

(VEM Economie en Werk) over "Het Batopinproject van de Belgische grootbanken en de geplande universele bankdienst" (55021226C)

- Kathleen Verhelst aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De dienstverlening van de banken" (55021229C)

- Roberto D'Amico aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De universele bankdienst" (55021257C)

- Melissa Depraetere aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De klantendiensten van banken" (55021292C)

- Melissa Depraetere aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De basisdienstverlening van de banken" (55021293C)

04 Questions jointes de

- Leen Dierick à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le service bancaire de base" (55020109C)

- Leen Dierick à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'accessibilité et le coût des services bancaires" (55021198C)

- Albert Vicaire à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'accessibilité des terminaux de paiement à écran tactile" (55020117C)

- Nicolas Parent à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'impact des inondations sur le service bancaire" (55020322C)

- Anneleen Van Bossuyt à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La transparence des banques en ce qui concerne les frais d'un compte à vue" (55020366C)

- Christophe Lacroix à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le service bancaire universel" (55020418C)

- Denis Ducarme à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "Le service bancaire de base pour les entreprises" (55020782C)

- Melissa Depraetere à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La Charte sur le service bancaire universel" (55020527C)

- Melissa Depraetere à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'étude de l'Observatoire des prix sur l'évolution des tarifs bancaires" (55020802C)

- Melissa Depraetere à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La répartition des distributeurs de billets" (55020803C)

- Benoît Piedboeuf à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La réduction des paiements en espèces" (55020853C)

- Michael Freilich à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le service bancaire de base pour les entreprises" (55021084C)

- Reccino Van Lommel à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La suppression des distributeurs de billets pour le retrait d'argent en espèces" (55021145C)

- Reccino Van Lommel à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La charte relative au service bancaire universel" (55021149C)

- Leslie Leoni à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le service bancaire universel" (55021215C)

- Patrick Prévot à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le service bancaire de base pour les entreprises et l'accès à celui-ci pour les travailleurs du sexe" (55021213C)

- Roberto D'Amico à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le projet Batopin des grandes banques belges et le plan de service bancaire universel" (55021226C)

- Kathleen Verhelst à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'offre de services bancaires" (55021229C)

- Roberto D'Amico à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le service bancaire universel" (55021257C)

- Melissa Depraetere à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les services clientèle des banques" (55021292C)

- Melissa Depraetere à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les services de base fournis par les banques" (55021293C)

04.01 Leen Dierick (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs voor mijn beide vragen naar de schriftelijk ingediende tekst.

Op 23 oktober 2020 heeft het parlement de basisbankdienstwetgeving goedgekeurd en deze zou op 1 mei 2021 in werking treden. Deze deadline werd door u niet gehaald. U verklaarde in de Commissie Economie van 16 juni 2021 dat het doel is het uitvoeringsbesluit in het begin van de herfst aan te nemen. Er zouden consultatierondes met de betrokken stakeholders gehouden worden. Daarna zou een overleg plaatsvinden binnen de werkgroep waarin de Nationale Bank van België, de Cel voor Financiële Informatieverwerking, de FOD Financiën en de FOD Economie vertegenwoordigd zijn.

Heel wat ondernemers die het al zeer moeilijk hebben en die echt hun hoop op de basisbankdienstwetgeving hebben gesteld, kijken uit naar de invoering ervan. Zij zijn momenteel overgeschakeld in overlevingsmodus, het wordt hoog tijd dat we hen licht brengen in deze donkere tunnel.

Mijn vragen aan de Minister:

Kan u mij een overzicht tot in detail bezorgen van de verschillende stappen die u ondertussen nog heeft ondernomen en van de stappen die nog moeten ondernomen worden met de daaraan gekoppelde timing?

Met welke organisaties/instanties heeft u ondertussen nog overleg gepleegd? Kan u de resultaten van de overleggen toelichten?

Heeft u het advies van de Raad van State mogen ontvangen? Indien ja, kan u het advies toelichten? Indien niet, wanneer verwacht u het advies te mogen ontvangen?

Heeft u al een concrete datum voor ogen wanneer de wet van kracht zal zijn?

Op donderdag 23 oktober hebben we reeds een debat gehad in de plenaire vergadering over de toegankelijkheid en betaalbaarheid van bankdiensten en het project Batopin (KBC, BNP Paribas Fortis, Belfius en ING België) van vier grootbanken. Ik herhaal graag nogmaals dat wij als CD&V pleiten voor betaalbare en toegankelijke bankdiensten dichtbij de mensen. Het kan niet zijn dat de gewone burger de dupe is van een efficiëntie-oefeningen van de banken. Ten slotte moet iedereen mee zijn en begeleid worden willen we de digitale transitie tot een goed einde brengen. Als CD&V hebben wij dan ook een resolutie ingediend met het oog op een betere spreiding en beschikbaarheid van geldautomaten en het verkleinen van de digitale kloof in het kader van de digitale evolutie in de banksector (55K1825), waarin wij concrete voorstellen hoe we die betaalbare en toegankelijke bankdiensten willen organiseren. U was ook streng voor de samenwerking tussen de vier grootbanken en formuleerde ook bedenkingen ten aanzien van het project Batopin.

Mijn vragen aan de Minister:

Wanneer staan de overleggen tussen u en Batopin, Febelfin en Jofico gepland? Indien er al een overleg met één of meerdere spelers heeft plaatsgevonden, kan u toelichten waarvoor u bij hen pleitte en wat het resultaat was van het overleg?

Hoe zal u ervoor zorgen dat klanten die niet aangesloten zijn bij één van de vier grootbanken niet hoeven te betalen voor het afhalen van cash bij de 'Bancontact' automaten?

Hoe gaat u ervoor zorgen dat elke Belg vlot toegang heeft tot een bankautomaat en dat hij/zij de bankautomaat niet enkel en alleen kan gebruiken voor het afhalen van cash maar ook voor de uitvoering van enkele basisverrichtingen

zoals overschrijving... ?

Zal u alsnog overleg plegen met de kleinere banken om ervoor te zorgen dat er toch een gezamenlijk initiatief vanuit de bankensector wordt gerealiseerd voor de uitrol van bankneutrale automaten?

