction, les communes ont également fait part de problèmes liés aux sites de distributeurs de billets: absence de possibilité de dépôt, manque d'accessibilité pour les personnes à mobilité

¹ https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/space/html/ecb.space2024%7E19d46f0f17.en.html

veiligheidsproblemen, met name voor slechtzienden door het ontbreken van oortelefoons, problemen met netheid, defecten aan geldautomaten die niet snel genoeg worden opgelost enzovoort.

Om dat gebrek aan geldautomaten op hun grondgebied weg te werken, hebben sommige gemeenten maatregelen getroffen om te zorgen voor de installatie van een geldautomaat, met name door concessies voor werken of diensten af te sluiten met gespecialiseerde dienstverleners. De afgelopen jaren werden zo meerdere gemeenten benaderd om een deel van hun gebouwen of delen van hun openbaar domein ter beschikking te stellen (voor de installatie van een bankkiosk in de openbare ruimte). In de praktijk stelt Batopin hun een ontwerpcontract voor waarvan sommige clausules heel technisch en niet zonder gevolgen zijn (schadevergoedingen, exclusiviteitsclausules enzovoort). Het staat echter niet aan de gemeenten om de aanwezigheid van geldautomaten op het Waalse grondgebied te garanderen. De verantwoordelijkheid om alle burgers een billijke dienstverlening aan te bieden, moet bij de bankinstellingen liggen.

Tot slot melden de gemeenten dat er communicatieproblemen zijn met Batopin, met name inzake de lokalisatie van cashpunten. Ondanks herhaalde verzoeken om overleg, waarop de UVCW sinds 2023 aandringt, worden sommige gemeenten niet ingelicht over de vestiging van ATM-locaties op hun grondgebied. Dat leidt ertoe dat sommige locaties die Batopin op het oog heeft, weinig nut hebben binnen de ruimtelijke ordening die de lokale besturen nastreven. Bovendien wordt de mogelijkheid om het storten van bankbiljetten in te bouwen soms geweigerd, hoewel blijkt dat de burgers die functie willen.

De UVCW zou graag willen dat bij de geplande evaluatie van het ATM-protocol uit 2023 de spreiding van de geldautomaten op het grondgebied en de dekkingpercentages in kaart worden gebracht en worden vergeleken met de situatie van december 2021, die als referentie voor het protocol geldt. Via de evaluatie moet bovendien objectief kunnen worden vastgesteld welke gebieden slecht of niet van geldautomaten zijn voorzien, opdat verbeteracties kunnen worden geformuleerd, met als doel alle burgers een billijke toegang tot betaalautomaten te geven. Daartoe dient de evaluatie te focussen op de toegankelijkheid op dorps- of wijkniveau in plaats van op de algemene toegankelijkheid op het volledige grondgebied van de bewuste gemeenten. De Waalse gemeenten hebben de UVCW namelijk gemeld dat de toegang tot geldautomaten binnen hun grondgebied ongelijk blijft, aangezien sommige woonkernen ver van een automaat liggen.

réduite, problèmes de sécurité, notamment pour les personnes malvoyantes en raison de l'absence d'écouteurs, problèmes de propreté, pannes de distributeurs qui ne sont pas gérées assez rapidement, etc.

Face au manque de distributeurs de billets sur leur territoire, certaines communes ont pris des dispositions pour assurer la présence d'un distributeur de billets, notamment en concluant des concessions de travaux ou de service avec des prestataires spécialisés. Au cours des dernières années, plusieurs communes ont ainsi été approchées afin de mettre à disposition certains de leurs locaux ou des portions de leur domaine public (pour l'installation d'un kiosque bancaire sur l'espace public). Dans la pratique, Batopin leur propose un projet de contrat dont certaines clauses sont très techniques et ne sont pas sans conséquences (indemnités, clause d'exclusivité, etc.). Or, ce n'est pas aux communes d'assurer la présence de distributeurs de billets sur le territoire wallon. La responsabilité d'offrir un service équitable pour tous les citoyens doit incomber aux organismes bancaires.

Enfin, les communes font état de difficultés de communication avec Batopin, notamment en ce qui concerne la localisation des points cash. Malgré les demandes répétées de concertation, sur laquelle l'UVCW insiste depuis 2023, certaines communes ne sont pas informées de l'implantation de sites d'ATM sur leur territoire. Certains emplacements privilégiés par Batopin s'avèrent ainsi peu pertinents au regard de la stratégie territoriale envisagée par les pouvoirs locaux. De plus, la possibilité d'intégrer la fonction de dépôt de billets est parfois refusée, en dépit d'une demande avérée des citoyens pour cette fonctionnalité.

L'UVCW souhaite que l'évaluation prévue du protocole ATM de 2023 fasse l'état des lieux de la distribution des distributeurs de billets sur le territoire ainsi que des taux de couverture et les compare à la situation de référence du protocole, soit décembre 2021. L'évaluation devrait également permettre d'identifier de manière objective les zones mal desservies voire non desservies en distributeurs de billets afin de pouvoir définir des actions permettant d'améliorer la situation afin que les distributeurs de billets soient accessibles de manière équitable pour tous les citoyens. À cet effet, l'évaluation devrait porter sur l'accessibilité au niveau des villages ou quartiers et non sur l'accessibilité globale, sur l'ensemble du territoire de la commune. Les communes wallonnes font effectivement part à l'UVCW d'une accessibilité inégale au sein de leurs territoires puisque certaines entités restent éloignées d'un distributeur.

De evaluatie mag niet alleen focussen op de spreiding van de geldautomaten over het grondgebied, maar moet ook oog hebben voor de kwalitatieve aspecten van de locatie, namelijk de mogelijkheid om geld te storten, de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit, slechtzienden en ouderen, de netheid, het verhelpen van pannes enzovoort. De lokale besturen benadrukken bovendien dat de veiligheid in de nabijheid van die geldopname- en stortingsautomaten moet worden gewaarborgd.

Voor het overige heeft de UVCW aan de commissie haar mening te kennen gegeven over het wetsvoorstel van mevrouw Meyrem Almaci c.s. teneinde de aanwezigheid van geldautomaten en terminals in het hele land te waarborgen (DOC 56 0091), alsook over het wetsvoorstel van de heren Youssef Handichi en Anthony Dufrane tot wijziging van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen, teneinde criteria vast te stellen inzake de spreiding en de toegankelijkheid van geldautomaten (DOC 56 0632). Met die wetsvoorstellen worden in het bijzonder de volgende doelstellingen beoogd:

— ten minste 95 % van de bevolking heeft toegang tot een automaat binnen een afstand over de weg van 2,5 km van zijn woning;

— ten minste 98 % van de bevolking heeft toegang tot een automaat binnen een afstand over de weg van 5 km van zijn woning; en

— er dient een drempel van 1500 inwoners per automaat te gelden.

De UVCW heeft in 2023 gepleit voor de uitvaardiging van duidelijke en specifieke criteria inzake de dekkingsgraad en het aantal inwoners dat binnen een bepaalde afstand over de weg van een geldautomaat woont, met ten minste één geldautomaat per gemeente. Aldus wordt beoogd het aantal geldautomaten en de spreiding ervan over heel België te kunnen bepalen. De doelstellingen van de voorliggende wetsvoorstellen lijken in overeenstemming met de aanbevelingen van het door het IWEPS uitgebrachte onderzoeksrapport nr. 49 (*Assurer l'accès de la population wallonne aux distributeurs de billets*) alsook met de verwachtingen van de UVCW. De vereiste dat 95 % van de bevolking toegang heeft tot een automaat binnen een afstand van 2,5 km over de weg, is een ambitieuze doelstelling die huidige situatie zou moeten verbeteren.

Daarnaast vraagt de UVCW dat de gemeenten hun behoefte aan geldautomaten kunnen kenbaar maken en dat met hen wordt overlegd over de locatie ervan. De lokale besturen staan immers het dichtst bij de

Outre la distribution en ATM sur le territoire, l'évaluation devrait aussi porter sur les aspects qualitatifs des implantations des appareils: possibilité de dépôt; accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, les personnes malvoyantes et les personnes âgées; propreté; gestion des pannes de distributeurs, etc. Les pouvoirs locaux insistent également sur la nécessaire sécurité autour de ces points de retrait et d'apport d'argent.

Pour le surplus, l'UVCW a fait part de son avis à la commission concernant la proposition de loi (Meyrem Almaci et consorts) visant à garantir la présence de distributeurs de billets et de terminaux sur l'ensemble du territoire (DOC 56 0091) et la proposition de loi (Youssef Handichi, Anthony Dufrane) modifiant la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit, visant à prévoir des critères de répartition et d'accessibilité des distributeurs automatiques de billets (DOC 56 0632). Ces propositions de loi visent notamment à atteindre les objectifs suivants:

— qu'au minimum 95 % de la population ait accès à un distributeur dans les 2,5 km de son domicile par la route;

— qu'au minimum 98 % de la population ait accès à un distributeur dans les 5 km de son domicile par la route; et

— qu'il y ait un seuil de 1500 habitants par distributeur.

En 2023, l'UVCW plaidait pour que soient définis et communiqués des critères clairs et spécifiques, en termes de taux de couverture, de nombre d'habitants se situant à une distance maximale, par la route, d'un distributeur de billets, et avec au moins un distributeur par commune, permettant de déterminer le nombre de distributeurs de billets et leur répartition sur l'ensemble de la Belgique. Les objectifs évoqués dans ces propositions de loi semblent correspondre aux recommandations issues du rapport de recherche n° 49 de l'IWEPS (*Assurer l'accès de la population wallonne aux distributeurs de billets*) et rejoignent les attentes de l'UVCW. Le seuil de 95 % de la population ayant accès à un distributeur dans un rayon de 2,5 km par route est notamment un objectif ambitieux qui devrait permettre d'améliorer la situation actuelle.

En outre, l'UVCW demande que les communes puissent communiquer leurs besoins en distributeurs de billets et que la concertation pour déterminer les emplacements des distributeurs se fasse avec elles.

burgers en zijn het best op de hoogte van wat zich op hun grondgebied afspeelt en van de aspecten waarmee rekening moet worden gehouden.

Tot slot herhaalt mevrouw Witters dat het de taak van de banken en niet van de lokale besturen is hun klanten cashgeld ter beschikking te stellen.

3. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Omérine Platiau, juridisch adviseur, Brulocalis

Mevrouw Omérine Platiau (Brulocalis) licht toe dat Brulocalis een enquête heeft gehouden onder de Brusselse gemeenten om een beeld te krijgen van de knelpunten in het veld. Die enquête had onder meer tot doel de aandachtspunten in kaart te brengen aangaande de toegang tot geldautomaten in de gemeenten en inzake de uitvoering van het akkoord van 31 maart 2023 tussen de federale regering en de banksector over geldautomaten (hierna: het ATM-protocol). De spreekster geeft een overzicht van de belangrijkste conclusies van die enquête.

Onbeschikbaarheid van geldautomaten

De meeste ondervraagde gemeenten geven aan dat ze van handelaars of burgers geregeld klachten hebben ontvangen en nog steeds ontvangen over het verminderende aantal geldautomaten op hun grondgebied, met name in winkelzones.

Bijna de helft van de gemeenten zegt honderden klachten te hebben ontvangen. Er was ook een petitie met 1200 handtekeningen. Sommige klachten worden intern behandeld door de gemeentediensten bevoegd voor Economie en Handel.

Daarnaast worden problemen gemeld op het vlak van bevoorrading en technisch onderhoud. Die factoren hebben ontegenzeggelijk een negatieve invloed op de beschikbaarheid van geldautomaten voor burgers en professionals.

Een specifiek Brussels stedelijk weefsel

De gemeenten in de enquête willen vooral de automaten in de winkelzones behouden om de lokale economische dynamiek te ondersteunen. Voorts willen ze een betere spreiding over de woonwijken opdat alle doelgroepen er vlot toegang toe krijgen.

Gezien de grootte van de Brusselse gemeenten, de bevolkingsdichtheid en de sociaaleconomische kenmerken van bepaalde wijken verkiezen ze het behoud van ten minste één automaat binnen een straal van een

Ce sont, en effet, les pouvoirs locaux qui sont au plus proche des citoyens et qui connaissent mieux les réalités et contraintes de leur territoire.

Enfin, Mme Witters réitère que la mise à disposition d'espèces à leurs clients est du ressort des banques et non des pouvoirs locaux.

3. Exposé introductif de Mme Omérine Platiau, conseillère juridique, Brulocalis

Mme Omérine Platiau (Brulocalis) explique que Brulocalis a lancé un sondage à destination des communes bruxelloises afin d'obtenir un aperçu des difficultés de terrain. Ce sondage avait notamment pour but de mettre en évidence les points d'attention concernant l'accès aux distributeurs dans les communes et la mise en œuvre de l'accord du 31 mars 2023 conclu entre le gouvernement fédéral et le secteur bancaire relatif aux distributeurs automatiques de billets (ci-après: le protocole ATM). L'intervenante donne une vue d'ensemble des principales conclusions de ce sondage.

Indisponibilité des distributeurs automatiques de billets

La majorité des communes sondées précise avoir reçu et recevoir encore régulièrement des plaintes de commerçants ou de citoyens concernant la raréfaction des distributeurs sur leur territoire, notamment à proximité des zones commerciales.

Presque la moitié des communes disent avoir reçu des centaines de plaintes, dont une pétition de 1200 signataires. Certaines plaintes sont suivies en interne au service Économie/Commerce des communes.

De plus, des problèmes de ravitaillement et de maintenance technique sont relayés. Ces facteurs nuisent incontestablement à l'accessibilité et à la disponibilité des distributeurs automatiques de billets pour les citoyens et les professionnels.

Un tissu urbain bruxellois spécifique

Les communes répondantes souhaitent surtout garder les distributeurs automatiques dans les quartiers commerçants pour soutenir le dynamisme économique de ceux-ci, et aimeraient les répartir dans les zones résidentielles pour garantir un accès aisé aux distributeurs pour tous les types de publics.

Étant donné la taille des communes bruxelloises, la densité ou les particularités socio-économiques de certains quartiers, celles-ci préféreraient garder au moins un distributeur dans un rayon d'un kilomètre, ou

kilometer, of een aanpak afgestemd op de verschillende stedelijke contexten.

In sommige wijken stellen gemeenten een tekort aan geldautomaten vast. Bepaalde gemeenten pleiten daarom voor een spreiding van geldautomaten per wijk, met het oog op een gelijkmatige verdeling over het grondgebied.

Sommige gemeenten hebben bij Batopin voorstellen ingediend voor de plaatsing van geldautomaten. Die voorstellen werden echter niet door Batopin aanvaard omdat ze niet voldeden aan bepaalde criteria die het consortium oplegt: er moet een parkeerplaats in de buurt zijn, de gevelbreedte moet minimaal vijf meter bedragen, er moet vloerverwarming zijn enzovoort. Die voorwaarden belemmeren onmiskenbaar een betere toegang tot en de beschikbaarheid van geldautomaten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Naast de bovengenoemde beperkingen lijkt de daadwerkelijke plaatsing van automaten in sommige gemeenten ook te worden vertraagd door discussies over de bepalingen van huurovereenkomsten of domeinconcessies.

Mevrouw Platiau merkt ook op dat bepaalde automaten in metrostations zijn geplaatst in de plaats van MIVB-loketten, omdat die locaties gratis zijn. Dat leidt tot een risico op een oneerlijke spreiding van de geldautomaten.

Behoefte aan veiligheid

Volgens mevrouw Platiau hechten de gemeenten veel belang aan de veiligheid in en rond geldautomaatlocaties. Het gebeurt niet zelden dat daklozen er hun slaapplek inrichten of er bedelen. De geleidelijke sluiting van de loketten in de kantoren heeft ertoe geleid dat dergelijke zaken zich vaker voordoen en leidt beslist tot een onveiligheidsgevoel.

In dat verband vestigt Brulocalis met name de aandacht op de verplichting van de exploitant (eigenaar, huurder of concessiehouder van het gebouw) om zijn eigendom met de nodige zorgvuldigheid te beheren, ook inzake de handhaving van de veiligheid.

Minder kleine handelszaken

De deelnemers aan de enquête hebben een parallel getrokken tussen de geleidelijke verdwijning van de geldautomaten en het verdwijnen van de kleine handelszaken op hun grondgebied. Winkels verdwijnen of worden minder aantrekkelijk voor consumenten in

une approche sur mesure en fonction des différents tissus urbains.

Dans certains quartiers, les communes relèvent un déficit de distributeurs automatiques. Certaines communes préconisent dès lors un déploiement de distributeurs automatiques par quartier pour avoir une répartition équitable sur le territoire.

Certaines communes ont fait des propositions d'emplacement de distributeurs automatiques à Batopin. Cependant, ces propositions n'ont pas été retenues par Batopin car elles ne remplissaient pas certains critères imposés par le consortium: exigence d'un parking à proximité, exigence d'une largeur de façade de minimum cinq mètres, exigence d'un chauffage au sol, etc. Ces conditions entravent indubitablement le développement de l'accès et de la disponibilité des distributeurs automatiques en Région de Bruxelles-Capitale.

De plus, dans certaines communes, en plus des contraintes susmentionnées, des discussions relatives aux dispositions des contrats de bail ou des concessions domaniales semblent allonger le déploiement effectif des distributeurs automatiques.

Mme Platiau relève encore que certains distributeurs automatiques sont implémentés dans les stations de métro à la place des guichets de la STIB, car les emplacements sont cédés gratuitement. De telles situations mènent à un risque de répartition inéquitable des distributeurs de billets.

Un besoin de sécurité

Selon Mme Platiau, la sécurité dans et aux abords des points cash constitue une vraie préoccupation des communes. Des phénomènes de squat et de mendicité y sont observés. La fermeture progressive des guichets dans les agences a amplifié ces phénomènes et amène indubitablement un sentiment d'insécurité.

Dans ce contexte, Brulocalis souhaite attirer notamment l'attention sur l'obligation qui pèse sur l'exploitant (propriétaire, locataire ou concessionnaire des lieux) de gérer son bien en bon père de famille, y compris en ce qui concerne le maintien de la sécurité.

Disparition des petits commerces

Les participants au sondage n'ont pas manqué de mettre en parallèle cette disparition progressive des distributeurs avec celle des petits commerçants sur leur territoire. Des commerces disparaissent, ou sont moins attrayants pour les consommateurs en comparaison

vergelijking met supermarkten en online winkels wanneer hun klanten niet langer gemakkelijk toegang hebben tot contant geld.

Op lokale markten, maar ook kermissen, braderieën, rommelmarkten enzovoort wordt nog veelal contant betaald. De directe weerslag is dus economisch, maar ook sociaal, aangezien ouderen of slachtoffers van de digitale kloof kwetsbaarder worden. Voorts wordt vastgesteld dat bepaalde plekken meer dan andere worden getroffen door de terugloop.

Gevolgen voor de fiscale ontvangsten

Naast het feit dat die geldautomaten belangrijk zijn voor het economisch weefsel en het samenleven in de gemeenten, heeft de afschaffing ook fiscale gevolgen. De meeste lokale besturen hebben immers in hun gemeentereglement een jaarlijkse belasting opgenomen die op elke geldautomaat op hun grondgebied wordt geheven. Naarmate de geldautomaten verdwijnen, dalen dus ook de gemeentelijke ontvangsten.

Het akkoord over de toegang tot geldautomaten voorziet met name in de mogelijkheid voor de ATM-operatoren om geldautomaten te sluiten, na overleg met de Nationale Bank van België en de federale regering, indien er minder dan 20.000 geldafhalingen per jaar aan plaatsvinden en/of indien de erop geheven gemeente- of gewestbelasting zal stijgen (met uitzondering van een ingecalculeerde indexering). De gemeenten die de dienstverlening in de huidige toestand willen handhaven, hebben echter de mogelijkheid om financieel bij te dragen in de kosten ten laste van de ATM-operator. Dan wordt de ATM sowieso behouden.

In de plaats van elke ATM die in voorkomend geval wordt gesloten, moet er een nieuwe ATM worden geplaatst met het oog op het behoud van het evenwicht inzake toereikende beschikbaarheid en bereikbaarheid van ATM's. Het akkoord bepaalt met name dat een nieuwe ATM moet worden geplaatst in de stedelijke zone van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of in de stedelijke zones van provincies waar het aantal inwoners per ATM groter is dan 2500, met de mogelijkheid om die ATM te plaatsen op een bestaande ATM-site.

In het licht van de voormelde elementen en de financiële weerslag voor de gemeenten acht Brulocalis het belangrijk dat het evenwicht inzake toereikende beschikbaarheid en bereikbaarheid van geldautomaten behouden blijft, hetgeen een daadwerkelijke en doeltreffende uitrol van geldautomaten op het Brussels grondgebied impliceert.

des grandes surfaces et du commerce en ligne, lorsque leurs clients n'ont plus un accès aisé à l'argent liquide.

Les marchés locaux, mais aussi les foires, braderies, brocantes, etc. dépendent encore fortement de paiements en liquide. L'impact direct est donc économique, mais également social, avec une fragilisation des personnes plus âgées ou victimes de fracture numérique. D'autant plus que les suppressions seront importantes à certains endroits.

Conséquences sur les recettes fiscales

Outre le fait que ces distributeurs représentent un intérêt pour le tissu économique et le vivre-ensemble dans les communes, la suppression a également des conséquences fiscales. En effet, la plupart des administrations locales ont intégré à leur règlement communal une taxe annuelle appliquée à chaque appareil présent sur leur territoire. Leur suppression entraîne donc une perte pour les recettes communales.

Le protocole ATM prévoit notamment la possibilité de fermer un distributeur de billets, après validation de la Banque nationale de Belgique et du gouvernement fédéral, s'il génère moins de 20.000 retraits d'espèces par an et/ou s'il est soumis à une augmentation (à l'exception d'une indexation prévue) d'une taxe communale ou régionale. Cependant, les communes souhaitant maintenir le service en l'état ont la possibilité de contribuer financièrement aux coûts de ce maintien au profit de l'opérateur ATM.

En contrepartie de chaque site d'ATM qui serait le cas échéant fermé, un nouveau distributeur de billets sera placé en vue de maintenir l'équilibre en termes de disponibilité et d'accessibilité satisfaisante des distributeurs; le protocole ATM prévoit notamment qu'un nouveau distributeur de billets sera créé dans la zone urbaine de la Région de Bruxelles-Capitale ou dans la zone urbaine d'une province, où le nombre d'habitants par distributeur est supérieur à 2500 habitants, avec la possibilité de placer cet appareil dans un site d'ATM existant.

Eu égard aux éléments susmentionnés et aux impacts financiers sur les communes, il est important, aux yeux de Brulocalis, que l'équilibre en termes de disponibilité et d'accessibilité des distributeurs de billets soit maintenu, ce qui implique un déploiement effectif et efficace sur le territoire bruxellois des distributeurs.

Mevrouw Platiau wijst er bovendien op dat de mogelijkheid om een geldautomaat te sluiten op grond van stijgende gemeentebelastingen volgens Brulocalis strijdig is met het in de Grondwet verankerde beginsel van fiscale autonomie van de gemeenten.

Formeel engagement van Batopin

De meeste gemeenten die hebben gereageerd, staan in contact met de federale overheid en/of Batopin om oplossingen uit te werken en nauwlettend in de gaten te houden welke geldautomaten zouden kunnen verdwijnen.

Drie gemeenten melden dat ze in de gemeenteraad moties hebben aangenomen om de toegang tot contant geld op hun grondgebied zoveel mogelijk te behouden.

De gemeenten vinden het echter jammer dat ze van Batopin geen enkele formele toezegging hebben gekregen.

4. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Laura Clays, woordvoester, Testaankoop, en mevrouw Anne Fily, onderzoekskoördinatrice, Financité

Mevrouw Laura Clays (Testaankoop) licht toe dat Testaankoop voor dit dossier al jarenlang samenwerkt met OKRA en Financité. Zij benadrukt dat Belgen een groot tekort aan bankautomaten ervaren, sterker dan in andere landen van de eurozone. Uit het SPACE-onderzoek van de ECB uit 2024 blijkt dat 23 % van de Belgen een moeilijke toegang tot cash ervaart. Dat percentage ligt aanzienlijk hoger dan elders in Europa. Dat gevoel komt niet uit de lucht vallen, nu het aantal bankautomaten in ons land de voorbije jaren sterk gedaald is en nu ver onder het Europese gemiddelde ligt. Volgens de Europese Centrale Bank waren er eind 2024 in België 307 bankautomaten per miljoen inwoners, terwijl het gemiddelde in de eurozone beduidend hoger (725) ligt. In 2016 zat België nog boven het gemiddelde in de eurozone.

Deze snelle daling verklaart het wijdverspreide ongenoegen, dat in alle gewesten aanwezig is. Uit een bevraging van Testaankoop blijkt dat in zowel Vlaanderen als Wallonië en Brussel een grote meerderheid van de burgers (resp. 70, 79 en 67 %) vindt dat er te weinig automaten zijn. Belgen willen de mogelijkheid behouden cash te betalen. Het SPACE-onderzoek toont dat 60 % van de Belgen het belangrijk vindt cash te kunnen betalen. Een recente bevraging van Euroconsumers bevestigt dit: ongeveer 85 % van de Belgen vindt dat cash overal geaccepteerd moet worden, zonder bijkomende kosten. Opvallend is dat ook jongeren onder de 18 dit

Du reste, Mme Platiau relève que la possibilité de fermeture d'un distributeur de billets, justifiée par l'augmentation des taxes communales, entre en contradiction, à l'avis de Brulocalis, avec le principe constitutionnel d'autonomie fiscale des communes.

Un engagement formel de Batopin

La majorité des communes répondantes sont en contact avec les autorités fédérales et/ou avec Batopin afin de rechercher des pistes de solution et de suivre de près quels distributeurs risquent d'être supprimés.

Trois communes mentionnent avoir adopté des motions en conseil communal, visant à préserver au maximum l'accès à l'argent liquide sur leur territoire.

Les communes regrettent toutefois qu'aucun engagement formel n'ait été reçu de la part de Batopin.

4. Exposé introductif de Mme Laura Clays, porte-parole, Testachats, et de Mme Anne Fily, coordinatrice de la recherche, Financité

Mme Laura Clays (Testachats) annonce que Testachats travaille avec OKRA et Financité sur ce dossier depuis de nombreuses années. Elle souligne que les Belges sont confrontés à une pénurie importante de distributeurs de billets, plus prononcée que dans les autres pays de la zone euro: selon l'enquête SPACE 2024 de la BCE, 23 % des Belges déclarent rencontrer des difficultés pour accéder à de l'argent liquide. Ce pourcentage est nettement plus élevé qu'ailleurs en Europe. Et ce sentiment ne vient pas de nulle part, car dans notre pays, le nombre de distributeurs de billets a fortement diminué ces dernières années et se situe aujourd'hui bien en dessous de la moyenne européenne. Selon la Banque centrale européenne, la Belgique comptait 307 distributeurs automatiques par million d'habitants fin 2024, soit nettement moins que la moyenne de la zone euro (725). En 2016, pourtant, la moyenne belge était encore supérieure à celle de la zone euro.

Ce rapide déclin explique le mécontentement généralisé, qui s'observe dans toutes les régions. Une enquête de Testachats révèle qu'en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles, une large majorité des citoyens (70 %, 79 % et 67 %, respectivement) estime qu'il n'y a pas suffisamment de distributeurs automatiques. Les Belges veulent conserver la possibilité de payer en argent liquide. L'enquête SPACE montre que 60 % des Belges jugent important de pouvoir payer en espèces. Une enquête récente d'Euroconsumers le confirme: environ 85 % des Belges pensent que l'argent liquide doit être accepté partout, sans frais supplémentaires. Fait intéressant:

standpunt delen. Toch zijn het vooral ouderen die het meest afhankelijk zijn van cash. Mevrouw Clays wijst erop dat er in veel bevestigingen geen respondenten ouder dan 74 jaar worden opgenomen, waardoor de besognes van deze groep een blinde vlek vormen. Nochtans is deze groep het meest kwetsbaar. Men weet dat 15 % van de gepensioneerden geen internet gebruikt en dus niet kan internetbankieren. Uit een studie van de Koning Boudewijnstichting blijkt dat in de leeftijdsgroep van 65 tot 74 jaar, maar liefst 61 % digitaal kwetsbaar is: zij gebruiken geen internet of beschikken over zwakke digitale vaardigheden, waardoor zij hun financiën niet eenvoudig online kunnen regelen. Deze groepen zijn dus meer dan anderen afhankelijk van cash.

Mevrouw Anne Fily (Financité) stelt vast dat er tot nu toe geen publieke communicatie is geweest over de uitvoering van het protocol dat op 31 maart 2023 tussen de federale regering en Febelfin werd ondertekend, terwijl de deadline voor implementatie – eind 2025 – met rasse schreden nadert.

Bij gebrek aan publieke informatie heeft Financité zelf een analyse gemaakt op basis van de gegevens die beschikbaar zijn via de website van Batopin alsook via de website *ikzoekengeldautomaat.be* van Febelfin, die alle geldautomaten in België inventariseert, met uitzondering van die van Euronet. Mevrouw Fily licht toe dat het protocol voorziet in de installatie van 4061 geldautomaten, verspreid over 2369 sites, waarvan 970 cashpunten. Begin oktober 2025 waren daarvan slechts 751 cashpunten effectief operationeel. Daarnaast telde men nog 350 sites in agentschappen van de vier grote banken (KBC, Belfius, BPN Paribas Fortis en ING), die op termijn allemaal verdwijnen, en 1328 sites beheerd door bpost (422) en andere banken die geen lid zijn van Batopin (voornamelijk Crelan en Argenta, resp. 426 en 307).

Mevrouw Fily legt uit dat Financité ook een vergelijking heeft gemaakt tussen het aantal geldautomaten en de omvang van de banken. Zij herinnert eraan dat vóór het Batopin-project de vier grote banken van het land bijna driekwart van de geldautomaten beheerden. Vandaag vertegenwoordigen die vier banken (inclusief de Batopin-cashpunten) nog slechts 54 % van het totale aantal automaten, terwijl ze 78 % van het totale klantenbestand en niet minder dan 87 % van het balanstotaal vertegenwoordigen.

Aan de hand van een kaart toont zij de stand van zaken van het Batopin-project, met daarop de automaten die al operationeel zijn en die welke gepland zijn. De rode punten op de kaart geven de locaties aan waarvoor nog geen site gevonden is. Mevrouw Fily vindt het frappant

les jeunes de moins de 18 ans sont également de cet avis. Pourtant, ce sont surtout les personnes âgées qui dépendent le plus de l'argent liquide. Mme Clays souligne que de nombreuses enquêtes excluent de leur échantillon les personnes âgées de plus de 74 ans. Les difficultés rencontrées par cette population constituent ainsi un angle mort. C'est pourtant ce groupe qui est le plus vulnérable. 15 % des retraités n'utilisent pas Internet et ne peuvent donc pas bénéficier de services bancaires en ligne. Une étude de la Fondation Roi Baudouin révèle que dans la tranche d'âge des 65-74 ans, pas moins de 61 % sont vulnérables sur le plan numérique: ils n'utilisent pas Internet ou ont de faibles compétences numériques, de sorte qu'ils ne peuvent pas gérer aisément leurs finances en ligne. Ces populations sont donc plus dépendantes que d'autres de l'argent liquide.

Mme Anne Fily (Financité) constate que la mise en œuvre du protocole signé entre le gouvernement fédéral et Febelfin le 31 mars 2023 n'a encore fait l'objet d'aucune communication publique, alors que la date limite d'implémentation – fin 2025 – approche à grands pas.

Faute d'informations publiques, Financité a mené sa propre analyse sur la base des données publiées sur le site de Batopin ainsi que sur le site *jechercheundistributeurdebillets.be* développé par Febelfin, qui répertorie tous les DAB présents en Belgique, à l'exception de ceux d'Euronet. Mme Fily ajoute que le protocole prévoit l'installation de 4061 distributeurs répartis sur 2369 sites, dont 970 points cash. Début octobre 2025, seuls 751 de ces points cash étaient effectivement opérationnels. Par ailleurs, on comptait encore 350 sites dans des agences des quatre grandes banques (KBC, Belfius, BPN Paribas Fortis et ING), tous appelés à disparaître, ainsi que 1328 sites gérés par bpost (422) et d'autres banques non-membres de Batopin (principalement Crelan et Argenta, avec 426 et 307 respectivement).

L'oratrice ajoute que Financité a également établi une comparaison entre le nombre d'automates et la taille des banques. Elle rappelle qu'avant le projet Batopin, les quatre grandes banques du pays géraient près des trois quarts des distributeurs de billets. Aujourd'hui, ces quatre banques (points cash Batopin inclus) ne représentent plus que 54 % du nombre total de distributeurs, alors qu'elles desservent 78 % de la clientèle et représentent pas moins de 87 % du bilan.

À l'aide d'une carte reprenant les automates déjà opérationnels et ceux qui sont prévus, elle illustre l'état d'avancement du projet Batopin. Les points rouges sur la carte désignent les endroits où aucun site n'a encore été trouvé. Mme Fily s'étonne que Batopin ait récemment

dat Batopin in een recente communicatie gewag maakte van moeilijkheden om locaties te vinden in Wallonië, terwijl de kaart aantoont dat Batopin over heel België nog op zoek is naar sites.

De gastsprekerster legt uit dat Financité, op basis van dezelfde bronnen, ook het aantal gemeenten heeft opge-lijst waar slechts één site met geldautomaten aanwezig is. Zij kwam tot de conclusie dat er 127 gemeenten zijn met slechts één locatie. Daarbij blijkt het belang van bpost groot: van deze 127 sites worden er 66 door bpost beheerd, 41 betreffen een Batopin-cashpunt en 11 worden uitgebaat door Crelan.

Het protocol uit 2023 heeft onder meer ten doel de bereikbaarheid op de locaties die eind 2021 goed bediend waren te behouden, en die op de locaties die eind 2021 slecht bediend waren te verbeteren. In het protocol wordt het grondgebied opgedeeld in drie categorieën, naargelang van de bevolkingsdichtheid: rurale, intermediaire en stedelijke zones, met respectievelijk toegang tot een automaat binnen 5 km, 3 km en 2 km via de weg.

De sprekerster legt uit dat de dekkingspercentages per zone en per provincie voor 2021 werden gecommuniceerd, maar dat de doelstellingen voor 2025, zoals onderhandeld door de ondertekenaars van het protocol, niet publiek zijn gemaakt. Dit vormt een probleem, vooral voor provincies zoals Luxemburg, Namen en Henegouwen, waar de dekking eind 2021 in de rurale zones relatief laag was. Zo bedroeg de dekking in Luxemburg 52,19 % en in Namen 56,36 %. Tegen eind 2025 is in deze provincies slechts één bijkomend punt voorzien in rurale zones, wat sowieso onvoldoende is om de dekking betekenisvol te verbeteren.

Mevrouw Fily geeft aan dat haar organisatie, Testaankoop en Okra de *Commission d'accès aux documents administratifs* (CADA) hebben ingeschakeld om toegang te krijgen tot de bijlage met de doelstellingen voor 2025. Hoewel de CADA hen in het gelijk stelde, weigerde de federale regering destijds de gegevens vrij te geven. Daarom is de zaak nu aanhangig bij de Raad van State, waarvan de beslissing binnenkort wordt verwacht.

Ook in de intermediaire zones, vooral dan in de provincie Namen (49,75 %) en in mindere mate Waals-Brabant, Luxemburg en Henegouwen, was de dekking eind 2021 laag. Volgens mevrouw Fily is het belangrijk een zicht te krijgen op de actuele situatie, nu de implementatie van het protocol bijna afgerond zou moeten zijn. Zij hoopt dat de hoorzitting tijdens de namiddagvergadering, waarop onder andere Batopin zal worden gehoord, ter zake enige klaarheid zal scheppen.

fait état de difficultés à trouver des emplacements en Wallonie, alors que la carte montre que toute la Belgique est concernée.

L'oratrice ajoute que Financité, se basant sur les mêmes sources, a également répertorié le nombre de communes ne comptant qu'un seul site équipé de distributeurs, et en a dénombré 127. L'inventaire a mis en lumière l'importance de bpost, qui gère 66 sites sur ces 127, tandis que 41 sont un point cash Batopin et 11 sont équipés par Crelan.

Le protocole 2023 prévoyait notamment de "Maintenir l'accessibilité dans les endroits bien desservis fin 2021 et l'améliorer dans les endroits mal desservis fin 2021". Dans ce cadre, il divise le territoire en trois catégories, en fonction de la densité de population: zones rurales, intermédiaires et urbaines, avec un accès à un distributeur par la route à moins de 5 km, de 3 km et de 2 km respectivement.

L'oratrice ajoute que si les taux de couverture par zone et par province ont été communiqués pour 2021, les objectifs pour 2025, tels qu'ils ont été négociés par les signataires du protocole, n'ont pas été rendus publics. Cela pose un problème, en particulier pour des provinces comme le Luxembourg, Namur et le Hainaut où, à la fin 2021, le taux de couverture était relativement faible dans les zones rurales: 52,19 % pour la province du Luxembourg et 56,36 % pour la province de Namur. D'ici la fin 2025, un seul point supplémentaire est prévu dans les zones rurales de ces provinces, ce qui est insuffisant pour améliorer significativement la couverture.

Mme Fily rappelle que son organisation, Testachats et Okra ont saisi la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) pour pouvoir consulter l'annexe contenant les objectifs 2025. Bien que la CADA leur ait donné raison, le gouvernement fédéral de l'époque a refusé de publier ces données. Ils ont donc saisi le Conseil d'État, dont la décision est attendue prochainement.

