

Toegankelijkheid van de bankensector

Positiepaper van de consumentenorganisaties¹

Tijdens de Kamercommissie economie van 16 maart 2022, heeft Minister Dermagne aangehaald dat Febelfin niet meer wenste te werken aan een protocolakkoord betreffende de toegankelijkheid, en de geografische verdeling van de bankautomaten in het BATOPIN project². De regering heeft daarom aangekondigd een wetgevend initiatief terzake te nemen.

Gezien de belangrijke maatschappelijke functie die het bancaire systeem heeft in ons dagelijks leven, juichen de consumentenorganisaties elk initiatief toe.

We benadrukken hierbij voorafgaand dat :

- Duurzaamheidsbeleid rekening moet houden met zowel een ecologische als een sociale duurzaamheid. Het principe “leave no one behind” is een belangrijk element³;
- Winsten die uit digitalisering van de samenleving worden gehaald (en onder meer worden gefinancierd met middelen uit het relancefonds) zouden moeten worden geïnvesteerd in het verzekeren van een toegankelijke basisdienstverlening voor kwetsbare groepen.

We vragen hierbij onder meer aandacht voor volgende punten:

Wat betreft de geografische spreiding van de bankautomaten

Het project BATOPIN belet niet dat er in de toekomst minder bankautomaten zullen zijn. Volgens de cijfers waarover we beschikken zouden er 5.062 machines verdwijnen, en komen er 2.000 tot 2.400 neutrale machines. Dit is een vermindering met 50%. Erger nog, de plaatsen waar deze automaten staan zouden teruggebracht worden van 2.500 plaatsen naar 750: dat is slechts 1/3^{de}! Ook bij het JOFICO project stellen we een gevoelige vermindering van het aantal bankautomaten vast.

Uit het antwoord van de minister tijdens het parlementaire debat blijkt dat Febelfin voor de spreiding van de automaten zal rekening houden met de resultaten van een iVOX studie waaruit blijkt dat de consumenten het liefst geld afhalen op weg van/naar hun werk, of tijdens het winkelen. Reden waarom de automaten voornamelijk in winkelstraten en winkelcentra zullen staan. Maar uiteraard brengt dit

¹ Deze position paper wordt ondersteund door de volgende consumentenorganisaties: de Gezinsbond, Test-Aankoop, het ABVV, Het Brussels Steunpunt voor schuldbemiddeling, het ACLVB, het VSZ, Beweging.net (OKRA), en het BAPN

² Een gelijkaardig probleem stelt zich ook met het JOFICO project

³ [Leaving no one behind when implementing the 2030 Agenda on sustainable development | Newsroom \(europa.eu\)](https://europa.eu/leaving-no-one-behind-when-implementing-the-2030-agenda-on-sustainable-development/newsroom)

dan ook een groot verlies aan toegankelijke automaten mee voor de personen die niet werken, en/of eerder lokaal in hun dorpsgemeenschap aankopen (waaronder bijvoorbeeld gepensioneerde consumenten)⁴.

Bovendien blijkt het ook overdreven te zijn dat “we” toch meer en meer digitaal betalen en dus minder cash geld afhalen. Tijdens een hoorzitting in het parlement op 21 april 2021, bevestigde Unizo nog dat “de nieuwe (goedkopere) technologieën nog niet op grote schaal zijn doorgebroken, en cashbetalingen de norm blijven. Het kan dus zeker niet de bedoeling zijn om nu de mogelijkheid om cash als betaalmiddel te gebruiken, te gaan beknotten”. Het UCM vroeg tijdens de hoorzitting eveneens meer aandacht voor extra bankautomaten in de gemeentes. Volgens de Europese Centrale Bank⁵ (2019) werd 58% van het totaal aantal transacties van Belgische consumenten in 2019 in contanten betaald, waarbij deze betalingen 33% van de waarde van al hun transacties uitmaakten. Gemiddeld verricht een Belg dagelijks 0,8 betalingen met cash geld tegenover 0,4 met de bankkaart. Bovendien is het zo dat betaalsystemen – vooral tijdens drukke periodes- niet altijd operationeel blijven. Het cash geld afhalen, kan voor de consument dan een nuttig middel zijn.