U dreigde ermee de interbancaire tarieven te verhogen om de banken op die manier aan te sporen hun netwerk voldoende uitgebreid te houden. Welke stappen heeft u hiertoe al genomen? Heeft u al antwoord gekregen op uw brief die u stuurde naar de gouverneur van de Nationale Bank met de vraag een verhoging van de interbancaire tarieven te analyseren? Indien ja, wat was het antwoord van de gouverneur?

04.02 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, je renvoie à ma question écrite.

Monsieur le ministre,

De plus en plus, nous voyons fleurir dans les magasins de nouveaux appareils pour payer avec une carte de banque. Ces nouveaux appareils sont dotés d'un écran tactile. Hélas, ce type d'écran pose un sérieux problème d'accessibilité pour toutes les personnes malvoyantes. En effet, pour ces dernières, un terminal doté de touches pour taper son code secret est nécessaire.

Monsieur le ministre, mes questions sont donc les suivantes :

Avez-vous connaissance de ce problème d'accessibilité? Une campagne de sensibilisation à destination des commerçants par rapport à cette problématique est-elle prévue? Enfin, comment rendre le paiement, en ce compris par carte bancaire, accessible à tous?

04.03 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, je vais essayer d'être rapide et efficace.

Monsieur le ministre, comme vous le savez, les inondations ont frappé durement les vallées de l'Ourthe et de la Vesdre avec des conséquences désastreuses pour une série de services à la population.

Dans ce contexte, alors que la priorité devrait être la restauration rapide de ces services, nous avons pu constater à nouveau tout le cynisme de BNP Paribas. Deux décisions ont, en effet, été prises durant cette période postinondations par le groupe bancaire. D'une part, BNP a décidé d'accélérer la fermeture de son agence de Theux, commune durement touchée par les inondations

en redirigeant ses clients vers les communes voisines. D'autre part, BNP n'entend pas remplacer le seul et unique distributeur d'Ensival, quartier éloigné du centre de Verviers qui a également été durement frappé par ces inondations.

Il s'agit de décisions cyniques qui vont à l'encontre des intérêts des citoyens. De plus, c'est clairement infliger à ces derniers une double peine. Les habitants de Theux et d'Ensival, mais aussi les commerçants qui reprennent péniblement leurs activités dans ces régions ont plus que jamais besoin de cash et de services bancaires de proximité. Cela est d'autant plus nécessaire qu'aujourd'hui, les aînés et les personnes précarisées de ces communes ont perdu leur véhicule et comptent sur la solidarité des voisins, des associations, mais aussi de l'armée et des services sociaux pour se déplacer.

Dans ce contexte, comme dans le cas de la pénurie organisée par le consortium Batopin, nous avons besoin d'une régulation du secteur.

Monsieur le ministre, un moratoire sur la fermeture des services bancaires est-il envisageable dans les zones sinistrées à minima pour les banques à participation publique? Avez-vous eu des échanges avec BNP Paribas pour évoquer le cas de l'agence de Theux et du distributeur d'Ensival? Avez-vous procédé à évaluation des dégâts concernant les services bancaires dans les zones sinistrées ainsi que de l'attitude des banques face aux situations d'urgence sur le terrain?

04.04 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik heb geprobeerd een aantal vragen te bundelen. Eerst en vooral wou ik het hebben over het charter van de universele bankdienst. Ik zal mijn inleiding weglaten en meteen overgaan tot de vragen.

Ten eerste, hoe werd dit aan het brede publiek bekendgemaakt want het is sinds 19 juli in voege getreden? Hoe zal dit nog verder worden bekendgemaakt? Hoe hebben de banken dit uitgerold? Werd dit enkel vermeld op hun website of ging men breder?

Ten tweede, heeft u zicht op hoeveel mensen al overgeschakeld zijn op die universele bankdienst? Door wie en hoe wordt dit gecontroleerd? Ik verwijs daarvoor even naar een gelijkaardige afspraak die voormalig minister Freya Van den Bossche heeft gemaakt in 2003. Toen bleek al vrij snel dat dit niet werd gerespecteerd door de

banken. Hoe kan dit worden gecontroleerd? Worden banken aangesproken als ze dit niet respecteren?

Een tweede vraag ging over een studie van het Prijsobservatorium. U hebt ooit in een advies aangekocht daarover een studie te zullen opvragen. Eerst werd gezegd dat de studie in april mocht worden verwacht. Kan deze studie publiek worden gemaakt? Wat zijn de belangrijkste conclusies? Ik vroeg mij ook af of de universele bankdienst werd afgestemd op de resultaten van die studie. Welke bijkomende maatregelen zijn eventueel nog nodig?

Een derde vraag ging over een spreiding van de bankautomaten. U heeft daarop al min of meer geantwoord in de plenaire vergadering. Ik zal dit dan ook niet herhalen. Mijn opmerking blijft echter dat mensen ook nood hebben aan een fysiek bankkantoor om hun geld te kunnen beheren. In hoeverre bent u ook betrokken bij die uitrol. Weet de overheid waar er geldautomaten komen? Wij kennen het aantal, maar weten wij ook waar die toestellen zullen worden geplaatst? Heeft u daarvan een overzicht?

Bij de universele bankdienst is ook uitdrukkelijk bepaald dat het moet gaan over geldopnemingen en verrichtingen bij de eigen bank. Zal het Batopin-project in tegenspraak zijn met de net afgetoetste universele bankdienst? Zal men daarvoor dan wel moeten betalen bij het netwerk? Het onafhankelijke bankautomatennetwerk en de een automaat per gemeente bij bpost kunnen worden gebruikt om cash af te halen. Heel veel mensen rekenen echter op een bankkantoor.

Het charter is een zeer interessant en zeer goed werk van u. Ik wil u daarvoor bedanken, mijnheer de minister. Maar dat charter zal natuurlijk weinig zin hebben als de fysieke bankpunten massaal blijven verdwijnen.

Ik vraag mij af of daarover nog gesprekken lopen? Hebt u zicht op het einddoel van de banksector? Het aantal bankpunten blijft maar fors dalen. Ik heb weinig zicht op waar het zal stoppen.