Dans les zones intermédiaires, la couverture était également faible fin 2021, notamment dans la province de Namur (49,75 %), mais aussi, quoique dans une moindre mesure, dans le Brabant wallon, le Luxembourg et le Hainaut. Mme Fily juge important de savoir où en sont les choses actuellement, puisque la mise en œuvre du protocole devrait être pratiquement achevée. Elle espère que l'audition de l'après-midi, durant laquelle interviendra notamment Batopin, clarifiera la situation.

Voor de stedelijke zones waren de dekkingspercentages eind 2021 aanzienlijk beter. Hier betreft het probleem voornamelijk het afstandscriterium van 2 km. In grote steden verplaatsen mensen zich meestal te voet, waardoor 2 km te ver is. Het Brussels Parlement heeft bijvoorbeeld geoordeeld dat een redelijke afstand in stedelijke context niet meer dan 1 km mag bedragen.

Mevrouw Fily geeft aan dat Financité, op basis van dezelfde bronnen, ook het aantal sites per inwoner heeft onderzocht. Zij stelt vast dat dit cijfer in Brussel het laagst is, met 1,44 sites per 10.000 inwoners. Dit is volgens haar een belangrijke indicator; niet enkel de afstand tot een automaat telt, ook het risico op wachtrijen in dichtbevolkte gebieden moet in aanmerking worden genomen.

Voorts heeft Financité, nog steeds op grond van dezelfde bronnen, het aantal sites met automaten zonder stortingsfunctie in kaart gebracht. Vooral in het zuiden van het land zijn meerdere aangrenzende gemeenten getroffen, waardoor langere afstanden moeten worden afgelegd om geld te storten. Dit treft niet alleen handelaars, maar ook particulieren aangezien eerstgenoemden hierdoor soms minder geneigd zijn om cashbetalingen te aanvaarden.

Verder wijst mevrouw Fily erop dat er begin oktober 2025 186 gemeenten waren zonder automaten die 24 uur op 24 toegankelijk zijn.

Eerder was er al sprake van toegankelijkheidsproblemen. De spreekster illustreert dit met enkele voorbeelden: automaten in metrostations die gesitueerd zijn ná de toegangspoortjes en derhalve enkel bereikbaar zijn voor reizigers van de MIVB, of nog automaten die niet of onvoldoende bevoorraad worden, of niet snel genoeg hersteld, zoals recent op het Sint-Gillisvoorplein waar van de drie toestellen slechts één werkte, hetgeen lange wachtrijen veroorzaakte tijdens de markt.

Een ander probleem betreft de keuze van biljetten. Uit de beschikbare gegevens (die enkel betrekking hebben op bpost en de Batopin-cashpunten) blijkt dat er grote verschillen zijn tussen netwerken. Zo biedt 72,54 % van de bpost-automaten biljetten van 5 euro aan, tegenover slechts 37,21 % van de cashpunten. Voor biljetten van 10 euro is de situatie nog problematischer: slechts 11,2 % van de Batopin-automaten biedt deze coupures aan. Biljetten van 20 en 50 euro zijn daarentegen veel vaker beschikbaar.

Mevrouw Fily bespreekt ook de evolutie van cashopnames op basis van cijfers van de ECB. Sinds de coronacrisis is er een sterke daling van het aantal opnames

Pour les zones urbaines, les taux de couverture étaient nettement meilleurs fin 2021. Ici, le problème porte principalement sur le critère de distance de 2 km. Dans les grandes villes, les déplacements se font généralement à pied, et une distance de 2 km est donc bien trop importante. Le Parlement bruxellois a par exemple estimé qu'en ville, une distance raisonnable ne devrait pas dépasser 1 km.

Mme Fily déclare que Financité, à partir des mêmes sources, a également examiné le nombre de sites par habitant. Elle note que c'est à Bruxelles que ce chiffre est le plus bas, avec 1,44 site pour 10.000 habitants. Il s'agit là, à son sens, d'un indicateur important. La distance jusqu'à un distributeur n'est pas le seul critère pertinent; le risque de files d'attente dans les zones densément peuplées doit également être pris en considération.

Par ailleurs, toujours à partir des mêmes sources, Financité a répertorié le nombre de sites où la fonction dépôt n'est pas disponible. Dans le sud du pays, en particulier, plusieurs communes limitrophes sont concernées. Les distances à parcourir pour déposer des espèces se sont ainsi allongées. Tant les commerçants que les consommateurs sont affectés, les premiers pouvant parfois de ce fait se montrer plus réticents à accepter les paiements en liquide.

Mme Fily ajoute que début octobre 2025, 186 communes ne disposaient pas de distributeurs automatiques accessibles 24 heures sur 24.

Les problèmes d'accessibilité ont déjà été évoqués. L'oratrice en donne quelques illustrations: automates installés après les portiques dans des stations de métro et donc uniquement accessibles aux passagers de la STIB, distributeurs pas ou insuffisamment approvisionnés, ou pannes qui ne sont pas réparées assez rapidement, comme récemment sur le Parvis de Saint-Gilles où un seul des trois distributeurs fonctionnait, provoquant de longues files d'attente pendant le marché.

Le choix des billets est un autre problème. Les données disponibles (relatives uniquement à bpost et aux points cash de Batopin) révèlent de grandes différences entre les réseaux: 72,54 % des automates de bpost proposent des billets de 5 euros, contre 37,21 % seulement des points cash. La différence est encore plus marquée pour les billets de 10 euros, puisque seuls 11,2 % des distributeurs Batopin proposent ces coupures. En revanche, les billets de 20 et 50 euros y sont beaucoup plus souvent disponibles.

Mme Fily évoque également l'évolution des retraits en espèces, sur la base des chiffres de la BCE. Depuis la crise sanitaire, tant le nombre de retraits que les montants

alsook van de bedragen die worden afgehaald. De verhoging van de limiet voor contactloze betalingen van 25 naar 50 euro heeft dit proces versneld. Toch lijkt er sinds 2022 een stabilisatie op te treden, met een (lichte) stijging van zowel het aantal opnames als de opgenomen bedragen.

De spreekster vestigt de aandacht op een bepaling in het protocol die Batopin machtigt om automaten met minder dan 20.000 opnames per jaar te verwijderen. Het aantal opnames per jaar stijgt sinds 2022, met een gemiddelde van 34.149 opnames per automaat. Maar het is niet duidelijk welke automaten de grens van 20.000 niet halen en dus bedreigd zijn. Er is een grote kans dat deze zich in landelijke gebieden bevinden.

Het protocol voorziet ook in een herzieningsclausule wanneer het totale aantal opnames met meer dan 10 % per jaar daalt voor alle beheerders samen. Momenteel wordt zoals gezegd eerder een lichte stijging van het totale aantal opnames vastgesteld.

In het algemeen stelt men vast dat mensen minder vaak naar een geldautomaat gaan, maar dat het gemiddelde bedrag per opname toeneemt: het bedroeg 140 euro in 2019 en is gestegen naar 198 euro in 2024.

Mevrouw Laura Clays (Testaankoop) vestigt de aandacht op het belang van de toegankelijkheid van bankautomaten voor iedereen, inclusief ouderen en personen met een handicap. In het huidige protocol staat enkel een clausule die stelt dat toegang tot de lokalen “indien mogelijk” moet worden gegarandeerd voor deze groepen. Volgens haar is dit een vage formulering die in de praktijk weinig verplichtingen oplegt, waardoor automaten in de praktijk vaak onvoldoende toegankelijk zijn.

Unia heeft hierover al meldingen ontvangen. Het gaat bijvoorbeeld om automaten waarvan de toetsenborden te hoog geplaatst zijn, waardoor personen in een rolstoel er niet bij kunnen en dus geen geld kunnen afhalen. Ook slechtzienden ondervinden problemen: zij krijgen wel auditieve bijstand, maar die verloopt standaard in het Engels. Unia beschouwt dit als een vorm van indirecte discriminatie, en Testaankoop sluit zich daarbij aan.

Mevrouw Clays sluit haar tussenkomst af met enkele beleidsaanbevelingen. Zij stelt dat Batopin haar engagementen niet nakomt en dat dit te wijten is aan het protocol, dat te vrijblijvend en niet afdwingbaar is en te veel achterpoortjes bevat. Bovendien lopen alle verplichtingen af op 31 december 2027, waarna er geen garanties meer zouden zijn.

retirés ont nettement diminué. Le relèvement de la limite des paiements sans contact, passée de 25 à 50 euros, a accéléré ce processus. Une stabilisation peut toutefois être observée depuis 2022, avec une (légère) augmentation du nombre de retraits ainsi que des montants retirés.

L'oratrice évoque ensuite une disposition du protocole qui autorise Batopin à supprimer les distributeurs générant moins de 20.000 retraits par an. Le nombre annuel de retraits est en hausse depuis 2022, avec une moyenne de 34.149 retraits par automate, mais nous ignorons quels distributeurs exactement n'atteignent pas la barre des 20.000 retraits et sont donc menacés. Les chances sont grandes qu'ils se trouvent dans des zones rurales.

Le protocole prévoit également une clause de révision en cas de diminution de plus de 10 % par an du nombre total de retraits, tous gestionnaires confondus. Comme il a été dit précédemment, nous observons plutôt, à l'heure actuelle, une légère hausse de ce nombre.

De manière générale, on constate une tendance à se rendre moins souvent au distributeur, mais que le montant moyen par retrait augmente: de 140 euros en 2019, il est passé à 198 euros en 2024.

Mme Laura Clays (Testachats) met en avant l'importance de l'accessibilité des distributeurs à l'ensemble de la population, y compris les aînés et les personnes en situation de handicap. Dans le protocole actuel, une seule clause se borne à stipuler que l'accessibilité des locaux doit être assurée à ces publics “si possible”. C'est là, estime-t-elle, une formulation vague et peu contraignante dans la pratique, avec pour conséquence concrète que les DAB sont souvent insuffisamment accessibles.

Unia a déjà reçu des signalements à ce sujet, notamment d'automates dont les claviers sont placés trop haut et donc hors d'atteinte pour les personnes en fauteuil roulant, qui ne peuvent les utiliser. Les personnes malvoyantes se heurtent également à des difficultés: une assistance auditive est présente, mais elle est par défaut en anglais. Unia y voit une forme de discrimination indirecte et Testachats est du même avis.

Mme Clays conclut son intervention par quelques recommandations politiques. Elle constate que Batopin ne respecte pas ses engagements, la faute en incombant au protocole, trop peu contraignant et truffé d'échappatoires. En outre, l'ensemble des obligations court jusqu'au 31 décembre 2027, après quoi il n'y aura plus de garanties.

Een groot pijnpunt is verder het gebrek aan transparantie. De cijfers van de NBB en Febelfin over het aantal automaten komen niet overeen, en het is uitzonderlijk moeilijk om een duidelijk overzicht te krijgen. Ook is er geen inzicht in de manier waarop Batopin beslist waar nieuwe automaten geplaatst worden. Daarom pleiten Testaankoop, Financité en OKRA ervoor om de verplichtingen van de banksector inzake spreiding en toegankelijkheid wettelijk vast te leggen, met duidelijke en objectieve criteria. Alleen zo kan de banksector ertoe worden gebracht zijn maatschappelijke rol werkelijk op te nemen. Als referentiepunt moet volgens mevrouw Clays het aantal automaten van december 2021 worden gebruikt, toen er nog ongeveer 5000 automaten waren.

Er werden al verschillende wetgevende voorstellen in die richting ingediend. De genodigde roept de commissie op om deze telkens met een open blik te behandelen en daarbij rekening te houden met de specifieke noden van kwetsbare groepen in de samenleving, in het bijzonder ouderen, personen met een beperking, mensen met beperkte digitale vaardigheden en mensen in sociale of financiële moeilijkheden.

5. Inleidende uiteenzetting van de heer Damien Gerard, auditeur-generaal, Belgische Mededingingsautoriteit (BMA)

De heer Damien Gerard (BMA) herinnert eraan dat het op basis van meldingen van Financité was dat de BMA op 1 april 2022 een onderzoek heeft geopend naar het Batopin-akkoord tussen de vier grootste banken van het land, nl. BNP Paribas Fortis, KBC, ING en Belfius. Na een grondig onderzoek heeft de BMA besloten de toezeggingen van de voornoemde banken, met een looptijd tot 2030, verbindend te verklaren.

De genodigde start met een korte schets van de context. Vanuit het standpunt van de BMA is Batopin een samenwerkingsovereenkomst tussen concurrenten, namelijk de vier grootste banken van België, die afgesproken hebben om hun netwerk van geldautomaten te bundelen. De kernvraag voor de BMA was of dit samenwerkingsakkoord de belangen van de consumenten negatief zou beïnvloeden. Het oorspronkelijke Batopin-project voorzag in de uitrol van 750 sites met in totaal 2240 geldautomaten. Dit impliceerde aanvankelijk een vermindering van 65 % van het aantal sites ten opzichte van het bestaande aantal sites in 2019.

De bredere context is die van een dalende vraag naar cash, vooral sinds de COVID-19-crisis, en een algemene afbouw van het aantal geldautomaten en bankkantoren in België.

Le manque de transparence constitue un problème majeur. Les chiffres de la BNB et de Febelfin sur le nombre de distributeurs ne concordent pas et il est extrêmement difficile d'avoir une vision claire de la situation générale. Il n'est pas non plus possible de savoir comment Batopin choisit l'emplacement des nouveaux DAB. Testachats, Financité et OKRA en appellent dès lors à couler dans une initiative législative les obligations du secteur bancaire en matière de répartition et d'accessibilité, avec des critères clairs et objectifs. C'est la seule façon d'amener le secteur bancaire à assumer réellement son rôle dans la société. Mme Clays estime que le nombre de distributeurs présents en décembre 2021 – environ 5000 – devrait servir de référence.

Plusieurs propositions législatives allant dans ce sens ont déjà été déposées. L'oratrice invite la commission à les examiner avec ouverture d'esprit, en prêtant une attention particulière aux besoins spécifiques des groupes vulnérables de notre société, notamment les publics âgés, en situation de handicap, moins familiarisés au numérique ou encore en difficulté sociale ou financière.

5. Exposé introductif de M. Damien Gerard, auditeur général, Autorité belge de la concurrence (ABC)

M. Damien Gerard (ABC) rappelle que c'est sur la base de signalements de Financité que l'ABC a ouvert, le 1^{er} avril 2022, une instruction sur l'accord Batopin conclu entre les quatre principales banques du pays, à savoir BNP Paribas Fortis, KBC, ING et Belfius. Après une enquête approfondie, l'ABC a décidé de rendre obligatoires les engagements des banques précitées jusques et y compris 2030.

L'invité débute son intervention par une brève présentation du contexte. L'Autorité estime que Batopin constitue un accord de coopération entre concurrents, *in casu* les quatre plus grandes banques belges, qui ont convenu de mettre en place un réseau intégré de distributeurs automatiques de billets. La question clé pour l'ABC était de savoir si cet accord de coopération porterait préjudice aux intérêts des consommateurs. Le plan Batopin initial prévoyait l'installation de 750 sites avec, au total, 2240 distributeurs de billets – soit une réduction de 65 % par rapport au nombre d'emplacements existants en 2019.

Le projet s'inscrit dans un contexte général de baisse de la demande d'espèces, surtout depuis la crise du COVID-19, et d'une diminution générale du nombre de DAB et d'agences bancaires en Belgique.

De vorige federale regering heeft op 31 maart 2023 een akkoord gesloten met Febelfin over de toegang tot geldautomaten. Dat akkoord was gebaseerd op een studie van de NBB en voorziet in de plaatsing, tegen eind 2025, van 207 extra sites boven op wat Batopin oorspronkelijk had gepland. Als gevolg daarvan heeft Batopin beslist om tegen eind 2025 een netwerk van 970 sites met ongeveer 2500 geldautomaten te installeren.

De heer Gerard legt uit dat de NBB-studie gebaseerd was op een projectie van de evolutie van de netwerken van de vier grote banken aan de hand van een reeks indicatoren. Het betrof dus een inschatting van het aanbod van cashdiensten. De BMA heeft daarentegen de omgekeerde invalshoek gekozen: de autoriteit heeft zich opgesteld vanuit het gebruikersperspectief, met focus op de vraagzijde, om de gevolgen van het Batopin-project voor de consumenten te beoordelen.

Het onderzoek heeft meer dan twee jaar geduurd, omdat het een reeks uitwisselingen met Batopin vereiste naar aanleiding van de negatieve conclusies die de BMA destijds had getrokken over de impact van het project. De gastspreker schetst de opeenvolging van stappen: een eerste reeks toezeggingen werd door Batopin voorgesteld in november 2024, gevolgd door een consultatie van marktactoren. Begin februari 2025 volgde een tweede voorstel van toezeggingen. De uiteindelijke beslissing werd, zoals vereist in dit domein, voorgelegd aan de Europese Commissie en werd op 24 maart 2025 aangenomen. De beslissing is beschikbaar op de website van de Autoriteit, samen met een persbericht en een Q&A².

De heer Gerard licht vervolgens toe wat de belangrijkste bekommernissen van de BMA waren bij de beoordeling van het Batopin-akkoord. Deze waren in wezen tweeërlei: de toegankelijkheid en de kwaliteit van dienstverlening.

Zoals aangegeven heeft de BMA het aspect van de toegankelijkheid benaderd vanuit de vraagzijde, dus vanuit het perspectief van de consumenten. Men wilde nagaan wat de impact van de samenwerkingsovereenkomst was op de gemiddelde afstand die Belgen moeten afleggen tot de dichtstbijzijnde geldautomaat. Daarvoor werd het nationale grondgebied als het ware opgedeeld in vierkanten van één 1 km², waarbij telkens een burger in het midden werd geplaatst. Op basis daarvan werd een kaart opgesteld met alle geldautomaten die in 2019 beschikbaar waren en de automaten die volgens de projecties van Batopin eind 2025 beschikbaar zouden zijn.

Uit de berekeningen bleek dat de gemiddelde afstand tot een automaat met ongeveer 25 % zou toenemen. Dit

Le 31 mars 2023, le gouvernement fédéral précédent a signé un accord avec Febelfin sur l'accès aux distributeurs automatiques de billets. Cet accord, basé sur une étude de la BNB, prévoit l'installation pour fin 2025 de 207 sites supplémentaires par rapport à ce que Batopin avait initialement prévu. En conséquence, Batopin a résolu de mettre en place, d'ici la fin 2025, un réseau de 970 sites comptant quelque 2500 distributeurs de billets.

M. Gerard explique que l'étude de la BNB se basait sur une projection de l'évolution des réseaux des quatre grandes banques à l'aide d'une série d'indicateurs. Il s'agissait donc d'une évaluation de l'offre de services cash. L'ABC, elle, a choisi la perspective inverse et adopté le point de vue de l'utilisateur, en mettant l'accent sur la demande, pour évaluer les conséquences du projet Batopin sur le consommateur.

L'instruction a duré plus de deux ans car elle a nécessité une série d'échanges avec Batopin, des suites des conclusions négatives que l'Autorité avait tirées à l'époque sur l'impact du projet. L'orateur décrit l'enchaînement des étapes: Batopin a proposé une première série d'engagements en novembre 2024. Les acteurs du marché ont ensuite été consultés. Une deuxième proposition d'engagements a suivi début février 2025. Conformément à la réglementation applicable dans ce domaine, la décision finale a été soumise à la Commission européenne et adoptée le 24 mars 2025. Elle est disponible sur le site web de l'Autorité, de même qu'un communiqué de presse et une série de Q&R².

M. Gerard expose ensuite les principales préoccupations de l'ABC lors de l'évaluation de l'accord Batopin. Elles étaient essentiellement de deux ordres: l'accessibilité et la qualité du service.

Comme indiqué précédemment, l'Autorité a abordé la question de l'accessibilité depuis l'angle de la demande, c'est-à-dire du point de vue des consommateurs. Il fallait évaluer l'impact de l'accord de coopération sur la distance moyenne parcourue par les Belges pour atteindre le distributeur le plus proche. Pour ce faire, le territoire national a été découpé en carrés de 1 km² en considérant qu'un utilisateur se trouve au milieu de chacun de ces carrés. Sur cette base, une carte reprenant tous les DAB disponibles en 2019 et ceux qui seraient disponibles fin 2025 selon les projections de Batopin a été établie.

Les calculs ont montré que la distance moyenne jusqu'à un distributeur augmenterait d'environ 25 %. Telle

² <https://www.bma-abc.be/nl/beslissingen/25-rpr-10-aud-batopin>

² <https://www.abc-bma.be/fr/decisions/25-rpr-10-aud-batopin>

zou de situatie zijn zonder het protocol dat in 2023 tussen Febelfin en de federale regering werd ondertekend. Dat protocol verbeterde de situatie aanzienlijk, maar compenseerde de afstandsverhoging niet volledig: er bleef nog een verschil van 9 % te overbruggen. Deze bevindingen vormen de kern van de conclusies van de BMA inzake toegankelijkheid.

Naarmate het aantal sites en automaten vermindert, neemt de intensiteit van gebruik per toestel toe, wat resulteert in een verhoogd risico op pannes, op het ontbreken van bepaalde coupures enzovoort. De BMA heeft daarom ook onderzocht wat de mogelijke impact van de gezamenlijke uitrol van geldautomaten door Batopin is op de kwaliteit van de dienstverlening, met bijzondere aandacht voor wachttijden en andere kwaliteitsparameters. Ook op dit vlak kwam de BMA tot de conclusie dat de Batopin-samenwerkingsovereenkomst een significant negatief effect zou hebben.

Daarnaast waren er nog bezorgdheden over het uitwisselen van potentieel commercieel gevoelige informatie tussen de vier betrokken banken. Deze problematiek werd echter door Batopin aangepakt via de toezeggingen ten aanzien van de BMA.

De heer Gerard gaat vervolgens nader in op de toezeggingen van de vier grootbanken. Wat de toegankelijkheid betreft, heeft Batopin zich ertoe verbonden om tegen 31 december 2027 70 bijkomende sites te installeren. Deze komen boven op het totaal dat reeds was voorzien in het protocol dat met de federale regering werd ondertekend in maart 2023. De spreker wijst er terloops op dat dit een akkoord van politieke aard was en dat door de beslissing van de BMA een hele reeks bepalingen uit dat protocol bindend werden gemaakt. Deze werden door de BMA dus niet enkel meegenomen in de analyse, maar ook in de opgelegde remedies.

Concreet gaat het om 70 extra sites, bovenop de 220 sites die Batopin heeft toegevoegd na de ondertekening van het protocol met de federale overheid. In totaal betekent dit een verplichte uitbreiding van ongeveer 290 sites ten opzichte van het oorspronkelijke Batopin-project. Aangezien er gemiddeld twee automaten per site worden geplaatst, komt dit neer op ongeveer 500 bijkomende geldautomaten verspreid over het nationale grondgebied.

Voorts garandeert Batopin tot eind 2030 het behoud van haar aanwezigheid in de gemeenten die worden bediend door het vestigingsplan van Batopin, evenals een dekking die 95 % van de Belgen in staat moet stellen om cash op te nemen, en 85 % om cash te storten, binnen 5 km vanaf hun woning. Het gaat om een afstand langs de openbare weg, niet in vogelvlucht, wat uiteraard een belangrijk verschil maakt.

aurait été la situation sans le protocole entre Febelfin et le gouvernement fédéral signé en 2023. Cet accord a considérablement amélioré le tableau, mais n'a pas entièrement compensé l'allongement de la distance: il restait une différence de 9 % à combler. Ces résultats sont au cœur des conclusions de l'ABC sur la problématique de l'accessibilité.

Moins il y a d'emplacements et de distributeurs automatiques, plus l'intensité d'utilisation par machine augmente, entraînant un risque accru de pannes, de pénurie de certaines coupures, etc. L'Autorité a donc également étudié l'impact potentiel de l'implantation du réseau Batopin commun sur la qualité du service, avec une attention particulière pour les temps d'attente et d'autres paramètres de qualité. Sur ce point également, l'ABC est parvenue à la conclusion que l'accord de coopération Batopin aurait un impact négatif non négligeable.

L'échange d'informations commercialement sensibles entre les quatre banques concernées a également suscité des inquiétudes. Toutefois, Batopin y a répondu dans le cadre des engagements pris à l'égard de l'Autorité.

M. Gerard passe ensuite en revue les engagements des quatre grandes banques. Au niveau de l'accessibilité, Batopin s'est engagé à installer 70 sites supplémentaires pour le 31 décembre 2027. Ils viennent s'ajouter au nombre déjà convenu dans le protocole signé avec le gouvernement fédéral en mars 2023. L'orateur rappelle au passage qu'il s'agit d'un accord de nature politique et que la décision de l'ABC en a rendu obligatoires un bon nombre de dispositions. L'Autorité les a donc reprises tant dans son analyse que dans les mesures correctives imposées.

Il s'agit concrètement de 70 emplacements en plus des 220 sites ajoutés par Batopin après la signature du protocole avec le gouvernement. Au total, cela représente une extension obligatoire d'environ 290 sites par rapport au projet Batopin initial. Avec une moyenne de deux distributeurs de billets par site, il y aura donc quelque 500 automates supplémentaires répartis sur le territoire.

En outre, Batopin garantit jusqu'à fin 2030 le maintien de sa présence dans les communes desservies par son plan de localisation actuel, ainsi qu'une couverture permettant à 95 % des Belges de retirer des espèces et à 85 % d'en déposer à moins de 5 km de leur domicile. Cette distance est calculée par route (voie publique) et non à vol d'oiseau, ce qui fait évidemment une grande différence.

Daarnaast dient Batopin een hele reeks gegevens over te maken aan de BMA, waardoor die in staat wordt gesteld de naleving van de verplichtingen periodiek op te volgen. De heer Gerard verzekert dat zijn diensten hier actief op toezien en dat zij regelmatig door verschillende actoren, in het bijzonder door gemeenten, worden benaderd. Telkens wanneer er vragen of problemen rijzen rond het respecteren van de aangegane verbintenissen, vindt er overleg en opvolging met Batopin plaats.

Op het stuk van de kwaliteit van de dienstverlening is Batopin verbintenissen aangegaan inzake opvolging en controle van de geldopnames en hun efficiëntie. In het bijzonder geldt een engagement rond de netwerkbeschikbaarheid: gemiddeld 95 % van de automaten moet op jaarbasis operationeel zijn. Batopin heeft zich er voorts toe verbonden dat wanneer de opname- of stortingsfunctie op een automaat niet beschikbaar is, de gebruiker via het scherm wordt geïnformeerd over de locatie van de dichtstbijzijnde operationele Batopin-automaat. Daarnaast geldt er een verplichting om de automaten 24 uur per dag, 7 dagen per week toegankelijk te houden. Voor de zogenaamde cash shops – automaten die zich binnen een gebouw bevinden – geldt minstens een beschikbaarheid tussen 6 uur 's ochttens en 22 uur. De muurautomaten moeten daarentegen permanent toegankelijk zijn. Hierop bestaan enkele uitzonderingen, bijvoorbeeld voor automaten in winkelcentra die enkel open zijn tijdens de openingsuren van de betreffende infrastructuur.

Voormelde engagementen gelden zoals gezegd tot 31 december 2030.

De heer Gerard verduidelijkt dat de gehanteerde procedure, namelijk het stopzetten van het lopende onderzoek op grond van het verbindend verklaren van de gedane toezeggingen, het voordeel biedt dat een directe en praktische oplossing wordt geboden voor de bezorgdheden van de BMA. Dit pad werd relevanter geacht dan het vaststellen van een inbreuk en het opleggen van een boete, wat de situatie van de gebruikers niet wezenlijk zou verbeterd hebben. Tegelijk blijft de procedure flexibel, in de zin dat het onderzoek kan worden heropend indien de marktomstandigheden wijzigen. De heer Gerard benadrukt dat zijn diensten voortdurend in dialoog blijven met Batopin om de situatie te verbeteren waar nodig en mogelijk.

Tot besluit van zijn betoog drukt de heer Gerard zijn tevredenheid uit over het feit dat de commissie het dossier van de toegang tot geldautomaten opnieuw ter hand heeft genomen. Het is een thematiek die de samenleving beroert en waarin de politiek een belangrijke rol te spelen heeft. De BMA staat, binnen de grenzen

Par ailleurs, Batopin devra transmettre une série de données à l'ABC, qui sera ainsi en mesure de vérifier périodiquement le respect des obligations. M. Gerard assure que ses services veillent activement à ce suivi et sont régulièrement contactés par différents acteurs, en particulier les communes. À chaque question ou problème lié au respect des engagements, une concertation est organisée avec Batopin et un suivi est mis en place.

Au sujet de la qualité du service, Batopin a pris des engagements de monitoring et de contrôle des opérations de retrait ainsi que leur efficacité. Il s'engage en particulier à garantir un taux de disponibilité du réseau: 95 % en moyenne des distributeurs automatiques doivent être opérationnels en base annuelle. Batopin s'est en outre engagé à ce qu'en cas d'indisponibilité de la fonctionnalité retrait ou dépôt d'un automate, son écran indiquera l'emplacement du DAB Batopin opérationnel le plus proche. Batopin s'engage à maintenir des heures d'ouverture 24/7 pour ses automates. Les "cash shops" – les distributeurs automatiques situés à l'intérieur d'un bâtiment – doivent être disponibles entre 6h et 22h au moins. En revanche, les machines en front de rue doivent être accessibles en permanence. Quelques exceptions sont prévues, par exemple pour les distributeurs automatiques situés dans des centres commerciaux et qui ne sont accessibles que pendant les heures d'ouverture du complexe.

Les engagements sont applicables jusqu'au 31 décembre 2030, ainsi qu'il a été dit.

M. Gerard précise que la procédure retenue, à savoir l'arrêt de l'instruction en cours en rendant contraignants les engagements pris, a l'avantage d'apporter une solution immédiate et concrète aux préoccupations de l'ABC. Cette approche a été jugée plus pertinente que le constat d'une infraction et l'imposition d'une amende, qui n'auraient pas intrinsèquement amélioré la situation des utilisateurs. Par ailleurs, la procédure reste flexible, en ce sens que l'instruction peut être rouverte si les conditions de marché changent. M. Gerard souligne que ses services restent en dialogue constant avec Batopin afin d'apporter des améliorations si nécessaire et dans la mesure du possible.

En conclusion, M. Gerard se félicite de voir la Commission se pencher de nouveau sur le dossier de l'accès aux distributeurs automatiques de billets. Cette problématique affecte sensiblement les citoyens et le monde politique a un rôle important à y jouer. Dans les limites de son mandat, l'Autorité se tient à la disposition

van haar mandaat, ter beschikking van de commissie om haar expertise ter zake te delen.

B. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Lieve Truyma (N-VA) benadrukt dat cash-geld een basisdienst is en dat het van belang blijft dat mensen vlot toegang hebben tot contant geld, zowel in landelijke gebieden als in stadswijken. Ze stelt dat de samenleving in hoog tempo digitaliseert en dat die evolutie noodzakelijk is, maar dat men tegelijk moet waken over inclusie. Ouderen, mensen die minder vertrouwd zijn met digitalisering of geen internet hebben, mogen niet uitgesloten worden. Ook voor handelaars is nabijheid van een veilige plek om er met hun cashgeld terecht te kunnen, van essentieel belang. Om veiligheidsredenen is het aangewezen dat contant geld zo snel mogelijk uit de winkels geraakt.

Namens N-VA pleit mevrouw Truyma voor een pragmatische aanpak. Eerst moeten de door Febelfin, Batopin en bpost middels diverse instrumenten aangegane engagementen volledig uitgevoerd worden. Voor het protocol met de banksector van 2023 is dat nog niet helemaal het geval. Als zou blijken dat er daarna nog problemen zijn, moet er worden ingegrepen.

Het lid onderstreept dat lokale besturen betrokken moeten worden, omdat zij het kloppend hart van hun gemeenschap vormen en het best aanvoelen wat er leeft. Zij verwijst naar het (in de commissie voor Binnenlandse Zaken, Veiligheid, Migratie en Bestuurszaken aanhangige) wetsvoorstel (De Vreese c.s.) tot wijziging van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid teneinde de lokale ondernemers toe te laten om op een veilige manier geldautomaten te installeren in hun handelszaak (DOC 56 0479), dat een win-win beoogt met handelszaken. Het voorstel wil opnieuw geldautomaten in handelszaken mogelijk maken, zoals dat tot 2017 het geval was. Een gemiddelde buurtsupermarkt ziet, naast de elektronische betalingen, per week ongeveer 40.000 euro cashgeld voorbijkomen. Voor de handelaar is het handig dat dit geld meteen in een veilige omgeving terechtkomt, terwijl klanten het opnieuw kunnen gebruiken zodat het in circulatie blijft. Mevrouw Truyma is benieuwd naar het standpunt van de genodigden inzake dit wetsvoorstel alsook aangaande de voorstellen die door andere fracties werden ingediend.

de la Commission pour partager son expertise en la matière.

B. Questions et observations des membres

Mme Lieve Truyma (N-VA) souligne que l'argent liquide est un service de base et qu'il est important que les citoyens y aient aisément accès, tant en région rurale que dans les villes. La société se numérise à un rythme soutenu; cette évolution est nécessaire, mais il convient de veiller dans le même temps à l'inclusivité. Les aînés, les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou peu familières des outils numériques ne peuvent pas être laissés pour compte. Pour les commerçants également, la proximité d'un emplacement sûr pour gérer les espèces est essentielle. Pour des raisons de sécurité, il est recommandé de conserver le moins longtemps possible des liquidités à l'intérieur des magasins.

Au nom du groupe N-VA, Mme Truyma préconise une approche pragmatique. En premier lieu, les engagements pris par Febelfin, Batopin et bpost par divers instruments doivent être intégralement tenus, or ce n'est pas encore tout à fait le cas pour le protocole 2023 avec le secteur bancaire. Si des problèmes devaient subsister ensuite, des mesures devront être prises.

L'intervenante insiste sur la nécessité d'impliquer les pouvoirs locaux, car ils sont le cœur battant de leur communauté et sont les mieux placés pour savoir ce qu'il s'y passe. Elle fait référence à la proposition de loi (De Vreese et consorts) (dont est saisie la Commission de l'Intérieur, de la Sécurité, de la Migration et des Matières administratives) modifiant la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière en vue de permettre aux entrepreneurs locaux de faire installer des distributeurs de billets dans leur commerce en toute sécurité (DOC 56 0479), présentant une solution qui bénéficiera également aux commerces. Cette proposition vise à réautoriser les distributeurs de billets dans les commerces, comme c'était le cas jusqu'en 2017. Une supérette de quartier encaisse généralement, outre les paiements électroniques, près de 40.000 euros d'argent liquide par semaine. Pour le commerçant, il est pratique de pouvoir placer immédiatement cet argent dans un environnement sûr; de leur côté, les clients peuvent le réutiliser, et les espèces restent ainsi en circulation. Mme Truyma est curieuse de connaître l'opinion des invités sur cette proposition de loi ainsi que sur les propositions déposées par d'autres groupes.

De toegang tot cashgeld is een kwestie die sterk leeft bij de bevolking, getuige daarvan het feit dat lokale bestuurders daar veelvuldig over aangesproken worden.

Mevrouw Truyma verwijst naar haar eigen ervaring in de banksector, waar zij onder meer automaten vulde en herstelde. Ze legt uit dat vooral biljetten van 5 en 10 euro vaak problemen veroorzaken bij stortingen, omdat ze gekreukt of geplooid zijn en daardoor automaten blokkeren. Grotere biljetten, zoals die van 50 euro, worden doorgaans zorgvuldiger behandeld en veroorzaken minder storingen.

Tot slot uit het lid haar bezorgdheid over de situatie in landelijke gemeenten. In deelgemeenten verdwijnen steeds meer winkels, waardoor het plaatsen van automaten in een veilige omgeving een uitdaging wordt. Zij vraagt aandacht voor de veiligheid van gebruikers, zeker wanneer zij 's avonds laat geld afhalen in gemeenten waar weinig activiteit is.

Het verontrust de heer Reccino Van Lommel (VB) dat de samenleving steeds verder evolueert naar een cash-loze maatschappij. Moeilijke toegang tot cashgeld leidt immers automatisch tot minder gebruik ervan, waardoor banken later kunnen argumenteren dat er weinig vraag is en bijgevolg nog minder automaten plaatsen. Het lid vermoedt dat er sprake is van een bewuste strategie, aangezien banken niet graag met cash werken. Hij betreurt dit.

De heer Van Lommel herinnert eraan dat het gebruik van cashgeld langs de consumentenzijde sinds enkele jaren wettelijk verankerd is. Voor het aanbieden ervan door banken is dat niet het geval; daarvoor bestaat er enkel een protocol. Het lid vindt het vreemd dat men stelt dat een bankautomaat al snel 150.000 euro kost, terwijl in andere landen kleinere cashpunten in het straatbeeld verschijnen, vergelijkbaar met parkeerautomaten. Waarom is dat niet mogelijk in België?

De door de heer Dries beschreven situatie is herkenbaar voor de heer Van Lommel. Ook in zijn stad, Turnhout, verliep het contact met Batopin aanvankelijk moeizaam. Zij toonden zich aanvankelijk zelfs eerder arrogant. Hoewel dit later verbeterde, blijven er problemen bestaan. Zo zijn de ruimtes vaak vuil en is 24/7-toegang niet altijd gegarandeerd. Bij evenementen in het weekend raken automaten steevast leeg, waardoor mensen moeten

La question de l'accès à l'argent liquide trouve un écho important auprès de la population, comme en témoignent les fréquentes interpellations des mandataires locaux à ce sujet.

Mme Truyma évoque sa propre expérience dans le secteur bancaire, où elle a notamment rempli et réparé des distributeurs de billets. Elle explique que les coupures de 5 et 10 euros, en particulier, causent souvent des problèmes lors du dépôt: les billets sont souvent froissés ou pliés, ce qui bloque les machines. Les coupures de plus grande valeur, comme les billets de 50 euros, ont tendance à être manipulées avec davantage de précautions et causent moins de pannes.