Tenslotte is de consument in sommige gevallen bovendien nog steeds verplicht naar een bankautomaat, of naar een fysieke winkel, te gaan (bijvoorbeeld eerste gebruik van een nieuwe VISA-of bankkaart). De problematiek gaat dan ook breder dan enkel de personen die nog geld in cash willen afhalen.

We vragen dan ook bij het nieuwe wetgevend initiatief een realistisch spreidingsplan te bekijken (in overleg met lokale besturen consumentenorganisaties en andere stakeholders), waar ook consumenten en burgers uit lokale gemeenschappen, hun toegang tot cash kunnen vrijwaren. Gezien de fusiegesprekken die er momenteel tussen verschillende gemeentes gaande zijn, is het onvoldoende om maar slechts 1 distributeur per gemeente te voorzien. Elke gemeentekern zou over een automaat moeten kunnen beschikken.

Wat betreft de technische toegankelijkheid van de bankautomaten

Uit eerste resultaten van een studie die de BV-OECO voert rond de digitale kloof, blijkt dat de toegankelijkheid van bankautomaten problematisch is. De banken voorzien reeds in een beperkt aantal “auditieve” keuzemenu’s ten aanzien voor personen met een handicap, maar vaak is het voor deze personen nog niet mogelijk te kiezen welke bankbiljetten ze krijgen, of wordt er geen melding gemaakt van de volgorde waarin deze uit het bankautomaat zullen komen. Nochtans is dat voor personen met een visuele beperking van groot belang, omdat ze de biljetten op een andere manier plooiën zodat ze later een biljet van € 10 kunnen onderscheiden van een van € 20 of € 50.

We begrijpen dat de banksector te kampen kan hebben met ontwikkelingskosten om elk systeem even toegankelijk te maken. Maar het project BATOPIN heeft net als bedoeling om de kosten onder de verschillende banken te delen. Bij een dergelijke kostenspreiding, waar de kost niet meer op de schouders van een enkele bank ligt, kunnen we toch minstens verwachten dat er eveneens ruimte gecreëerd wordt om een zo inclusief mogelijk systeem te ontwikkelen.

⁴ Aangezien dergelijke bevragingen bovendien volledig digitaal verlopen, kunnen de resultaten een te optimistisch beeld geven omdat uiteraard de groep van de digitaal zwakkeren hier niet wordt in mee bevroegd.

⁵ ECB, Cash report ECB 2019, blz. 20.

We vragen dan ook dat van de kostenbesparing die neutrale geldautomaten zullen betekenen voor de banken, gebruik zal gemaakt worden om een deel van deze kostenbesparing te investeren in toegankelijkheid van de automaten⁶.

Universele bankdiensten

We willen bovendien ook de position paper van het Bankencollectief in herinnering brengen. Alhoewel het collectief eerst enthousiast was over het ondertekenen van het charter, moest het vier maand na de inwerkingtreding ervan al vaststellen dat desondanks verschillende banken hun niet-digitale verrichtingen verder afbouwen: *“Zo zien we de apparaten voor het afdrukken van rekeninguittreksels stilaan uit het straatbeeld verdwijnen. Het verdwijnen van deze machines in combinatie met de sluiting van bankkantoren is een jammerlijke gebeurtenis voor heel wat mensen die daarmee hun laatste restje financiële zelfredzaamheid zien verdwijnen. Daarom stellen we de waarde van het huidig charter in vraag. Wat betekent het charter nog als de individuele voorwaarden worden geschrapt? Enkel de voorwaarde 2.C – de variabele kost voor het toesturen van rekeninguittreksels per post blijft dan in de*

Behalve over de spreiding van cash-distributeurs, dient er ook te worden besproken wat de mogelijkheden zijn voor een geografisch spreidingsplan van self-banks waar ook rekening-uittreksels kunnen afgeprint worden bijvoorbeeld (geïntegreerd in hetzelfde machine als de cash-distributeur, of via een apart toestel).