Ik heb nog twee korte vragen voor u.

Ik had een vraag ingediend over creditkaarten. Er wordt een nieuw beleid gevoerd waarbij de banken vragen niet meer te verwijzen naar het telefoonnummer van de klantendienst, opdat mensen via digitale weg de problemen in verband met hun creditkaart zouden oplossen. Ik vind dat toch wel opmerkelijk, zeker na deze hele

discussie.

Hebt u daar weet van? Hoe past dat in het hele verhaal van het charter?

Tot slot, wij hebben nu de universele bankdienst en de basisdienstverlening, maar het valt mij op in de vele verhalen die wij te horen krijgen dat de banken duidelijk meegaan met de trend alles wat daar niet onder valt effectief aan te rekenen. Voor elke dienstverlening waarin niet standaard voorzien is in de basisdienstverlening, bijvoorbeeld wanneer mensen wat spaargeld willen beleggen, worden meteen kosten aangerekend.

Ik vraag mij af of de afspraken die gemaakt zijn zullen volstaan. Wat is uw visie daarop?

04.05 **Benoît Piedboeuf** (MR): *Monsieur le Ministre, Cher Monsieur Dermagne,*

L'accord de Gouvernement va dans le sens de la numérisation en ce qui concerne le secteur bancaire : Le gouvernement se fixe comme objectif d'étendre considérablement les paiements électroniques. Le consommateur doit toujours avoir la possibilité de payer de manière électronique. Les plafonds pour le paiement sans contact seront à nouveau augmentés. Dans ce cadre, les organisations patronales, les organisations de protection des consommateurs et les banques seront consultées. L'objectif n'est pas de supprimer complètement les paiements en espèces mais le gouvernement entend les réduire de manière drastique d'ici la fin de la législature.

Monsieur le Ministre, avez-vous eu des contacts avec le secteur bancaire (Febelfin) au sujet de l'extension du paiement électronique ? Dans l'affirmative qu'en ressort-il ?

Febelfin et le gouvernement se sont accordés pour voir l'introduction, au 1er janvier prochain, d'un service bancaire universel, avec l'aval de l'autorité de la concurrence. Le service bancaire universel prendra la forme d'un "pack" d'un montant maximum de 60 euros, il donnera accès à 24 retraits gratuits minimum par an aux distributeurs automatiques, au moins 60 opérations manuelles par an au guichet de cette banque, l'impression gratuite des extraits de compte aux automates de la banque, ... Comment faire si les guichets et distributeurs sont supprimés?

Vous avez également annoncé que la Banque nationale a élaboré un modèle pour évaluer

l'accessibilité de la population aux distributeurs de billets. La BNB a aussi reçu des informations de Batopin (regroupant les quatre principales banques actives en Belgique) sur leurs futures implantations. Celles-ci sont intégrées au modèle. Les résultats obtenus par ce modèle ont été présentés au sous-groupe Cash du National Retail Payment Committee. La BNB ne peut cependant prendre des mesures contraignantes à ce sujet. Avez-vous plus d'informations au sujet de l'avancement de ces travaux ? Est-ce que vous avez des éléments d'avancement concrets ?

04.06 **Michael Freilich** (N-VA): Mijnheer de minister, de basisbankdienst voor ondernemingen had al een halfjaar geleden in werking moeten treden. Alleen bleek dat u en uw administratie nog niet de koninklijke besluiten hadden klaargemaakt om dat toe te laten. Ik heb begrepen dat die koninklijk besluiten nu bij de Raad van State liggen. Ik verneem graag van u hoever men daarmee staat.

Kunt u mij bevestigen dat u effectief alles doet om de wiet zo snel mogelijk in werking te laten treden? Er worden immers steeds meer bedrijven en sectoren geweerd. Een aantal weken geleden konden we in de krant lezen dat bijvoorbeeld de rekeningen van Belgen die naar het buitenland, buiten de Europese Unie, emigreren, maar die nog een bankrekening of een zaak in België hebben, worden afgesloten.

Het probleem dat begon met enkel de diamantsector is ondertussen een veel groter probleem geworden, met tientallen sectoren. Wat ik bij u mis, is een sense of urgency, die dringendheid om er snel werk van te maken. Ik heb u horen zeggen dat u de interbancaire tarieven wil bekijken indien de banken zouden doorzetten met het verlagen van het aantal cashautomaten. Dat is belangrijk voor de consument, maar we mogen ook de ondernemingen zeker niet in de kou laten staan. Kunt u het engagement dat u aangaat voor de consumenten ook aangaan voor onze ondernemingen?

04.07 **Reccino Van Lommel** (VB): Mijnheer de minister, de collega's hebben al verwezen naar de universele bankdienst waarover de federale regering in juli een akkoord heeft bereikt met een aantal banken voor klanten die niet online kunnen bankieren. Er moest inderdaad iets gebeuren. Alleen zijn er nog een aantal bezorgdheden.

Men heeft gezegd dat die dienst maximaal 5 euro per maand mag kosten, wat neerkomt op 60 euro

per jaar, wat toch niet heel weinig is. Voor die prijs zouden de klanten dan een debetkaart krijgen, minstens 24 keer gratis geld kunnen afhalen aan een automaat van hun eigen bank, zeker 60 manuele verrichtingen aan het loket kunnen uitvoeren en rekeninguittreksels kunnen afdrukken in het bankkantoor. Dat charter geldt voor drie jaar en loopt af in 2024.

Ik vroeg mij dan ook het volgende af, mijnheer de minister. U zegt in uw persmededeling dat u beoogt een kwetsbare groep mensen te beschermen door een haalbaar en transparant tarief aan te bieden. Dat begrijp ik wel, maar in welke mate bent u van mening dat die 60 euro een haalbare kaart is voor die kwetsbare groep? En hoe rijmt u dat met het feit dat er een trend is naar steeds minder automaten en vooral ook bankkantoren in het straatbeeld, waar het net mogelijk is om bankuittreksels af te drukken, manuele verrichtingen uit te voeren en dergelijke?