L'intervenante s'inquiète par ailleurs de la situation dans les communes rurales. De plus en plus de magasins mettent la clé sous la porte, ce qui complique singulièrement l'installation de distributeurs automatiques de billets dans un environnement sûr. Il convient de veiller à la sécurité des utilisateurs, en particulier lorsqu'ils retirent de l'argent tard le soir dans des communes peu animées.

M. Reccino Van Lommel (VB) s'inquiète de constater l'évolution constante vers une société sans cash. Un accès difficile à l'argent liquide va automatiquement raréfier son utilisation. Les banques pourront alors, ultérieurement, invoquer la faible demande pour installer encore moins de distributeurs. Le député soupçonne qu'il s'agit là d'une stratégie délibérée, car les banques n'aiment pas se charger d'argent liquide, et il le déplore.

M. Van Lommel rappelle que le droit des consommateurs à utiliser des espèces est ancré dans une législation depuis plusieurs années déjà. Ce n'est pas le cas pour son provisionnement par les banques; seul un protocole est applicable de ce côté. Le député s'étonne du chiffre de 150.000 euros donné comme coût pour un distributeur de billets, alors que dans d'autres pays, des points cash plus petits, comparables à des parcmètres, apparaissent dans les rues. Pourquoi cela n'est-il pas possible en Belgique?

L'intervenant reconnaît bien la situation décrite par M. Dries. Dans sa ville, Turnhout, les contacts avec Batopin ont été initialement compliqués, l'entreprise faisant preuve d'une certaine arrogance au départ. La situation s'est améliorée par la suite, mais des problèmes subsistent. Par exemple, les espaces sont souvent sales et l'accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 n'est pas toujours garanti. Lors des événements du week-end,

wachten tot anderen geld storten om zelf opnieuw te kunnen afhalen. Dit kan uiteraard niet de bedoeling zijn.

De heer Van Lommel vernam dat er gemeenten zijn die zelf investeren in bankautomaten. Is dit een praktijk is die vaak voorkomt?

Verschillende genodigden braken een lans voor automaten met een overschrijvingsfunctie. Is dat realistisch, gelet op het feit dat er verschillende spelers zijn die geldautomaten beheren? Het gaat inderdaad niet enkel om Batopin, maar ook de kleinere banken via Jofico en recent ook Euronet.

Verder verwijst hij naar de cijfers aangebracht door de sprekers namens Testaankoop en Financité, die duidelijk maakten dat het ATM-protocol van 2023 niet voldoet en dat een heronderhandeling zich opdringt. Er dient inderdaad voldoende aandacht zijn voor digitale kwetsbaarheid.

De heer Van Lommel verwijst voorts naar de aan de gang zijnde consolidatiebeweging bij de kleinere banken. Een recent voorbeeld is de overname van AXA door Crelan. Dit leidt niet alleen tot het verdwijnen van kantoren, maar ook van bankautomaten, omdat banken niet toelaten dat er meerdere kantoren onder dezelfde vlag in één gemeente bestaan. Hoe kijken de genodigden naar deze evolutie?

Tot slot legt het lid de gastsprekers de vraag voor of het een interessante piste zou zijn om Batopin ruimer te maken en alle banken automatisch te laten deelnemen, zodat ook kleinere banken medeaandeelhouder worden en er één groot netwerk ontstaat. Kan dat een oplossing vormen voor het voorliggende probleem?

De heer Youssef Handichi (MR) benadrukt dat toegang tot cash een echte prioriteit vormt voor de MR. Hij verwijst naar het wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen, teneinde criteria vast te stellen inzake de spreiding en de toegankelijkheid van geldautomaten (DOC 56 0632), dat hij samen met zijn collega Anthony Dufrane indiende.

Hij stelt dat het dossier ook actief wordt opgevolgd door de regering, in het bijzonder door de minister van Economie, de heer David Clarinval. Hem bereiken talloze klachten van lokale besturen, vooral uit landelijke gebieden, omtrent het verdwijnen van geldautomaten. Minister Clarinval heeft een federale werkgroep opgericht waarin

les distributeurs automatiques tombent invariablement à court d'argent, ce qui oblige les utilisateurs à attendre que d'autres déposent des espèces pour pouvoir en retirer à nouveau eux-mêmes. Ce n'est, bien entendu, pas souhaitable.

M. Van Lommel a appris que certaines communes investissent elles-mêmes dans des distributeurs de billets. Cette pratique est-elle courante?

Plusieurs invités ont plaidé en faveur de DAB permettant de faire des virements. Est-ce bien réaliste, sachant que le parc d'automates est exploité par plusieurs acteurs différents? Il ne s'agit en effet pas seulement de Batopin, mais aussi des plus petites banques à travers Jofico et récemment Euronet.

L'intervenant évoque les chiffres cités par les représentantes de Testachats et de Financité. Ils révèlent clairement que le protocole 2023 est inadéquat et qu'une renégociation s'impose. La vulnérabilité numérique doit en effet recevoir toute l'attention requise.

M. Van Lommel fait également référence à l'actuel mouvement de consolidation entre les plus petites banques, dont l'acquisition d'AXA par Crelan est un récent exemple. Cette tendance entraîne la fermeture d'agences, mais aussi la disparition de distributeurs de billets, car les banques n'autorisent pas le maintien de plusieurs agences de la même enseigne au sein d'une seule commune. Que pensent les invités de cette évolution?

Enfin, le député demande aux oratrices invitées s'il peut être intéressant d'élargir Batopin et d'y faire automatiquement participer toutes les banques. Les enseignes plus petites pourraient ainsi devenir elles aussi actionnaires et il n'y aurait plus qu'un seul grand réseau. Cela pourrait-il résoudre le problème à l'examen?

M. Youssef Handichi (MR) déclare que l'accès à l'argent liquide est une véritable priorité pour le groupe MR. Il fait référence à la proposition de loi modifiant la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit, visant à prévoir des critères de répartition et d'accessibilité des distributeurs automatiques de billets (DOC 56 0632), qu'il a déposée avec son collègue Anthony Dufrane.

M. Handichi ajoute que le gouvernement suit activement ce dossier, en particulier le ministre de l'Économie, David Clarinval. De très nombreuses plaintes des pouvoirs locaux lui sont remontées, en particulier des zones rurales, sur la disparition des distributeurs de billets. Le ministre Clarinval a mis en place un groupe de travail fédéral

vertegenwoordigers van de ministers van Financiën, Binnenlandse Zaken en Consumentenbescherming, alsook van de NBB en de FOD Economie zetelen. Deze werkgroep coördineert de uitvoering van de maatregelen uit het regeerakkoord. Dat laatste voorziet onder meer in de evaluatie van het protocol inzake toegang tot geldautomaten, dat in 2023 werd afgesloten door de vorige regering. Vergeleken met de macroaanpak toen, draait het vandaag eerder rond de verfijning van de toepassing van het protocol en het aanbrengen van mogelijke verbeteringen. De door de genodigden naar voren gebrachte opmerkingen en suggesties vormen daarbij dankbare input.

Verder heeft de huidige regering zich voorgenomen om de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid aan te passen, zodat de installatie en het beheer van geldautomaten in handelszaken opnieuw mogelijk wordt, steeds rekening houdend met de diverse veiligheidsaspecten. Dat vergt samenwerking met private actoren zoals Brink's, een belangrijke speler in België. Deze aanpassing zal wat voeten in de aarde hebben, maar de regering zal dit, met name onder impuls van de minister van Economie, tot een goed einde brengen.

Het uiteindelijke doel is volgens de heer Handichi de toegang tot cash en stortingen te verbeteren, met name voor handelaars en voor personen met beperkte mobiliteit en ouderen.

De heer Patrick Prévot (PS) beklemtoont dat toegang tot cash een prioriteit vormt voor de PS-fractie. Hij stelt dat cash belangrijk is voor handelaars en consumenten, maar ook voor het verenigingsleven. Bij niet-commerciële evenementen, zoals schoolfeesten of dorpsmarkten, is toegang tot contant geld noodzakelijk. Het lid wijst ook op de aanhoudende digitale kloof in België, die maakt dat verschillende doelgroepen nood hebben aan cash. Volgens hem moet toegang tot cash een recht blijven: iedereen moet vrij kunnen beschikken over zijn eigen geld.

De heer Prévot erkent dat het protocol dat door de vorige regering werd afgesloten met de banksector, de situatie verbeterd heeft, maar stelt dat zijn fractie verder wil gaan. De PS pleit voor een bindende regeling met wettelijk vastgelegde criteria voor de spreiding van geldautomaten.

Voor de PS kan er geen twijfel over bestaan dat de verantwoordelijkheid om toegang tot cash te garanderen, bij de banken berust. De overheid kan een ondersteuning bieden, wat ze reeds doet via het beheerscontract met bpost alsook via de gemeenten, maar het is niet haar kerntaak.

composé de représentants des ministres des Finances, de l'Intérieur et de la Protection des consommateurs, ainsi que de la BNB et du SPF Économie. Ce groupe de travail coordonne la mise en œuvre des mesures de l'accord de gouvernement, qui prévoit notamment la révision du protocole concernant l'accès aux distributeurs automatiques de billets signé en 2023 par le gouvernement précédent. Par rapport à l'approche globale de l'époque, il s'agit plutôt aujourd'hui d'affiner l'application du protocole et d'y apporter d'éventuelles améliorations. Les remarques et propositions des invités y apportent une contribution précieuse.

En outre, le gouvernement actuel s'est engagé à modifier la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière afin de réautoriser l'installation et la gestion de distributeurs de billets dans des commerces, sans jamais perdre de vue les différents aspects de sécurité. Cela nécessite une collaboration avec des acteurs privés tels que la Brink's, un acteur important en Belgique. Cette modification prendra du temps, mais le gouvernement, sous l'impulsion du ministre de l'Économie, la mènera à bien.

L'objectif final, selon M. Handichi, est d'améliorer l'accès aux espèces et aux dépôts, pour les commerçants comme pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées.

M. Patrick Prévot (PS) souligne que pour le groupe PS, l'accès aux espèces est une priorité: il est important pour les commerçants, pour les consommateurs, ainsi que pour le tissu social et associatif. Lors d'événements de nature non commerciale tels que les fêtes scolaires ou les marchés de village, l'accès à l'argent liquide est nécessaire. Le député ajoute qu'en raison de la fracture numérique qui persiste en Belgique, différents publics ont besoin d'espèces. Par ailleurs, il estime que chacun doit être libre de disposer de son propre argent; l'accès au cash doit donc rester un droit.

M. Prévot reconnaît que le protocole conclu avec le secteur bancaire par le précédent gouvernement a amélioré la situation, mais son groupe veut aller plus loin. Le PS plaide pour une réglementation contraignante, avec des critères légaux régissant la répartition des distributeurs.

Il ne fait aucun doute, pour la fraction, que la responsabilité de garantir l'accès à l'argent liquide incombe aux banques. Le gouvernement peut apporter son soutien, ce qu'il fait déjà par le biais du contrat de gestion avec bpost et par l'intermédiaire des communes, mais ce n'est pas sa tâche principale.

Aan de vertegenwoordigers van de steden en gemeenten stelt de heer Prévot vragen over de uitrol van de nieuwe cashpunten. Hij wijst op klachten van gemeenten over de moeilijke communicatie met Batopin, de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit, de afweging tussen patrimonium en design, en de keuze van locaties. Hij vraagt of de wetgever tussenbeide moet komen en een kader moet scheppen voor deze gesprekken tussen lokale besturen en banken, en welke aanbevelingen de genodigden daarbij in voorkomend geval zouden doen.

De huidige regering heeft zich voorgenomen binnen 12 maanden na haar aantreden het protocol met de banksector te evalueren. Van de vertegenwoordigers van Testaankoop en Financité wil het lid vernemen of zij daaromtrent reeds geconsulteerd werden. Tevens vraagt hij hoe de evaluatie volgens hen methodologisch moet verlopen en welke stappen eruit zouden moeten volgen.

Zoals de heer Prévot al aangaf is de PS pleitbezorger van een wettelijke regeling met duidelijke criteria voor de spreiding van automaten. Hij vraagt of er een consensus bestaat tussen de vertegenwoordigers van de UVCW, Brulocalis en de VVSG enerzijds, en de consumentenorganisaties anderzijds, over welke spreidingscriteria wenselijk, realistisch en legitiem zijn.

Ten slotte richt de heer Prévot zich tot de heer Gerard. In haar adviezen omtrent wetgevende initiatieven om de toegang tot automaten wettelijk te regelen, zowel in de huidige (DOC 56 0632) als tijdens de vorige legislatuur (DOC 55 2500), benadrukte de autoriteit telkens de moeilijkheden in het licht van de concurrentiewetgeving die mededingingsbeperkende afspraken tussen economische actoren verbiedt. Hij vraagt hoe men uit deze impasse kan geraken: is een protocol beter dan een wet, en hoe kan men een hele sector responsabiliseren en verplichtingen opleggen aan concurrerende economische actoren?

Mevrouw Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) benadrukt dat achter de vele cijfers echte mensen schuilgaan. Zij wijst op burgers die kilometers moeten rijden om aan hun eigen geld te geraken, ouderen die aan de kassa horen dat er geen automaat meer in de buurt is, en zelfstandigen die met duizenden euro's cash in de auto stappen om te kunnen storten. Dat is niet alleen lastig, maar ook onveilig en onrechtvaardig.

Mevrouw Van den Bosch richt zich eerst tot de vertegenwoordigers van de verenigingen van steden en

M. Prévot pose plusieurs questions aux représentants des villes et communes sur le déploiement des nouveaux points cash. Il évoque les plaintes des communes sur les difficultés de communication avec Batopin, l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, l'équilibre à trouver entre patrimoine et design, et le choix des emplacements. Il demande aux orateurs invités si le législateur devrait intervenir pour encadrer ces discussions entre les pouvoirs locaux et les banques, et dans l'affirmative, quelles seraient leurs recommandations pour ce faire.

Le gouvernement actuel s'est engagé à évaluer le protocole conclu avec le secteur bancaire dans les douze mois suivant son entrée en fonction. Le député demande aux représentantes de Testachats et de Financité si elles ont déjà été consultées dans ce cadre. Il s'enquiert également de la méthodologie qu'elles préconiseraient pour cette évaluation, et des suites qui devraient être réservées à celle-ci.

Comme M. Prévot l'a déjà souligné, le PS est partisan d'une législation contraignante énonçant des critères clairs pour la répartition des distributeurs automatiques. Il demande s'il existe un consensus entre les représentants de l'UVCW, de Brulocalis et de la VVSG, d'une part, et les organisations de consommateurs, d'autre part, sur les critères de répartition souhaitables, réalistes et légitimes.

Pour conclure, le député s'adresse à M. Gerard. Dans ses avis sur les initiatives législatives visant à réglementer l'accès aux distributeurs automatiques, sous la législature actuelle (DOC 56 0632) et la précédente (DOC 55 2500), l'Autorité a souligné à chaque fois les difficultés au regard de la législation relative à la concurrence, qui interdit les ententes anticoncurrentielles entre acteurs économiques. Il s'interroge sur la manière de sortir de cette impasse: un protocole est-il préférable à une loi, comment responsabiliser tout un secteur et imposer des obligations à des acteurs économiques concurrents?

Mme Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) souligne que derrière les nombreux chiffres, il y a des personnes réelles – des citoyens qui doivent parcourir des kilomètres pour accéder à leur propre argent, des seniors qui apprennent à la caisse qu'il n'y a plus de distributeur de billets à proximité, des indépendants qui prennent le volant avec des milliers d'euros en liquide sur eux pour aller déposer leur recette. Autant de situations non seulement fastidieuses, mais aussi dangereuses, et en outre injustes.

Mme Van den Bosch s'adresse en premier lieu aux représentants des associations de villes et communes.

gemeenten. Terwijl de banken geldautomaten sluiten, blijven de lokale besturen achter met boze inwoners. De steden en gemeenten worden bestookt met klachten van inwoners, maar beschikken niet over de hefboomen om de situatie te verbeteren. Wat hebben steden en gemeenten nodig van de federale overheid om niet langer met lege handen te staan? Moet er een federaal fonds komen, minimumnormen of meer regie?

Zouden de steden en gemeenten voorstander zijn van duidelijke wettelijke minimumnormen voor spreiding, bijvoorbeeld minstens één automaat binnen 2 à 3 kilometer in elke gemeente, zeker in landelijke kernen?

Zien de steden en gemeenten kansen voor samenwerking met bpost of andere publieke diensten, zodat zij niet telkens zelf moeten onderhandelen met banken?

En tot slot, zouden zij pleiten voor een centraal meldpunt of coördinatiecel die klachten opvolgt en druk zet op de banken?

Vervolgens heeft het lid enkele vragen voor de dames Clays en Fily. De cijfers die zij presenteerden spraken boekdelen: 85 % van de Belgen vindt dat er niet genoeg geldautomaten zijn, en veel mensen weten niet hoeveel ze betalen om geld af te halen. Mevrouw Van den Bosch vindt het absurd dat mensen moeten betalen om aan hun eigen geld te geraken. Vinden de gastsprekers dat de overheid gratis toegang tot cash moet garanderen?

De dames Clays en Fily hadden het ook over de slechte toegankelijkheid van automaten voor personen met een beperking. Zou het volgens hen niet logisch zijn om die toegankelijkheid wettelijk verplicht te maken, net zoals bij het openbaar vervoer?

Aan de heer Gerard stelt het lid ten slotte enkele vragen over de concentratie van de netwerken Batopin en Jofico. Hoe wordt gegarandeerd dat dit geen kartel vormt, waarbij banken afspraken maken en de burger betaalt? Zal de BMA onderzoeken of deze concentratie de concurrentie en dienstverlening beperkt? En zou een open, publiek netwerk dat toegankelijk is voor alle banken – een model waar samenwerking mogelijk is, maar dan zonder winstlogica – een oplossing kunnen bieden voor de onderhavige problematiek?

Tot besluit van haar betoog benadrukt mevrouw Van den Bosch dat dit geen technische discussie is, maar een maatschappelijk probleem. Het gaat over mensen die hun autonomie verliezen, ouderen die afhaken, gemeenten

Alors que les banques ferment les distributeurs de billets, les pouvoirs locaux se retrouvent face à des citoyens en colère. Les villes et communes sont submergées de plaintes de la part des habitants, mais elles ne disposent pas des leviers nécessaires pour remédier à la situation. De quoi auraient-elles besoin, de la part du gouvernement fédéral, pour ne plus se retrouver démunies? Faudrait-il mettre en place un fonds fédéral, instaurer des normes minimales ou davantage de contrôle?

Les villes et les communes seraient-elles favorables à des normes minimales légales claires en matière de répartition, par exemple au moins un distributeur automatique dans un rayon de 2 à 3 kilomètres dans chaque commune, en particulier dans les zones rurales?

Identifient-elles des possibilités de collaboration avec bpost ou d'autres services publics, afin de ne pas devoir toujours négocier elles-mêmes avec les banques?

Enfin, que penseraient-elles de l'instauration d'un point de contact unique ou d'une cellule de coordination pour assurer le suivi des plaintes et faire pression sur les banques?

La députée se tourne ensuite vers Mmes Clays et Fily, qui ont cité des chiffres éloquentes: 85 % des Belges estiment qu'il n'y a pas assez de distributeurs de billets, et de nombreux citoyens ignorent combien ils paient pour retirer de l'argent. Mme Van den Bosch trouve absurde que les gens doivent payer pour accéder à leur propre argent. Les oratrices invitées pensent-elles que le gouvernement devrait garantir l'accès gratuit à l'argent liquide?

Mmes Clays et Fily ont également parlé du manque d'accessibilité des automates pour les personnes en situation de handicap. Ne serait-il pas logique, à leur avis, de légiférer pour rendre cette accessibilité obligatoire, à l'instar des transports publics?

Enfin, l'intervenante pose plusieurs questions à M. Gerard au sujet de la concentration des réseaux Batopin et Jofico. Comment s'assurer qu'il ne s'agit pas d'un cartel où les banques s'entendraient aux dépens du portefeuille des citoyens? L'ABC va-t-elle examiner si cette concentration restreint la concurrence et le service? Un réseau ouvert, public et accessible à toutes les banques – un modèle où la collaboration est possible mais sans logique de profit – pourrait-il apporter une solution à la problématique actuelle?

En conclusion, Mme van den Bosch rappelle que le débat n'est pas d'ordre technique, mais bien social: il s'agit de personnes en perte d'autonomie, de seniors en décrochage, de communes impuissantes et de banques

die machteloos staan en banken die hun maatschappelijke rol vergeten. Cash is geen luxe maar een recht. De overheid moet dit recht beschermen en de toegang tot geldautomaten niet overlaten aan de markt.

De heer Julien Matagne (Les Engagés) merkt vooreerst op dat, niettegenstaande de fracties soms verschillende oplossingen voorstaan, er brede overeenstemming bestaat omtrent de noodzaak om de toegang tot cash te garanderen.

Van de heer Gerard zou hij graag vernemen wat er zal gebeuren na 2030, wanneer het engagement van Batopin afloopt. Die datum is minder veraf dan het lijkt. Vervalt het akkoord dan eenvoudigweg, of zal Batopin, of eventueel andere actoren, deze essentiële dienst verder opnemen?

Heeft de heer Matagne goed begrepen dat, volgens de analyse van de BMA, het protocol van 31 maart 2023 en de latere toezeggingen voor gevolg hebben dat de afstand die de burger moet afleggen tot de dichtstbijzijnde geldautomaat met 9 % is toegenomen, daar waar dat zonder akkoord of zonder toezeggingen 25 % zou zijn? Zo niet, kan de genodigde van de BMA dit punt nader toelichten? Zo ja, dan kan men zich afvragen of dit wel voldoende is als resultaat. Wat vindt de BMA daar zelf van? Zijn er desgevallend bijkomende doelstellingen mogelijk, uitgedrukt in percentages, aantal sites of aantal apparaten?

De heer Gerard wees verder op het verschil in toegankelijkheid van geldautomaten geplaatst in cash-shops ten opzichte van automaten die buiten toegankelijk zijn. Die laatste zijn, logischerwijze, 24/7 beschikbaar. Ze worden echter steeds zeldzamer, ook al omdat men de consument een zekere mate van comfort wil garanderen. Hoe kan men ervoor zorgen dat cash-shops permanent toegankelijk blijven, zonder dat de netheid en de veiligheid in het gedrang komen?

De heer Matagne wijst ook op het probleem van storingen, die volgens hem steeds frequenter voorkomen. Hij vraagt waarom er geen hersteltermijnen worden opgelegd, zoals bij liften in gebouwen. Hij stelt dat de dienstverlening moet verbeteren, zeker nu het aantal automaten vermindert, en hij benadrukt dat banken maandelijks kosten aanrekenen voor deze service.

Aan de genodigden van de verenigingen van steden en gemeenten vraagt hij of er concrete voorbeelden zijn van vertragingen bij de installatie van automaten door problemen met stedenbouwkundige vergunningen. Zoals deze sprekers aangaven, rechtvaardigt Batopin de vertraging in de installatie van geldautomaten onder

qui oublient leur rôle social. L'argent liquide n'est pas un luxe, mais un droit. Le gouvernement se doit de protéger ce droit et ne pas abandonner au marché l'accès aux distributeurs de billets.

M. Julien Matagne (Les Engagés) constate tout d'abord que, même si les formations politiques prônent parfois des solutions différentes, il existe un large consensus sur la nécessité de garantir l'accès à l'argent liquide.

Il demande à M. Gerard ce qu'il se passera après 2030, lorsque l'engagement de Batopin prendra fin. Cette date est moins lointaine qu'il n'y paraît. L'accord deviendra-t-il alors tout simplement caduc, ou Batopin – ou éventuellement d'autres acteurs – continueront-ils d'assurer ce service essentiel?

M. Matagne a-t-il bien compris que, selon l'analyse de l'ABC, le protocole du 31 mars 2023 et les engagements ultérieurs se soldent par un allongement de 9 % de la distance que les citoyens doivent parcourir pour atteindre le distributeur de billets le plus proche, alors qu'elle aurait augmenté de 25 % en l'absence d'accord ou d'engagements? Si pas, le représentant de l'ABC pourrait-il apporter un complément d'explications? Si c'est bien juste, on peut se demander si ce résultat est suffisant. Qu'en pense l'Autorité elle-même? Le cas échéant, des objectifs supplémentaires – exprimés en pourcentages, en nombre de sites ou en nombre d'automates – peuvent-ils être fixés?

M. Gerard a fait part de la différence d'accessibilité entre les distributeurs placés dans les cash shops et les automates accessibles à l'extérieur. Ces derniers sont, logiquement, disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ils se font cependant toujours plus rares, notamment par souci d'assurer un certain niveau de confort aux consommateurs. Comment s'assurer que les cash shops restent accessibles en permanence sans compromettre la propreté et la sécurité?

M. Matagne évoque le problème des pannes, qu'il juge de plus en plus fréquentes, et demande pourquoi un délai de réparation n'est pas imposé, à l'instar des ascenseurs dans les immeubles. La qualité du service doit être améliorée, *a fortiori* vu la réduction du nombre d'automates. Le député rappelle que les banques facturent des frais mensuels pour ce service.

Aux représentants des villes et communes, il demande s'il existe des exemples concrets de retards dans l'installation de distributeurs automatiques causés par des problèmes de permis de bâtir. C'est une des raisons qu'invoque Batopin pour justifier ces retards. M. Matagne trouve l'argument curieux: on s'attendrait au contraire

meer door te verwijzen naar vergunningsproblemen. Het komt de heer Matagne voor dat dit een merkwaardige argumentatie is, nu men zou verwachten dat gemeenten dergelijke aanvragen net zouden faciliteren.

Daarnaast vraagt hij de voormelde genodigden naar hun standpunt betreffende gemeentebelastingen op geldautomaten. Batopin heeft onderhandeld dat het automaten kan verwijderen wanneer de gemeentebelastingen worden verhoogd. Als burgemeester van een semirurale gemeente erkent de heer Matagne het belang van gemeentelijke autonomie, en wijst hij erop dat wanneer geldautomaten schaarser worden, de overblijvende sites meer gebruikers aantrekken, wat gemeenten noopt tot bijkomende investeringen (bredere voetpaden, grotere parkings enz.). Anderzijds kan men zich afvragen of het opportuun is om belastingen te heffen op het uitdunnende geldautomatenpark.

Aan mevrouw Witters richt hij een vraag over haar voorstel om de dekking van 95 % naar 98 % te verhogen. Waarom precies dat percentage en niet 97 % of 99 %? Hij stelt dezelfde vraag aan de sprekers namens Testaankoop en Financité, die het percentage op 95 % houden maar de afstand tot automaten verkorten van 5 naar 2,5 kilometer. Hij vraagt of deze cijfers gebaseerd zijn op de configuratie van gemeenten en het wegennet, of dat ze als minimumnormen voor kwaliteitsvolle dienstverlening worden beschouwd.

Verder wijst het lid op het probleem van toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit. Hij betreurt dat niet alle automaten toegankelijk zijn en vraagt hoe Batopin dit rechtvaardigt, aangezien de plaatsing van een automaat op 1 meter of op 1,25 meter volgens hem geen verschil in kostprijs zou mogen maken.

Tot slot richt hij zich tot mevrouw Fily en vraagt hoe de vorige regering haar weigering motiveerde om toegang te geven tot de details van het protocol dat op 31 maart 2023 met de banksector werd ondertekend, terwijl de CADA Financité en Testaankoop in het gelijk stelde.

De heer Jeroen Soete (Vooruit) stelt dat voor Vooruit de toegang tot cash van groot belang is. Hij herinnert eraan dat er in de vorige legislatuur, samen met andere fracties, hard gewerkt is om een betere toegang tot cash voor burgers te realiseren. Volgens hem toont deze hoorzitting opnieuw aan dat er wel stappen vooruit zijn gezet, maar dat de banken en Batopin niet mogen denken dat het probleem al opgelost is.

à ce que les communes s'empressent de répondre à ces demandes.

Il sollicite l'opinion des mêmes invités sur les taxes communales appliquées sur les distributeurs automatiques. Batopin a négocié la possibilité de supprimer des automates en cas de hausse de ces taxes. Lui-même bourgmestre d'une commune semi-rurale, M. Matagne reconnaît l'importance de l'autonomie communale. À mesure que les distributeurs se raréfient, les sites restants attirent davantage d'utilisateurs, ce qui contraint les communes à consentir des investissements supplémentaires (trottoirs plus larges, parkings plus grands, etc.). D'autre part, on peut s'interroger sur l'opportunité de fiscaliser un parc DAB qui se contracte.

À Mme Witters, qui a proposé d'augmenter la couverture de 95 % à 98 %, le député demande s'il y a une motivation derrière ce pourcentage précis – pourquoi pas 97 % ou 99 %? Il adresse la même question aux représentantes de Testachats et de Financité, qui maintiennent le pourcentage à 95 % mais réduisent de 5 à 2,5 kilomètres la distance maximale jusqu'à un distributeur automatique. Ces chiffres sont-ils basés sur la configuration des communes et du réseau routier, ou sont-ils considérés comme des normes minimales pour un service de qualité?

Le député évoque ensuite le problème de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, qu'il déplore. Comment Batopin justifie-t-il que les automates ne soient pas tous accessibles à cette population? Placer un distributeur à une hauteur de 1 mètre plutôt que de 1,25 mètre ne devrait pas faire de différence en termes de coût, à son sens.

Enfin, il demande à Mme Fily quels arguments le précédent gouvernement a invoqués pour justifier son refus de donner accès aux détails du protocole signé avec le secteur bancaire le 31 mars 2023, alors que la CADA avait donné raison à Financité et Testachats.

M. Jeroen Soete (Vooruit) souligne toute l'importance que revêt, pour Vooruit, l'accès à l'argent liquide. Il rappelle tout le travail accompli au cours de la législature précédente, avec d'autres groupes politiques, pour garantir au citoyen un meilleur accès aux espèces. Selon lui, cette audition montre une fois de plus que si des progrès ont été réalisés, les banques et Batopin ne doivent pas considérer que tout est déjà résolu.

De komende evaluatie zal een belangrijk vertrekpunt vormen. De pijnpunten die door de gastsprekers zijn aangehaald, zoals tekortkomingen in de uitrol, ontbrekende functionaliteiten en de gebrekkige communicatie met lokale besturen, worden door zijn fractie meegenomen. De heer Soete benadrukt dat een vrijblijvend protocol niet langer volstaat en dat er een wettelijke verankering nodig is, zeker omdat zowel het protocol als het akkoord met de BMA een einddatum hebben, respectievelijk 2027 en 2030.

Het lid richt zich tot de heer Gerard met de vraag wat de impact zal zijn van die einddatum. 2030 is bij wijze van spreken morgen. Zal er vanaf dan een afbouw van cashpunten in België te verwachten vallen? Wat betekent dat dan voor de toegang tot cash na 2030?

Daarnaast spreekt de heer Soete zijn dank uit aan mevrouw Fily voor haar werk om meer zicht te krijgen op de locaties en inplanting van bankautomaten. Dit bleek in het verleden bijna een staatsgeheim te zijn, terwijl toegang tot cash iedereen beroert. Hij vindt dat het Parlement zijn controlebevoegdheid moet kunnen uitoefenen en dat transparantie over de inplanting een belangrijk aandachtspunt voor de toekomst is.

Aan de vertegenwoordigster van Testaankoop richt het lid de vraag naar de functionaliteiten van cashpunten. 15 % van de senioren beschikt niet over internet om te bankieren, terwijl het kantorennetwerk stelselmatig wordt afgebouwd. Vroeger konden deze mensen via een bankautomaat overschrijvingen doen om facturen te betalen. Waarom is dit functionele aspect nog niet eerder aan bod gekomen? Naar zijn mening moet dit zeker worden meegenomen in de discussie.

Tot slot vraagt de heer Soete aan de heer Gerard of de mogelijkheid tot overschrijvingen via automaten een element was in het onderzoek betreffende de Batopinsamenwerkingsovereenkomst. Is er naast de analyse van beschikbaarheid en spreiding van cashpunten ook rekening gehouden met de impact op oudere mensen die geen toegang hebben tot internet?

Mevrouw Leentje Grillaert (cd&v) is van mening dat cash geenszins een relict uit het verleden is maar integendeel een basisdienst waarvoor blijvende aandacht vereist is. Mensen moeten toegang blijven hebben tot die basisdienst, niet alleen ouderen of personen die minder vertrouwd zijn met digitale middelen, maar ook handelaars. Zij merkt op dat steeds meer handelaars cash verkiezen, vooral ook vanwege de transactiekosten die verbonden zijn aan digitale betalingen.

L'évaluation à venir constituera un point de départ important. Le groupe de l'intervenant prend dûment note des problèmes soulevés par les orateurs invités, tels que les lacunes dans le déploiement, les fonctionnalités manquantes et la communication défailante avec les pouvoirs locaux. M. Soete souligne qu'un protocole non contraignant n'est plus suffisant et qu'un ancrage juridique s'impose, d'autant plus que tant le protocole que l'accord avec l'ABC ont une date d'expiration, respectivement 2027 et 2030.

Le député interroge M. Gerard sur les conséquences qu'auront ces échéances. 2030, c'est pratiquement demain. Faut-il s'attendre à une disparition progressive des points cash en Belgique à compter de cette date? Qu'est-ce que cela signifie pour l'accès à l'argent liquide après 2030?

Par ailleurs, M. Soete adresse ses remerciements à Mme Fily pour ses efforts visant à mieux identifier l'emplacement et l'implantation des distributeurs de billets. Dans le passé, cela semblait presque un secret d'État, alors que l'accès à l'argent liquide préoccupe vivement les citoyens. Il estime que le Parlement doit être en mesure d'exercer son pouvoir de contrôle et que la transparence sur l'implantation des automates devra être suivie de près.

Le membre interroge la représentante de Testachats sur les fonctionnalités des points cash. 15 % des personnes âgées n'ont pas accès à Internet pour effectuer leurs opérations bancaires, alors qu'une réduction structurelle du réseau d'agences bancaires est en cours. Auparavant, elles pouvaient faire leurs virements pour régler leurs factures sur les automates. Pourquoi cet aspect fonctionnel n'a-t-il pas été retenu plus tôt dans le débat? Selon lui, il est indispensable de l'y inclure.

M. Soete demande à M. Gerard si la possibilité d'effectuer des virements sur les DAB a été examinée dans le cadre de l'instruction sur l'accord de coopération Batopin. Outre l'analyse de la disponibilité et de la répartition des points cash, l'impact sur les personnes âgées qui n'ont pas accès à Internet a-t-il été pris en compte?

Mme Leentje Grillaert (cd&v) estime que l'argent liquide n'est en aucun cas une relique du passé mais, au contraire, un service de base qui nécessite une attention constante. Les citoyens doivent continuer à avoir accès à ce service de base, non seulement les aînés et les personnes moins à l'aise avec les outils numériques, mais aussi les commerçants. Elle constate qu'un nombre croissant de commerçants préfèrent l'argent liquide, notamment en raison des coûts de transaction liés aux paiements électroniques.

Mevrouw Grillaert stelt vast dat gemeenten er vaak veel voor over hebben om hun burgers toegang tot cash te kunnen bieden. Ze uit haar bezorgdheid over het feit dat gemeenten soms onder druk worden gezet door actoren uit de sector om een automaat te plaatsen. Vanuit haar vroegere ervaring als gedeputeerde bevoegd voor vergunningen herinnert zij zich dossiers waarin gemeenten niet akkoord gingen met de inplanting van een bankautomaat. Daarom vindt zij de betrokkenheid van lokale overheden bij de plaatsing van automaten bijzonder belangrijk. Zij vraagt of VVSG of de Waalse en Brusselse tegenhangers hierover cijfermateriaal hebben.

De inspraak van lokale besturen is volgens het lid cruciaal. Gemeenten vormen de best geplaatste actoren om te bepalen waar een automaat kan komen. Dit aspect moet voldoende aandacht krijgen bij de evaluatie en eventuele heronderhandeling van het protocol. Volgens haar moet het daarbij niet alleen gaan over de spreiding van automaten, maar ook over hun toegankelijkheid.

Verder vestigt mevrouw Grillaert de aandacht op haar voorstel van resolutie betreffende de bevordering van cashbackdiensten in winkels om de toegankelijkheid tot contant geld te verbeteren (DOC 56 0880), dat momenteel aanhangig is in onderhavige commissie. Naast meer en beter gespreide geldautomaten en lagere transactiekosten dienen ook alternatieve mogelijkheden te worden bekeken om burgers toegang tot cash te geven. Zo zouden handelaars, zoals bakkers of slagers, klanten bij een aankoop een bedrag in cash kunnen meegeven, dat die klanten dan elektronisch afrekenen. Dit systeem, dat in andere landen al ingeburgerd is, kan volgens haar een eenvoudige oplossing bieden: de ondernemer raakt zijn cash kwijt zonder transactiekosten en de klant krijgt op een praktische manier toegang tot contant geld. Mevrouw Grillaert merkt op dat Testaankoop kritisch stond tegenover dit voorstel, maar dat andere partijen het wel steunen.

Ook de heer Steven Coenegrachts (*Open Vld*) benadrukt het belang van cash. Veel mensen houden eraan om over contact geld te beschikken. Tegelijk is het voor handelaren om veiligheidsredenen aangewezen dat ze snel van hun recette kunnen afrekenen. Voorts is cashgeld, vanuit het oogpunt van de bescherming van de privacy, interessanter dan elektronische betalingen, die gemakkelijk traceerbaar zijn.