Kansarme personen en ouderen ondervinden immers in te grote mate de gevolgen van het verdwijnen van de fysieke loketten omdat zij geen toegang hebben tot internet. Bovendien hebben zij vaak duplicaten van hun bankafschriften nodig voor administratieve procedures (verantwoording van aanvragen voor sociale bijstand, enz.), zijn zij vaker van het loket afhankelijk om hulp te krijgen en zijn zij vaak niet geïnformeerd over hun rechten en/of niet in de mogelijkheid om duidelijke schriftelijke verzoeken te formuleren (met name om de basisbankdienst te verkrijgen).

Vaak wordt deze mensen dan extra kosten aangerekend, boven de 60 EUR die ze reeds moeten betalen voor hun basisbankdienst. Als er minder en minder self banks zijn, zal een groter deel van de digitaal zwakkere consumenten, extra kosten moeten betalen om hun rekeninguittreksels te kunnen bekijken, afdrukken en beheren. We zijn van oordeel dat de extra kosten voor het verkrijgen van bankafschriften niet aan deze mensen kunnen toegerekend worden.

Bovendien lopen de engagementen van het charter af in juni 2024. Het is dringend om tegen 2024 een langetermijnvisie te ontwikkelen, en de rechten van de consument wat betreft toegankelijkheid van banken tegen 2024 te versterken en wetgevend te verankeren.

We vragen dan ook dat de neutrale distributeurs eveneens andere bancaire verrichtingen kunnen toelaten, zodat ook de toegankelijkheid tot basisbankdiensten en universele bankdiensten gegarandeerd blijft.

⁶ Ook een engagement van de banken dat een deel van de vrijgekomen middelen kan geïnvesteerd worden in het digitaal toegankelijk maken van hun bank-en betalingsapplicaties (met inbegrip van het consequent bijwerken van de updates), zou een grote stap voorwaarts betekenen.

Cashbetalingen overal toelaten

Tenslotte willen we van de gelegenheid gebruik maken om opnieuw op te roepen het recht op cashbetalingen wetgevend te verankeren. Een hele hoop mensen, hebben ofwel geen mogelijkheid om digitaal te betalen (vb. kinderen, “les interdits bancaires”), vinden dit moeilijk (vb. ouderen, kwetsbare personen) of vinden het makkelijker hun financieel huishoudbudget op te volgen als ze wekelijks een som geld cash afhalen.

Zowel de ECB, als de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie⁷, als de Europese Commissie leggen de ondernemingen de verplichting op om cashbetalingen te aanvaarden.

We wijzen er eveneens op dat de shift naar een “cashloze” of zelfs een “casharme” samenleving, niet kan gebeuren zonder grondig na te denken over de infrastructuur en de toegang tot financiële middelen voor de kwetsbare bevolking. De ervaringen uit Zweden en UK leren ons dat het afbouwen van de cash-infrastructuur, het moeilijk is deze terug op te bouwen. We kunnen dan ook niet aanvaarden dat de beschikbare infrastructuur op dergelijke grootschalige manier wordt ingekrimpt, zonder dat er een antwoord wordt geboden op de sociale vraagstukken die dit met zich meebrengt⁸.

We vragen dan ook dat de regering werk maakt van een wetsvoorstel dat de consumenten het mogelijk maakt tot een bepaald bedrag steeds in cash te kunnen betalen.

⁷ Het Europees Hof van Justitie geeft in haar arrest C-442/19 en C-423/19 van 26 januari 2021 duidelijk aan dat eurobankbiljetten een juridisch wettelijk betaalmiddel moeten blijven. Zie ook advies van de BRC Verbruik terzake ([Handelspraktijken : Aanvaarding van cashbetalingen \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/Handelspraktijken%20Aanvaarding%20van%20cashbetalingen))

⁸ Er kunnen lessen getrokken worden uit de Zweedse ervaringen, evenals uit het Britse rapport “Acces to cash review”: [final-report-final-web.pdf \(accesstocash.org.uk\)](https://www.accesstocash.org.uk/final-report-final-web.pdf)