Want als er geen loketten meer zijn, hebben de mensen bijzonder weinig aan die universele bankdienst. Ik wil trouwens in dat verband opmerken dat er al heel wat bankkantoren, zoals van BNP Paribas Fortis, in de voorbije maanden heel wat uittrekselprinters hebben weggehaald, waardoor zelfs die basisdienst of die universele dienst niet meer gehonoreerd kan worden. Ik had ook graag van u vernomen waarom het charter in juni 2024 eindigt. Want als wij nadien stelselmatig met verlengingen moeten werken, lopen we misschien het risico dat banken ons, of jullie als regering, het mes op de keel zullen zetten om de diensten uiteindelijk nog duurder te maken.

Mijn tweede vraag gaat over het verhaal van de bankautomaten op zich. Ik weet dat daarover vorige week in de plenaire zitting een debat is gevoerd. Dat debat heeft mij niet helemaal gerustgesteld. Ik denk, collega's, dat er de komende jaren heel wat mensen uit de boot dreigen te vallen. Ik weet wel dat er in de nieuwe beheersovereenkomst met bpost bepaald is dat er in elke gemeente een bankautomaat moet zijn. Maar niet in elke gemeente is er nog een postkantoor of een station of een winkelcentrum waar bpost in die mogelijkheid kan voorzien. Die ongerustheid is vorige week ook wel gebleken, anders was het debat in de plenaire niet gevoerd.

Ik vroeg mij dan ook af, gelet op die ongerustheid, in welke mate u met de diverse belanghebbenden van beide projecten – Batopin en Jofico – een overleg heeft gehad. En ook hoe u die spreiding van 5 kilometer haalbaar ziet voor de ouderen, als u dat aftoetst aan de universele bankdienst waar

we het zonet over hadden. Dreigen er dan toch niet een aantal mensen uit de boot te vallen? Bent u er zich als minister van bewust dat het voor bpost niet zo evident zal zijn om in elke gemeente in een bankautomaat te voorzien?

04.08 Leslie Leoni (PS): Monsieur le ministre, je voudrais revenir sur une annonce importante que vous avez faite au cours du mois de juillet dernier, à propos la mise en place d'un "service bancaire universel" – une mesure essentielle pour nous, socialistes..

En effet, vous avez négocié pendant des mois avec le secteur bancaire pour apporter une solution à ce que nous dénonçons depuis des années: à savoir, l'augmentation des frais bancaires et le phénomène d'exclusion qui touche ceux qui, pour une raison ou l'autre, n'ont pas accès aux applications en ligne proposées par les banques.

En quelques années, les banques ont fermé des milliers d'agences – dont deux cet été du côté de La Louvière, une à Strépy-Bracquegnies et l'autre à Haine-Saint-Pierre - et, parallèlement, nous ont demandé d'entreprendre nous-mêmes, en ligne, plusieurs opérations bancaires. Pour un grand nombre d'entre nous, cela permet l'accès aux comptes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et offre donc un gain de temps.

Toutefois, cette numérisation produit aussi de nombreux laissés pour compte: ceux qui n'ont pas d'ordinateur ou d'internet à domicile ou dont les compétences numériques sont insuffisantes - en particulier, nos seniors, des personnes peu diplômées ou des demandeurs d'emploi. Pour ces personnes, la numérisation n'est pas synonyme d'émancipation, mais au contraire de perte d'autonomie financière, de déplacements plus longs et de coûts plus élevés pour leurs opérations.

En obligeant les banques à proposer à ces personnes un paquet d'opérations manuelles ou au guichet, et ce pour un coût raisonnable, vous agissez sur leur pouvoir d'achat, de sorte qu'elle pourront aussi retrouver de l'autonomie financière.

Monsieur le ministre, pouvez-vous détailler les mesures contenues dans la Charte qui a été signée avec le secteur bancaire? Quelles seront les prochaines étapes de votre action pour favoriser l'accès de tous à des services bancaires de qualité?

04.09 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre,

en Belgique, tout le monde ne peut pas ouvrir un compte en banque. C'est le cas des travailleuses du sexe. Les médias rapportaient en effet, le mois passé, l'exemple d'une *escort girl* se voyant refuser l'accès à un compte chez Belfius.

Cela s'appelle le *dérisking* : il s'agit pour une banque de refuser certains clients à cause de potentiels risques de blanchiment et de fraude. Cependant toute personne est supposée innocente, et ce n'est pas parce que vous travaillez dans le secteur du sexe que vous êtes forcément quelqu'un qui blanchit de l'argent. Le *dérisking* peut donc se révéler discriminatoire.

Mon groupe politique s'est beaucoup battu au cours des dernières décennies pour lutter contre l'exclusion bancaire. Au début des années 2000, on dénombrait environ 40 mille personnes (jeunes chômeurs, minimexés, personnes peu diplômées) qui se voyaient refuser l'accès à un compte et aux services bancaires. Et c'est pour remédier à cette situation que le PS s'était battu pour mettre en place la loi de 2003 sur le service bancaire de base pour les consommateurs.

Au début de cette législature, nous avons eu tout un débat – et d'ailleurs une loi a été votée – pour élargir ce service bancaire de base aux entreprises. Je dois dire qu'au départ mon groupe était sceptique, parce que, selon les travaux parlementaires, la problématique avait un champ limité au secteur diamantaire. Mais aujourd'hui, j'ai le sentiment que la pratique du *dérisking* tend à se généraliser: le secteur de la prostitution, on parle aussi de certaines ONG...

Monsieur le ministre, existe-t-il une forme de recrudescence des pratiques de *dérisking* par les banques? La loi sur le service bancaire de base pour les entreprises appelle un arrêté d'exécution pour entrer pleinement en vigueur. Pouvez-vous m'informer sur l'état d'avancement de ce dossier?

04.10 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, le projet Batopin des quatre grandes banques installées en Belgique a beaucoup été discuté la semaine passée. Ce projet assure que 95 % des belges auront un distributeur à moins de 5 kilomètres à vol d'oiseau de chez eux. Cela ne semble peut-être pas beaucoup, mais aujourd'hui 60 % de la population doit faire maximum un kilomètre avant d'en trouver un.