Voor de heer Coenegrachts moet het doel niet zijn zoveel mogelijk bankautomaten te plaatsen, maar wel een zo groot mogelijke toegang tot cash te realiseren. Hij werpt de vraag op in welke mate lokale winkels hierin een rol kunnen spelen. De toegankelijkheid van Batopinpunten is soms problematisch, terwijl veel winkels al

Mme Grillaert remarque que les communes se donnent souvent beaucoup de peine pour permettre à leurs citoyens d'avoir accès aux espèces et exprime sa préoccupation que des communes subissent parfois des pressions de la part des acteurs du secteur pour installer un distributeur automatique. De son expérience passée en tant que députée chargée de l'octroi des autorisations, elle se souvient de situations où les communes n'étaient pas d'accord sur l'implantation d'un distributeur de billets. Elle juge donc particulièrement important d'impliquer les autorités locales dans l'implantation des automates. Elle demande si la VVSG ou ses homologues wallons et bruxellois disposent de données chiffrées à ce sujet.

Il est crucial, pour elle, que les pouvoirs locaux aient leur mot à dire: les communes sont les mieux placées pour choisir l'emplacement d'un distributeur automatique. Ce facteur doit être dûment pris en considération durant l'évaluation et la renégociation éventuelle du protocole. Celles-ci devraient se pencher tant sur la répartition des automates que sur leur accessibilité.

Mme Grillaert évoque par ailleurs sa proposition de résolution visant à promouvoir les services de retrait d'espèces en magasin afin d'améliorer l'accès à l'argent liquide (DOC 56 0880), dont est actuellement saisie la présente commission. Outre une présence accrue et une meilleure répartition des automates ainsi que la réduction des coûts de transaction, d'autres solutions pour garantir aux citoyens l'accès à l'argent liquide devraient être envisagées. Par exemple, un commerçant, comme un boucher ou un boulanger, pourrait rajouter au montant des achats des clients payant par carte une somme qu'il leur remettra en liquide à la caisse. Ce système, déjà courant dans d'autres pays, serait à son avis une solution simple: le commerçant se débarrasse de ses espèces sans frais de transaction, et le client a une manière pratique de retirer de l'argent liquide. Mme Grillaert ajoute que Testachats s'était montré dubitatif, mais que d'autres parties soutenaient cette proposition.

M. Steven Coenegrachts (*Open Vld*) met lui aussi en avant l'importance de l'argent liquide. De nombreux citoyens aiment à disposer d'espèces. Dans le même temps, mieux vaut que les commerçants puissent se défaire rapidement de leurs liquidités en caisse pour des raisons de sécurité. Par ailleurs, l'argent liquide est plus respectueux de la vie privée que les paiements électroniques, aisément traçables.

Pour M. Coenegrachts, l'objectif devrait être d'assurer le plus large accès possible à l'argent liquide, plutôt que d'installer un maximum de distributeurs automatiques de billets. Il se demande quel rôle les commerces de proximité peuvent jouer à cet égard. Nombre d'entre eux ont depuis longtemps veillé à l'accessibilité de leur

lang geïnvesteerd hebben in toegankelijke ruimtes en bovendien regelmatig open zijn. Het plaatsen van geldautomaten in buurtwinkels zou dan ook een deel van de oplossing kunnen vormen. Tegenstanders schermen vaak met veiligheidsargumenten, wat de heer Coenegrachts de reactie ontlokt dat het in andere Europese landen blijkbaar wel op een veilige manier kan gebeuren.

Een andere piste, waarnaar reeds verwezen werd door mevrouw Grillaert, bestaat in het aanbieden door handelaars van cashbackdiensten. De meeste supermarkten zien hier geen graten in, wel integendeel: het cashgeld verdwijnt uit de kassa's en het veiligheidsrisico vermindert. Voor kleinere buurtwinkels, zoals krantenwinkels, ligt dit moeilijker. Het lid kent de sector goed en stelt dat transactiekosten daar een probleem vormen. Die kosten blijven immers verschuldigd door de handelaar en mogen niet doorgerekend worden aan de klant, conform een Europese richtlijn die in België – zoals wel vaker, met enige *gold-plating* – is omgezet. Bij sectoren met lage winstmarges is het voor handelaars niet aantrekkelijk om cash mee te geven en zelf de transactiekosten te dragen.

De heer Coenegrachts vraagt hoe de sprekers kijken naar de optie dat cash kan worden afgehaald in buurtwinkels, via cashback, waarbij die handelaars de transactiekosten, die wellicht onvermijdelijk zijn, een-op-een kunnen doorrekenen aan de klanten.

C. Antwoorden van de gastsprekers

Mevrouw *Frédérique Witters* (UVCW) bevestigt dat er wel degelijk gemeenten zijn die hebben geïnvesteerd in geldautomaten. Sommige gemeenten hebben concessieovereenkomsten voor de uitvoering van werken en dienstverlening afgesloten met operatoren zoals Loomis of Euronet. Ook met Batopin bestaan er contracten. Batopin plaatst niet enkel automaten in privégebouwen maar ook op het openbaar domein of in gebouwen toebehorend aan de gemeenten. Ook daar worden contracten afgesloten, waarin verschillende technische clausules zijn opgenomen. Zij preciseert dat er rond deze contracten een zekere vertrouwelijkheid bestaat, maar dat ze niet zonder gevolgen zijn voor de lokale besturen, met name op financieel vlak.

Mevrouw Witters wijst erop dat bepaalde clausules, waaronder exclusiviteitsclausules, problematisch zijn. Wanneer Batopin zich eenmaal op een locatie in een gemeente vestigt, verhinderen zulke clausules (die inmiddels wel heronderhandeld werden) dat de gemeente verdere stappen kan ondernemen om elders op haar grondgebied nog een automaat te plaatsen, terwijl de

établissement et ont de larges horaires d'ouverture, là où l'accessibilité des points Batopin peut s'avérer problématique. Placer des distributeurs de billets dans les commerces de quartier pourrait donc faire partie de la solution. Les voix critiques invoquent souvent des arguments de sécurité, mais M. Coenegrachts constate que d'autres pays européens sont manifestement parvenus à mettre en place ce système de manière sûre.

Un service de *cashback* chez les commerçants est une autre piste, déjà évoquée par Mme Grillaert. La plupart des supermarchés n'y voient aucun inconvénient, bien au contraire: l'argent liquide disparaît des caisses et les risques diminuent d'autant. Par contre, ce n'est pas aussi simple pour les petits commerces de proximité, comme les marchands de journaux. Très familier du secteur, l'intervenant sait que les frais de transaction y sont un obstacle: ils restent à la charge du commerçant qui ne peut pas les répercuter sur le client, en application d'une directive européenne que la Belgique a – comme souvent – transposée avec un excès de zèle (*gold-plating*). Dans les secteurs où les marges bénéficiaires sont faibles, les commerçants n'ont guère d'intérêt à remettre des liquidités au client en supportant eux-mêmes le coût de la transaction.

Que penseraient les orateurs d'un système où les clients pourraient retirer de l'argent liquide à la caisse des magasins de quartier par *cashback*, en remboursant au commerçant le montant exact des – peut-être inévitables – frais de transaction?

C. Réponses des orateurs invités

Mme *Frédérique Witters* (UVCW) confirme que certaines communes ont effectivement investi dans des distributeurs de billets. Certaines ont signé des contrats de concession de travaux et de services avec des opérateurs tels que Loomis ou Euronet. Des contrats avec Batopin sont également attestés. Batopin place des distributeurs automatiques non seulement dans des bâtiments privés, mais aussi dans l'espace public ou des bâtiments appartenant aux communes. Des contrats incluant diverses clauses techniques existent à ce niveau également. L'oratrice précise que si une certaine confidentialité règne autour de ces contrats, ils ne sont pas sans conséquences pour les pouvoirs locaux, notamment sur le plan financier.

Mme Witters ajoute que certaines clauses, notamment les clauses d'exclusivité, sont problématiques: une fois que Batopin s'est implanté à un endroit dans une commune, ces clauses (qui, il est vrai, ont été renégociées depuis) interdisent aux administrations communales toute initiative pour installer un autre DAB à un autre endroit sur son territoire, alors que les différentes localités

verschillende deelgemeenten vaak ver uit elkaar liggen. De gastspreker herinnert er in dit verband aan dat het niet de rol van gemeenten is om zelf geldautomaten te installeren: het is aan de banken om hun klanten toegang tot cash te garanderen.

Met betrekking tot de vraag naar een wettelijk kader met bindende spreidingscriteria stelt mevrouw Witters dat dit inderdaad de meest aangewezen optie is. Het overleg met Batopin verloopt immers bijzonder moeilijk, terwijl er burgers zijn die problemen ondervinden bij de toegang tot cash en er deelgemeenten zijn die ver van een geldautomaat liggen. In die omstandigheden acht zij het gerechtvaardigd om de banksector te verplichten in een minimale dekking te voorzien voor de toegang tot cash.

Het criterium van een dekkingsgraad van 98 % werd overgenomen uit de wetsvoorstellen DOC 56 0091 en DOC 56 0632 waaromtrent de commissie het schriftelijk advies van UVCW heeft ingewonnen. Het sluit volgens mevrouw Witters goed aan bij het reeds aangehaalde onderzoeksverslag nr. 49 van het IWEPS, dat de situatie in Wallonië in 2021 onderzocht en aangaf waar bijkomende automaten nodig zijn om de dekking te verbeteren. De studie bevat uitgebreide kaarten en cijfermateriaal dat nuttige inzichten biedt.

Wat de vraag inzake stedenbouwkundige vergunningen betreft benadrukt mevrouw Witters dat het doorgaans niet de gemeenten zijn die dwarsliggen, maar wel het Waals Gewest, dat specifieke criteria hanteert. Mevrouw Witters nodigt de leden uit om Batopin hierover rechtstreeks te bevragen tijdens de namiddagvergadering.

Tot slot gaat de genodigde in op de suggestie van een minimum van één geldautomaat per gemeente. Dat is volgens haar een goed criterium, maar zij waarschuwt dat dit in bepaalde gemeenten onvoldoende zal zijn om alle inwoners een kwalitatieve toegang tot cash te garanderen.

Mevrouw Omérine Platiau (*Brulocalis*) sluit zich aan bij de opmerkingen van mevrouw Witters en bevestigt dat de clausules in de afgesloten overeenkomsten zeer technisch en bovendien erg restrictief zijn. Als voorbeeld verwijst zij naar de vereiste van een minimale gevelbreedte van vijf meter, wat zeker in de grootstedelijke context van Brussel een beperkende voorwaarde vormt.

Met betrekking tot de bijkomende vragen geeft mevrouw Platiau aan dat het om punten gaat die verdere precisering en onderzoek vergen. Deze elementen zullen worden meegenomen in het advies dat momenteel door *Brulocalis* wordt voorbereid.

fusionnées sont souvent très éloignées les unes des autres. À cet égard, l'oratrice rappelle que ce n'est pas aux communes d'installer elles-mêmes des distributeurs automatiques: il incombe aux banques de garantir à leurs clients l'accès à l'argent liquide.

Mme Witters estime qu'un cadre légal prévoyant des critères contraignants de répartition est en effet l'option la plus judicieuse. Le dialogue avec Batopin est extrêmement difficile, alors même que des citoyens sont confrontés à des problèmes d'accès à l'argent liquide et que des entités se retrouvent à grande distance d'un DAB. Dans ces conditions, elle trouve justifié d'imposer au secteur bancaire une couverture minimale du territoire pour l'accès au cash.

Le critère de couverture de 98 % provient des propositions de loi DOC 56 0091 et DOC 56 0632 sur lesquelles la commission a recueilli l'avis écrit de l'UVCW. Selon Mme Witters, il correspond bien aux conclusions du rapport de recherche n° 49 de l'IWEPS, déjà cité, qui a étudié la situation en Wallonie en 2021 et a identifié les endroits où des distributeurs supplémentaires sont nécessaires pour améliorer la couverture. Cette étude comprend des cartes détaillées et des données chiffrées qui fournissent des informations utiles.

Au sujet des permis d'urbanisme, Mme Witters souligne que ce ne sont généralement pas les communes qui font obstruction, mais plutôt la Région wallonne, qui applique des critères spécifiques. Mme Witters invite les membres de la Commission à interroger directement Batopin sur ce point lors de la réunion de l'après-midi.

L'oratrice revient, pour conclure, sur la proposition d'imposer au minimum la présence d'un distributeur de billets par commune. C'est, à son avis, un bon critère, mais dans certaines communes, ce ne sera pas suffisant pour garantir à tous les habitants un accès de qualité à l'argent liquide.

Mme Omérine Platiau (*Brulocalis*) se rallie aux propos de Mme Witters et confirme que les clauses des accords conclus sont à la fois très techniques et également très restrictives. Elle cite en exemple l'exigence d'une largeur de façade minimale de cinq mètres, qui est assurément une condition limitative dans le contexte urbain bruxellois.

Les questions complémentaires portent sur des points requérant plus ample examen et précisions. Ces éléments seront inclus dans l'avis que *Brulocalis* est en train d'élaborer.

Mevrouw Anne Fily (*Financité*) stelt dat alternatieven voor geldautomaten, zoals het herintroduceren van automaten in handelszaken of het aanbieden van cashbackdiensten aan de kassa van supermarkten, op zich waardevolle en welgekomen oplossingen zijn. Deze moeten echter steeds aanvullend blijven ten opzichte van de bankautomaten, aangezien toegang tot cash een basisdienst is die rechtstreeks verbonden is met het bezit van een bankrekening. Terloops wijst de spreker erop dat zij akkoord gaat met de suggestie van de heer Coenegrachts om kleine handelaars die cashback aanbieden de daarmee gepaard gaande transactiekosten niet zelf te laten dragen.

Met betrekking tot de geringe beschikbaarheid van kleine coupures merkt mevrouw Fily op dat biljetten van 5 euro bijzonder fragiel schijnen te zijn en regelmatig zouden moeten worden vervangen door de NBB. Toch is het maar de vraag of dit de geringe beschikbaarheid verklaart. Biljetten van 10 euro zijn immers nog minder beschikbaar, terwijl die biljetten blijkbaar niet bovengemiddeld kwetsbaar zijn. Bovendien is het zo dat driekwart van de bpost-automaten wel degelijk biljetten van 5 euro verdeelt. Het zou volgens de spreker nuttig zijn na te vragen welke biljetten vooral door de automaten van de Jofico-partners worden verdeeld, aangezien daarover geen gegevens voorhanden zijn.

Voorts benadrukt mevrouw Fily het belang van bijkomende functionaliteiten van automaten, zoals selfbankingapparaten die het mogelijk maken overschrijvingen te doen of domiciliëringen te registreren. Door de sluiting van bankkantoren verdwijnen dergelijke mogelijkheden, wat een probleem vormt voor mensen die minder vertrouwd zijn met digitale toepassingen. Zij pleit ervoor deze apparaten te behouden of opnieuw te introduceren, maar dan wel gescheiden van klassieke geldautomaten om wachtrijen te voorkomen.

Op de vraag of alle banken zouden moeten deelnemen aan één netwerk, antwoordt mevrouw Fily ontkennend. Zij pleit eerder voor het behoud van concurrentie, maar wel met een evenwicht tussen de verschillende actoren. Sommige banken beschikken niet over geldautomaten, terwijl zij wel gemakkelijk toegang tot cash aanbieden via hun loketten. Andere, vaak online banken, profiteren van het volledige netwerk van automaten zonder er zelf toe bij te dragen. Mevrouw Fily pleit voor het instellen van een compensatiemechanisme waarbij banken die geen of slechts een kleine bijdrage leveren aan het automatenpark, financieel zouden bijdragen aan een fonds dat ten goede komt van banken die een grotere bijdrage leveren. Het relatieve gewicht van een bank zou daarbij beoordeeld kunnen worden in functie van het aantal klanten of het bedrag van de stortingen.

Mme Anne Fily (*Financité*) déclare qu'intrinsèquement, les alternatives aux distributeurs de billets, telles que la réintroduction des automates dans les commerces ou l'offre de services de *cashback* aux caisses des supermarchés, sont des solutions intéressantes et bienvenues, mais elles ne peuvent venir qu'en complément des distributeurs automatiques. L'accès à l'argent liquide est un service de base directement lié à la détention d'un compte bancaire. Au passage, l'oratrice se rallie à la suggestion de M. Coenegrachts: les petits commerçants qui proposent un service de *cashback* ne devraient pas supporter eux-mêmes les frais de transaction qui y sont associés.

En ce qui concerne la rareté des petites coupures, Mme Fily indique que les billets de 5 euros seraient particulièrement fragiles et devraient être remplacés régulièrement par la BNB. Reste à voir si cela explique leur faible disponibilité, puisque les billets de 10 euros sont plus rares encore dans les distributeurs, sans être apparemment d'une fragilité particulière. Par ailleurs, les trois quarts des distributeurs de bpost proposent des billets de 5 euros. Pour l'oratrice, il serait intéressant de savoir quelles coupures les distributeurs automatiques Jofico proposent, puisqu'il n'y a pas de données à ce sujet.

Par ailleurs, Mme Fily souligne l'importance des fonctionnalités supplémentaires des automates, par exemple les appareils de self-banking qui permettent d'effectuer des virements ou d'enregistrer des domiciliations. De tels services disparaissent avec la fermeture des agences bancaires, ce qui pénalise les personnes moins familiarisées avec les applications numériques. L'oratrice préconise dès lors le maintien ou la réintroduction de ces appareils, mais séparément des distributeurs de billets classiques pour éviter les files d'attente.

Toutes les banques devraient-elles participer à un unique réseau? Mme Fily pense que non. Elle plaide au contraire pour le maintien de la concurrence, mais avec un équilibre entre les différents acteurs. Certaines banques n'ont pas de distributeurs de billets mais offrent un accès facile à l'argent liquide à leurs guichets. D'autres, souvent des banques en ligne, profitent de l'ensemble du parc de distributeurs sans y contribuer elles-mêmes. Mme Fily préconise l'instauration d'un mécanisme de compensation par lequel les banques qui ne contribuent pas ou peu au parc de distributeurs de billets verseraient une contrepartie financière dans un fonds qui bénéficierait aux banques qui contribuent davantage. Le poids relatif d'une banque, dans ce cadre, pourrait être évalué en fonction du nombre de clients ou du montant des dépôts.

Het regeerakkoord voorziet inderdaad in een evaluatie van het protocol binnen 12 maanden na de start van de regering. Testaankoop en Financité hebben hiervoor een vragenlijst ontvangen vanwege het kabinet van minister Clarinval, ondertekend door de drie betrokken ministers. Mevrouw Fily beschouwt dit als een eerste stap en geeft aan dat de organisaties die op onderhavige hoorzitting uiteengezette standpunten zullen herhalen in dit kader.

Wat betreft de kosteloze toegang tot cash merkt de genodigde op dat het protocol thans voorziet in 24 gratis geldopnames per jaar. Volgens haar zouden alle afhalingen gratis moeten blijven, aangezien veel mensen die over beperkte middelen beschikken doorgaans frequent, bijvoorbeeld wekelijks, kleinere bedragen opnemen om in hun behoeften te voorzien.

Zij wijst ook op de noodzaak om de afstand tot automaten te verkleinen. Volgens berekeningen van de NBB bedroeg de mediane afstand tot een geldautomaat in 2020 – dus amper vijf jaar geleden – 2,19 km in rurale gebieden, 1,2 km in intermediaire gebieden en amper 440 meter in stedelijke gebieden. Het terugbrengen van de afstanden tot respectievelijk 5 km, 3 km en 2 km tegen eind 2025 is dan ook verre van irrealistisch, vermits de situatie luttele jaren geleden aanzienlijk beter was.

Wat de weigering betreft van de vorige federale regering om de bijlagen bij het protocol openbaar te maken, deze werd gemotiveerd met het argument van vertrouwelijkheid en bescherming van bedrijfsgeheimen. Het vrijgeven van de gegevens zou resulteren in de identificeerbaarheid van de operatoren. Mevrouw Fily heeft er alle vertrouwen in dat de Raad van State de beslissing van de CADA zal bevestigen en benadrukt dat dergelijke discussies in alle openheid moeten verlopen, eerder dan achter gesloten deuren te worden bedisseld tussen sector en regering.

Tot besluit van haar betoog herinnert mevrouw Fily eraan dat cash belangrijk blijft voor kleine transacties, dat sommige mensen er meer afhankelijk van zijn dan anderen, en dat cash ook een privacyfunctie vervult. Verder verwijst ze naar een recente analyse van de ECB die de unieke rol onderstreept van cash als veilige haven en noodvoorziening, boven op zijn dagelijkse transactiefunctie. Tijdens crisissituaties, zoals de stroompanne in Spanje, de oorlog in Oekraïne, de financiële crisis en de COVID-19-pandemie, neemt het vertrouwen in cash toe en stijgt het gebruik ervan. Volgens mevrouw Fily mag deze “veerkrachtfunctie” van cash niet uit het oog worden verloren.

L'accord de gouvernement prévoit effectivement une évaluation du protocole dans les douze mois suivant l'entrée en fonction du gouvernement. À cette fin, Testachats et Financité ont reçu, de la part du cabinet du ministre David Clarinval, un questionnaire signé par les trois ministres concernés. Mme Fily voit cette initiative comme un premier pas, et ajoute que les organisations réitéreront dans ce cadre les points de vue exprimés lors de la présente audition.

En ce qui concerne l'accès gratuit au cash, l'invitée déclare que le protocole prévoit actuellement 24 retraits gratuits par an. Elle estime pour sa part que tous les retraits devraient rester gratuits, car de nombreuses personnes aux revenus modestes effectuent généralement des retraits fréquents (à la semaine, par exemple) de petits montants au fur et à mesure de leurs besoins.

Elle souligne également la nécessité de réduire la distance à parcourir jusqu'à un distributeur automatique. Selon les calculs de la BNB, la distance médiane d'un distributeur de billets en 2020 – c'est-à-dire il y a à peine cinq ans – était de 2,19 km en zone rurale, de 1,2 km en zone intermédiaire et d'à peine 440 mètres en zone urbaine. Ramener ces distances à respectivement 5 km, 3 km et 2 km pour la fin 2025 n'est donc en rien irréaliste, puisque la situation était nettement meilleure il y a seulement quelques années.

L'ancien gouvernement fédéral a invoqué des raisons de confidentialité et de protection des secrets des affaires pour motiver son refus de rendre publiques les annexes du protocole. Divulguer ces données aurait permis d'identifier les opérateurs. Mme Fily est convaincue que le Conseil d'État confirmera la décision de la CADA. De telles discussions devraient avoir lieu en toute transparence, plutôt que d'être négociées à huis clos entre le secteur et le gouvernement.

En conclusion de son intervention, Mme Fily rappelle que l'argent liquide reste important pour les petites transactions, que certaines personnes en dépendent davantage que d'autres et qu'il remplit également une fonction de protection de la vie privée. Elle fait également référence à une analyse récente de la BCE soulignant le rôle unique de l'argent liquide en tant que valeur refuge et solution de secours, en plus de sa fonction dans les transactions de tous les jours. En période de crise, comme la panne d'électricité en Espagne, la guerre en Ukraine, la crise financière et la pandémie de COVID-19, la confiance en l'argent liquide s'accroît et son utilisation augmente. La “fonction de résilience” du cash ne peut pas être négligée, estime l'oratrice.

De heer Damien Gerard (BMA) gaat eerst in op de kwestie van de geldautomaten in handelszaken. Hij geeft aan dat in België zeer hoge veiligheidsnormen gelden voor de uitbating van geldautomaten, onder meer onder impuls van veiligheidsincidenten in het verleden. Deze strenge veiligheidsvereisten beperken wellicht de mogelijkheden om geldautomaten te plaatsen in buurtwinkels of supermarkten.

Wat het standpunt betreft van de BMA inzake de opportuniteit van een wetgevend ingrijpen in deze materie, onderstreept de genodigde dat het Parlement soeverein is en dat ook de BMA zich te houden heeft aan de wet. Het mededingingsrecht vormt geen obstakel voor een wetgevend optreden in dit domein. Wel is het belangrijk erover te waken dat de toepassing van bindende regels ter zake geen aanleiding geeft tot ongewenste situaties, zoals de uitwisseling van commercieel gevoelige gegevens tussen banken, die de concurrentie zouden kunnen vervalsen of zelfs aanleiding geven tot kartelvorming in een reeds sterk geconcentreerde sector. De formulering van de wettelijke bepalingen moet dus zorgvuldig gebeuren, zodat ondernemingen niet worden aangezet tot gedragingen met een mededingingsbeperkend effect. Volgens de heer Gerard bestaan er oplossingen om dergelijke risico's te vermijden. Zo is er de mogelijkheid om neutrale derden in te schakelen, in welk verband hij verwijst naar de rol van de NBB bij het protocol met de banksector. Het is perfect mogelijk om de informatiestromen op een degelijke manier te kanaliseren zodat een wetgevend initiatief de toegang tot contant geld kan verbeteren zonder negatieve gevolgen voor de concurrentie.

Vanuit het oogpunt van het mededingingsrecht bestaat er een duidelijke voorkeur voor een bindend regelgevend ingrijpen boven de ondertekening van een protocol. Hij wijst erop dat de juridische aard van een protocol eerder vaag is en daarvan geen verbindend karakter uitgaat. Het betreft geen algemeen en abstract instrument, maar in wezen een overeenkomst die zich niet op dezelfde manier oplegt aan eenieder. In dit verband stipt de genodigde aan dat een van de bekommelingen van de BMA in het Batopin-onderzoek net was om bepaalde verplichtingen uit het protocol tussen de regering en Febelfin bindend te maken. Hij besluit dat, vanuit strikt juridisch perspectief, een bindend wetgevend instrument veel stabiel is en in sterkere mate het risico op concurrentievervalsingen uitsluit dan een protocol.

Ter attentie van mevrouw Van den Bosch, die een vraag had gesteld over de mogelijke concentratie van de Batopin- en Jofico-netwerken, geeft de heer Gerard bij wijze van algemene opmerking aan dat kartels verboden zijn en dat in geval van kartelvorming zeer zware boetes kunnen worden opgelegd. De BMA ziet bijzonder

M. Damien Gerard (ABC) aborde d'abord la question des distributeurs automatiques de billets dans les commerces. La Belgique applique des normes de sécurité très strictes pour l'exploitation des distributeurs de billets, à la suite notamment d'incidents de sécurité survenus par le passé. Ces exigences rigoureuses restreignent peut-être les possibilités d'installer des automates dans les magasins de proximité ou les supermarchés.

À l'avis de l'ABC sur l'opportunité d'une intervention législative à ce niveau, l'orateur rappelle que le Parlement est souverain et que l'Autorité est elle aussi tenue de respecter la loi. Le droit de la concurrence ne fait pas obstacle à une telle intervention. Il convient toutefois de veiller à ce que l'application de règles contraignantes en la matière n'engendre pas d'effets pervers, comme l'échange d'informations commercialement sensibles entre banques: cela pourrait fausser la concurrence, voire faire apparaître des cartels dans un secteur déjà très concentré. La formulation des dispositions légales doit donc être mûrement réfléchie afin de ne pas inciter les entreprises à adopter des comportements anticoncurrentiels. Selon M. Gerard, il existe des solutions pour éviter de tels risques, notamment recourir à des tiers neutres. Il fait référence à cet égard au rôle joué par la BNB dans le protocole avec le secteur bancaire. Il est parfaitement possible de canaliser suffisamment les flux d'informations de manière à ce qu'une initiative législative puisse améliorer l'accès à l'argent liquide sans incidences négatives sur la concurrence.

Du point de vue du droit de la concurrence, une intervention réglementaire contraignante est nettement préférable à la signature d'un protocole, dont la nature juridique est plutôt vague et non contraignante. Il ne s'agit pas d'un instrument général et abstrait, mais essentiellement d'une convention qui ne s'impose pas à tous de manière uniforme. L'invité souligne d'ailleurs que l'une des préoccupations de l'ABC dans l'instruction Batopin était précisément de rendre contraignantes certaines obligations du protocole entre le gouvernement et Febelfin. D'un point de vue strictement juridique, un instrument législatif contraignant est beaucoup plus stable et jule plus efficacement le risque de distorsions de concurrence qu'un protocole, conclut-il.

À la question de Mme Van den Bosch sur une possible concentration des réseaux Batopin et Jofico, M. Gerard répond – en remarque générale – que les ententes sont interdites et passibles de très lourdes amendes. L'Autorité se montre particulièrement vigilante à cet égard, *a fortiori* dans le secteur bancaire qui, comme

aandachtig toe op dergelijke situaties, zeker in de banksector die, zoals gezegd, reeds sterk geconcentreerd is. Hij verwijst daarbij naar een advies van de BMA uit 2023 waaruit blijkt dat de markt voor bankdiensten aan particulieren in België kenmerken vertoont van een oligopolie³. Tegelijk verduidelijkt de heer Gerard dat Jofico een ander businessmodel hanteert: het betreft geen geïntegreerd netwerk van geldautomaten, aangezien elke aangesloten bank haar eigen automaten blijft beheeren. Verder merkt hij op dat Batopin aanvankelijk openstond voor alle banken. De vier grote banken hebben destijds een uitnodiging gestuurd aan andere financiële instellingen om zich bij het project aan te sluiten, maar er hebben er zich binnen de gestelde termijn geen geïnteresseerde kandidaten gemeld.

Wat betreft de mogelijkheid van een open publiek netwerk, zoals geopperd door mevrouw Van den Bosch, stelt de heer Gerard dat het mededingingsrecht volledig neutraal staat ten aanzien van privaat of publiek eigendom. *A priori* is er dus geen obstakel voor zulk openbaar netwerk; doorslaggevend zijn de effecten voor consumenten en gebruikers.

De heren Matagne en Soete stelden vragen over het lot van het Batopin-netwerk na 2030. De heer Gerard erkent dat de horizon van 2030 relatief nabij lijkt, maar hij wijst erop dat de evolutie van het bankwezen en het gebruik van contant geld de afgelopen jaren bijzonder snel is verlopen. De BMA tracht steeds zo dicht mogelijk bij de economische realiteit te blijven en houdt rekening met deze dynamiek. Hij vestigt er de aandacht op dat het engagement van Batopin tot 2030 niet vanzelfsprekend was en dat hierover intensief moest worden onderhandeld. Het vastleggen van deze termijn heeft bovendien de bedoeling een duidelijk signaal te geven aan de politiek, zodat zij deze problematiek – die, nogmaals, een maatschappelijke kwestie uitmaakt – tijdig ter hand zou nemen en kan anticiperen op de naderende deadline.

Eind 2030 zullen de verbintenissen van Batopin aflopen, maar het spreekt vanzelf dat de BMA de situatie opnieuw zal evalueren. Het is goed mogelijk dat zij, gelet op de evolutie van de omstandigheden, haar onderzoek heropent. Het komt trouwens vaker voor dat de BMA, vóór het verstrijken van toezeggingen, opnieuw een dialoog opstart met de betrokken ondernemingen om te anticiperen op de afloop ervan.

De huidige toezeggingen zijn erop gericht de mogelijke mededingingsbeperkende effecten van het Batopin-project te compenseren. Aangezien het netwerk aanzienlijke investeringen vergt van de betrokken banken, bestaat er geen natuurlijke prikkel om in 2030 plots alle

nous l'avons vu, est déjà très concentré. L'orateur fait référence à un avis de 2023 où l'ABC constate que le marché des services bancaires de détail en Belgique présente les caractéristiques d'un oligopole³. M. Gerard précise par ailleurs que le modèle d'entreprise de Jofico est différent: il ne s'agit pas d'un réseau intégré de distributeurs de billets, puisque chaque banque affiliée continue d'exploiter ses propres automates. Il ajoute qu'au départ, Batopin était ouvert à toutes les banques. À l'époque, les quatre grandes banques avaient invité d'autres institutions financières à se joindre au projet, mais aucun candidat intéressé ne s'est manifesté dans les délais impartis.

En ce qui concerne la possibilité d'un réseau public ouvert tel que le suggérait Mme Van den Bosch, l'orateur répond que le droit de la concurrence est tout à fait neutre en ce qui concerne la propriété privée ou publique et il n'y a donc *a priori* aucun obstacle à un tel réseau public. Ce sont les conséquences pour les consommateurs et les utilisateurs qui sont déterminantes.

MM. Matagne et Soete ont posé des questions sur l'avenir du réseau Batopin passé 2030. Il reconnaît que l'horizon 2030 semble relativement proche, mais M. Gerard rappelle que l'évolution du paysage bancaire et de l'utilisation de l'argent liquide a été singulièrement rapide ces dernières années. L'Autorité s'efforce de toujours rester au plus près des réalités économiques et tient compte de cette dynamique. L'orateur ajoute que l'engagement de Batopin pour 2030 n'était pas acquis d'avance, loin de là, et il a dû faire l'objet de négociations intensives. En outre, cet horizon a été fixé dans le but d'envoyer un signal clair aux responsables politiques afin qu'ils se saisissent en temps utile de cette problématique – qui, de nouveau, est de nature sociétale – et qu'ils puissent anticiper l'approche de l'échéance.

Les engagements de Batopin arriveront à leur terme fin 2030, mais l'Autorité procédera bien entendu à une nouvelle évaluation de la situation. Il est parfaitement possible qu'elle rouvre son instruction, selon l'évolution des circonstances. Toutefois, il est plus fréquent que l'ABC reprenne contact avec les entreprises concernées en amont afin d'anticiper l'expiration des engagements.

Les engagements actuels visent à compenser les effets anticoncurrentiels potentiels du projet Batopin. Étant donné que le réseau requiert des investissements importants de la part des banques impliquées, elles n'auraient guère avantage à supprimer soudainement

³ Advies inzake bankdiensten voor particulieren (INF-23-011 Banken), 31 oktober 2023.

³ Avis relatif aux services bancaires de détail (INF-23-011 Banques), 31 octobre 2023.

geldautomaten te sluiten. Batopin is een onafhankelijke entiteit met rendabiliteitscriteria en een investeringslogica; een abrupte stopzetting zou daaraan geenszins recht doen. Wel bestaat het risico dat het netwerk, na het aflopen van de toezeggingen, wordt heringericht en dat de opgelegde criteria niet langer worden nageleefd. De genodigde begrijpt de bezorgdheid dienaangaande van de commissieleden en geeft aan dat de situatie tegen 2030 opnieuw moet worden beoordeeld, rekening houdend met de initiatieven die de wetgever tegen die tijd mogelijk zal hebben genomen.

Ter attentie van de heer Matagne herhaalt de heer Gerard dat de analyse van de BMA aanvankelijk een negatief effect van ongeveer 25 % vaststelde op de gemiddelde afstand die een Belg moet afleggen tot de dichtstbijzijnde geldautomaat, ten opzichte van de situatie in 2019. Met het protocol van 2023 werd dit negatieve effect teruggedrongen tot 9 %. Dankzij de bijkomende toezeggingen vanwege Batopin, die door de BMA verbindend werden verklaard, *in concreto* de 70 extra sites, wordt dit effect volledig gecompenseerd en komt men uit op nul. Batopin verkondigt in de pers vaak dat men, eenmaal die extra sites uitgerold, opnieuw zal zijn aanbeland bij de situatie die we kenden in 2019. Dit is gedeeltelijk juist: niet qua absoluut aantal sites of automaten, maar wel qua gemiddelde afstand die een burger moet afleggen tot de dichtstbijzijnde automaat, waarbij dient benadrukt dat achter de term “gemiddeld” aanzienlijke verschillen tussen gemeenten kunnen schuilgaan. De BMA heeft zich in haar onderzoek gericht op het vermijden van een verslechtering van de toegankelijkheid, gemeten aan de hand van de gemiddelde afstand per Belg, berekend vanuit het centrum van de geografische zones die in de analyse zijn afgebakend, tot de dichtstbijzijnde automaat. Deze puur kwantitatieve benadering werd aangevuld met een analyse van de kwaliteit van de dienstverlening, vanuit het besef dat een vermindering van het aantal sites en automaten leidt tot een hogere gebruiksintensiteit van de resterende automaten.

De heer Gerard verduidelijkt dat de kwestie van de openingsuren van de cashpunten door Batopin destijds werd toegelicht als verbonden met veiligheids- en netheidsaspecten. Hij geeft aan dat dit een materie is die moeilijk door de BMA zelf kan worden beoordeeld en suggereert dat deze vraag aan Batopin wordt voorgelegd.

Wat pannes betreft, en de suggestie om Batopin te verplichten automaten binnen een bepaalde tijdspanne te repareren, preciseert de genodigde dat de toezeggingen erin voorzien dat Batopin een reeks interne *key performance indicators* (KPI) blijft hanteren, waaronder specifieke termijnen voor herstellingen. Deze interne indicatoren zijn door de toezeggingen deels bindend

tous les distributeurs de billets en 2030. Batopin est une entité indépendante assortie de critères de rentabilité et d’une logique d’investissement; un arrêt brutal n’aurait aucun intérêt. Le risque existe toutefois qu’après l’expiration des engagements, le réseau soit redessiné et que les critères imposés ne soient plus respectés. L’invité comprend les préoccupations des membres de la Commission à cet égard et déclare que la situation devra être réévaluée à l’horizon 2030, en tenant compte des initiatives que le législateur pourrait avoir prises dans l’intervalle.