Le nombre de distributeurs n'arrête pas de chuter: il y en avait plus de 8 300 en 2010, il y en a 6 000 aujourd'hui et il n'y en aura plus que 2 400 si vous acceptez ce projet. *Financité* et *Test*

Achats ont affiché leur mécontentement. Vous avez également indiqué que ce projet était "particulièrement inquiétant" et "insuffisant" tout en indiquant que vous interpellerez Batopin et Febelfin, car le projet n'a pas répondu à vos attentes.

Ne faut-il pas imposer des mesures contraignantes plutôt que de miser sur des interpellations pour s'assurer que ces grandes banques répondent aux besoins de l'ensemble de la population belge?

Je vous remercie.

04.11 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, geachte minister, de deadline voor de basisbankdienst was 1 mei. Hoe ver staan we vandaag? Wat is de werkwijze? Wie heeft u al gesproken en wie niet? Waar wachten we nog op? Wanneer kan de wet van kracht zijn?

Passen de 24 gratis afhalingen bij de eigen bank, zoals afgesproken in het charter voor de universele bankdienst, ook in het verhaal van Batopin?

Wat de geldautomaten betreft, horen we overal dezelfde bezorgdheid. Hoe kunnen we bij de banken afdwingen dat we voor de bevolking een behoorlijk resultaat op dat gebied behalen? Wat is uw modus operandi? Hoe hoort u de andere stakeholders? Welke hefboomen heeft de overheid? Vergeet aub niet de consumenten, maar evenmin de ondernemers. Het kan niet de bedoeling zijn dat zij geldkoeriers worden in plaats van anderen.

De **voorzitter**: Wenst nog iemand zich aan te sluiten? (*Nee*)

04.12 **Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Monsieur le président, bonjour à chacune et à chacun. Je vous remercie pour vos nombreuses questions et interpellations sur ce thème important.

Je souhaite débiter mon intervention par la question des inondations. Vous avez évoqué des régions qui ont été particulièrement impactées par ces inondations. Ce ne sont pas les seules mais, effectivement, ce sont sans doute celles qui ont été le plus durement touchées.

Ces inondations ont causé de très lourdes pertes humaines et des dommages matériels considérables. Il est donc impératif de tout mettre en œuvre pour permettre aux personnes touchées

de se relever au mieux et le plus vite possible de cette épreuve.

À l'instar des familles et des entreprises, des agences bancaires ont été touchées par les inondations à des degrés divers. Vous avez cité certains exemples. À l'heure actuelle, je ne dispose malheureusement pas de données exactes quant aux agences bancaires impactées par ces inondations sur l'ensemble du territoire wallon et belge. Je mesure pourtant l'importance de l'accessibilité des services bancaires, en particulier pour les consommateurs les plus vulnérables.

Comme vous le savez, des discussions avec le secteur bancaire sont de ce fait en cours afin d'étudier toutes les pistes de solution envisageables en vue de garantir à toute la population un accès aux espèces et une mise à disposition des extraits de compte dans les zones sinistrées. J'ai adressé un courrier à Febelfin et à BNP, que vous citez à l'instant, pour leur demander de rouvrir au plus vite les agences bancaires fermées à cause des inondations. Un moratoire sur la fermeture des services bancaires n'est cependant pas envisagé actuellement.

Vous avez été plusieurs à me poser des questions sur le sujet délicat du service bancaire de base aux entreprises. Comme vous le savez, la loi du 8 novembre 2020 a introduit le service bancaire de base aux entreprises. L'objectif de cette loi est que toute entreprise puisse disposer d'un compte de paiement afin d'effectuer les opérations de paiement indispensables à ses activités et ainsi de participer à la vie économique.

Il y est notamment prévu qu'après trois refus d'ouverture d'un compte bancaire, l'entreprise peut s'adresser à la Chambre du service bancaire de base qui pourra désigner un prestataire de services bancaires, s'il s'avère que le rejet de la part des banques n'est pas correctement justifié.

Afin de donner à cette loi son plein effet, un arrêté d'exécution doit être adopté. À cet effet, un groupe de travail a été constitué. Il est composé de membres du SPF Économie, de la Banque Nationale de Belgique, de la Cellule de traitement des informations financières et d'un représentant du SPF Finances. L'objectif est de trouver un équilibre dans la rédaction de cet arrêté d'exécution. Il est en effet primordial de proposer rapidement une solution aux entreprises en difficulté. Mais il est aussi de la responsabilité des autorités de garantir la conformité de l'arrêté d'exécution avec la législation relative à la lutte

contre le blanchiment d'argent.

L'adoption et la mise en œuvre de cet arrêté nécessite en outre de consulter une multitude de parties prenantes. Des consultations ont donc été menées afin de connaître les positions des principales parties prenantes et de résoudre les éventuels problèmes qui peuvent survenir.

Il convient également de veiller au respect de la procédure. Ainsi le projet d'arrêté a été soumis à l'avis du Conseil d'État et à celui de l'autorité de protection des données puisqu'il contient plusieurs dispositions de traitement des données à caractère personnel dont certaines peuvent être considérées comme sensibles.

Dans son avis rendu le 6 septembre dernier, le Conseil d'État indique qu'une modification législative est nécessaire afin de mettre la loi du 8 novembre 2020 en conformité avec le Règlement général sur la protection des données. Il ressort en effet de l'avis du Conseil d'État que la loi du 8 novembre 2020 n'est pas exécutable dans sa version actuelle. La loi doit donc être modifiée afin de mettre en œuvre le service bancaire de base aux entreprises. Le projet de texte est en cours de préparation.

Par ailleurs, je confirme que je mets tout en œuvre pour pouvoir mettre en application ce dispositif essentiel pour les entreprises et singulièrement pour les petites et moyennes entreprises.

En outre, j'ai également été informé, monsieur Prevot, de pratiques de *de-risking*, plus nombreuses pour les missions diplomatiques et pour certaines autres professions. Vous avez cité quelques exemples. J'ai donc demandé à mon administration d'analyser l'opportunité d'étendre le champ d'application de la loi pour apporter une réponse à ces pratiques de *de-risking* mises en œuvre par une série d'opérateurs bancaires.

Ma priorité consiste à modifier la loi du 8 novembre 2020 et son arrêté d'exécution en tenant compte de l'avis du Conseil d'État. Une fois la loi modifiée, les mesures nécessaires seront prises pour que le droit au service bancaire de base pour les entreprises puisse être mis en œuvre le plus rapidement possible. D'ici là, les entreprises qui se voient refuser un compte bancaire peuvent faire appel au médiateur des services bancaires. L'Ombudsfin est en effet compétent pour traiter les plaintes d'indépendants et d'entreprises concernant notamment le service bancaire de base pour les entreprises.

Laissez-moi à présent répondre à la question relative au développement des paiements électroniques. Comme vous le savez, mon collègue, le ministre des Finances, et moi-même préparons un projet de loi visant à imposer aux entreprises l'obligation d'offrir aux consommateurs un paiement électronique à côté du paiement en espèces, comme cela est d'ailleurs prévu dans l'accord de gouvernement. Cette obligation est importante pour lutter contre la fraude fiscale notamment.

J'en viens maintenant à la transparence des frais bancaires pour le consommateur, les banques décident en effet de manière autonome des coûts qu'elles facturent à leurs clients. Cela fait partie de leurs propres politiques commerciales mais ces coûts doivent être communiqués périodiquement, de manière proactive et transparente. Les obligations de transparence et d'information sont strictement encadrées par notre législation à la suite de la transposition d'une directive européenne sur les comptes de paiement.

Mijn administratie heeft hier momenteel geen klachten over ontvangen. De meldingen die we de afgelopen jaren hebben ontvangen, hebben veeleer betrekking op klachten over prijswijzigingen – meestal verhogingen – of onverwachte kosten voor bepaalde betalingstransacties. Mijn administratie heeft dus geen specifieke statistieken met betrekking tot de artikels over transparantie en informatieverplichting.

Samen met de minister van Financiën, de staatssecretaris voor Consumentenbescherming en de bankensector heb ik een charter opgesteld. Daarin staat een aantal engagementen om de toegankelijkheid van de bankdiensten te verbeteren en de bescherming van de consumenten te versterken.

De sector zet zich vooral in om de PAD-richtlijn (Payment Accounts Directive) correct toe te passen en dus om consumenten beter te informeren over bankdiensten en tarieven. Dit zal verlopen via het promoten en verbeteren van tools voor het vergelijken van aanbiedingen en prijzen van banken, zoals Wikifin, en door samenwerking tussen verschillende financiële instellingen.

Er bestaan ook plannen om de interbancaire mobiliteitsdienst meer te promoten. Zo zal de consument beter op de hoogte zijn van de mogelijkheid om van bank te veranderen.

Om de kostentransparantie verder te

onderzoeken, heb ik inderdaad een studie aan de FOD Economie gevraagd. Het gaat om een analyse van de kostprijs van een zichtrekening en een aantal individuele bankdiensten in de periode van 2016 tot 2021. De voornaamste conclusies zijn de volgende.

Allereerst is de kostprijs van een zichtrekening de afgelopen vier jaar toegenomen. Dat geldt voor de vier onderzochte gebruikersprofielen, zijnde een elektronische gebruiker, met of zonder kredietkaart en een traditionele gebruiker, met of zonder kredietkaart. De stijging was vooral het laatste jaar aanzienlijk, met een toename van 12,2 %. Voor traditionele gebruikers zonder kredietkaart is de prijs van een zichtrekening minder sterk toegenomen dan voor gebruikers met een kredietkaart. Wie kiest voor digitale verrichtingen, zoals een elektronische gebruiker zonder kredietkaart, zag de prijs minder toenemen dan een traditionele gebruiker zonder kredietkaart, die kiest voor manuele verrichtingen, zoals papieren overschrijvingen.

Ten tweede, de jaarlijkse gemiddelde stijging van de kostprijs van een zichtrekening is eerder beperkt. Ze schommelt tussen 0,71 en 2,58 euro in functie van het profiel van de gebruiker.

Ten derde, het aanbod aan zichtrekeningen is zeer divers, waarbij de gewogen gemiddelde prijzen op 1 januari 2021 varieerden tussen 26 en 58 euro. De laagste prijzen zijn voor gebruikers die geen creditkaart hebben.

Tot slot, de prijs van een aantal individuele bancaire diensten is in het algemeen toegenomen. Dat geldt voor manuele verrichtingen als geldopvragingen aan het loket en papieren overschrijvingen, geldopvragingen aan de automaat van de bank, een creditkaart, en de vervanging van een debit- of creditkaart.

S'agissant du service bancaire universel, je vais poursuivre mes réponses qui tiennent compte du résultat de cette étude de mon administration. C'était une de vos questions, madame Depraetere. La digitalisation des services bancaires est synonyme de progrès dans notre monde moderne. Sûre et efficace, cette avancée notable séduit de nombreux citoyens tout en excluant d'autres, car la fracture numérique est bel et bien réelle, malheureusement. En effet, de nombreuses personnes se sentent exclues de ce nouveau mode de fonctionnement. La digitalisation galopante est souvent vécue comme source de stress et d'isolement parmi les personnes les plus vulnérables, en particulier pour

les seniors qui ont le sentiment d'être dépossédés du droit de jouir d'un compte de paiement pour un coût raisonnable. Il fallait donc agir pour ne pas aggraver cette fracture.

Face à cette problématique de la digitalisation des services bancaires, moi-même et mes collègues Vincent Van Peteghem et Eva De Bleeker avons négocié avec le secteur bancaire la création de ce service bancaire universel. Concrètement, le service bancaire prend la forme d'un forfait proposé au prix maximum de 60 euros par an, 5 euros par mois donc. Ce paquet donne accès à toute une série d'opérations bancaires telles qu'un minimum de 24 retraits d'argent gratuits par an au distributeur de billets de votre propre banque, un minimum de 60 transactions manuelles par an au guichet de la banque, une carte de débit, l'impression gratuite des relevés de compte papier à l'agence bancaire, le retrait mensuel se faisant au guichet, ou par envoi postal une fois par mois, à un tarif raisonnable. Pour les extraits de compte, les formules actuelles sont conservées et le prix ne peut plus augmenter. L'envoi des extraits de compte est un poste qui ne pourra plus augmenter pendant la durée de la charte. Enfin, le service comprend la possibilité de domicilier gratuitement des factures par exemple d'énergie, d'eau, de télécoms et de saisir gratuitement des ordres permanents, par exemple pour le paiement d'un loyer ou le remboursement d'un emprunt hypothécaire.