À l’attention de M. Matagne, il rappelle qu’initialement, l’analyse de l’ABC avait identifié un impact négatif d’environ 25 % sur la distance moyenne qu’un Belge devait parcourir pour se rendre au distributeur de billets le plus proche, par rapport à la situation en 2019. Le protocole 2023 a ramené cet impact négatif à 9 %. Grâce aux engagements supplémentaires de Batopin, que l’ABC a rendus obligatoires – à savoir les 70 sites additionnels – cet effet est entièrement compensé et devient donc nul. Batopin affirme régulièrement dans la presse qu’une fois ces sites supplémentaires déployés, la situation reviendra à ce qu’elle était en 2019. C’est en partie exact, non au niveau du nombre absolu de sites ou de distributeurs automatiques, mais bien de la distance moyenne qu’un citoyen doit parcourir pour se rendre à l’automate le plus proche. Il convient de souligner que le terme “moyenne” peut recouvrir des différences considérables entre les communes. Dans son instruction, l’ABC s’est attachée à éviter une détérioration de l’accessibilité, mesurée par la distance moyenne par Belge, calculée à partir du centre des zones géographiques délimitées dans l’analyse, jusqu’au distributeur automatique le plus proche. Cette approche purement quantitative a été complétée par une analyse de la qualité du service, basée sur le constat qu’une réduction du nombre de sites et de distributeurs entraînait une intensification de l’utilisation des automates restants.

M. Gerard précise qu’à l’époque, Batopin avait expliqué les heures d’ouverture des points cash par des critères de sécurité et de propreté. Il ajoute que cet aspect pourrait difficilement être évalué par l’ABC elle-même et suggère de poser la question à Batopin.

Au sujet des pannes et de la suggestion d’imposer des délais de réparation à Batopin, l’invité précise que les engagements incluent une série d’indicateurs clés de performance (ICP) internes que Batopin doit respecter. Des délais spécifiques pour les réparations en font partie. Les engagements rendent ces indicateurs internes partiellement contraignants: Batopin doit rendre

gemaakt: Batopin moet jaarlijks rapporteren aan de BMA over de beschikbaarheid van het netwerk en over de naleving van de interne KPI's, waaronder dus herstellijden bij defecten.

De transparantie over de toekomstige locaties van geldautomaten is eerder beperkt. De spreker verwijst naar de website *cash.be*, waar sommige toekomstige automaten worden vermeld. De locaties van de 70 nieuwe sites op grond van de toezeggingen tegenover de BMA beschouwt Batopin als vertrouwelijke informatie. De exacte locatie van een geldautomaat geldt immers als een concurrentiefactor en vormt dus gevoelige commerciële informatie die men niet wenst te delen met andere banken of netwerken. Wat mogelijk ook meespeelde, aldus de heer Gerard, is de gevoeligheid tegenover lokale actoren en gemeenten. Batopin wil wellicht voorkomen dat er te hoge verwachtingen zouden ontstaan en wenst de nodige flexibiliteit te behouden om de precieze locaties te bepalen. De BMA had wel de zones – (delen van) steden of gemeenten – geïdentificeerd waar een tekort aan automaten bestond en waar Batopin verplicht was in bijkomende automaten te voorzien.

Ten slotte verduidelijkt de spreker dat het Batopin-netwerk geen betrekking heeft op overschrijvingen, enkel op geldopnames en -stortingen. Dat aspect werd dan ook niet door de BMA onderzocht.

II. — NAMIDDAGVERGADERING

A. Inleidende uiteenzettingen

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

De heer Karel Baert (Febelfin) drukt zijn appreciatie uit voor het feit dat de commissie hem de kans geeft zijn visie te geven. Hij stelt dat de hele samenleving, niet alleen de banksector, steeds digitaler wordt. Dat geldt ook voor het onderwijs, het transport, de gezondheidszorg, de overheid en de toegang tot overheidsdiensten. Uiteraard ontsnapt de bankwereld daar niet aan. In 2024 werden in België 15 miljoen online bankabbonnementen geteld en 13 miljoen abonnementen mobiel bankieren. Hij noemt het in deze context logisch dat de banksector sterk investeert in verdere digitalisering. België staat volgens de spreker op dat vlak erg sterk.

Een aantal van de Belgische banken behoort tot de wereldtop op het gebied van bankapps, en de spreker stelt dat ons land daar fier op mag zijn. Hij wijst erop dat de banksector ook blijft investeren in een multikanaalaanpak,

compte chaque année à l'ABC de la disponibilité du réseau et du respect des ICP, au rang desquels figurent les réparations en cas de panne.

La transparence sur l'emplacement des futurs distributeurs de billets est plutôt limitée. L'orateur renvoie au site *cash.be*, qui cite quelques futurs automates. Batopin considère que l'emplacement des 70 nouveaux sites qui seront installés en vertu des engagements envers l'ABC est une information confidentielle. En effet, l'emplacement exact d'un DAB est un facteur de compétitivité et constitue donc une information commerciale sensible que l'on ne souhaite pas partager avec d'autres banques ou réseaux. Selon M. Gerard, la sensibilité à l'égard des acteurs locaux et des communes peut également avoir joué un rôle. Batopin souhaite peut-être éviter de susciter des attentes trop élevées et conserver une certaine flexibilité dans la détermination des emplacements précis. L'ABC avait bien identifié les zones – (parties de) villes ou communes – où une pénurie de distributeurs automatiques était présente et où Batopin était tenu d'installer des automates.

Enfin, l'orateur précise que le réseau Batopin ne couvre pas les virements, mais uniquement les retraits et les dépôts d'espèces. L'Autorité n'a donc pas examiné cet aspect.

II. — RÉUNION DE L'APRÈS-MIDI

A. Exposés introductifs

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

M. Karel Baert (Febelfin) remercie la commission de lui donner l'occasion d'exposer son point de vue. Il estime que l'ensemble de la société, et pas seulement le secteur bancaire, se numérise de plus en plus. C'est aussi le cas de l'enseignement, des transports, des soins de santé, de l'administration et de l'accès aux services publics. Le monde bancaire n'y échappe évidemment pas. En 2024, la Belgique comptait 15 millions d'abonnements bancaires en ligne et 13 millions d'abonnements à la banque mobile. Dans ce contexte, il estime logique que le secteur bancaire investisse massivement dans la poursuite de la numérisation. Selon l'orateur, la Belgique est très performante dans ce domaine.

Certaines banques belges figurent parmi les meilleures au monde dans le domaine des applications bancaires, et l'orateur estime que notre pays peut en être fier. Il souligne que le secteur bancaire continue également

zodat de klant via verschillende kanalen met zijn bank in contact kan komen. Dat geldt ook voor het kantorennetwerk, dat in België nog steeds viermaal groter is dan in Nederland.

De heer Baert verwijst naar het charter over de universele bankdienst, dat de banksector met de vorige regering afgesloten heeft. Febelfin heeft het op eigen initiatief en eenzijdig verlengd. Dat charter garandeert dat ook niet-digitale bankklanten al hun verrichtingen aan een minimale prijs kunnen doen en dat is volgens hem uniek in Europa.

Naast het kantorennetwerk zijn er ook de bankautomaten, de callcenters, webbanking, bankapps, videogesprekken en bij een aantal instellingen ook afspraken thuis.

De spreker wil een aantal vaststellingen delen.

Uit onderzoek door de VUB in opdracht van Febelfin blijkt dat 84 % van de Belgen digitale betalingen boven betalingen met cash verkiest. Ook mensen die digitaal minder vaardig zijn, zijn in staat om een kaartbetaling uit te voeren. De spreker wijst erop dat betalen met een kaart in een winkel niet complexer is als geld uit de muur halen via een bankautomaat.

De spreker is er persoonlijk van overtuigd – en dat geldt volgens hem voor de hele sector – dat er in de toekomst een basisbehoefte aan cash zal blijven bestaan. De banksector streeft niet naar een cashloze maatschappij en een initiatief als Batopin staat dat.

Een andere belangrijke vaststelling is dat het aantal geldopnames aan geldautomaten in België gedaald is van ongeveer 300 miljoen in 2013 naar minder dan 130 miljoen in 2024. Zelfs na de pandemie is het aantal geldopnames aan automaten blijven dalen. Dat lijkt dus wel een structurele evolutie.

Nog een vaststelling is te zien op een slide van de Europese Centrale Bank. Die wijst uit dat het aantal cashbetalingen in fysieke verkooppunten in België gedaald is van 63 % in 2016 naar 39 % in 2024. In ons land circuleert het minste aantal euro's, samen met Nederland, Finland en Luxemburg en dat daalt verder. Ook dat is dus een structurele evolutie.

d'investir dans une approche multicanal, afin que le client puisse contacter sa banque via différents canaux, par exemple via le réseau d'agences. L'orateur souligne que ce dernier reste quatre fois plus grand en Belgique qu'aux Pays-Bas.

M. Baert renvoie à la charte sur le service bancaire universel, conclue entre le secteur bancaire et le gouvernement précédent. Febelfin a pris l'initiative de la prolonger unilatéralement. Cette charte garantit que même les clients bancaires non numériques peuvent, moyennant un prix minimum, effectuer physiquement toutes leurs opérations bancaires, ce qui, selon lui, est unique en Europe.

Outre le réseau d'agences, le client a à sa disposition des distributeurs automatiques, des centres d'appel, des services bancaires en ligne, des services bancaires mobiles, des rendez-vous par visioconférence et aussi, dans certains établissements, des rendez-vous à domicile.

L'orateur souhaite partager quelques constatations.

Une étude menée par la VUB à la demande de Febelfin révèle que 84 % des Belges préfèrent les paiements numériques aux paiements en espèces. Même les personnes moins à l'aise avec le numérique sont capables d'effectuer un paiement par carte. L'orateur souligne que payer par carte en magasin n'est pas plus compliqué que de retirer de l'argent au distributeur automatique.

L'orateur est personnellement convaincu – au même titre, selon lui, que l'ensemble du secteur – que l'argent liquide restera toujours un besoin fondamental à l'avenir. L'objectif du secteur bancaire n'est pas de parvenir à une société sans argent liquide, comme le prouve une initiative telle que Batopin.

Une autre constatation importante est que le nombre de retraits d'argent aux distributeurs automatiques a diminué en Belgique, passant d'environ 300 millions en 2013 à moins de 130 millions en 2024. Même après la pandémie, le nombre de retraits d'argent aux distributeurs automatiques a continué à baisser. Il semble donc s'agir d'une évolution structurelle.

Une autre constatation, figurant sur une diapositive de la Banque centrale européenne, est qu'en Belgique, le nombre de paiements en espèces dans les points de vente physiques diminue également: il est passé de 63 % en 2016 à 39 % en 2024. Notre pays fait partie des pays où circule le moins d'argent liquide, aux côtés des Pays-Bas, de la Finlande et du Luxembourg. Et cette tendance continue de s'accroître. Il s'agit donc là aussi d'une évolution structurelle.

De heer Baert zal het protocol toelichten dat de banksector in 2023 met de toenmalige regering heeft afgesloten. Het aantal cashbetalingen daalde en er ontstond maatschappelijke onrust over de toegang tot cash, omdat veel automaten verdwenen of verplaatst werden. Als antwoord op die maatschappelijke onrust werden fundamentele wijzigingen ingevoerd. Er zijn samenwerkingsinitiatieven ontstaan tussen banken. Batopin, een initiatief van de vier grootbanken, is het voornaamste. Ook Jofico, een ander initiatief van een groep banken en bpost, werd toen in het leven geroepen.

Specifiek aan Batopin is dat geldautomaten buiten een bankkantoor werden geïnstalleerd, wat voorheen eerder ongebruikelijk was. Er waren in die tijd ook enkele niet-bancaire spelers op de markt gekomen; in het buitenland waren die al aanwezig. Er werd een constructieve dialoog opgestart met de drie toenmalige regeringsleden, minister Dermagne, minister Van Peteghem en staatssecretaris Bertrand. De samenwerking mondde uit in het protocol van maart 2023, waarin de banksector zich tot enkele bijkomende engagementen heeft verbonden. Het huidige federale regeerakkoord voorziet in een evaluatie van het protocol begin 2026.

Het doel van het ATM-protocol is in de eerste plaats om de bereikbaarheid van geldautomaten te behouden op goed bediende locaties en te verbeteren op slecht bediende locaties, en dit vergeleken met de situatie per eind 2021. Men koos ervoor de toestand van 2021 te behouden om te vermijden dat er intussen nog veel automaten zouden verdwijnen. Om de bereikbaarheid nog te verbeteren, werd de afspraak gemaakt om aan de toestand van 2021 nog 207 locaties toe te voegen. Als criterium voor bereikbaarheid koos men niet voor de afstand in vogelvlucht, maar voor de rijafstand.

In de tweede plaats moest het protocol ervoor zorgen dat de beschikbaarheid van geldautomaten werd gemonitord en verbeterd. Een bankautomaat kan bijvoorbeeld heel bereikbaar zijn, maar hij moet ook beschikbaar zijn. Dat is hij niet als er een lange wachtrij staat, wat in een stedelijke context gemakkelijk voorkomt. Op sommige locaties moeten er dus meerdere automaten worden geplaatst. Een belangrijk principe was dat elke gemeente van het land minstens één ATM moest hebben en dat er 24 gratis afhalingen per persoon moesten komen, ongeacht aan welke automaat de afhaling gebeurt. De heer Baert stelt dat hij zonder schroom kan zeggen dat België daarin uniek is in Europa. Wie geregeld geld afhaalt in het buitenland, heeft vast al gemerkt hoeveel dat kost.

M. Baert expose le protocole conclu en 2023 entre le secteur bancaire et le gouvernement de l'époque. Le nombre de paiements en espèces était en diminution et les difficultés de se procurer de l'argent liquide suscitaient des inquiétudes parmi la population, car de nombreux distributeurs automatiques avaient été supprimés ou déplacés. Pour apaiser ces inquiétudes, des changements fondamentaux ont été apportés. Des initiatives de coopération ont vu le jour entre les banques, la principale étant Batopin, une initiative réunissant les quatre plus grandes banques du pays. Jofico, une autre initiative lancée par un groupe de banques ainsi que bpost, a également été créée à cette époque.

La particularité de Batopin est que des distributeurs de billets ont été installés en dehors d'une agence bancaire, ce qui était auparavant plutôt inhabituel. À l'époque, quelques acteurs non bancaires avaient également fait leur apparition sur le marché; ils étaient déjà présents à l'étranger. Un dialogue constructif a été engagé avec les trois membres du gouvernement compétents de l'époque, le ministre Dermagne, le ministre Van Peteghem et la secrétaire d'État Bertrand. Cette collaboration a abouti au protocole de mars 2023, dans lequel le secteur bancaire a pris des engagements supplémentaires. L'actuel accord de gouvernement fédéral prévoit une évaluation du protocole début 2026.

L'objectif du protocole ATM est avant tout de maintenir l'accessibilité des distributeurs de billets dans les zones bien desservies et de l'améliorer dans les zones mal desservies, par rapport à la situation à fin 2021. On a choisi de maintenir la situation de 2021 afin d'éviter que de nombreux distributeurs soient encore supprimés dans l'intervalle. Pour améliorer encore plus leur accessibilité, il a été convenu d'installer des distributeurs dans 207 lieux supplémentaires, en sus de ceux existant déjà en 2021. Le critère d'accessibilité retenu n'était pas la distance à vol d'oiseau, mais la distance en voiture.

Deuxièmement, le protocole devait garantir le suivi et l'amélioration de la disponibilité des distributeurs de billets. Par exemple, un distributeur peut être très accessible, mais il doit également être disponible. Or, il ne l'est pas s'il donne lieu à de longues files d'attente, ce qui est fréquent en ville. Dans certains endroits, il faut donc installer plusieurs distributeurs. Un principe important qui a été défini était que chaque commune belge devait disposer d'au moins un distributeur de billets et que chaque personne devait pouvoir effectuer 24 retraits gratuits par an, peu importe le distributeur utilisé. M. Baert affirme sans hésitation qu'en Europe, la Belgique est un cas unique en la matière. Ceux qui retirent régulièrement de l'argent à l'étranger ont certainement déjà remarqué combien cela leur coûtait.

De spreker vindt het een goede zaak dat de NBB de monitoring doet van dat protocol. Daardoor is de objectiviteit gegarandeerd en kunnen ook de mededingingsrechtelijke gevoeligheden geëlimineerd worden.

Om de bereikbaarheid van geldautomaten te beoordelen, is de spreiding van de geldautomaten belangrijker dan het aantal toestellen op zich. Als er op een marktplaats vijf geldautomaten naast elkaar staan, heeft de burger daar maar weinig aan. Bereikbaarheid en spreiding zijn de belangrijkste criteria en de methodologie die gebruikt wordt om dat te meten, wordt ook door de NBB gehanteerd.

Een punt dat de vorige en de huidige regering erg belangrijk vinden, is dat de mogelijkheden om cash te deponeren behouden, en zelfs het liefst uitgebreid worden. Dat is belangrijk voor handelaars en bij meerdere banken kan dat nog in het eigen kantoor.

Febelfin is heel fier op de website *ikzoekeen geldautomaat.be*, die via een postcode of een straatnaam een overzicht geeft van de meest nabije automaat en hoe beschikbaar en toegankelijk die is. Dat is een stap vooruit, omdat alle bankautomaten van alle banken erop staan, inclusief die van bpost en van Loomis.

Er moet de spreker, alvorens hij kan concluderen, iets van het hart. Hij stelt dat zowat iedereen het erover eens is dat de toegang tot cash breed beschikbaar moet blijven in België, maar dat het geen goede zaak is om in het andere uiterste te vervallen. Hij vindt het geen goed idee om het gebruik van cash te veel te promoten. Cash is een belangrijk instrument voor criminelen en voor opbrengsten uit illegale activiteiten. De banksector is de poortwachter van de overheid in de strijd tegen witwassen. De banksector heeft zich ertoe geëngageerd om die taak op te nemen en de spreker betreurt dat dat in de hele ATM-discussie uit het oog verloren wordt. Daarom wil hij de positieve rol die de banksector daarin speelt, echt wel eens in de verf zetten.

De heer Baert sluit af met een aantal korte conclusies.

De financiële sector zal de engagementen van het ATM-protocol uit 2023, nakomen. Een opmerking daarbij is dat er nog steeds Belgische gemeentes en gewesten zijn waar taksen worden geheven op het plaatsen van bankautomaten. Dat is niet erg logisch als het doel van de overheid is om er meer te hebben. De sector zal ook

L'orateur se réjouit que ce soit la BNB qui assure le suivi de ce protocole. Cela permet en effet de garantir un suivi objectif et d'éliminer les sensibilités en matière de droit de la concurrence.

Pour évaluer l'accessibilité des distributeurs de billets, la répartition des appareils est plus importante que leur nombre en tant que tel. En effet, si cinq distributeurs de billets sont installés côte à côte sur une grande place, les citoyens n'en seront pas mieux lotis. L'accessibilité et la répartition sont les critères les plus importants, et la méthodologie utilisée pour les mesurer est également appliquée par la BNB.

Un élément jugé essentiel par les gouvernements précédent et actuel est de maintenir, voire, de préférence, d'élargir les possibilités de déposer de l'argent liquide. Ce point revêt de l'importance pour les commerçants, et plusieurs banques offrent encore cette possibilité dans leurs propres agences.

Febelfin est très fière du site web *jechercheundistributeurdebillets.be*, qui fournit, à partir d'un code postal ou d'un nom de rue, un aperçu des distributeurs de billets les plus proches, ainsi que des informations sur leur disponibilité et sur leur accessibilité. Il s'agit d'une belle avancée, car tous les distributeurs de billets de toutes les banques y sont répertoriés, y compris ceux de bpost et de Loomis.

Avant de conclure, l'orateur tient à exprimer une opinion personnelle. Si tout le monde s'accorde à dire que l'accès à l'argent liquide doit rester largement possible en Belgique, il serait néfaste de basculer dans l'autre extrême. Selon l'orateur, il n'est pas judicieux de trop promouvoir l'utilisation de l'argent liquide. En effet, ce dernier est essentiel pour les criminels et pour les revenus provenant d'activités illégales. Le secteur bancaire est le chien de garde des pouvoirs publics dans la lutte contre le blanchiment d'argent. Le secteur bancaire s'est engagé à assumer cette tâche et l'orateur regrette que cet élément ait été oublié dans le débat sur les distributeurs de billets. C'est pourquoi il tient réellement à mettre en exergue le rôle positif que joue le secteur bancaire à cet égard.

M. Baert conclut son exposé par quelques brèves conclusions.

Le secteur financier respectera les engagements pris dans le protocole ATM de 2023. Il convient toutefois de noter que des communes et des régions belges continuent de prélever des taxes sur l'installation de distributeurs de billets. Ce n'est pas très logique si l'objectif des pouvoirs publics est d'augmenter leur nombre. Le secteur

zijn volledige medewerking verlenen aan de evaluatie van het ATM-protocol.

In een realiteit waarin het gebruik van cash afneemt, wil de banksector de consument zo goed mogelijk begeleiden en een rol opnemen in een coherent beleid. De banksector wil ook de rol van poortwachter spelen door nauwgezet de witwasreglementering toe te passen. Tot slot ondersteunt de sector de idee om geldautomaten in handelszaken te faciliteren en om daartoe de wet tot regeling van de private en bijzondere veiligheid aan te passen.

2. Inleidende uiteenzetting van de heer Jeroen Ghysel, CEO, Batopin

De heer Jeroen Ghysel (Batopin) is zich ervan bewust dat de toegang tot cash een belangrijk maatschappelijk thema is. Batopin gelooft sterk in de kracht van dialoog. De heer Ghysel is dan ook verheugd dat hij de kans krijgt om uit te leggen wat zijn organisatie precies doet.

Batopin is ervan overtuigd dat cash als betaalmiddel niet zal verdwijnen. Net daarom zijn de toegankelijkheid, het vertrouwen en de keuzevrijheid van de consument van essentieel belang. Batopin is precies ontstaan uit het besef dat het betaalgedrag van de consument evolueert, maar dat cash een belangrijk betaalmiddel zal blijven. Voor veel mensen blijft cash een tastbare vorm van vertrouwen in geld.

Vanuit een langetermijnvisie beoogt Batopin een nieuw, duurzaam, betrouwbaar en toekomstgericht netwerk van cashautomaten te bouwen. In totaal wil Batopin een netwerk van 1040 cashpunten uitbouwen op plaatsen waar de consument intuïtief cash verwacht en nodig heeft. Dat is in dorpskernen, langs invalswegen, op parkings van supermarkten, in trein- en metrostations en op de luchthaven.

De heer Ghysel wijst erop dat het netwerk versneld wordt uitgerold. In de komende zes maanden zullen er immers 150 nieuwe cashpunten worden geopend in België, wat meer is dan één opening per werkdag. Dat is een kwart sneller dan in dezelfde periode vorig jaar, toen 120 nieuwe cashpunten werden geopend. Batopin zit dus in een versnellingsfase.

Volgens de spreker gaat het om een tempo dat niet alleen ongezien is in België, maar ook in het buitenland. Er bestaat nergens een gelijkaardig project waar in hetzelfde tempo een nationaal netwerk van cashautomaten

bancaire coopérera aussi pleinement à l'évaluation du protocole ATM.

Dans un contexte de diminution de l'utilisation de l'argent liquide, le secteur bancaire souhaite accompagner au mieux les consommateurs et jouer un rôle dans la mise en œuvre d'une politique cohérente. Le secteur bancaire souhaite aussi jouer un rôle de chien de garde en appliquant rigoureusement la réglementation en matière de blanchiment d'argent. Enfin, le secteur soutient l'idée de faciliter l'installation de distributeurs de billets dans les commerces et de modifier à cette fin la loi réglementant la sécurité privée et particulière.

2. Exposé introductif de M. Jeroen Ghysel, CEO de Batopin

M. Jeroen Ghysel (Batopin) est conscient que l'accès aux espèces est un enjeu social important. Batopin croit fermement au pouvoir du dialogue. M. Ghysel se félicite dès lors de l'opportunité qui lui est offerte d'exposer en détail les activités de son organisation.

Batopin est convaincu que les espèces ne disparaîtront pas comme moyen de paiement. C'est précisément pour cette raison que l'accessibilité, la confiance et la liberté de choix du consommateur sont essentielles. La création de Batopin résulte précisément de la prise de conscience que les habitudes de paiement des consommateurs évoluent, mais que les espèces resteront un moyen de paiement important. L'utilisation effective des espèces confère à de nombreuses personnes une forme tangible de confiance dans l'argent.

La vision à long terme de Batopin prévoit le déploiement d'un nouveau réseau de distributeurs automatiques de billets durable, fiable et tourné vers l'avenir. Au total, Batopin souhaite développer un réseau de 1.040 distributeurs automatiques dans des endroits où les consommateurs s'attendent intuitivement à trouver des espèces et en ont besoin. Il s'agit des centres ruraux, des voies d'accès, des parkings de supermarchés, des gares ferroviaires, des stations de métro et des aéroports.

M. Ghysel souligne que le déploiement du réseau s'accélère. Au cours des six prochains mois, 150 nouveaux distributeurs automatiques seront en effet installés en Belgique, soit plus d'un par jour ouvrable. C'est un quart de plus qu'au cours de la même période l'année dernière, où 120 nouveaux distributeurs avaient été ouverts. Batopin est donc en phase d'accélération.

Selon l'orateur, il s'agit d'un rythme sans précédent, non seulement en Belgique, mais aussi à l'étranger. Il n'existe nulle part ailleurs un projet similaire visant à développer un réseau national de distributeurs automatiques

wordt uitgebouwd. De heer Ghysel vergelijkt het met de bouw van een volledig nieuwe winkelketen, aangezien op minder dan vier jaar tijd in heel het land meer dan 750 operationele cashpunten werden gerealiseerd.

Dat tempo kan Batopin alleen aanhouden dankzij een robuuste organisatie, zijn vertrouwde lokale partners en een constructieve samenwerking met de publieke overheden op alle niveaus. De bewering dat de samenwerking met de gemeenten moeilijk zou verlopen, strookt volgens de spreker niet met de werkelijkheid. Het feit dat Batopin reeds duizend huurcontracten heeft ondertekend, is het beste bewijs van een goede samenwerking met alle steden en gemeenten in het land.

De heer Ghysel verzekert dat de grote meerderheid van de burgemeesters op een heel open manier samenwerkt met Batopin. Dit blijkt onder meer uit het feit dat van de duizend vestigingen er een op de vier door de gemeenten zelf werd voorgesteld of ondersteund. In vele gemeenten is de installatie zeer vlot verlopen. De spreker denkt onder meer aan Wichelen, Rochefort, Zillebeke, Ieper en Stavelot, waar dankzij efficiënte en nauwkeurige vergunningsprocedures amper drie maanden na het eerste contact al een cashpunt kon worden geopend.

In enkele gebieden, vooral in Wallonië, verloopt de samenwerking minder vlot, en worden vergunningsaanvragen op gewestelijk niveau vaker afgewezen. Batopin heeft de gewestregering daarvan reeds in kennis gesteld. De heer Ghysel betreurt deze situatie, des te meer omdat bijna alle locaties al werden gekozen, in de meeste gevallen in samenwerking met de burgemeesters. Maar Batopin kan de nieuwe cashpunten zonder de nodige vergunningen uiteraard niet beginnen te bouwen.

De heer Ghysel licht vervolgens toe dat Batopin geen klassieke commerciële speler is. Zijn netwerk strekt zich uit tot buiten de winkelstraten. Batopin investeert immers ook op een autonome manier in cashpunten in kleine dorpen, ook al is het aantal transacties daar erg beperkt. Batopin draagt zelf alle investeringskosten en betaalt ook de bijzondere taksen op automaten. In Wallonië gaat het over 4 miljoen euro per jaar, of 10 cent voor elke geldopname.

Een ander punt van kritiek heeft betrekking op het aantal cashpunten. Volgens sommigen zijn er nog steeds te weinig cashpunten, zelfs na verschillende aanpassingen aan het spreidingsplan. De heer Ghysel wil echter duidelijk beklemtonen dat Batopin nauwgezet de afspraken uitvoert die de banksector en de

de billets à un rythme aussi soutenu. M. Ghysel fait une comparaison avec la création d'une toute nouvelle chaîne de magasins, étant donné que plus de 750 distributeurs automatiques de billets ont été mis en service dans tout le pays en moins de quatre ans.

Batopin ne pourrait maintenir ce rythme sans une organisation solide, ses partenaires locaux de confiance et une coopération constructive avec les pouvoirs publics à tous les niveaux. L'orateur dément l'affirmation selon laquelle la coopération avec les communes serait difficile. Le fait que Batopin a déjà signé un millier de contrats de location est la meilleure preuve de sa bonne coopération avec toutes les villes et communes du pays.

M. Ghysel assure que la grande majorité des bourgmestres coopèrent de manière très constructive avec Batopin. Cela ressort notamment du fait que, sur les mille emplacements sélectionnés, un sur quatre a été proposé ou soutenu par les communes elles-mêmes. Dans de nombreuses communes, l'installation s'est déroulée sans encombre. L'orateur pense notamment à Wichelen, Rochefort, Zillebeke, Ypres et Stavelot où, grâce à des procédures d'autorisation efficaces et précises, un point cash a pu être ouvert trois mois seulement après le premier contact.

Dans certaines régions, principalement en Wallonie, la coopération est moins fluide et les demandes d'autorisation sont plus souvent rejetées au niveau régional. Batopin en a déjà informé les autorités régionales. M. Ghysel déplore d'autant plus cette situation que la quasi-totalité des emplacements ont déjà été choisis, généralement en coopération avec les bourgmestres. Il va toutefois sans dire que Batopin ne peut pas commencer à installer les nouveaux points cash sans les autorisations nécessaires.

M. Ghysel indique ensuite que Batopin n'est pas un acteur commercial classique. Son réseau s'étend au-delà des rues commerçantes. Batopin investit en effet de manière autonome dans des distributeurs automatiques dans les petits villages, même si le nombre de transactions y est très limité. Batopin prend lui-même en charge l'ensemble des coûts d'investissement et paie également les taxes spéciales sur les automates. En Wallonie, cela représente 4 millions d'euros par an, soit 10 centimes pour chaque retrait d'argent.

Le nombre de points cash a également fait l'objet de critiques. D'aucuns estiment que la quantité demeure trop limitée, même après avoir apporté plusieurs ajustements au plan de répartition. M. Ghysel tient toutefois à souligner clairement que Batopin respecte scrupuleusement les accords conclus entre le secteur bancaire et l'autorité

federale overheid met elkaar hebben gemaakt. Zodra het netwerk volledig uitgerold zal zijn, zullen er meer cashpunten zijn en meer locaties waar men geld kan storten dan van Batopin werd verwacht. Alleen dankzij het Batopin-cashnetwerk – zonder andere netwerken mee te rekenen – zal meer dan 95 % van de Belgen op minder dan 5 kilometer een cashpunt kunnen vinden waar men geld kan afhalen, ongeacht de bank waar men klant is. Voor de meesten zal de afstand nog veel minder dan 5 kilometer bedragen, met een gemiddelde afstand van 2,5 kilometer.

Op heel veel locaties zal het eveneens mogelijk zijn om geld te storten. Bijna negen Belgen op tien, die klant zijn bij een van de deelnemende banken, zal een storting kunnen doen op minder dan 5 kilometer van zijn woonplaats. De spreker verduidelijkt dat daarmee dezelfde dekkingsgraad wordt bereikt als in 2019, toen de vier banken achter het project Batopin elk nog over een eigen netwerk van bankautomaten beschikten. Ook de BMA heeft na een diepgaande analyse bevestigd dat de transitie naar het cashnetwerk van Batopin geen achteruitgang betekent voor de consument.

De heer Ghysel merkt op dat Batopin die inspanningen levert in een context waarbij het gebruik van cash in winkels in de afgelopen vijf jaar met meer dan 30 % daalde en het aantal geldafhalingen in diezelfde periode is gehalveerd. Dan nog slaagt Batopin erin om dezelfde bereikbaarheid aan te bieden.

Vervolgens gaat de spreker dieper in op het lokalisatieplan, waarin de doelstelling is vastgelegd om in negen op de tien Belgische gemeenten aanwezig te zijn met een cashpunt. Op sommige plaatsen is er daardoor opnieuw cash aanwezig, na een jarenlange afwezigheid. De heer Ghysel verwijst onder meer naar de recent geopende cashpunten in Baardegem en Viroinval, twee dorpen waar al meer dan vijf jaar geen geldautomaat meer aanwezig was.

De heer Ghysel is het fundamenteel oneens met de stelling dat Batopin enkel in de drukke kernen aanwezig zou zijn. Van de 1040 cashpunten bevinden er zich meer dan 500 in landelijke gemeenten of deelgemeenten. Andere ATM-netwerken kiezen er bewust voor om enkel aanwezig te zijn op de drukke locaties. Batopin is ook het enige netwerk dat zich engageert tot eind 2030.

De spreker moet ook de perceptie tegenspreken dat er meer incidenten of storingen zouden zijn aan de automaten van Batopin. Het percentage van incidenten ligt niet hoger dan vroeger of bij andere banken. Desondanks

fédérale. Quand le réseau aura été entièrement déployé, il y aura plus de points cash et d'endroits où l'on pourra déposer de l'argent que ce que l'on attendait de Batopin. Rien qu'en tenant compte du réseau de distributeurs automatiques de Batopin – et donc en excluant les autres réseaux –, plus de 95 % des Belges devront parcourir moins de 5 kilomètres pour trouver un point cash où ils pourront retirer de l'argent, quelle que soit leur banque. Pour la majorité des citoyens, la distance sera même nettement inférieure à 5 kilomètres, la moyenne étant de 2,5 kilomètres.

Il sera également possible d'effectuer des versements dans de nombreux endroits. Près de neuf clients sur dix de l'une des banques participantes pourront effectuer un versement à moins de 5 kilomètres de leur domicile. L'orateur précise que cela permettra d'atteindre le même taux de couverture qu'en 2019, lorsque les quatre banques à l'origine du projet Batopin disposaient encore chacune de leur propre réseau de distributeurs automatiques. Au terme d'une analyse approfondie, l'ABC a également confirmé que la transition vers le réseau de distributeurs automatiques de Batopin n'entraînerait aucun recul pour les consommateurs.

M. Ghysel souligne que Batopin déploie ces efforts dans un contexte où l'utilisation des espèces dans les magasins a diminué de plus de 30 % au cours des cinq dernières années et où le nombre de retraits d'argent a diminué de moitié au cours de la même période. Batopin parvient à offrir le même niveau d'accessibilité en dépit de cette évolution.

L'orateur évoque ensuite en détail le plan de localisation, qui fixe comme objectif la présence d'un point cash dans neuf communes belges sur dix. Dans certaines localités, les espèces font ainsi leur retour après plusieurs années d'absence. M. Ghysel pense notamment aux points cash récemment ouverts à Baardegem et Viroinval, deux villages qui n'avaient plus de distributeur automatique depuis plus de cinq ans.

M. Ghysel est en total désaccord avec l'affirmation selon laquelle Batopin ne serait présent que dans les centres urbains très fréquentés. Sur les 1.040 points cash, plus de 500 se trouvent dans des communes ou des entités rurales. D'autres réseaux de distributeurs automatiques choisissent délibérément de limiter leur présence aux endroits très animés. Batopin est également le seul réseau à s'engager jusqu'à la fin de 2030.

L'orateur tient également à réfuter la perception selon laquelle les distributeurs automatiques de Batopin connaîtraient davantage d'incidents ou de pannes. Le pourcentage d'incidents n'est pas plus élevé qu'auparavant

begrijpt de heer Ghysel dat het voor een consument vervelend is als een automaat tijdelijk buiten dienst is. Daarom blijft Batopin werken aan snellere processen, een stipte opsporing van problemen en een betere sensibilisering over een correct gebruik. Elke melding wordt ernstig genomen, want elke technische storing is er een te veel.

Uiteindelijk draait het hele verhaal om de consument. Uit een recente bevraging door een onafhankelijk onderzoeksbureau blijkt dat 97 % van de gebruikers tevreden is over de dienstverlening aan een cashpunt. Dat betekent dat het netwerk overal zichtbaar begint te worden in het straatbeeld, en dat het ook vertrouwd en gebruikt wordt. Voor de heer Ghysel toont dat aan dat de vele inspanningen uit de afgelopen jaren om een toegankelijk, betrouwbaar en duurzaam netwerk te bouwen, resultaat opleveren. Batopin blijft trouw aan die missie en zal blijven investeren en samenwerken met de lokale besturen en de sector om ervoor te zorgen dat iedere Belg duurzaam toegang heeft tot cash.

3. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Tina Hernalsteen, director Retail & Banking, bpost

Mevrouw Tina Hernalsteen (bpost) wijst erop dat bpost op grond van zijn openbaar mandaat al een belangrijke rol speelt in het cash-ecosysteem. Volgens de beheersovereenkomst moeten er minstens 350 geldautomaten worden onderhouden, terwijl het netwerk er vandaag 527 telt, gespreid over 425 locaties. Sinds de inwerkingtreding van de overeenkomst tussen de federale overheid en de banksector blijft de verplichting om een geldautomaat te installeren alleen gelden voor gemeenten waar op 31 december 2021 geen geldautomaat aanwezig was.

De spreekster benadrukt dat bpost op verzoek en op kosten van de gemeente een geldautomaat moet installeren, waarbij een minimale toegankelijkheid moet worden gewaarborgd: 80 % van de geldautomaten moet 7 dagen op 7, van 6 uur tot 22 uur, toegankelijk zijn. Ze wijst erop dat het netwerk rendabel is en geen overheidsfinanciering nodig heeft.