Actuellement, en dehors du nombre d'opérations comprises dans chaque pack et forfait, le consommateur est facturé entre 1,5 et 2 euros par opération supplémentaire. Nous avons limité ce montant à un euro dans le service bancaire universel. Certaines banques prévoient une condition d'âge: 60 ou 70 ans pour avoir un tarif plus avantageux pour les opérations manuelles. Notre service bancaire universel ne fixe pas d'âge et tout le monde peut en profiter indépendamment de ce critère.

L'annexe de la charte qui reprend le prix du service pour chaque banque ainsi que ce qu'il contient sera actualisée tous les ans. Les personnes sauront donc exactement ce que le service doit contenir et son prix pour chaque banque. Outre des communiqués de presse annonçant la création de ce service bancaire universel, Febelfin a également publié sur son site web des questions et réponses sur le service bancaire universel, avec des informations complémentaires au bénéfice des consommateurs.

Enfin, la charte stipule que les banques concernées devront faire connaître ce service sur leur site internet et dans leurs agences. Le SPF Économie contrôlera bien entendu le respect de la charte. Une liste actualisée des banques offrant le service bancaire universel sera publiée sur le site web du SPF Économie et les banques ont jusqu'au 1^{er} janvier 2022 pour inclure ce service dans leur offre. Pour cette raison, je ne puis malheureusement pas fournir d'informations précises quant au nombre de personnes qui changeront de banques à la suite de son entrée en vigueur.

Ce service universel constitue donc une étape essentielle en vue d'une meilleure régulation du secteur bancaire, mais il ne résoudra pas tous les problèmes. Mon administration et certaines associations m'ont ainsi informé que des consommateurs plus vulnérables face aux nouvelles technologies éprouaient des difficultés d'accès aux services bancaires. Bien entendu, il est essentiel que chacun puisse bénéficier d'un accès garanti aux différents terminaux de paiement. Il convient de s'assurer que les avancées technologiques profitent à tous, y compris aux citoyens confrontés à des handicaps. À cette fin, j'ai chargé mon administration d'examiner la situation pour déterminer ensuite les meilleures pistes de solution possible avec les différentes parties prenantes.

Je voudrais également souligner l'existence de la directive 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, dont les services financiers et bancaires. Les publics visés sont notamment les personnes handicapées et âgées. Les États membres doivent transposer la directive avant le 28 juin 2022. Les dispositions seront applicables à partir du 28 juin 2025. Les travaux de transposition suivent leur cours au sein des différentes autorités compétentes.

À présent, j'aimerais aborder la question plus générale de l'accessibilité des banques. La question de la présence des distributeurs doit être liée à celle de la proximité et de l'accessibilité des services bancaires. Nous savons que le nombre d'agences diminue. Il importe donc de s'assurer que les citoyens puissent continuer à bénéficier d'une proximité desdits services. Le problème de la disparition des distributeurs automatiques étant connu depuis quelques années, certaines solutions ont déjà commencé à être appliquées et sont en voie d'amélioration. C'est en ce sens que le septième contrat de gestion de bpost a été conclu et s'accompagnera, pour la première fois,

d'une charte de responsabilité sociétale des entreprises. La société bpost s'engage à mettre ainsi à la disposition des consommateurs au moins 350 distributeurs automatiques de billets et au moins un tel appareil dans les communes où aucun autre mécanisme n'est disponible.

La Banque nationale de Belgique est en train de développer un modèle qui permettra d'évaluer en permanence la disponibilité des distributeurs et d'évaluer en particulier le projet Batopin et Jofico que vous connaissez tous.

Het Batopinproject is bijzonder verontrustend. Op dit moment garanderen de plannen dat niet elke Belg vlot toegang tot een bankautomaat. Dat is problematisch. Ik heb dat gezegd in de plenaire vergadering van vorige week. Mijn bezorgdheid wordt bevestigd door de cijfers en gegevens die de NBB mij heeft verstrekt in het kader van de werkgroep National Retail Payments Committee. Het is duidelijk dat het Batopinproject zal leiden tot een daling van het aantal geldautomaten in het land.

Comme je l'ai indiqué jeudi dernier à la Chambre, Batopin a déposé un nouveau projet en septembre à la suite de ma réaction négative concernant leur premier plan. Il y a eu de légères améliorations entre ce projet et celui qui m'a été proposé en juin dernier. C'est un premier pas, mais c'est un pas insuffisant. Ce projet doit donc être encore largement amélioré. Il est en effet essentiel de garantir à chaque citoyen l'accessibilité des services financiers.

Samen met mijn collega's Vincent Van Quickenborne en Eva De Bleeker heb ik Batopin, Jofico en Febelfin geïnterpelleerd.

Er werd ook een brief naar de gouverneur van de NBB gestuurd. Daarin geef ik hem de opdracht om een eventuele verhoging van de interbancaire tarieven te analyseren. Banken moeten interbancaire vergoedingen betalen wanneer hun klanten geld opnemen uit een geldautomaat van een andere instelling. Hoe hoger deze vergoedingen, hoe meer de banken worden gestimuleerd om over een uitgebreid netwerk van geldautomaten te beschikken.

Je souhaite donc analyser l'opportunité de réguler et d'augmenter la commission interbancaire afin de freiner la réduction du nombre de distributeurs. Ce système incitatif récompensera les banques ayant un réseau de distributeurs et pénalisera les autres banques. Cependant, il ne faut évidemment pas que cette augmentation soit répercutée sur

les clients, qu'ils s'agissent de clients privés ou d'entreprises. J'ai donc demandé à la BNB d'analyser cette question afin de déterminer si cette solution est la meilleure et quelles peuvent en être les conséquences.