De spreekster stipt aan dat bpost in 2020 is toegetreten tot Jofico, een consortium dat de levering van bankbiljetten voor verschillende banken beheert, waarbij Diebold Nixdorf tot 2026 het onderhoud verzorgt. Dat model maakt het mogelijk de aankopen te optimaliseren en de kosten te beheersen. Van de 527 geldautomaten zijn er ongeveer 400 toegankelijk van 6 uur tot 23 uur in de inkomhallen van kantoren; 129 zijn 24 uur per dag toegankelijk. In dat verband betalen bpost en zijn partners

ni que dans d'autres banques. Néanmoins, M. Ghysel comprend qu'un consommateur soit contrarié lorsqu'un distributeur automatique est temporairement hors service. C'est pourquoi Batopin continue à œuvrer à l'accélération des processus, à la détection rapide des problèmes et au renforcement de la sensibilisation à l'utilisation correcte des distributeurs. Chaque signalement est pris au sérieux, car chaque panne technique est une panne de trop.

En fin de compte, c'est la satisfaction du consommateur qui prime. Une enquête récente menée par un bureau d'études indépendant indique que 97 % des utilisateurs sont satisfaits des services offerts par les points cash. Cela signifie que le réseau commence à être visible partout dans les rues, qu'il inspire confiance et qu'il est utilisé. M. Ghyselen conclut que les nombreux efforts déployés ces dernières années pour développer un réseau accessible, fiable et durable portent leurs fruits. Batopin reste fidèle à cette mission et continuera à investir et à coopérer avec les autorités locales et le secteur afin de garantir à chaque Belge un accès durable aux espèces.

3. Exposé introductif de Mme Tina Hernalsteen, directrice Retail & Banking, bpost

Mme Tina Hernalsteen (bpost) rappelle que bpost joue déjà un rôle majeur dans l'écosystème du cash en vertu de son mandat public. Le contrat de gestion impose le maintien d'au moins 350 distributeurs, alors que le réseau en compte aujourd'hui 527 répartis sur 425 sites. Depuis l'entrée en vigueur de l'accord entre le gouvernement fédéral et le secteur bancaire, l'obligation d'installer un distributeur ne subsiste que pour les communes dépourvues d'ATM au 31 décembre 2021.

L'intervenante souligne que, sur demande communale, bpost doit installer un distributeur aux frais de la commune, en garantissant une accessibilité minimale: 80 % des distributeurs accessibles 7 jours sur 7, de 6 h à 22 h. Elle précise que le réseau est rentable et ne nécessite aucun financement public.

L'oratrice indique que bpost a rejoint en 2020 Jofico, consortium gérant l'approvisionnement en billets pour plusieurs banques, avec Diebold Nixdorf assurant la maintenance jusqu'en 2026. Ce modèle permet d'optimiser les achats et de sécuriser les coûts: sur les 527 distributeurs, environ 400 sont accessibles de 6 h à 23 h dans les sas d'entrée des bureaux, 129 sont accessibles 24 h/24, et bpost ainsi que ses partenaires paient une contribution mensuelle par ATM tout en conservant leur

per geldautomaat een maandelijks bijdrage, terwijl ze hun strategische autonomie behouden, met name wat de locaties betreft. Geldautomaten vervullen een dubbele rol: ze bieden toegang tot contant geld en verkleinen de veiligheidsrisico's in de postkantoren. In de ongeveer 250 kantoren met gesloten loketten circuleert meer contant geld, terwijl in de 405 kantoren met open loketten geldautomaten worden gebruikt als reservekluis om de hoeveelheid contant geld aan de loketten te beperken.

In België bestaan verschillende soorten geldautomaten naast elkaar. Die van bpost kunnen alleen worden gebruikt om bankbiljetten op te nemen, terwijl die van andere banken stortingen, overschrijvingen en saldoraadplegingen mogelijk maken. Ter bevordering van digitale inclusie verkiest bpost dergelijke diensten aan het loket te verstrekken en het gebruik van de eID daar verder uit te bouwen. De geldautomaten van bpost worden ook gebruikt door klanten van andere banken, vooral die van BNP Paribas Fortis, waarvoor bpost de exclusieve agent is voor Easy Go-klanten.

De spreekster herhaalt dat bpost sinds 2013 verplicht is om een geldautomaat te installeren wanneer een gemeente die geen geldautomaat op haar grondgebied heeft daarom vraagt. Zo werden in 58 gemeenten geldautomaten geïnstalleerd, ook al zijn er nog maar weinig aanvragen sinds de overeenkomst met de banksector, aangezien in 2021 slechts weinig gemeenten nog niet over een geldautomaat beschikten. Ze benadrukt niettemin dat de projecten vaak snel worden stopgezet vanwege de hoge installatiekosten.

De spreekster benadrukt de rol van bpost bij financiële inclusie via het netwerk van geldautomaten, maar ook dankzij de partnerschappen zoals Nickel, een eenvoudige en toegankelijke zichtrekening. Ze merkt op dat het aantal transacties bij geldautomaten elk jaar afneemt, waardoor de winstgevendheid in gevaar komt en meer waakzaamheid geboden is met betrekking tot de veiligheidsnormen, vooral in verband met aanvallen met explosieven. Ze stelt dat de toegang tot contant geld een prioriteit blijft voor de gemeenten maar dat de financiering van een geldautomaat een knelpunt kan vormen.

Tot slot stipt ze aan dat bpost alle bestaande overeenkomsten heeft toegepast, ook die van maart 2023 met de banksector, en zich tevens achter de beleidskeuzes van de nieuwe regering heeft geschaard. Ze is tevreden dat financiële inclusie thans een van de speerpunten van de overheid is. De spreekster wil tot slot weten of bij de vaststelling van de doelstellingen van Febelfin rekening is gehouden met de aanzienlijke omvang van het bpost-netwerk, dat niet betrokken was bij de totstandkoming van die overeenkomst.

autonomie stratégique, notamment sur les emplacements. Les distributeurs remplissent un double rôle: offrir l'accès au cash et réduire les risques de sécurité dans les bureaux de poste. Dans les quelque 250 bureaux à guichets fermés, davantage de liquidités circulent, tandis que dans les 405 bureaux à guichets ouverts, les distributeurs servent de coffres-forts d'appoint pour limiter le cash aux guichets.

Différents types d'ATM coexistent en Belgique: ceux de bpost se limitent à la distribution de billets, tandis que d'autres banques proposent le dépôt, les virements ou la consultation de soldes. Dans une logique d'inclusion numérique, bpost privilégie ces services au guichet et souhaite y développer l'usage de l'eID. Les distributeurs de bpost sont également utilisés par les clients d'autres banques, en particulier ceux de BNP Paribas Fortis, dont bpost est l'agent exclusif pour les clients "Easy Go".

L'oratrice réaffirme que, depuis 2013, bpost doit installer un distributeur lorsqu'une commune en fait la demande en cas d'absence sur son territoire. 58 communes ont ainsi été équipées, même si les demandes sont devenues rares depuis l'accord avec le secteur bancaire, vu le faible nombre de communes sans distributeur en 2021. Elle souligne toutefois que les projets sont souvent arrêtés rapidement en raison du coût élevé d'installation.

L'intervenante insiste sur le rôle de bpost dans l'inclusion financière, via son réseau d'ATM mais aussi grâce à des partenariats comme Nickel, un compte à vue simple et accessible. Elle observe que les transactions aux distributeurs diminuent chaque année, ce qui menace la rentabilité et exige une vigilance accrue quant aux normes de sécurité, notamment face aux attaques explosives. Elle note que l'accès au cash reste une priorité pour les communes, même si le financement d'un distributeur demeure difficile.

En conclusion, elle indique que bpost a intégré l'ensemble des accords existants, y compris l'accord de mars 2023 avec le secteur bancaire et les orientations du nouveau gouvernement, et se réjouit que l'inclusion financière figure parmi les priorités publiques. L'intervenante souhaite enfin savoir si les objectifs de Febelfin ont été fixés en tenant compte de la taille significative du réseau de bpost, qui n'a pas participé à l'élaboration de cet accord.

4. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Anouk Bongaerts, director Sales Excellence & Commercial Support, Crelan, en de heer Stefaan De Backer, directeur Ondernemen, Argenta (Jofico)

Mevrouw Anouk Bongaerts (Crelan) wil vooreerst verduidelijken waarom zij de bank Crelan vertegenwoordigt en niet Jofico. Jofico is een coöperatieve vennootschap die werd opgericht als joint venture van Argenta, Crelan, VDK en bpost. De vennootschap heeft een zuiver operationeel en facilitair mandaat: ze staat in voor het onderhandelen, afsluiten en beheren van één centraal contract met een leverancier die instaat voor de installatie, het beheer, het onderhoud en de exploitatie van geldautomaten. Jofico werkt uitsluitend ten dienste van haar aandeelhouders en fungeert als centrale contractpartij en aanspreekpunt ten aanzien van de leverancier. Zij neemt dus geen beslissingen over de geografische spreiding van geldautomaten, de diensten die aan consumenten worden aangeboden, de kosten en tarieven of de commerciële strategie van de banken. Daarom spreekt mevrouw Bongaerts als vertegenwoordigster van de bank Crelan en niet in naam van Jofico. Dat kan zij immers niet.

Vervolgens zet mevrouw Bongaerts uiteen dat Crelan momenteel 580 agentschappen telt, verspreid over heel België. Crelan beschikt ook over 447 geldautomaten, verspreid over 426 locaties. Daarnaast is het volgens haar bijzonder dat 99 % van de Crelankantoren ook toegankelijk is voor klanten die tijdens de openingsuren cashtransacties willen uitvoeren.

Mevrouw Bongaerts vestigt er de aandacht op dat Crelan werkt met zelfstandige kantoorhouders, die zelf verantwoordelijk zijn voor hun infrastructuur en kantoorgebouwen. Zij beslissen autonoom over het al dan niet installeren van geldautomaten, al wordt dat wel aangemoedigd, zeker bij verbouwingen. Hen verplichten kan niet, en Crelan wil dat ook niet, onder meer vanwege veiligheidsaspecten, zeker omdat bij Crelan de kantoorhouder vaak nog boven het kantoor woont.

Mevrouw Bongaerts besluit dat Crelan een belangrijke speler blijft in het waarborgen van de fysieke toegang tot contant geld. De bank combineert een uitgebreid netwerk van geldautomaten met cashdiensten in nagenoeg al haar agentschappen. De spreekster begrijpt dat banken, en dus ook Crelan, een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben in het waarborgen van een evenwichtige toegang tot basisbankdiensten, waaronder contant geld. De digitalisering van het betalingsverkeer biedt onmiskenbare voordelen, maar voor een deel

4. Exposé introductif de Mme Anouk Bongaerts, director Sales Excellence & Commercial Support, Crelan et de M. Stefaan De Backer, directeur Ondernemen, Argenta (Jofico)

Mme Anouk Bongaerts (Crelan) tient d'abord à préciser pourquoi elle représente la banque Crelan et pas Jofico. Jofico est une société coopérative créée sous la forme d'une joint-venture entre Argenta, Crelan, VDK et bpost. Cette société a un mandat purement opérationnel et logistique: elle est chargée de négocier, de conclure et de gérer un contrat central unique avec un fournisseur qui assure l'installation, la gestion, la maintenance et l'exploitation des distributeurs automatiques de billets. Jofico est exclusivement au service de ses actionnaires et fait office de partie contractante centrale et d'interlocuteur vis-à-vis du fournisseur. Elle ne prend donc aucune décision concernant la répartition géographique des distributeurs automatiques de billets, les services proposés aux consommateurs, les coûts et les tarifs ou la stratégie commerciale des banques. C'est pourquoi Mme Bongaerts s'exprime en qualité de représentante de la banque Crelan et pas au nom de Jofico. Elle ne peut en effet pas le faire.

Mme Bongaerts explique ensuite que Crelan compte actuellement 580 agences réparties dans toute la Belgique. Crelan dispose également de 447 distributeurs automatiques de billets répartis sur 426 sites. Elle ajoute qu'il est remarquable que 99 % des agences Crelan soient également accessibles aux clients qui souhaitent effectuer des transactions en espèces pendant les heures d'ouverture.

Mme Bongaerts attire l'attention sur le fait que Crelan coopère avec des gérants d'agence indépendants, qui sont eux-mêmes responsables de leurs infrastructures et de leurs locaux. Ils décident, en toute autonomie, d'installer des distributeurs automatiques de billets ou de ne pas le faire, bien qu'ils y soient encouragés, en particulier lors des travaux de transformation. Crelan ne peut et ne souhaite d'ailleurs pas les y contraindre, notamment pour des raisons de sécurité, d'autant moins que chez Crelan, le directeur de l'agence habite souvent au-dessus de son agence.

Mme Bongaerts conclut en indiquant que Crelan demeure un acteur important en ce qui concerne la garantie de l'accès physique aux espèces. La banque Crelan combine un vaste réseau de distributeurs automatiques de billets avec des services de retrait et de dépôt d'espèces dans presque toutes ses agences. L'oratrice comprend que les banques, y compris Crelan, assument une responsabilité sociétale en ce qui concerne la garantie d'un accès équilibré aux services bancaires de base, y compris aux espèces. La numérisation des

van de bevolking blijft de mogelijkheid om fysiek geld af te halen of te storten essentieel voor hun dagelijkse financiële autonomie. Crelan tracht in dat kader een constructieve rol te spelen door haar lokale verankering te behouden en haar fysieke aanwezigheid te combineren met de digitale evolutie. Als coöperatieve bank met een rurale oorsprong heeft Crelan altijd de wil gehad om de zogenoemde ontbanking van de plattelandsgebieden tegen te gaan.

De heer Stefaan De Backer (Argenta) licht toe dat hij verantwoordelijk is voor het kantorennetwerk en contactcenter van Argenta, een Belgische bank-verzekeraar die beschikt over 344 kantoren, waarvan het grootste deel uit zelfstandige agenten bestaat. Nabijheid is een belangrijke strategische pijler voor Argenta, wat zich ook vertaalt in de houding van de bank tegenover geldautomaten. Bijna elk Argentakantoor heeft een cashautomaat, waarbij de bank kiest voor een locatie aan de buitenmuur. De spreker is er dan ook van overtuigd dat de bank-verzekeraar vandaag een hoge score haalt op het vlak van de fysieke toegankelijkheid.

Het veiligheidsaspect is voor Argenta van groot belang. Onlangs nog, zo stelt de spreker, was er een zware plof kraak in Tollembeek. Er vielen geen slachtoffers en er werd ook geen buit gemaakt, maar de gebeurtenissen hebben wel een blijvende impact op het personeel en de klanten. Om die reden blijft de bank investeren in veiligheid, met nieuwe technologieën op het vlak van hard- en software.

Ten slotte verzekert de heer De Backer dat Argenta vanuit een strategisch oogpunt altijd wil meedenken met de sectorfederatie Febelfin om haar maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen. Argenta blijft een fysieke aanwezigheid in steden en gemeenten op een gezonde manier combineren met de digitale ontwikkelingen in de banksector.

5. Inleidende uiteenzetting van de heer Laurent De Nys, hoofd van de afdeling Fiduciaire omloop, Nationale Bank van België

De heer Laurent De Nys (NBB) licht toe dat ondanks de geleidelijke daling van het aantal contante betalingen, de hoeveelheid contant geld in omloop blijft toenemen. Bankbiljetten en munten blijven dus een betrouwbare betaalmiddel en een onontbeerlijk waardeopslagmiddel in de eurozone en daarbuiten: er zijn ongeveer 30 miljard biljetten in omloop voor een waarde van meer dan 1600 miljard euro. Na een lichte stabilisatie als gevolg van de renteverhoging bedraagt de jaarlijkse groei nog steeds 2,3 % in aantal biljetten en 1,7 % in waarde. De

betalingen offre des avantages indéniables, mais pour une partie de la population, la possibilité de retirer ou de déposer des espèces reste essentielle pour assurer leur autonomie financière quotidienne. À cet égard, Crelan s'efforce de jouer un rôle constructif en conservant son ancrage local et en conciliant sa présence physique avec l'évolution numérique. En tant que banque coopérative d'origine rurale, Crelan a toujours affiché la volonté de lutter contre le phénomène de la fermeture des banques dans les zones rurales.

M. Stefaan De Backer (Argenta) explique qu'il est responsable du réseau d'agences et du centre de contact du bancassureur belge Argenta, qui compte 344 agences, dont la plupart sont détenues par des agents indépendants. La proximité est un atout stratégique important pour Argenta, et elle se traduit également dans son attitude à l'égard des distributeurs automatiques de billets. Presque toutes les agences Argenta disposent d'un distributeur automatique de billets, que la banque a choisi de placer sur un mur extérieur. L'orateur est donc convaincu que le bancassureur obtient actuellement un score élevé en matière d'accessibilité physique.

La sécurité est essentielle pour Argenta. L'intervenant évoque un braquage violent à l'explosif qui a récemment eu lieu à Tollembeek. Ce braquage n'a fait aucune victime et les voleurs sont repartis les mains vides, mais ces événements ont durablement marqué le personnel et les clients. C'est pourquoi Argenta continue d'investir dans la sécurité, en recourant à de nouvelles technologies en matière de matériel informatique et de logiciels.

Enfin, M. De Backer assure que, sur le plan stratégique, Argenta souhaite poursuivre la réflexion avec la fédération sectorielle Febelfin afin d'assumer sa responsabilité sociétale. Argenta continue d'allier sagement une présence physique dans les villes et les communes avec les innovations numériques dans le secteur bancaire.

5. Exposé introductif de M. Laurent De Nys, chef de la Division Circulation fiduciaire, Banque nationale de Belgique

M. Laurent De Nys (BNB) explique que, malgré la baisse progressive des paiements en espèces, la quantité de cash en circulation continue d'augmenter. Les billets et pièces restent donc un moyen de paiement fiable et une réserve de valeur essentielle dans la zone euro comme à l'étranger: quelque 30 milliards de billets circulent pour plus de 1600 milliards d'euros. Après une légère stabilisation liée à la hausse des taux, la croissance annuelle atteint encore 2,3 % en nombre de billets et 1,7 % en valeur. L'intervenant souligne aussi

spreker beklemtoont ook dat de vraag naar contant geld in tijden van crisis systematisch stijgt.

Hij herinnert eraan dat uit de SPACE 2024-studie van de ECB blijkt dat, ondanks het afnemende gebruik van contant geld, 62 % van de Europeanen en 60 % van de Belgen het essentieel vindt om met contant geld te kunnen betalen. De NBB steunt het voorstel voor een Europese verordening⁴ om de status van contant geld als wettig betaalmiddel te versterken en – breder – zulke status eveneens toe te kennen aan een eventuele digitale euro, bedoeld als een aanvulling op contant geld en niet als een vervanging ervan.

Het verordeningvoorstel omvat drie doelstellingen: het waarborgen van de vrijheid om met baar geld te betalen; het verduidelijken van een arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie uit 2021, waarin wordt gesteld dat contant geld in principe moet worden geaccepteerd, maar dat het gebruik ervan wel kan worden beperkt onder strikte en proportionele voorwaarden; en ten slotte het verzekeren van juridische coherentie met de toekomstige status van een digitale euro, teneinde een harmonieuze co-existentie mogelijk te maken. Het toepassingsgebied omvat de acceptatie en toegankelijkheid van contant geld.

In die context moeten de Europese Commissie en de ECB gemeenschappelijke indicatoren bepalen voor het meten van de toegankelijkheid, terwijl de ECB samen met de nationale centrale banken een methode moet uitwerken voor het berekenen van de dekkinggraad van de toegangspunten. De spreker merkt op dat die methode grotendeels is gebaseerd op de methode vervat in het Belgisch akkoord van 2023. Hij herinnert eraan dat de NBB de bevoorrading met bankbiljetten, de kwaliteit van de omloop en de controle op recirculering door privéactoren garandeert, opdat contant geld toegankelijk en geaccepteerd blijft.

Op grond van het akkoord inzake de toegang tot geldautomaten controleert de NBB op basis van gegevens uit de sector of de drie doelstellingen worden nageleefd.

Eerste doelstelling: toegankelijkheid. De dekkinggraden worden vergeleken met de referentiesituatie op 31 december 2021. De provincies en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn onderverdeeld in stedelijke, intermediaire en landelijke zones, met toegankelijkheidsvereisten van respectievelijk 2 km (te voet en over de weg), 3 km (met de auto) en 5 km (met de auto). De sector heeft zich ertoe verbonden 207 bijkomende locaties te creëren ten opzichte van de initiële prognose.

⁴ COM(2023) 364 final.

que la demande de liquidités grimpe systématiquement en période de crise.

Il rappelle que l'étude SPACE 2024 de la BCE montre que, malgré l'érosion de l'usage du cash, 62 % des Européens – et 60 % des Belges – jugent essentiel de pouvoir payer en espèces. La BNB soutient la proposition de règlement européen⁴ visant à renforcer le cours légal du cash et, plus largement, celui d'un éventuel euro numérique, appelé à compléter et non remplacer les espèces.

Le projet de règlement poursuit trois objectifs: garantir la liberté de payer en espèces; clarifier un arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne de 2021, selon lequel les espèces doivent en principe être acceptées mais peuvent être limitées dans des conditions strictes et proportionnées; enfin, assurer la cohérence juridique avec le statut futur d'un euro numérique afin de permettre une coexistence harmonieuse. Son champ d'application couvre l'acceptation et l'accessibilité du cash.

Dans ce cadre, la Commission européenne et la BCE doivent définir des indicateurs communs de mesure de l'accessibilité, tandis que la BCE, avec les banques centrales nationales, élabore une méthodologie de calcul du taux de couverture des points d'accès. L'intervenant note que cette méthodologie s'inspire largement de celle utilisée en Belgique dans l'accord de 2023. Il rappelle que la BNB garantit l'approvisionnement en billets, la qualité de la circulation et le contrôle du recyclage opéré par les acteurs privés, afin que le cash reste accessible et accepté.

Au titre de l'accord relatif à l'accès aux distributeurs, la BNB vérifie si les trois objectifs sont respectés sur la base des données du secteur.

Premier objectif: l'accessibilité. Les taux de couverture sont comparés à la situation de référence du 31 décembre 2021. Les provinces et la Région de Bruxelles-capitale sont réparties en zones urbaines, intermédiaires et rurales, avec des rayons d'accès respectifs de 2 km (à pied et par route), 3 km (en voiture) et 5 km (en voiture). Le secteur s'est engagé à installer 207 sites supplémentaires par rapport à la projection initiale.

⁴ COM(2023) 364 final.

Tweede doelstelling: beschikbaarheid. Het is de bedoeling het aantal inwoners per automaat te verminderen, vooral in stedelijke gebieden. De sector heeft 80 bijkomende automaten beloofd op plaatsen waar die verhouding hoger is dan 2500 inwoners per geldautomaat.

Derde doelstelling: een geldautomaat per gemeente. De NBB controleert of aan die vereiste wordt voldaan.

De spreker besluit dat het akkoord jaarlijks zal worden geëvalueerd, waarbij de volgende evaluatie betrekking zal hebben op de gegevens tot 31 december 2025.

B. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Lieve Truyma (N-VA) dankt de sprekers voor de boeiende uiteenzettingen en de verhelderende cijfers, o.a. over de evolutie van het aantal cashopnames.

Het lid betoogt dat cashgeld, ook in een periode van digitalisering, een basisdienst blijft waartoe elke burger toegang moet hebben, ook in landelijke gebieden en stedelijke wijken waar geen bankkantoren aanwezig zijn. De eerste muntstukken dateren uit de zevende eeuw voor Christus, daarvoor werd vooral aan ruilhandel gedaan. Die geschiedenis indachtig vraagt mevrouw Truyma zich af hoe toekomstige generaties naar de huidige periode zullen kijken. In ieder geval is ze van mening dat de samenleving rekening moet houden met mensen die geen toegang hebben tot internet of daarmee niet goed kunnen werken. Dat kunnen oudere mensen zijn, maar ook mensen die de vaardigheden missen om die tools te gebruiken. Daarnaast beschikken de lokale handelaars nog altijd over cashgeld, dat ze ook ergens moeten kunnen storten. De N-VA is dan ook voorstander van een pragmatische aanpak, waarbij in de eerste plaats de verplichtingen uit het protocol met Febelfin, Batopin, Jofico en bpost worden gerealiseerd. In een tweede fase kan worden bekeken hoe de resterende problemen op een wettelijke manier kunnen worden geremedieerd.

Om de pijnpunten op te vangen, heeft de N-VA een wetsvoorstel ingediend dat besproken wordt in de commissie voor Binnenlandse Zaken, Veiligheid, Migratie en Bestuurszaken (DOC 56 0479). Mevrouw Truyma herinnert eraan dat tot 2017 bankautomaten in handelszaken konden worden geplaatst. Daarna is die werkwijze volledig afgebouwd. Nochtans kan de plaatsing van zulke automaten in handelszaken, en dan in het bijzonder in supermarkten, een win-winsituatie betekenen voor de consument én de supermarkt zelf. Een zelfstandige uitbater van een supermarkt kan zijn cashgeld op die manier storten in een geldautomaat, wat veel veiliger is dan het in de kassa te laten zitten. Het lid zou graag

Deuxième objectif: la disponibilité. Il s'agit de réduire le nombre d'habitants par distributeur, surtout en zones urbaines. Là où ce ratio dépasse 2500 habitants par appareil, le secteur a promis 80 distributeurs supplémentaires.

Troisième objectif: un distributeur par commune. La BNB vérifie que cette exigence est respectée.

L'orateur conclut qu'une évaluation annuelle de l'accord est prévue, la prochaine portant sur les données arrêtées au 31 décembre 2025.

B. Questions et observations des membres

Mme Lieve Truyma (N-VA) remercie les orateurs pour leurs exposés passionnants et les chiffres éclairants qu'ils ont fournis, notamment en ce qui concerne l'évolution du nombre de retraits en espèces.

La membre signale que, même à l'ère de la numérisation, le retrait d'argent liquide reste un service de base auquel chaque citoyen doit avoir accès, y compris dans les zones rurales et les quartiers urbains dépourvus d'agences bancaires. Les premières pièces de monnaie remontent au VII^e siècle avant J.-C. Auparavant, les échanges reposaient principalement sur le troc. À la lumière de ce contexte historique, Mme Truyma se demande quel regard porteront les futures générations sur la période actuelle. Elle estime, en tout état de cause, que la société doit tenir compte des personnes qui n'ont pas accès à l'internet ou qui ne savent pas s'en servir convenablement. Il peut s'agir de personnes âgées, mais aussi de personnes qui ne possèdent pas les compétences nécessaires pour utiliser ces outils. En outre, les commerçants locaux disposent encore d'argent liquide qu'ils doivent pouvoir déposer quelque part. La N-VA est donc favorable à une approche pragmatique, consistant tout d'abord à se conformer aux obligations du protocole conclu avec Febelfin, Batopin, Jofico et bpost. Dans un deuxième temps, on pourra examiner comment remédier aux problèmes restants en légiférant.

En vue de surmonter les difficultés, la N-VA a déposé une proposition de loi qui est en cours d'examen au sein de la commission de l'Intérieur, de la Sécurité, de la Migration et des Matières administratives (DOC 56 0479). Mme Truyma rappelle que, jusqu'en 2017, il était possible d'installer des distributeurs automatiques de billets dans les commerces. Cette pratique a ensuite petit à petit été abandonnée. Pourtant, l'installation de tels distributeurs dans les commerces, et en particulier dans les supermarchés, pourrait profiter au consommateur, mais aussi au supermarché. Un exploitant indépendant de supermarché pourrait en effet déposer son argent liquide dans un distributeur automatique, ce qui est

vernemen hoe de genodigden naar dat voorstel kijken. Hoe beoordelen ze de voorstellen ter zake van andere fracties?

Vervolgens wil het lid, in afwachting van de eerste evaluatie in 2026, een aantal vragen stellen over de uitvoering van de engagementen uit het protocol. Hoeveel staan de banken daarmee? Werd hierover al overlegd met de bevoegde ministers? Welke aandachtspunten uit het protocol zouden op korte termijn gewijzigd moeten worden? Zou het opportuun zijn om enkele criteria in de wet op te nemen voor een betere spreiding en toegankelijkheid? Is het nuttig om cashbackdiensten in de wet te verankeren?

Mevrouw Truyma vangt tegenstrijdige signalen op over de samenwerking met de lokale besturen. Brengt Batopin de gemeenten op de hoogte van de strategische locaties om een geldautomaat te plaatsen? Wordt daarover proactief contact opgenomen met de lokale besturen of gebeurt dat pas in tweede instantie, nadat Batopin al een locatie heeft gevonden? Hoe beoordeelt Batopin de veiligheid van automaten die buiten de bankgebouwen zijn geïnstalleerd? Zijn daar meer meldingen van vandalisme? Hoe verhoudt de situatie in België zich ten opzichte van de buurlanden met betrekking tot de bereikbaarheid van geldautomaten?

Welke aanpassingen zou de NBB willen doen aan het protocol van maart 2023?

De heer Reccino Van Lommel (VB) juicht toe dat de commissieleden de beide kanten van het verhaal hebben gehoord, zodat ze op zoek kunnen gaan naar een goed evenwicht.

Het lid merkt vooreerst op dat het debat dat in de voorbije jaren over deze kwestie is gevoerd, er niet zomaar is gekomen. Febelfin verklaart dat er in België nog altijd vier keer meer kantoren zijn dan in Nederland, maar net de inkrimping van het kantorennetwerk heeft een initiatief zoals Batopin noodzakelijk gemaakt. In het verleden waren bankautomaten immers steeds gekoppeld aan de kantoren. Als die kantoren verdwijnen, verdwijnen daarmee ook de bankautomaten. In het buitenland zijn er veel vaker cashpunten geïnstalleerd los van de bankkantoren. Waarom kan dat niet in België?

Er zijn al veel kantoren gesloten, maar hoe zal die evolutie zich in de toekomst voortzetten? Het lid wijst

beaucoup plus sûr que de le laisser dans la caisse. Le membre souhaiterait connaître le point de vue des orateurs au sujet de cette proposition. Que pensent-ils des propositions des autres groupes politiques en la matière?

La membre souhaite ensuite poser une série de questions concernant la mise en œuvre des engagements pris dans le protocole, dont la première évaluation aura lieu en 2026. Où en sont les banques à cet égard? Une concertation a-t-elle déjà eu lieu avec les ministres compétents? Lorsqu'on examine le protocole, quels sont les points d'attention qui devraient être modifiés à court terme? Serait-il opportun de faire figurer quelques critères dans la loi afin d'améliorer la répartition et l'accessibilité? Serait-il utile d'ancrer les services de retrait d'espèces dans la loi?

Mme Truyma reçoit des signaux contradictoires concernant la collaboration avec les pouvoirs locaux. Batopin informe-t-il les communes des emplacements stratégiques dans la perspective de l'installation d'un distributeur automatique de billets? Contacte-t-il les pouvoirs locaux de manière proactive à ce sujet ou les informe-t-il seulement dans un deuxième temps, après avoir trouvé un emplacement? Comment Batopin évalue-t-il la sécurité des distributeurs installés à l'extérieur des agences bancaires? Y a-t-il davantage de signalements de vandalisme en ce qui les concerne? Quelle est la situation de la Belgique par rapport aux pays voisins en matière d'accessibilité des distributeurs automatiques de billets?

Quelles modifications la BNB souhaiterait-elle apporter au protocole de mars 2023?

M. Reccino Van Lommel (VB) se réjouit que les membres aient entendu les deux sons de cloche, ce qui leur permettra de rechercher un juste équilibre.

Le membre fait tout d'abord observer que le débat qui a été mené ces dernières années sur cette question n'est pas venu de nulle part. Febelfin indique que la Belgique compte encore quatre fois plus d'agences bancaires que les Pays-Bas, mais c'est justement la réduction de la taille du réseau d'agences dans notre pays qui a rendu nécessaire une initiative telle que Batopin. En effet, dans le passé, les distributeurs de billets étaient toujours installés dans des agences. Or, si ces agences disparaissent, les distributeurs de billets en font autant. À l'étranger, on trouve beaucoup plus souvent des distributeurs de billets installés en dehors d'agences bancaires. Pourquoi n'est-ce pas possible en Belgique?

De nombreuses agences ont déjà fermé leurs portes, mais comment cette situation évoluera-t-elle à l'avenir?

erop dat het niet alleen gaat om een probleem van nabijheid van cashgeld, maar ook van dienstverlening in de bankkantoren zelf.

De heer Van Lommel vernam tijdens de ochtendvergadering dat België verhoudingsgewijs minder dan de helft van het Europese gemiddelde aan bankautomaten telt. In deze hoorzitting wordt dan weer gezegd dat het aantal automaten niet per definitie representatief is, maar het betekent toch iets. Het lid heeft er begrip voor dat banken belangrijke risico's lopen, omdat zij te allen tijde de herkomst van het geld moeten kunnen aantonen. De wetgever is in de vorige legislatuur enigszins tegemoetgekomen aan de bezorgdheden door handelszaken te verplichten om digitale betaalmiddelen te aanvaarden. Desalniettemin blijven de transactiekosten voor veel handelaren heel duur. Bovendien moet men er zich rekenschap van geven, aldus het lid, dat mensen niet houden van een absolute controle. Banken willen zoveel mogelijk digitaliseren, zodat zij de herkomst van de middelen kunnen achterhalen, maar het blijft het recht van de consument om hun geld zoveel mogelijk contant te gebruiken.

Eind 2027 loopt het protocol ten einde. De heer Van Lommel onthoudt dat de engagementen zullen worden nagekomen, maar wat moet er na de evaluatie gebeuren? Hij waarschuwt voor een selffulfilling prophecy: cashgeld is minder toegankelijk dan vroeger, waardoor er minder cashtransacties gebeuren, waarop de banken dan weer besluiten om het aantal bankautomaten verder af te bouwen. Zo dreigt men in een neerwaartse spiraal terecht te komen. Uit een peiling blijkt nochtans dat 85 % van de bevolking de toekomst van cashgeld belangrijk acht. Dat is zelfs bij min 18-jarigen het geval.

De heer Van Lommel vestigt vervolgens de aandacht op de opkomst van Euronet, al is het momenteel nog heel klein. Blijkbaar heeft dat bedrijf een businessmodel gevonden om bankautomaten uit te rollen. Hoe kijken de genodigden naar die evolutie?

Voor de VVSG is het belangrijk dat bankautomaten 24/7 toegankelijk zijn, wat vandaag niet altijd het geval is. Het lid verwijst naar de situatie in zijn thuisstad Turnhout, waar de uitrol niet zo vlot is verlopen. Ruimtes werden bijzonder vuil achtergelaten en automaten waren heel vaak leeg, ook tijdens evenementen in het weekend. Dat zorgt voor veel frustraties bij de mensen. Hoe beoordeelt Batopin die zaken? Zullen die problemen worden opgelost? Sommige steden en gemeenten investeren

Le député souligne qu'il ne s'agit pas seulement d'un problème d'accès à l'argent liquide, mais aussi d'accès aux services dans les agences bancaires elles-mêmes.

Au cours de la réunion du matin, M. Van Lommel a appris que la Belgique comptait proportionnellement moins de la moitié du nombre moyen de distributeurs de billets en Europe. Lors de cette audition, il a été répété que le nombre de distributeurs n'était pas nécessairement représentatif, mais il signifie tout de même quelque chose. Le député comprend que les banques assument des risques majeurs, dans la mesure où elles doivent pouvoir démontrer à tout moment l'origine des fonds. Sous la législature précédente, le législateur a en partie répondu à ces préoccupations en obligeant les commerces à accepter les moyens de paiement électroniques. Cependant, les frais de transaction demeurent très élevés pour de nombreux commerçants. De plus, selon le député, il faut tenir compte du fait que les gens n'aiment pas le contrôle absolu. Les banques veulent numériser le plus possible afin de pouvoir retracer l'origine des fonds, mais les consommateurs conservent le droit d'utiliser autant qu'ils le souhaitent leur argent sous forme d'espèces.

Le protocole cessera de produire ses effets fin 2027. M. Van Lommel retient que les engagements seront respectés, mais que faudra-t-il faire après l'évaluation? Il met en garde contre un risque de prophétie autoréalisatrice: l'argent liquide étant moins accessible qu'auparavant, le nombre de transactions en espèces diminue, ce qui incite les banques à réduire encore davantage le nombre de distributeurs de billets. On risque ainsi de se retrouver dans une spirale descendante. Un sondage montre pourtant que 85 % des Belges se soucient de l'avenir de l'argent liquide, même parmi les moins de 18 ans.

M. Van Lommel attire ensuite l'attention sur l'émergence d'Euronet, même si celle-ci est encore très modeste pour l'instant. Cette entreprise a visiblement trouvé le modèle commercial lui permettant de déployer des distributeurs automatiques de billets (DAB). Quel regard les invités portent-ils sur cette évolution?

Pour l'Association flamande des villes et communes (VVSG), il est important que les DAB soient accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ce qui n'est pas toujours le cas aujourd'hui. Le membre cite l'exemple de sa ville natale de Turnhout, où le déploiement ne s'est pas déroulé sans mal: locaux accueillant les DAB laissés dans un état de saleté épouvantable et distributeurs très souvent vides, y compris lors d'événements organisés le week-end. Cette situation a créé une grande frustration

uiteindelijk zelf in automaten omdat ze niet tevreden zijn over het aanwezige aanbod.

De minister van Consumentenbescherming heeft onlangs nog verklaard dat hij niet geheel tevreden is met het protocol. Hoe reageren de genodigden daarop? Is daarover al verder overleg geweest met de minister?

De heer Van Lommel merkt op dat Crelan goed scoort op het vlak van het aantal aanwezige geldautomaten. Dat is ook logisch, omdat de automaten zijn gekoppeld aan de bankkantoren. Het lid vreest echter dat door de overname van AXA door Crelan een aantal kantoren zal samensmelten, waardoor er automaten zullen verdwijnen. Kan de vertegenwoordigster van Crelan daarover een toelichting geven? Zal Crelan hetzelfde aantal automaten kunnen behouden? Waarom heeft Crelan niet deelgenomen aan het Batopin-project? Heeft dat misschien te maken met het feit dat de kantoorhouders zelf investeren in die automaten? Kunnen er ook 's avonds, na de openingsuren, geldafhalingen gebeuren?

Het lid begrijpt dat kantoorhouders van Crelan niet verplicht zijn om te investeren in automaten, maar hij vraagt zich af hoe ze kunnen worden aangemoedigd om dat in de toekomst wel te doen. Als kantoorhouders die investeringen niet meer willen doen, zullen er immers opnieuw automaten verdwijnen.

De heer Van Lommel heeft begrepen dat het contract met Diebold Nixdorf eind 2026 afloopt. Welke invloed heeft dat voor de kantoorhouders?

Ten slotte betreurt het lid dat de mogelijkheid om overschrijvingen te doen via de automaten, is verdwenen. Voor oudere mensen was dat een belangrijke functionaliteit. Zij vragen om dat opnieuw mogelijk te maken. Kunnen de genodigden daarop ingaan?

Mevrouw Sophie Thémont (PS) stelt vast dat het aantal geldautomaten in België sterk is gedaald en betreurt de nog steeds ontoereikende toegankelijkheid, voor zowel personen met een beperkte mobiliteit (PBM) als personen die niet vertrouwd zijn met digitale hulpmiddelen. De spreker brengt in herinnering dat meerdere collega's teksten hebben ingediend om het opnemen van contant geld in handelszaken (DOC 56 0479) of cashbackdiensten in winkels (DOC 56 0880) te bevorderen, terwijl sommige gemeenten zelf geldautomaten financieren.

parmi la population. Quel regard Batopin porte-t-il sur ces situations? Ces problèmes seront-ils résolus? Certaines villes et communes finissent par investir elles-mêmes dans un DAB, parce qu'elles ne sont pas satisfaites de l'offre existante.

Le ministre de la Protection des consommateurs a encore déclaré récemment qu'il n'était pas entièrement satisfait du protocole. Quelle est la réaction des invités à ces déclarations? La concertation s'est-elle déjà poursuivie à ce sujet avec le ministre?

M. Van Lommel fait observer que Crelan fait figure de bon élève en ce qui concerne le nombre de ses distributeurs automatiques de billets. C'est logique, dès lors que les distributeurs sont liés aux agences bancaires. Le membre craint toutefois que le rachat d'AXA par Crelan n'entraîne la fusion d'un certain nombre d'agences, et partant, la disparition de DAB. La représentante de Crelan pourrait-elle apporter des précisions à ce sujet? La banque pourra-t-elle maintenir le même nombre de distributeurs? Pourquoi Crelan n'a-t-elle pas participé au projet Batopin? Serait-ce lié au fait que les directeurs d'agences investissent eux-mêmes dans ces distributeurs? Les retraits d'argent y sont-ils aussi possibles le soir, en dehors des heures d'ouverture?

Le membre comprend que les directeurs d'agences de Crelan ne sont pas obligés d'investir dans des distributeurs automatiques, mais il se demande comment les y encourager à l'avenir. En effet, s'ils ne veulent plus réaliser ces investissements, d'autres distributeurs automatiques disparaîtront à leur tour.

M. Van Lommel a cru comprendre que le contrat conclu avec Diebold Nixdorf expirerait fin 2026. Quelles en seront les conséquences pour les directeurs d'agences?

Enfin, le membre regrette la disparition de la possibilité d'effectuer des virements grâce aux distributeurs automatiques, qui représentait une fonctionnalité importante pour les personnes âgées. Celles-ci demandent son rétablissement. Les invités pourraient-ils évoquer cette question?

Mme Sophie Thémont (PS) constate la forte diminution du nombre de distributeurs en Belgique et déplore une accessibilité toujours insuffisante, tant pour les personnes à mobilité réduite (PMR) que pour celles qui ne maîtrisent pas les outils numériques. L'intervenante rappelle que plusieurs collègues ont déposé des textes visant à encourager le retrait d'espèces dans les commerces (DOC 56 0479) ou le *cashback* (DOC 56 0880), tandis que certaines communes financent elles-mêmes des distributeurs.

Ze roept op tot pragmatische oplossingen: de verantwoordelijkheid voor een kwaliteitsvolle dienstverlening en een voldoende fijnmazig netwerk ligt bij de banken. Handelszaken kunnen een bijdrage leveren, maar dat ontslaat de banken niet van hun verplichtingen. Volgens de spreekster voeren de instellingen die hun geldautomaten verminderen een daling van de vraag naar contant geld aan als reden, een argument dat zij verwerpt: zij is van oordeel dat die instellingen het aantal elektronische transacties beogen te bevorderen, aangezien die worden gefactureerd en winstgevend zijn voor de banken.

De spreekster richt zich tot Febelfin en vraagt hoe de sector die evolutie objectiveert. Ze vraagt ook om gegevens over de inkomsten uit elektronische betalingen en over de kosten van contant geld.

Ze geeft aan dat, in haar hoedanigheid van burgemeester, de eerste contacten met Batopin moeilijk waren, maar dat de dialoog daarna geleidelijk is verbeterd. De spreekster benadrukt de specifieke kenmerken van elk grondgebied: een plattelandsgemeente is geen stadscentrum. In Flémalle heeft Batopin vier geldautomaten geïnstalleerd ter vervanging van die van Belfius, wat het leven van de winkeliers vergemakkelijkt, maar in sommige kwetsbare wijken blijft de dekkingsgraad ontoereikend. Ze is van oordeel dat het criterium van een geldautomaat binnen 2 km afstand zou moeten worden herzien, aangezien die afstand te ver is voor ouderen of personen met een beperkte mobiliteit.

De spreekster geeft aan dat zij een antwoord heeft ontvangen van de vertegenwoordigster van bpost over de verplichting om één geldautomaat per gemeente te garanderen. Testaankoop prijst de banken Crelan en Argenta aangezien die respectievelijk 22 % en 16 % van de afhaalpunten bieden voor 7 % van de klanten. Dat is een betere score dan de grote banken, die tekortschieten. De PS stelt een compensatiefonds voor dat de banken beloont die in het netwerk investeren en de banken die zulks niet doen, aanspoort dat wel te doen. De spreekster stelt de aanwezige vertegenwoordigers vragen over het nut en de praktische oprichting van een dergelijk fonds.

De heer Julien Matagne (Les Engagés) benadrukt de consensus ten gunste van toegang tot cashgeld, dat als veilige waardedragers wordt beschouwd. Hij begrijpt ook de logica achter het gemeenschappelijke netwerk, hoewel hij het gebrek aan doeltreffendheid betreurt. Hij wijst erop dat de BMA de verbintenis met Batopin tot 2030 als een langetermijnverbintenis beschouwt. Wat zal er na 2030 gebeuren? Komen er nieuwe onderhandelingen of een bestendig plan?

L'intervenante plaide pour des solutions pragmatiques: la responsabilité d'un service de qualité et d'un maillage suffisant incombe aux banques. Les commerces peuvent contribuer, mais cela ne décharge pas les banques de leurs obligations. Selon l'intervenante, les établissements qui réduisent leurs distributeurs invoquent une baisse de la demande de cash, argument qu'elle rejette: elle estime qu'il s'agit plutôt de promouvoir les transactions électroniques, facturées et profitables aux banques.

S'adressant à Febelfin, l'intervenante demande comment le secteur objectivise cette évolution et sollicite des données sur les revenus générés par les paiements électroniques ainsi que sur le coût du cash.

Elle indique que les premiers contacts avec Batopin, en tant que bourgmestre, furent difficiles, avant une amélioration progressive du dialogue. L'intervenante insiste sur les spécificités territoriales: une commune rurale n'est pas un centre-ville. À Flémalle, Batopin a installé quatre distributeurs en remplacement de ceux de Belfius, ce qui facilite la vie des commerçants, mais certains quartiers défavorisés restent insuffisamment couverts. Elle estime que le critère des 2 km d'accès devrait être revu, distance lourde à parcourir pour une personne âgée ou PMR.

L'intervenante rappelle avoir reçu une réponse de la représentante de bpost concernant l'obligation de garantir un distributeur par commune. Saluées par Testachats, Crelan et Argenta offrent respectivement 22 % et 16 % des points de retrait pour 7 % de clients, un meilleur score que les grandes banques, jugées déficitaires. Le PS propose un fonds de compensation récompensant les banques investissant dans le réseau et sollicitant davantage celles qui ne le font pas. L'intervenante interroge les représentants présents sur la pertinence et les modalités de mise en œuvre d'un tel fonds.

M. Julien Matagne (Les Engagés) souligne le consensus en faveur de l'accès au cash, considéré comme valeur refuge, et comprend la logique de mutualisation, tout en regrettant son manque d'efficacité. Il relève que l'ABC considère l'engagement avec Batopin jusqu'en 2030 comme de long terme et s'interroge sur la suite: renégociation ou plan plus durable?

Toegang de klok rond is om netheids- en veiligheidsredenen minder evident bij binnen- dan bij buitenautomaten. Zou de toegang daarom niet moeten worden beperkt tot de tijdsspanne tussen 6 uur en 22 uur? Als burgemeester van Gerpinnes begrijpt hij dat de banken en Batopin lokale belastingen op geldautomaten afwijzen. Omdat het aantal automaten afneemt, neemt de concentratie evenwel toe, wat stedenbouwkundige aanpassingen ten laste van de gemeenten met zich brengt. Hij vraagt of de samenwerking tussen Batopin en de lokale overheden vlot verloopt. Voorts had hij graag cijfers gekregen over de toegankelijkheid voor minder mobiele personen, daar de sector kritiek krijgt omdat niet zou worden voldaan aan bepaalde verplichtingen.

Van de heer Baert wil de heer Matagne vernemen of de vraag naar contant geld in België daadwerkelijk structureel lager ligt dan in de buurlanden. Is die kleinere vraag niet gewoon het gevolg van een kleiner aantal geldautomaten? Hoe zit het met de kwaliteit van de nieuwe Batopinlocaties? Het overleg met de gemeenten lijkt immers stroef te verlopen. Veel oudere mensen nemen nu in één keer grotere bedragen op. Vroeger beperkte de tastbaarheid van contanten de uitgaven, wat met contactloze betalingen wegvalt. Het lid pleit er dan ook voor dat de toegang tot tastbare cash behouden blijft.

Aangaande het argument dat cash criminelen aantrekt, wijst de heer Matagne erop dat klanten op grote schaal door cybercriminaliteit worden getroffen, ondanks de beschermingsmaatregelen. Volgens hem klopt het ook niet dat klanten 24 gratis geldopnames krijgen, want die zitten in feite in een bankdienstenpakket, hoewel ze eigenlijk als een basisbankdienst zouden moeten worden beschouwd.

Vervolgens stelt de spreker de heer Ghysel vragen over de knelpunten bij de vergunningsprocedures in het Waals Gewest. Waren die te wijten aan het ingeven of aan de gedelegeerde ambtenaar? Batopin moet garanderen dat de automaten 95 % van de tijd functioneren, maar er zou ook een dwingende termijn voor de herstellingen moeten komen. Wordt rekening gehouden met weekends? Met een weekend in het verschiet zijn de geldautomaten immers vaak leeg of buiten gebruik, waardoor de gebruikers vele kilometers moeten omrijden.

De heer Matagne neemt nota van de aangekondigde bijsturingen in de overeenkomst met de sector en dringt erop aan bij de bepaling van het minimumaantal automaten rekening te houden met de territoriale diversiteit en met plattelandsaspecten. Zo beslaat de gemeente Koekelberg slechts 1,2 km², maar heeft Bastogne een oppervlakte van 265 km². Hij wil graag vernemen of

Abordant la distinction entre distributeurs intérieurs et extérieurs, le député rappelle que l'accessibilité 24 h/24 est plus délicate pour les premiers, pour des raisons de salubrité et de sécurité, et souhaite savoir si le public devra se limiter aux tranches 6 h à 22 h. En tant que bourgmestre de Gerpinnes, l'intervenant comprend que la fiscalité locale associée aux distributeurs soit contestée par les banques et Batopin; toutefois, la raréfaction des appareils entraîne leur concentration et impose des aménagements urbains à charge des communes. Il demande si Batopin collabore aisément avec les autorités locales. Par ailleurs, il sollicite des chiffres sur l'accessibilité PMR, le secteur étant critiqué pour le non-respect de certaines obligations.

S'adressant à M. Baert, le député questionne l'idée selon laquelle la Belgique connaîtrait une demande de cash structurellement plus faible que chez ses voisins: ne résulterait-elle pas plutôt d'une offre réduite de distributeurs? Il l'interroge sur la qualité des nouveaux emplacements Batopin, malgré les difficultés de concertation avec les communes. De nombreuses personnes âgées retirent désormais des montants plus élevés en une seule fois; la matérialité du cash limitait jadis les dépenses, contrairement aux paiements sans contact. Il plaide dès lors pour préserver un accès tangible au cash.

Réagissant à l'argument de la criminalité liée à l'argent liquide, le député rappelle que la cybercriminalité touche massivement les clients, malgré les dispositifs de protection. Il conteste également l'idée de 24 retraits "gratuits", ceux-ci étant en réalité couverts par un abonnement bancaire pour un service qu'il considère comme de base.

L'intervenant interroge ensuite M. Ghysel sur les difficultés rencontrées dans les procédures de permis en Région wallonne: proviennent-elles de l'encodage ou du niveau du fonctionnaire délégué? Il rappelle par ailleurs que Batopin doit garantir un taux de fonctionnalité de 95 %, mais estime qu'un délai de réparation devrait être imposé. Le week-end est-il pris en compte, les automates étant souvent vides ou hors service à son approche, ce qui oblige à parcourir plusieurs kilomètres?

M. Matagne prend acte des ajustements annoncés dans l'accord avec le secteur et insiste sur la diversité territoriale: Koekelberg couvre 1,2 km² contre 265 km² pour Bastogne; il plaide pour une prise en compte de la ruralité dans le nombre minimal d'automates. Il souhaite aussi savoir si le secteur dispose de retours des commerçants qui, faute de distributeurs après la mutualisation,

de sector feedback krijgt van de handelaars die hun klanten soms zelf cash verstrekken nu er sinds het gemeenschappelijke netwerk minder geldautomaten zijn. Bestaan er cijfers over geldopnames in winkels?

De spreker looft de steun van bpost aan het gemeenschappelijke netwerk en brengt in herinnering dat 58 gemeenten (10 %) al voor de overeenkomst van maart 2023 een extra automaat hadden gevraagd, wat aantoont dat de ten uitvoer gelegde maatregelen hun nut hebben.

Tot slot wijst de heer Matagne op de onduidelijkheid over het referentiejaar: volgens de heer De Nys is dat 2021, terwijl anderen 2019 als basis nemen. Hij wijst er tevens op dat een verbruikersorganisatie zich heeft gewend tot de CADA (Commission d'accès aux documents administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles) met het oog op het verkrijgen van gegevens over de dekingsgraad. Hoe staan de zaken met betrekking tot die demarche?

De heer Jeroen Soete (Vooruit) verwijst naar de pertinente verbeteringspunten die naar voren zijn gebracht door Testaankoop en de VVSG tijdens de voorgaande hoorzitting. Er werd gesproken over problemen met de communicatie tussen de lokale besturen en Batopin, de openingsuren van de cashpunten en een gebrek aan service bij pannes in het weekend. De spreker benadrukt dat het cashpunt een basisbehoefte is en dat er ook na 2030 nood zal zijn aan een volwaardige basisdienstverlening. Hij hoort de sector spreken over "de lange termijn", terwijl Batopin de dienst maar tot 2030 zal verzekeren. Vijf jaar beschouwt het lid niet als een erg lange termijn.

Vooruit wil de afspraken met de sector wettelijk verankeren en de overeenkomst upgraden. Het lid erkent dat een automaat per gemeente in elk geval een stap in de goede richting betekent, zeker aangezien er in bepaalde gemeenten jarenlang geen enkele automaat was. Desalniettemin ziet hij ruimte voor verbetering. Er is nood aan een bijkomend engagement en een groter aanbod. Hij erkent dat het moeilijk is dit in een algemene regel te vatten, onder meer door de geografische situatie van fusiegemeentes, die soms erg ver uit elkaar liggen. Eén cashpunt in een van beide deelgemeenten is niet altijd genoeg. De spreker verwijst naar het voorbeeld van Hechtel-Eksel.

Wat de geldautomaten in winkels betreft, volgt het lid het regeerakkoord. Het kosteloze karakter van de transacties is voor Vooruit belangrijk. De heer Soete wil van de banksector weten of er bereidheid is om bankautomaten in winkels te plaatsen.

assurent parfois l'approvisionnement en cash, ainsi que des chiffres sur les retraits en commerce.

L'intervenant salue le soutien de bpost à la mutualisation et rappelle que, avant l'accord de mars 2023, 58 communes (10 %) avaient déjà demandé l'ajout d'un distributeur, ce qui témoigne de l'utilité des mesures mises en œuvre.

Enfin, l'intervenant relève que M. De Nys mentionne 2021 comme année de référence, alors que d'autres évoquaient 2019. Il souligne également qu'une association de consommateurs a saisi la CADA pour obtenir les données relatives au taux de couverture et souhaite connaître l'état de cette procédure.

M. Jeroen Soete (Vooruit) fait référence aux principaux points d'amélioration soulevés par Testachats et la VVSG lors de l'audition précédente. Il a été notamment question de problèmes de communication entre les pouvoirs locaux et Batopin, des horaires d'ouverture des points cash et d'un manque de service en cas de panne le week-end. L'intervenant souligne que le point cash répond à un besoin fondamental et qu'un service de base pleinement opérationnel restera nécessaire après 2030. Il constate que le secteur évoque le "long terme", alors que Batopin ne garantit ce service que jusqu'en 2030. Selon lui, cinq ans ne représentent pas un très long terme.

Vooruit souhaite ancrer dans la loi les accords conclus avec le secteur et renforcer l'accord existant. Il reconnaît qu'un point cash par commune constitue, en tout cas, une avancée, surtout dans les communes restées sans distributeur pendant des années. Il estime toutefois qu'une amélioration est possible, par le biais d'un engagement supplémentaire et d'une offre plus large. Il reconnaît la difficulté d'établir une règle générale, notamment en raison de la configuration géographique des communes fusionnées, parfois très éloignées les unes des autres. Un seul point cash dans l'une des deux entités d'une commune ne suffit pas toujours, comme le montre l'exemple d'Hechtel-Eksel.

S'agissant des distributeurs automatiques dans les commerces, le membre suit l'accord de gouvernement. Vooruit accorde une grande importance à la gratuité des transactions. M. Soete demande dès lors si le secteur est prêt à en installer.

Hoe evalueren de genodigden het akkoord van maart 2023 en de toevoegingen van de BMA? Zien zij ruimte voor verbetering? De gemeente Passendale betaalt 13.000 euro huur per jaar voor een geldautomaat nadat Batopin weigerde in een automaat te voorzien. Dat soort situaties moeten voor de heer Soete opgelost worden in de upgrade van het akkoord.

De BMA heeft wel een analyse gemaakt van de beschikbaarheid van de automaten, maar niet van de aanwezige bankdiensten, zoals de mogelijkheid om overschrijvingen te doen. Sommige mensen moeten het openbaar vervoer nemen om een overschrijving uit te voeren. Het gaat vooral over oudere mensen die niet aan internetbankieren doen.

De heer Soete spreekt van een kip-of-eidiscussie: nemen cashbetalingen af doordat er minder automaten zijn of zijn er minder automaten omdat mensen minder cashbehoeften hebben? De rentabiliteit van een bankautomaat daalt naarmate het aantal geldafhalingen afneemt en digitale betalingen toenemen. De toename van de digitalisering is zeer voordelig en winstgevend voor de banksector. Het is logisch dat banken hun aanbod daaraan aanpassen. Toch is het belangrijk dat het evenwicht wordt bewaard tussen digitale gebruikers en mensen die cash blijven verkiezen. Het lid wijst erop dat het gebruik van cash evenredig daalt met de afbouw van het aantal automaten. In vergelijking met de rest van Europa is het aantal cashautomaten hier sneller afgebouwd. De onvrede over de beperkte beschikbaarheid is hier dan ook het grootst van heel Europa. De spreker erkent dat het oneerlijk zou zijn om deze gegevens te gebruiken om het proces te maken van de Batopin-operatie aangezien die enquête is gebeurd voor de volledige uitrol van het netwerk, dat ook nu nog niet volledig is. De heer Soete wil vooral dat niet wordt vergeten dat de opbrengsten uit digitalisering de beperkte rentabiliteit van de bankautomaten compenseren.

Het akkoord met de banksector bevat een clause waarin staat dat een cashpunt kan worden gesloten als er minder dan 20.000 geldafhalingen per jaar gebeuren. Weten de vertegenwoordigers van de banksector hoeveel cashpunten in de komende jaren zullen verdwijnen? Het lid merkt op dat deze clause goed is onderhandeld door de banken en pleit voor waakzaamheid. Hij vreest ook dat het engagement om cashpunten te openen zal afnemen naarmate er meer geldautomaten in winkels beschikbaar worden.

Mevrouw Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) ziet een kloof tussen wat er tijdens de hoorzitting met Testaankoop, de BMA en de verenigingen van steden en gemeenten is gezegd, en de zaken die ze tijdens deze vergadering

Comment les orateurs invités évaluent-ils l'accord de mars 2023 et les ajouts de l'ABC? Voient-ils une marge d'amélioration? La commune de Passendale paie 13.000 euros de loyer par an pour un distributeur automatique après que Batopin a refusé d'en fournir un. Ce genre de situations doit, selon M. Soete, être résolu dans le cadre de la révision de l'accord.

L'ABC a certes réalisé une analyse de la disponibilité des distributeurs, mais pas des services bancaires disponibles, tels que la possibilité d'effectuer des virements. Certaines personnes doivent prendre les transports en commun pour effectuer un virement. Cette situation concerne surtout les personnes âgées qui n'ont pas recours aux applications bancaires mobiles.

M. Soete évoque le dilemme de l'œuf et de la poule: les paiements en espèces diminuent-ils parce qu'il y a moins de distributeurs, ou y a-t-il moins de distributeurs parce que les besoins en espèces diminuent? La rentabilité d'un distributeur diminue à mesure que le nombre de retraits baisse et que les paiements électroniques augmentent. L'essor de la numérisation est très bénéfique et rentable pour le secteur bancaire. Il est donc logique que les banques adaptent leur offre en conséquence. Il est toutefois important de maintenir un équilibre entre les utilisateurs numériques et ceux qui continuent de privilégier l'argent liquide. Le membre souligne que l'usage des espèces diminue proportionnellement à la réduction du nombre de distributeurs. Par rapport au reste de l'Europe, le nombre de distributeurs automatiques a diminué plus rapidement en Belgique, ce qui explique que mécontentement lié à la disponibilité limitée y soit le plus élevé d'Europe. Il reconnaît qu'il serait malhonnête d'utiliser ces données pour porter un jugement sur l'opération Batopin, l'enquête ayant été réalisée avant le déploiement complet du réseau, qui reste d'ailleurs inachevé à ce jour. M. Soete insiste surtout pour rappeler que les recettes issues de la numérisation compensent la faible rentabilité des distributeurs automatiques.

L'accord avec le secteur bancaire contient une clause selon laquelle un point cash peut être fermé si moins de 20.000 retraits sont effectués par an. Les représentants du secteur bancaire savent-ils combien de points cash disparaîtront dans les prochaines années? Le membre note que cette clause a été bien négociée par les banques et préconise la vigilance. Il craint également que l'engagement à ouvrir de nouveaux points cash diminue à mesure que davantage de distributeurs sont installés dans les commerces.

Mme Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) constate un décalage entre ce qui a été dit lors de l'audition des représentants de Testachats, de l'ABC et des associations des villes et communes et ce qu'elle a entendu

hoort. De lokale besturen krijgen van hun inwoners het signaal dat de toegang tot de cashautomaten niet optimaal is. De automaten zijn ontoegankelijk voor mensen met een handicap, in het bijzonder voor mensen met een visuele handicap. In de weekends zijn de automaten soms allemaal leeg, soms werken ze eenvoudigweg niet. Er is wel een protocol afgesproken, maar er wordt nog niet voldaan aan alle doelstellingen daarvan.

Het lid vindt de vraag naar wat oorzaak is en wat gevolg, terecht. Zijn er minder automaten omdat er minder afhalingen zijn? Of is het net omgekeerd? Batopin is in wezen een rationaliseringsoperatie van de grootbanken. Vanuit een economische logica is het verdedigbaar dat kantoren worden afgebouwd, maar dat brengt wel een aantal uitdagingen op maatschappelijk vlak met zich. Er moet worden tegemoetgekomen aan een maatschappelijke vraag, en daar sputtert een en ander.

Mevrouw Almaci wil van de kleinere banken, Argenta en Crelan, weten waarom zij niet mee in Batopin zijn gestapt. Heeft de efficiëntieoefening van de grootbanken voor hen geen meerwaarde omdat zij hun kantoren niet afbouwen?

Er bestaan nu drie systemen naast elkaar. De belangrijkste vraag voor het lid is hoe die systemen samen voor een ideale dekking kunnen zorgen, niet in vogelvlucht, maar in kilometers.

Dat met de automaten van het Joficonetwerk van bpost geen stortingen of overschrijvingen mogelijk zijn, is voor mevrouw Almaci een probleem. Net die automaten staan in de kantoren, waar meer privacy is dan in winkels, iets wat veel mensen verkiezen. Zij denkt ook dat mensen in winkels liever geen al te grote bedragen afhalen wegens de grote passage. Vooral oudere mensen voelen zich daar niet comfortabel bij. Bovendien zijn winkels niet altijd open. Mevrouw Almaci vindt een shift naar geldautomaten in winkels daarom niet optimaal; het kan slechts een deel van het antwoord zijn.

Zij ziet bovendien een reëel probleem voor mensen die overschrijvingen en geldstortingen willen doen aan een automaat. Zij hebben nood aan automaten buiten de openingsuren van winkels en met een zekere privacy.

lors de la réunion d'aujourd'hui. L'accès non optimal aux distributeurs de billets est dénoncé par certains habitants auprès des pouvoirs locaux. Ces distributeurs sont en effet inaccessibles aux personnes handicapées, en particulier aux personnes atteintes d'un handicap visuel. Il arrive que les distributeurs soient tous en rupture de billets le week-end ou qu'ils soient tout simplement hors service. Un protocole a certes été convenu, mais tous les objectifs qui y sont consignés ne sont pas encore atteints.

La membre estime qu'il est légitime de s'interroger sur les causes et les conséquences de la situation actuelle. Y a-t-il moins de distributeurs automatiques parce qu'il y a moins de retraits? Ou est-ce l'inverse? Batopin vise essentiellement à rationaliser les grandes banques. D'un point de vue économique, il est logique de vouloir réduire progressivement le nombre d'agences, mais ces fermetures posent une série de défis sur le plan social. Il faut en effet répondre à une demande sociale, et c'est précisément là que le bât blesse.

Mme Almaci souhaiterait savoir pourquoi de plus petites banques comme Argenta et Crelan n'ont pas rejoint Batopin. Ne peuvent-elles pas tirer profit de l'objectif d'efficacité poursuivi par les grandes banques dès lors qu'elles n'ont pas réduit leur nombre d'agences?

Il existe désormais trois systèmes parallèles. La membre estime que la question principale à se poser est de savoir comment ces systèmes pourraient offrir, ensemble, une couverture idéale, non pas à vol d'oiseau, mais en kilomètres.

Mme Almaci déplore que les distributeurs du réseau Jofico de bpost ne permettent pas d'effectuer des dépôts ou des virements. Ces distributeurs sont justement installés dans les bureaux de poste. Cela offre une plus grande intimité que dans les magasins, ce que beaucoup de clients préfèrent. La membre indique également que les clients hésitent à retirer de grosses sommes d'argent dans les magasins en raison de la forte affluence. C'est surtout le cas des personnes âgées. Les magasins ne sont en outre pas toujours ouverts. Mme Almaci en conclut qu'il n'est pas souhaitable d'opter pour l'installation de distributeurs dans les magasins; ceux-ci ne peuvent être qu'une partie de la solution.

Elle entrevoit également un réel problème pour les personnes qui souhaitent effectuer des virements et des dépôts d'argent à un distributeur automatique. Celles-ci doivent en effet pouvoir trouver un distributeur en dehors des heures d'ouverture des magasins et elles ont besoin d'une certaine intimité.

Het lid wil ingaan op het argument van de banken dat zij ook een antiwitwasopdracht hebben. Spreekt men daarbij over burgers of over bedrijven? De mensen die enorme bedragen storten, zijn mensen die in het weekend of in de avonduren een grote omzet in cash hebben. In die gevallen kan het gaan om zwartgeld. Dat is iets heel anders dan een kind dat 50 euro krijgt van de oma en op zoek moet naar een bankautomaat waar hij dat geld op zijn rekening kan zetten. Kantoren zijn enkel open tijdens de schooluren. Het zijn dat soort praktische zaken waar mensen mee zitten, benadrukt het lid. Als het gaat over witwassen, dan gaat het over het systematisch storten van kleine bedragen op vaste momenten. Zulke zaken zullen toch wel in het vizier komen? Daarvoor bestaat er een mechanisme. Mevrouw Almaci verwijst naar de hoorzitting met de banksector ter zake. Als er systematisch kleine bedragen worden gestort, gaat er een alarmbel af. Het lid wil dus graag van de genodigden weten waar ze precies op doelen als ze spreken over een antiwitwasopdracht. Zij wijst ter zake ook op de klacht van kleine handelaars over de kosten voor elektronische transacties. Dat is vaak de reden waarom ze cash verkiezen.

Mevrouw Almaci komt bij het punt van mevrouw Hernalsteen dat lokale besturen te weinig bereid zijn om een deel van de financiële verantwoordelijkheid op zich te nemen. Het lid begrijpt de opmerking, maar wijst erop dat lokale besturen het moeilijk hebben. Zij hebben bovendien niet de inkomsten die een bank wel heeft. Banken laten mensen betalen voor overschrijvingen. Hoe legitiem is dan de vraag aan de lokale besturen om mee te betalen? Het lid denkt dat de sector ter zake zal verwijzen naar de taks die gemeenten heffen. Zij vraagt of er een uniforme regeling is in alle gemeenten. Zijn er gemeenten die dat wel doen en andere die dat niet doen? Volgens de verenigingen van steden en gemeenten verlopen de onderhandelingen met Batopin stroef. Hoe kan dat overleg verbeterd worden?

Zij vraagt tot slot aan de genodigden vanuit de sector welke verbeteringen aan het protocol zij zelf zien.

C. Antwoorden van de gastsprekers

Mevrouw Tina Hernalsteen (bpost) zal vooral antwoorden op de algemene vragen die aan de sector zijn

La membre constate ensuite que les banques font valoir qu'elles ont également une mission à relever dans le cadre de la lutte contre le blanchiment. Visent-elles en l'espèce des citoyens ou des entreprises? Les personnes qui déposent de très grosses sommes sont des personnes qui ont réalisé un chiffre d'affaires important en espèces le week-end ou en soirée. Il peut alors s'agir d'argent noir. Ce cas de figure n'est en rien comparable à celui d'un enfant qui reçoit 50 euros de sa grand-mère et qui doit chercher un distributeur pour les déposer sur son compte, les agences n'étant ouvertes que pendant les heures d'école. Selon l'intervenante, c'est précisément ce type de questions pratiques qui préoccupent les citoyens. Si on a affaire à du blanchiment, de petites sommes seront systématiquement déposées à intervalles réguliers. Il est fort probable, selon la membre, que de tels cas de blanchiment soient tout de même détectés. Il existe en effet un mécanisme pour ce faire. Mme Almaci renvoie à ce propos à l'audition du secteur bancaire consacrée à ce sujet. Si de petites sommes sont systématiquement déposées, un signal d'alarme sera déclenché. La membre s'adresse donc aux orateurs invités pour savoir ce qu'ils entendent précisément par "mission dans le cadre de la lutte contre le blanchiment". Elle ajoute à cet égard que les petits commerçants se plaignent des coûts des transactions électroniques. C'est souvent la raison pour laquelle ils privilégient les espèces.

Mme Almaci revient ensuite sur l'observation formulée par Mme Hernalsteen selon laquelle les pouvoirs locaux ne sont pas suffisamment disposés à assumer une partie de la responsabilité financière. Elle comprend cette observation, mais souligne que les pouvoirs locaux sont en proie à des difficultés. Ils ne peuvent en outre pas compter sur les revenus dont disposent les banques. Celles-ci font en effet payer les virements à leurs clients. Dans quelle mesure est-il alors légitime de demander aux pouvoirs locaux de payer une partie de la facture? Selon la membre, le secteur risque d'invoquer en l'espèce la taxe prélevée par les communes. Mme Almaci demande à cet égard s'il existe une réglementation uniforme dans toutes les communes. Y a-t-il des communes qui prélèvent cette taxe et d'autres qui ne le font pas? Selon les associations des villes et communes, les négociations avec Batopin sont laborieuses. Comment cette concertation pourrait-elle être améliorée?

La membre conclut en demandant aux représentants du secteur quelles améliorations pourraient être apportées au protocole selon eux.

C. Réponses des orateurs invités

Mme Tina Hernalsteen (bpost) répondra principalement aux questions générales au secteur, étant donné

gesteld, aangezien er minder vragen waren over bpost in het bijzonder. Wat wetsvoorstel DOC 56 0479 betreft, vindt zij het belangrijk dat nieuwe spelers dezelfde veiligheidsnormen respecteren als die welke gelden voor de banken en bpost. Dat bleek in het verleden niet evident, zij hoopt dat dit anders kan in de toekomst. Zo niet, vreest zij voor een schokgolf van criminaliteit. Zij stipt ook aan dat extra concurrentie op de markt de rentabiliteit van het netwerk onder druk kan zetten.

Op de vraag over vandalisme antwoordt mevrouw Hernalsteen dat er geen grote verschillen zijn tussen losstaande automaten – bpost heeft er twintig in het netwerk – en de automaten bij de postkantoren. De losstaande geldautomaten staan vooral in rurale gebieden, waar sowieso minder criminaliteit is. Bpost verkiest automaten aan de postkantoren, maar op sommige plaatsen laat de infrastructuur dat niet toe. Om de automaten rendabel te houden, wordt zo veel mogelijk gekozen voor een complementaire aanpak met de diensten in het postkantoor.

Haar antwoord over de komst van Euronet is gelijkwaardig aan dat over de mogelijkheid van automaten in winkels: het is concurrentie en heeft dus een impact op de rentabiliteit.

De meeste bpostautomaten zijn beschikbaar tussen 6 uur en 23 uur. Een aantal automaten dat doorheen de muur gaat, is 24/7 beschikbaar. Onderzoek bij de klanten heeft aangetoond dat daarmee aan de grootste noden wordt tegemoetgekomen. Op dit moment wordt dan ook niet overwogen om de openingstijden verder uit te breiden. Bovendien vergroot het de risico's inzake veiligheid en vandalisme, zeker in stedelijke regio's waar deze problematiek al speelt.

Wat integratie in de sector betreft, kijkt bpost uit naar mogelijke initiatieven, maar dan moet iedereen natuurlijk willen meespelen.

Inzake de toegankelijkheid verwijst mevrouw Hernalsteen naar de beheersovereenkomst, waarin de voorwaarden voor de toegankelijkheid van de kantoren zijn opgenomen. 93 % van de kantoren is toegankelijk voor mensen met een beperkte mobiliteit. Inzake software wordt samen met de leverancier, Diebold Nixdorf, de overeenstemming met de *European Accessibility Act*⁵ bekeken.

⁵ Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten.

que les questions adressées spécifiquement à bpost étaient moins nombreuses. En ce qui concerne le projet de loi DOC 56 0479, elle estime qu'il est important que les nouveaux acteurs respectent les mêmes normes de sécurité que celles qui s'appliquent aux banques et à bpost. Cela n'allait pas de soi par le passé, mais elle espère que cela pourra changer à l'avenir. Dans le cas contraire, elle craint une vague de criminalité. Elle ajoute que la concurrence accrue sur le marché pourrait affecter la rentabilité du réseau.

En réponse à la question sur le vandalisme, Mme Hernalsteen indique qu'il n'existe pas de grande différence entre les distributeurs isolés – bpost en compte vingt dans son réseau – et ceux installés dans les bureaux de poste. Les distributeurs isolés se situent principalement dans les zones rurales, où la criminalité est globalement moins importante. Bpost préfère les distributeurs installés dans les bureaux de poste mais, dans certains endroits, l'infrastructure ne le permet pas. Afin de garantir la rentabilité des distributeurs, bpost opte autant que possible pour une approche complémentaire avec les services proposés dans les bureaux de poste.

Sa réaction à l'arrivée d'Euronet est la même qu'en ce qui concerne l'installation éventuelle de distributeurs automatiques dans les commerces: toute concurrence a des effets sur la rentabilité.

La majorité des distributeurs automatiques de bpost sont accessibles entre 6 h et 23 h. Certains distributeurs automatiques encastrés dans un mur sont accessibles 24 h/24 et 7 j/7. Une enquête menée auprès des clients a montré que les besoins les plus importants étaient rencontrés. Pour l'heure, il n'est donc pas envisagé d'étendre davantage les heures d'ouverture. De plus, cela augmenterait les risques en matière de sécurité et de vandalisme, en particulier dans les zones urbaines où ces problèmes sont déjà présents.

En ce qui concerne l'intégration au sein du secteur, bpost attend les éventuelles initiatives, mais il va sans dire que tout le monde devra faire preuve de bonne volonté.