Comme j'ai pu le dire en séance plénière jeudi, j'ai aussi appris que la banque KBC envisageait de faire payer les retraits d'argent aux distributeurs Batopin alors qu'elle est membre de ce réseau. J'en ai été particulièrement choqué. J'ai immédiatement réagi auprès de la KBC et de la Febelfin pour dénoncer ce fait et demander des explications. C'est en effet contraire à la charte sur le service bancaire universel et au gentlemen's agreement conclu par les banques, qui prévoit 24 retraits gratuits par an dans la banque du client ou dans son réseau. Par extension, il faut entendre le réseau Batopin ou JoFiCo, auxquels participerait une institution bancaire en tant que distributeur membre du réseau. C'est pour moi un élément essentiel. Il est primordial que les banques respectent à la fois les lois, leurs engagements et leurs clients, qu'ils soient des clients privés ou professionnels.

Le président: Merci monsieur le ministre, pour ces réponses. Place aux répliques.

04.13 **Leen Dierick** (CD&V): Mijnheer de minister, dank u voor uw uitgebreide antwoord.

Wij hebben de basisbankdienst bijna een jaar geleden goedgekeurd. Eerst zou die in orde zijn tegen 1 mei, dan tegen de herfst. Het is nu herfst, en nu vernemen wij dat er nog een wetswijziging moet komen. Ik vind het eerlijk gezegd nogal merkwaardig.

De collega's die vorig jaar bij de besprekingen aanwezig waren, weten dat wij enorm veel adviezen hebben gevraagd bij de Raad van State. Wij hebben zelfs een juridische nota van de Kamer gevraagd. Op basis van die adviezen is het wetsvoorstel altijd aangepast.

Ik ben benieuwd om welke wijzigingen het nu gaat. Ik hoop uiteraard wel dat de doelstelling en de geest van de wet toch behouden blijven. Ik hoop ook dat die wetswijziging hier spoedig behandeld kan worden en dat zij geen jaar oud wordt voor de wet effectief in werking kan gaan.

Uiteindelijk zitten heel veel bedrijven erop te wachten. Het water staat hun wel degelijk aan de lippen.

Wat de bankautomaten betreft, daarover hebben

wij vorige week al van gedachte gewisseld. Ik meen dat wij dezelfde bekommernis delen. Wij zijn eerder verontrust over het project van de vier grootbanken.

Ik ben tevreden dat u dat hebt gezegd dat het project ook voor u onvoldoende is, en dat u een brief hebt gestuurd naar de gouverneur van de Nationale Bank daarover. Ik ben benieuwd naar het antwoord. Ik hoop dat wij het spoedig in deze commissie zullen kunnen bespreken.

Ondertussen is er toch weer wat ongerustheid, vooral bij de minder mobiele mensen, zowel inzake de bereikbaarheid als de betaalbaarheid van onze bankdiensten. Het laatste woord is daar zeker nog niet over gezegd, maar ik dank u alvast voor de inspanning die u ter zake samen met uw collega's verricht.

Wij zullen dit debat kunnen voortzetten op een later moment.

04.14 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, je vous remercie d'avoir répondu à ce pot-pourri concernant les services bancaires, les banques, les terminaux et toutes les questions qui oscillaient autour du sujet bancaire.

Effectivement, les nouveaux terminaux sont illisibles lorsqu'ils sont ont soleil pour les personnes qui, comme moi, ont subi plusieurs opérations aux yeux. J'attends donc avec impatience la mise en place de la directive européenne que vous avez évoquée et dont je n'ai pas eu le temps de noter le numéro. Mais je le retrouverai dans le rapport de la commission.

04.15 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Monsieur Vicaire, de mémoire, il s'agit de la directive 2019/882

04.16 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): De mémoire! Bravo!

04.17 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses précises dans le cadre de ce débat générique.

Je me réjouis du fait que vous ayez adressé un courrier à Febelfin et à BNP Paribas concernant l'agence de Theux et le distributeur d'Ensival. Je pense que c'est effectivement la moindre des choses!

Concernant le débat sur les distributeurs

bancaires et leur répartition, la semaine, vous avez fait part de votre position consistant à mêler créativité à travers le courrier que vous avez adressé à la Banque nationale et combativité avec la volonté d'avancer dans ce dossier pour freiner la disparition des distributeurs bancaires.

Le dossier des inondations est spécifique, mais il appelle à faire preuve de la même créativité et de la même combativité. On le doit aux citoyens aujourd'hui victimes d'une double peine.

Je vous invite à poursuivre la réflexion avec vos partenaires, la Banque nationale et Febelfin pour élargir la palette d'outils visant les banques qui quittent ces régions sinistrées. Il faut penser à les sanctionner sévèrement par rapport à cette attitude.

Je vous remercie également d'avoir rappelé le contrat de gestion de bpost qui est public et qui se trouve en ligne. Ce septième contrat de gestion garantit l'installation de distributeurs là où il n'y en a plus avec une capacité annuelle renouvelée et un budget garanti. Certaines communes touchées par les inondations dont Hamoir vont notamment bénéficier de ces dispositions. bpost prend sa part de responsabilités, mais elle ne peut être la seule à le faire. En effet, il est également question de la responsabilité sociétale des banques.

04.18 Melissa Depraetere (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, de conclusie van de studie brengt opnieuw hetzelfde verhaal: de traditionele gebruiker is niet mee met de digitalisering en heeft nog een kredietkaart, dus is vaak kwetsbaarder. Hij is de dupe van de prijsstijgingen van de voorbije periode. Dat wordt nog maar eens aangetoond. Met de verwezenlijkingen het voorbije jaar zetten we een grote stap vooruit. De trend is meer betalen voor minder dienstverlening. Het onderdeel 'meer betalen' wordt daarmee deels opgelost, maar het onderdeel 'minder dienstverlening' is heel wat moeilijker, ook omdat we weinig grip hebben op de banken die vaak vanuit het buitenland opereren. Ik bedank u voor uw inzet en nauwe opvolging door de banken aan te schrijven en te blijven herinneren aan het belang van hun dienstverlening voor onze consumenten en ondernemingen.

04.19 Benoît Piedboeuf (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses circonstanciées.

Je vous engage à tenir bon, et nous serons à vos côtés. Le cynisme des banques a des limites.