S'agissant de l'accessibilité, Mme Hernalsteen renvoie au contrat de gestion, qui fixe les conditions d'accessibilité des bureaux. Actuellement, 93 % des bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. En matière de logiciels, bpost veille, avec son fournisseur Diebold Nixdorf, à la conformité avec la directive européenne sur l'accessibilité⁵.

⁵ Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

De spreekster bevestigt dat de automaten van bpost niet de mogelijkheid bieden om overschrijvingen te doen of cash te deponeren, maar bij bpost is het wel mogelijk om aan het loket cash te deponeren of stortingen te doen. Ook klanten van BNP Paribas Fortis kunnen overschrijvingen aan het loket doen.

Bpost werkt aan pilootprojecten inzake digitale inclusie. In het kader van dat soort initiatieven kunnen klanten via digitale apps worden geholpen met verrichtingen zoals overschrijvingen.

De heer Karel Baert (Febelfin) zal proberen alle vragen zo goed mogelijk te beantwoorden en wijst erop dat Febelfin altijd beschikbaar is voor meer informatie. De heer Baert vindt het zeer belangrijk om zich in dit debat constructief op te stellen.

Febelfin steunt het voorstel om geldautomaten in handelszaken te plaatsen omdat het complementair is met het aanbod van de sector. Dat is welgekomen, uiteraard mits de basisvereisten inzake veiligheid zijn gewaarborgd.

Over het protocol is in 2023 lang onderhandeld, in een constructieve sfeer. De sector wil dat protocol respecteren en zijn engagementen nakomen, hoewel hij weet dat het gebruik van cash verder zal blijven dalen. Het protocol is er juist gekomen om de burger voldoende toegang tot cash te blijven aanbieden.

De spreker gaat in op de vergelijkingen met het buitenland. Hij benadrukt dat het straatbeeld er bij ons al heel anders uitziet dan vijf jaar geleden; er zijn zichtbaar meer cashpunten – van goede kwaliteit overigens – bijgekomen. Als er in het buitenland nog meer automaten zijn, dan is dat volgens hem vooral omdat daar de mogelijkheid bestaat automaten bij handelaars te plaatsen. Hij wijst er wel op dat het bij die automaten duurder is om geld af te halen.

Febelfin heeft zijn verantwoordelijkheid genomen om een toegankelijk aanbod, ook op financieel vlak, voor de burger te creëren. De spreker verwijst naar een studie van KPMG van een tweetal jaar geleden waarin de transactiekosten van België, de buurlanden, Italië en Spanje werden vergeleken. België kwam daar qua kostprijs en prijs-kwaliteitsverhouding als het beste land uit, zowel voor de consument als voor de handelaar. De heer Baert vindt dat ook mag gezegd worden dat de sector de kostprijs voor de innovatie die zij creëert, laag houdt.

L'oratrice confirme que les distributeurs automatiques de bpost ne permettent pas d'effectuer des virements ni des versements, mais que ces deux opérations peuvent être effectuées aux guichets. Les clients de BNP Paribas Fortis peuvent également effectuer des virements aux guichets.

Bpost a mis en place des projets pilote en matière d'inclusion numérique. Dans le cadre de ces initiatives, les clients peuvent, par l'intermédiaire d'applications mobiles, obtenir de l'aide pour réaliser certaines opérations comme les virements.

M. Karel Baert (Febelfin) s'efforcera de répondre au mieux à l'ensemble des questions, et ajoute que Febelfin reste disponible pour fournir des informations complémentaires. M. Baert estime qu'il est très important d'adopter une attitude constructive dans ce débat.

Febelfin soutient la proposition d'installer des distributeurs automatiques de billets dans les commerces, car cette offre sera complémentaire à celle du secteur. Cette initiative est la bienvenue, à condition toutefois que les exigences de base en matière de sécurité soient garanties.

Le protocole a fait l'objet de longues négociations en 2023, dans une atmosphère constructive. Le secteur entend respecter ce protocole et honorer ses engagements, tout en étant conscient que l'utilisation des espèces continuera à diminuer. Le protocole a justement été mis en place afin de continuer à offrir aux citoyens un accès suffisant aux espèces.

L'orateur revient sur les comparaisons effectuées avec l'étranger. Il souligne que, chez nous, le paysage a déjà bien changé en cinq ans. On peut en effet constater une augmentation visible du nombre de points cash, qui sont d'ailleurs de bonne qualité. Selon lui, le nombre plus élevé de distributeurs à l'étranger s'explique principalement par la possibilité d'en installer chez les commerçants. Il souligne toutefois que les retraits d'argent sont plus coûteux sur ces distributeurs.

Febelfin a pris ses responsabilités pour créer une offre accessible, y compris sur le plan financier, pour les citoyens. L'orateur renvoie à une étude réalisée par KPMG il y a deux ans, qui comparait les coûts de transaction en Belgique, dans les pays voisins, en Italie et en Espagne. La Belgique a obtenu les scores les plus élevés en termes de coût et de rapport qualité-prix, tant pour les consommateurs que pour les commerçants. M. Baert estime qu'il convient également de souligner que le secteur maintient à un niveau bas le coût de l'innovation qu'il crée.

Hij gaat er volledig mee akkoord dat een neergaande spiraal – minder cash, minder automaten – vermeden moet worden. Dat is dan ook precies de bedoeling van het protocol en de initiatieven van de sector.

Over de komst van Euronet kan de spreker niet veel zeggen. Elke speler is vrij om zich in België te vestigen. Febelfin is zeker niet gekant tegen competitie, integendeel. Het is positief als er extra spelers bijkomen.

De heer Baert kijkt met vertrouwen naar de periode na 2030. De spreker is ervan overtuigd dat het niet de bedoeling is om de cashpunten, waar zwaar in geïnvesteerd wordt, over een aantal jaren gewoon op te geven. Het gaat over langetermijnbeslissingen. Uiteraard zullen er steeds zaken worden aangepast, op basis van de noden van de burgers en de maatschappij. De dialoog met de overheid daarover blijft gaande. Hij antwoordt bevestigend op de vraag of Febelfin in overleg is met de minister van Consumentenzaken. Er zijn al verschillende meetings geweest en er staan er nog gepland.

Cijfers over de kosten van de cashtransacties kan de heer Baert niet geven aangezien het over een competitieve omgeving gaat. Bij de ene zullen de kosten hoger zijn dan bij de andere. Hij suggereert dat de NBB daar misschien meer inzicht in kan geven.

Het onderhouden van automaten kost geld – ook de leveranciers moeten betaald worden – maar de spreker geeft toe dat het elektronisch betalen voor de sector een economisch schaalvoordeel biedt. Hij wijst er wel op dat de veiligheid van elektronische betalingen ook investeringen vergt.

Als men de huidige dienstverlening inzake financiële transacties vergelijkt met die van 20 jaar geleden, toen overschrijvingen nog manueel gebeurden, is de wereld compleet veranderd. Via de mogelijkheid van instantbetalingen kunnen overschrijvingen vandaag zeer performant en snel gebeuren. Die vooruitgang mag niet vergeten worden. Dat dat een kostprijs heeft, is normaal.

De vraag inzake de kip-of-eikwestie vindt de spreker moeilijk te beantwoorden. Dat er minder cash wordt gebruikt, komt volgens hem door een combinatie van factoren. Ook heeft het contactloos betalen een enorme opgang gemaakt tijdens de covidcrisis. Die betalingswijze wordt enorm gewaardeerd. Dat ook het sluiten van kantoren een rol speelt, mag evenwel niet uit het oog worden verloren. De spreker geeft toe dat die overgang misschien iets te snel is gegaan. Het was voor de consument niet altijd evident om zich aan te passen.

Il est tout à fait d'accord qu'il faut éviter une spirale négative – moins de liquidités, moins de distributeurs automatiques. C'est précisément l'objectif poursuivi par le protocole et les initiatives du secteur.

L'orateur n'est pas en mesure de fournir beaucoup d'informations concernant l'arrivée d'Euronet. Tout acteur est libre de s'établir en Belgique. Febelfin n'est nullement opposée à la concurrence, bien au contraire. L'arrivée de nouveaux acteurs est une bonne chose.

M. Baert se dit confiant pour l'après-2030. Il est convaincu que l'objectif n'est pas de supprimer, dans quelques années, les points cash, qui font l'objet d'investissements considérables. Ces décisions portent sur le long terme. Il va sans dire que des ajustements auront lieu en fonction des besoins des citoyens et de la société. Le dialogue avec les pouvoirs publics à ce sujet se poursuit. L'orateur confirme que Febelfin se consulte avec le ministre de la Protection des consommateurs. Plusieurs réunions ont déjà eu lieu et d'autres sont prévues.

M. Baert ne peut fournir de chiffres concernant le coût des transactions en espèces, car il s'agit d'un environnement concurrentiel. Certains établissements factureront des coûts plus élevés que d'autres. Selon lui, la BNB pourrait donner plus d'informations à ce sujet.

L'entretien des distributeurs automatiques a un coût – les fournisseurs doivent également être rémunérés –, mais l'orateur admet que les paiements électroniques génèrent des économies d'échelle pour le secteur. Il souligne toutefois que la sécurité des paiements électroniques requiert également des investissements.

Si l'on compare les services actuels en matière de transactions financières aux services proposés il y a 20 ans, lorsque les virements étaient encore effectués manuellement, le monde a complètement changé. La possibilité d'effectuer des paiements instantanés permet aujourd'hui de réaliser des virements de manière très performante et rapide. Il ne faut pas oublier cette avancée. Il est logique qu'elle ait un coût.

L'orateur estime qu'il est difficile de répondre à la question de la poule et de l'œuf. Selon lui, la diminution de l'utilisation des espèces découle de plusieurs facteurs. Les paiements sans contact ont également connu un essor considérable pendant la crise du COVID-19. Ce mode de paiement est très apprécié. Il ne faut toutefois pas perdre de vue que la fermeture des agences joue également un rôle. L'orateur reconnaît que cette transition a peut-être été un peu trop rapide. Les consommateurs ont parfois eu du mal à s'adapter.

Vervolgens wil de heer Baert ingaan op het probleem van cybercriminaliteit. Die plaag treft niet alleen de banksector, maar ook de overheid. Wat de financiële sector betreft, onderscheppen de banken vandaag 80 % van alle pogingen tot phishing. Banken beschikken over zeer performante systemen om bepaalde transacties tijdig tegen te houden. Dat er nog 20 % overblijft, is te veel. Febelfin pleit voor een versterkte samenwerking met de overheid, de telecomsector en het parket om verdere vooruitgang te boeken.

De spreker gaat ten slotte in op de vraag van mevrouw Almaci over de antiwitwasopdracht. Hij wil benadrukken dat hij nooit heeft gezegd dat er geen cash meer mag bestaan, maar hij vindt ook niet dat cash overdreven gepromoot moet worden. Cash is bij uitstek het vehikel voor criminelen en het zwartgeldcircuit. Dat wil echter niet zeggen dat het gebruik van cash niet verder ondersteund moet worden.

De heer Jeroen Ghysel (Batopin) wil in eerste instantie ingaan op de vele terechte vragen over de samenwerking met de lokale besturen. Daarbij start hij met een nuancering: zoals de voorzitter van de VVSG eerder aangaf, is die samenwerking de jongste jaren echt verbeterd. Batopin heeft daarin ook geïnvesteerd. Men heeft de teams die verantwoordelijk zijn voor de contacten met de gemeenten fors uitgebreid, zodat zij ter plaatse mee kunnen zoeken naar goede oplossingen.

Batopin zoekt locaties op de privémarkt, maar een op de vier cashpunten is er gekomen op voordracht van de gemeenten. Daaruit blijkt de nauwe samenwerking met de gemeenten. Daarbij wordt ook aandacht geschonken aan toegankelijkheid of mogelijke parkeerplaatsen in de buurt.

Er werden ook opmerkingen gemaakt over de netheid. De spreker geeft toe dat Batopin daarmee aanvankelijk wel geworsteld heeft. Ondertussen werden er echter aanzienlijke investeringen gedaan. Op sommige locaties komt er dagelijks een poetsploeg en de poetsfrequentie is in het algemeen aanzienlijk verhoogd. Dat blijkt trouwens ook uit de jaarlijkse tevredenheidsenquêtes, waarin de score voor netheid enorm is gestegen.

Een lid vroeg of er een verschil bestond op het vlak van vandalisme tussen cashshops en cashpunten in een muur of een kiosk. De heer Ghysel merkt op dat het verschil niet zozeer samenhangt met die parameter,

M. Baert souhaite ensuite évoquer le problème de la cybercriminalité. Ce fléau touche non seulement le secteur bancaire, mais également les pouvoirs publics. En ce qui concerne le secteur financier, les banques interceptent actuellement 80 % de toutes les tentatives d'hameçonnage. Elles disposent de systèmes très performants qui leur permettent de bloquer certaines transactions à temps. Le fait que 20 % des tentatives aboutissent demeure trop élevé. Febelfin préconise de renforcer la collaboration avec les pouvoirs publics, le secteur des télécommunications et le parquet afin de réaliser de nouvelles avancées.

Pour terminer, l'orateur répond à la question de Mme Almaci à propos de la lutte contre le blanchiment. Il tient à souligner qu'il n'a jamais indiqué qu'il fallait supprimer l'argent liquide, mais il ne considère pas non plus qu'il faille encourager leur usage de manière excessive. Les espèces sont le vecteur par excellence des criminels et du circuit de l'argent noir. Cela ne signifie toutefois pas qu'il ne faut pas continuer à soutenir leur utilisation.

M. Jeroen Ghysel (Batopin) souhaite d'abord répondre aux nombreuses questions légitimes concernant la collaboration avec les pouvoirs locaux. Il commence par apporter une nuance: comme l'a indiqué précédemment le président de la VVSG, cette collaboration s'est réellement améliorée ces dernières années. Batopin a également réalisé les investissements nécessaires. Les équipes chargées des contacts avec les communes ont été considérablement renforcées afin de leur permettre de chercher, sur place, des solutions adéquates.

Batopin cherche des emplacements sur le marché privé, mais un point cash sur quatre a été installé à un endroit proposé par les communes. Cette démarche témoigne de l'étroite coopération avec les communes, qui permet également d'accorder de l'attention à l'accessibilité ou à la présence éventuelle de places de stationnement à proximité.

Des observations ont par ailleurs été formulées concernant la propreté. L'orateur reconnaît que Batopin a initialement rencontré des difficultés à cet égard. Dans l'intervalle, des investissements considérables ont toutefois été réalisés. Dans certains endroits, une équipe d'entretien intervient chaque jour et, en général, la fréquence des nettoyages a été considérablement augmentée. Cette évolution ressort d'ailleurs des enquêtes de satisfaction annuelles, dans lesquelles la note attribuée à la propreté s'est nettement améliorée.

Un membre a demandé si Batopin avait constaté une différence en matière de vandalisme entre les cashshops et les points cash encastrés dans un mur ou dans un kiosque. M. Ghysel fait observer que la différence

maar wel met de locatie, in steden of gemeenten. In de grotere steden worden iets meer feiten van vandalisme gepleegd, maar dat is een beetje van alle tijden. Batopin probeert ook op dat terrein samen te werken met de grote steden, al is dat niet altijd evident. Zo zal Batopin tijdens de winterperiode zeker weer geconfronteerd worden met mensen die een warme plek zoeken om te slapen.

Vervolgens wil de heer Ghysel enkele misverstanden rechtzetten in verband met de openingsuren. Alle cashpunten zijn 24/7 geopend, behalve de cashshops, dus de cashautomaten die in een binnenruimte zijn gesitueerd. Die cashshops zijn open van 6 uur 's ochtends tot middernacht, de ruimste openingsuren in de sector. Ze zijn zelfs langer open dan de netwerken die de vier grootbanken vroeger zelf hadden. Vaak sloten die al om 22 uur. Batopin sluit de shops 's nachts uit veiligheidsoverwegingen, wetende dat de vraag – aan de cashpunten die wel open zijn – in die periode vrij beperkt is. Ook stortingen van cash kunnen alleen in de cashshops, net om de veiligheid van de cliënten te verzekeren.

De spreker erkent dat er soms defecten zijn, of dat cashautomaten soms leeg zijn. Dat is nu eenmaal eigen aan een ATM-netwerk. De heer Ghysel benadrukt dat er wel degelijk interventies gebeuren op zaterdag en soms zelfs op zondag. Batopin werkt ook met een eventkalender, zodat men kan anticiperen op drukke momenten, zoals een jaarlijkse kermis of feest. Elke dag zijn er ongeveer 300 mensen op de baan om ervoor te zorgen dat de automaten gevuld zijn, om pannes te herstellen en onderhoudswerkzaamheden te verrichten.

De heer Ghysel begrijpt dat de overstap van cashautomaten in bankkantoren naar cashautomaten in neutrale locaties voor veel mensen een grotere verandering is gebleken dat men initieel had verwacht. Dat verklaart ook bepaalde frustraties van consumenten. Mensen zijn opgegroeid met de idee dat ze voor cashgeld naar een bank moeten gaan, waarbij een bank automatisch wordt geassocieerd met veiligheid. Daarom is de stap van een bankkantoor naar een cashpunt even wennen. De heer Ghysel verzekert dat bij de cashpunten dezelfde veiligheidsnormen worden nageleefd als in een bankkantoor. Veiligheid is voor Batopin een absolute prioriteit. De organisatie is zich er echter beter van bewust geworden dat bij de opening van een nieuw cashpunt meer aandacht moet gaan naar de communicatie om die verandering verteerbaar te maken. Daarom deelt Batopin sinds twee jaar bij elke opening een communicatiekit met de gemeente, zodat de gemeente kan communiceren

n'est pas tant liée à ce paramètre qu'à l'emplacement choisi dans les villes ou les communes. Les actes de vandalisme tendent à être plus nombreux dans les grandes villes, mais ce phénomène n'est pas nouveau. En matière de vandalisme aussi, Batopin s'efforce de collaborer avec les grandes villes, même si ce n'est pas toujours évident. Durant l'hiver, Batopin sera de nouveau très certainement confronté à des personnes à la recherche d'un endroit chaud pour dormir.

M. Ghysel souhaiterait ensuite dissiper quelques malentendus à propos des heures d'ouverture. Tous les points cash sont ouverts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'exception des cash shops, c'est-à-dire les DAB qui sont situés à l'intérieur d'un bâtiment. Ces cash shops sont ouverts de six heures du matin à minuit, soit la plage horaire la plus large du secteur. Ils sont même ouverts plus longtemps que les distributeurs des réseaux mis en place par les quatre principales banques autrefois, qui fermaient généralement à 22 heures. Batopin ferme ses shops la nuit pour des raisons de sécurité, sachant que durant cette plage horaire, la demande – aux points cash qui, eux, sont ouverts – est assez réduite. De même, les dépôts d'espèces ne sont possibles que dans les cash shops, pour la sécurité des clients, précisément.

L'orateur reconnaît que des pannes se produisent parfois et qu'il peut arriver que les distributeurs soient vides. C'est une caractéristique propre à tout réseau ATM. M. Ghysel souligne que des interventions ont toutefois lieu le samedi et parfois même le dimanche. Batopin tient également compte d'un calendrier des événements afin de pouvoir anticiper les moments de forte affluence, tels que les foires ou les fêtes annuelles. Chaque jour, environ 300 techniciens sont sur le terrain pour s'assurer que les distributeurs sont remplis, réparer les pannes et effectuer les travaux de maintenance.

M. Ghysel comprend que le passage des distributeurs automatiques de billets dans les agences bancaires à des distributeurs automatiques de billets dans des lieux neutres a représenté un changement plus important que prévu initialement pour beaucoup de personnes et explique certaines frustrations des consommateurs. Les gens ont grandi avec l'idée qu'ils devaient se rendre à la banque pour retirer de l'argent liquide, celle-ci étant automatiquement associée à la sécurité. Passer d'une agence bancaire à un distributeur automatique demande dès lors un certain temps d'adaptation. M. Ghysel assure que les points cash respectent les mêmes normes de sécurité que les agences bancaires. La sécurité est une priorité absolue pour Batopin. L'entreprise s'est toutefois rendu compte qu'il fallait, lors de l'ouverture d'un nouveau point cash, accorder plus d'attention à la communication pour que ce changement soit assimilé. C'est la raison pour laquelle Batopin distribue, depuis

met haar burgers. Daarnaast communiceert Batopin via de sociale media en de banken.

Uit de tevredenheidsenquête blijkt dat de locaties die al het langst open zijn, de hoogste scores halen. Dat is voor de spreker het bewijs dat de verandering is verteerd. De eerste keer dat men een cashpunt moet bezoeken in plaats van een bankkantoor, moet men zich aanpassen: men moet elders parkeren, er is andere software enzovoort. Zodra de gebruikers het gewoon zijn, blijken ze heel tevreden.

De heer Ghysel hecht veel belang aan toegankelijkheid in de brede zin van het woord. Dan gaat het over mensen met een verminderde mobiliteit, maar ook over mensen die digitaal minder geletterd zijn. Net met het oog op die groepen wordt de gebruikte software getest door specifieke gebruikerspanels, die de gehanteerde iconen en teksten beoordelen. Batopin besteedt ook aandacht aan de doelgroep van blinden en slechtzienden. Onlangs heeft een vereniging voor blinden de software getest, en zij bevestigde dat de cashpunten de meest brede ondersteuning voor blinden en slechtzienden bieden op de Belgische markt.

De toegankelijkheid voor mensen met een verminderde mobiliteit is voor Batopin een topprioriteit. Slechts een absolute minderheid van de locaties is niet volledig toegankelijk voor mensen met een verminderde mobiliteit. Het is ook om die reden, zo verklaart de spreker, dat Batopin soms heel lang moet zoeken naar een geschikt pand. In sommige gemeenten zijn heel veel gebouwen helemaal niet toegankelijk. Batopin heeft bovendien al in ongeveer 120 gebouwen aanpassingen gedaan om ze toegankelijk te maken. Net vanwege die toegankelijkheid worden er ook veel gebouwen geweigerd: om de 1000 locaties te vinden die momenteel in gebruik zijn, heeft Batopin in totaal maar liefst 15.000 locaties geanalyseerd. Het eerste criterium om een locatie af te wijzen, is de toegankelijkheid.

De heer Ghysel wil niet ontkennen dat er soms frustraties leven bij de gemeenten, onder meer wanneer Batopin een door de gemeente voorgestelde locatie afwijst. Batopin kan dat doen vanwege een gebrekkige toegankelijkheid of wegens de stabiliteit van het gebouw. De spreker kan om veiligheidsredenen niet in detail treden, maar niet elk pand is geschikt voor de plaatsing van cashautomaten. Een automaat weegt ongeveer 1000 kg. Men kan dus geen vier automaten plaatsen in een pand waaronder zich een kruipkelder bevindt. Met al die aspecten moet Batopin rekening houden.

deux ans, un kit de communication à la commune préalablement à l'ouverture afin qu'elle puisse communiquer avec ses citoyens. Batopin communique également via les réseaux sociaux et les banques.

L'enquête de satisfaction révèle que les emplacements qui sont ouverts depuis le plus longtemps sont les plus plébiscités. L'orateur y voit la preuve que les utilisateurs ont accepté le changement. La première fois que ces derniers doivent passer par un point cash plutôt que par une agence bancaire, ils doivent s'adapter: trouver où se garer, utiliser un autre logiciel, etc. Mais une fois qu'ils ont pris leurs marques, ils se disent très satisfaits.

M. Ghysel est très attaché à l'accessibilité au sens large du terme. Cette accessibilité concerne les personnes à mobilité réduite, mais aussi celles qui sont moins familiarisées avec le numérique. C'est précisément pour ces groupes que le logiciel a été testé par des panels d'utilisateurs spécifiques qui évaluent les icônes et les textes utilisés. Batopin est également attentif au groupe-cible des aveugles et mal voyants. Une association d'aide aux aveugles a récemment testé le logiciel et confirmé que, sur le marché belge, les points cash offraient le meilleur accompagnement aux aveugles et mal voyants.

L'une des priorités de Batopin est de garantir l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Seule une minorité négligeable d'emplacements ne sont pas totalement accessibles à ces personnes. L'orateur explique que c'est également pour cette raison que Batopin fait parfois de très longues recherches pour trouver un immeuble adapté. Dans certaines communes, un très grand nombre de bâtiments ne sont absolument pas accessibles. Batopin a déjà procédé à des aménagements dans environ 120 bâtiments afin de les rendre accessibles. C'est aussi pour ces raisons d'accessibilité qu'un grand nombre d'entre eux sont refusés: pour trouver les 1000 emplacements aujourd'hui opérationnels, Batopin a dû en analyser pas moins de 15.000. Le premier motif de rejet d'un emplacement est l'absence d'accessibilité.

M. Ghysel l'admet bien volontiers: les communes peuvent parfois ressentir une certaine frustration, notamment lorsque Batopin rejette l'emplacement qu'elles proposent. Batopin peut être amené à prendre cette décision pour des raisons d'accessibilité ou de stabilité du bâtiment. Pour des motifs de sécurité, l'orateur ne souhaite pas entrer dans les détails, mais il précise que tous les bâtiments ne se prêtent pas à l'installation d'un DAB. Un distributeur pesant environ 1.000 kg, il n'est pas possible d'installer quatre distributeurs dans un bâtiment sous lequel se trouve un vide sanitaire. Autant d'aspects dont Batopin doit tenir compte.

De spreker verzekert ook dat Batopin, in de enkele gemeenten waar de cashpunten nog niet voldoende toegankelijk zijn voor mensen met een verminderde mobiliteit, voortdurend in gesprek gaat met de gemeentebesturen om een mogelijke plaatsing op het publieke domein te onderzoeken. Zo zal Batopin eerstdaags in Sint-Truiden een bepaalde aanpassing doen, zodat het gebruikte pand wel volledig toegankelijk wordt. Brakel is een ander voorbeeld.

Wat zijn de uitdagingen met vergunningen in Wallonië? De heer Ghysel legt uit dat men vaak wel een overeenkomst heeft met de gemeente, die vragende partij is voor een cashpunt, vaak zelfs op het publieke domein. Het probleem is dat men ook een bekrachtiging van de vergunning nodig heeft op het gewestelijke niveau. Van de vergunningen die door de gemeenten moeten worden afgeleverd, wordt amper 4 % geweigerd. Van de vergunningen waarvoor een advies of toestemming op het gewestelijke niveau noodzakelijk is, worden er 3 op de 10 geweigerd of in een voorafgaand overleg afgewezen.

De heer Ghysel gaat vervolgens in op de vragen over de engagementen op lange termijn. Het huidige protocol loopt tot eind 2027. Voor het einde van die periode zou er opnieuw overleg komen. Batopin heeft zich echter, als enige ATM-netwerk, reeds voor een langere termijn geëngageerd, namelijk tot minstens eind 2030. De spreker heeft geen kristallen bol om te zien hoe de vraag naar cash zal evolueren. Wel wil hij beklemtonen dat Batopin net is opgericht vanuit de idee dat cash niet zal verdwijnen, en dat men dus een cashnetwerk moet uitbouwen voor de langere termijn. Bovendien lopen alle huurcontracten die Batopin afsluit voor een termijn van negen jaar. Batopin investeert in totaal 200 miljoen euro om het netwerk uit te bouwen. Men doet dat uiteraard niet om die automaten na twee jaar weer weg te halen. In de 503 gemeenten waar Batopin vandaag aanwezig is, is men het engagement aangegaan om daar ook aanwezig te blijven tot eind 2030.

De spreker is altijd bereid om rond de tafel te zitten over de langere termijn. Batopin heeft al contacten gehad met de bevoegde ministers en blijft in de toekomst openstaan voor overleg.

Ten slotte bevestigt de heer Ghysel dat Batopin in zijn lokalisatieplan een gelijkaardig niveau van bereikbaarheid binnen de 5 kilometer wil realiseren als in 2019.

Mevrouw Anouk Bongaerts (Crelan) bevestigt dat Crelan momenteel in een postfusiefase zit, doordat twee banken van ongeveer dezelfde omvang zijn

L'orateur assure également que dans les quelques communes où les points cash ne sont pas encore suffisamment accessibles aux personnes à mobilité réduite, Batopin est en concertation permanente avec les autorités communales afin d'envisager le placement d'un distributeur sur le domaine public. Batopin procédera ainsi très prochainement à certains aménagements permettant d'assurer la pleine accessibilité du bâtiment utilisé à Saint-Trond. Il en ira de même à Brakel.

Quelles sont les difficultés liées aux autorisations en Wallonie? M. Ghysel explique qu'un accord est souvent conclu avec la commune demandeuse de l'installation d'un point cash, parfois même sur le domaine public. Le problème réside dans le fait qu'une validation de l'autorisation par le niveau régional est également requise. Seuls 4 % des autorisations qui doivent être délivrées par les communes sont refusées. Parmi les autorisations nécessitant l'avis ou l'assentiment du niveau régional, 3 sur 10 sont refusées ou écartées lors d'une concertation préalable.

M. Ghysel aborde ensuite les questions relatives aux engagements à long terme. Le protocole actuel court jusqu'à la fin de l'année 2027. Une nouvelle concertation devrait avoir lieu avant la fin de cette période. En tant que seul réseau de distributeurs de billets, Batopin s'est toutefois engagé pour une période plus longue, à savoir au moins jusqu'à la fin de l'année 2030. L'orateur précise qu'il ne dispose pas d'une boule de cristal pour anticiper l'évolution de la demande en cash. Il souhaite néanmoins souligner que Batopin a précisément été créé dans l'idée que l'argent liquide ne disparaîtra pas et qu'il convient donc de développer un réseau de distribution de billets sur le long terme. En outre, tous les contrats de location conclus par Batopin ont une durée de neuf ans. Batopin investit au total 200 millions d'euros pour développer le réseau. Il va de soi que ces distributeurs ne sont pas installés pour être retirés deux ans plus tard. Dans les 503 communes où Batopin est actuellement présent, l'engagement a été pris d'y maintenir cette présence jusqu'à la fin de l'année 2030.

L'orateur se déclare toujours disposé à dialoguer pour évoquer le long terme. Batopin a déjà eu des contacts avec les ministres compétents et restera ouvert à la concertation à l'avenir.

Enfin, M. Ghysel confirme que le plan de localisation de Batopin prévoit d'atteindre un niveau de proximité similaire à celui de 2019, à savoir une accessibilité dans un rayon de 5 kilomètres.

Mme Anouk Bongaerts (Crelan) confirme que Crelan se trouve actuellement dans une phase post-fusion, après avoir fusionné avec une banque dont l'importance était

samen gevoegd. Kantoren die zich in dezelfde gemeente bevinden, bekijken hoe ze hun competenties kunnen bundelen en hun expertise verder kunnen uitbouwen, met de bedoeling om de klanten een betere service te kunnen bieden. De fusie was volgens de spreekster belangrijk om verder te kunnen blijven investeren in de toekomst.

Wanneer kantoren samengaan, gebeurt dat door overleg tussen de zelfstandige kantoorhouders zelf, die de situatie in hun gemeente het beste kennen en dus ook het beste geplaatst zijn om de toekomstige lokalisatie van hun kantoor te bepalen. Nabijheid en lokale verankering blijven voor Crelan belangrijke pijlers.

Mevrouw Bongaerts verduidelijkt dat Crelan destijds heeft besloten om niet deel te nemen aan het Batopin-project, voornamelijk vanwege haar strategie waarin nabijheid en een persoonlijke aanpak centraal staan. Daarvan is de aanwezigheid van geldautomaten in de bankkantoren een belangrijk aspect. Aangezien Crelan werkt met zelfstandige kantoorhouders, zijn veel kantoren ook open tijdens de avonduren of op zaterdagvoormiddag. De geldautomaten zijn open van 9 uur tot 23 uur, de toestellen aan de muur zijn 24/7 open. Bij 50 % van de 447 automaten van Crelan kan ook geld worden gestort.

Vervolgens legt de spreekster uit dat kantoorhouders niet verplicht zijn om geldautomaten te plaatsen, maar ze worden daartoe wel aangemoedigd en ze kunnen ook een financiële stimulans krijgen om daarin te investeren.

Mevrouw Bongaerts bevestigt dat het contract met Diebold Nixdorf eind 2026 afloopt, maar ondertussen werd al een nieuwe onderhandelingsronde met de leverancier afgerond. Het contract zal worden verlengd. Er zijn dus ook geen gevolgen voor de kantoorhouders.

Overschrijvingen kunnen niet meer via de geldautomaten worden gedaan, omdat die functionaliteit niet vaak werd gebruikt. Klanten kunnen overschrijvingen doen via de digitale kanalen én via de kantoren, waar zij hun overschrijvingen nog altijd kunnen binnenbrengen.

Ten slotte is de spreekster zeker bereid om het voorstel voor een compensatiefonds te bekijken.

De heer Stefaan De Backer (Argenta) onthoudt dat Argenta bij de goede leerlingen wordt gerekend. De spreker wenst nog even te verduidelijken waarom Argenta niet deelneemt aan het Batopin-project. Argenta is in de eerste plaats de enige Belgische bank-verzekeraar met een familiaal aandeelhouderschap, die graag een eigen

comparable à la sienne. Les agences situées dans une même commune examinent les possibilités de mutualiser leurs compétences et de développer davantage leur expertise, dans l'objectif d'offrir un meilleur service aux clients. Selon l'oratrice, la fusion était importante pour permettre de continuer à investir.

Les fusions entre agences ont lieu après concertation entre les gérants d'agence indépendants, qui ont la meilleure connaissance de la situation dans leur commune et sont donc les mieux placés pour déterminer la future localisation de leur agence. La proximité et l'ancrage local demeurent des piliers essentiels aux yeux de Crelan.

Mme Bongaerts précise que Crelan avait, à l'époque, décidé de ne pas participer au projet Batopin, principalement en raison de sa stratégie axée sur la proximité et l'approche personnalisée. Dans ce cadre, la présence de distributeurs automatiques dans les agences constitue un élément important. Étant donné que Crelan recourt à des gérants indépendants, de nombreuses agences sont également ouvertes en soirée ou le samedi matin. Les distributeurs automatiques sont accessibles de 9 heures à 23 heures, et les appareils muraux sont accessibles 24 h/24 et 7j/7. 50 % des 447 distributeurs automatiques de Crelan permettant par ailleurs de déposer des espèces.

L'oratrice explique ensuite que les gérants d'agence ne sont pas contraints d'installer des distributeurs automatiques, mais qu'ils y sont encouragés et peuvent bénéficier d'un incitant financier pour consentir cet investissement.

Mme Bongaerts confirme que le contrat avec Diebold Nixdorf arrivera à échéance fin 2026, mais qu'un nouveau cycle de négociation avec le fournisseur a déjà été mené à bien. Le contrat sera prolongé. Aucune conséquence n'en résultera donc pour les gérants d'agence.

Les virements ne peuvent plus être effectués au moyen des distributeurs automatiques, cette fonctionnalité étant peu utilisée. Les clients peuvent effectuer leurs virements au travers des canaux numériques et des agences, où ils peuvent toujours déposer leurs ordres de virement.

Enfin, l'oratrice se déclare tout à fait disposée à examiner la proposition de création d'un fonds de compensation.

M. Stefaan De Backer (Argenta) rappelle qu'Argenta est considérée comme l'un des bons élèves. L'orateur rapporteur souhaite encore préciser pourquoi Argenta ne participe pas au projet Batopin. Argenta est avant tout le seul bancassureur belge à actionnariat familial, qui tient à suivre sa propre voie. De plus, Argenta compte

koers vaart. Bovendien heeft Argenta gemiddeld een ouder cliënteel, voor wie de beschikbaarheid van een ATM-automaat in het eigen kantoor evident is. Argenta is wel bereid om op sectorniveau mee na te denken over een oplossing.

Wat de evaluatie van de overeenkomst en eventuele aanpassingen eraan betreft, deelt *de heer Laurent De Nys (NBB)* mee dat er een kwantitatieve analyse zal worden uitgevoerd op basis van de sectorale gegevens die op 31 december 2025 beschikbaar zijn. De resultaten zullen aan de bevoegde minister worden bezorgd. Alvorens de overeenkomst te wijzigen zou men best de volledige tenuitvoerlegging afwachten, de effecten ervan evalueren en op die basis bijsturingen plannen.

De heer De Nys bevestigt dat 31 december 2021 als referentiedatum werd gekozen.

Wat tot slot de gegevensverstrekking betreft, verduidelijkt hij dat op basis van de informatie die door de sector wordt verstrekt, wordt nagegaan in welke mate de doelstellingen zijn bereikt, maar dat die informatie geen eigendom van de NBB is. De beslissing om die gegevens al dan niet bekend te maken, ligt bij het kabinet van de bevoegde minister.

De rapportrice,

Lieve Truyma

De voorzitter,

Reccino Van Lommel *a.i.*

en moyenne une clientèle plus âgée, pour laquelle la présence d'un distributeur automatique dans l'agence constitue une évidence. Argenta est toutefois disposée à examiner des solutions au niveau sectoriel.

Concernant l'évaluation de l'accord et une éventuelle adaptation, *M. Laurent De Nys (BNB)* indique qu'une analyse quantitative sera effectuée sur la base des données sectorielles au 31 décembre 2025. Les résultats seront transmis au ministre compétent. Avant toute modification de l'accord, il estime toutefois préférable d'attendre sa mise en œuvre complète, puis d'en évaluer les effets en vue d'éventuels ajustements.

S'agissant de la situation de référence, M. De Nys confirme que la date retenue est le 31 décembre 2021.

Enfin, concernant la mise à disposition des données, il précise que la vérification de l'atteinte des objectifs repose sur les informations fournies par le secteur, mais que celles-ci ne sont pas la propriété de la BNB. La décision de les publier ou non relève du cabinet ministériel.

La rapporteure,

Lieve Truyma

Le président,

Reccino Van Lommel *a.i.*