

**en Consumentenbescherming) over "Het weghalen van bankautomaten" (55032071C)**

**- Nicolas Parent aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De IWEPS-studie over de bankautomaten en de onderhandelingen met de banksector" (55032473C)**

**- Tania De Jonge aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De cash-punten" (55032588C)**

**22.01 Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame Bertrand, nous avons eu un débat tout à l'heure avec votre collègue M. Dermagne. Néanmoins, il me tenait à cœur de vous interroger sur le sujet. Je dois dire qu'après deux ans de surplace dans ce dossier, j'attends beaucoup de l'arrivée d'un nouveau joueur sur le terrain, d'autant plus que vous connaissez cette problématique. Vous avez signé une proposition au niveau du Parlement bruxellois par rapport à ce sujet qui ne touche pas que les zones rurales comme on peut parfois le penser, mais qui concerne aussi les villes, par la désertification des quartiers périphériques au profit des centres. Le "coupable" est connu: c'est le projet Batopin des principales banques de notre pays. L'IWEPS a mesuré le recul du nombre d'ATM dans notre pays à 14 % depuis 2020. Et c'est une tendance qui ne fera que se renforcer s'il n'y a pas d'action entreprise, puisque jusqu'en 2025, on annonce encore le retrait de 2 000 ATM sur le terrain, avec des conséquences pour les zones rurales évidemment, mais aussi pour les quartiers périphériques des villes.

Effectivement, un dialogue est en cours entre le secteur-bancaire - Batopin, GEFICO, Febelfin - et le gouvernement fédéral. Vous y travaillez avec M. Dermagne et M. Van Peteghem, comme M. Dermagne l'a rappelé tout à l'heure. Les questions se croisent donc quelque peu, mais néanmoins je trouve intéressant d'avoir votre avis et votre lecture du dossier par rapport aux objectifs à poursuivre par le gouvernement quant à l'accessibilité des ATM, en matière de taux de couverture par habitant et de distance à l'habitat. Je voudrais avoir votre avis aussi en matière de frais bancaires. Vous êtes secrétaire d'État en charge de la Protection des consommateurs et c'est un aspect évidemment important.

En ce qui concerne la charte, nous avons quelques questionnements sur le respect des obligations par le secteur, et sur la manière dont la transparence sera assurée quant au respect de ces obligations. Comment cette charte sera-t-elle discutée après l'étape gouvernementale? Y aura-t-il de nouveau des discussions avec les

représentants des consommateurs au sein de la BNB? Un "groupe Cash" s'est réuni ces derniers mois sur le sujet. Un retour vers le Parlement peut-il être envisagé? Un plan B ne s'impose-t-il pas, à savoir définir un cadre légal, notamment pour assortir cette charte de sanctions si elle n'est pas respectée?

Deux "questions" étaient introduites. L'autre faisait référence à un accord au niveau du gouvernement espagnol sur ce sujet. Elle vient un peu compléter le propos. Néanmoins, vous avez ici les différents aspects: objectifs, transparence et suivi du processus. Je vous remercie d'avance pour vos réponses.

**22.02 Tania De Jonge** (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, de vier grootste banken in België, BNP Paribas Fortis, KBC, Belfius en ING, hebben enige tijd geleden beslist om hun bankautomaten te vervangen door zogenaamde CASH-punten die door Batopin worden uitgebaat. In deze CASH-punten staan bankautomaten waarmee de klanten van de vier banken hun transacties kunnen uitvoeren. Op zich is dit een goede samenwerking om de klantvriendelijkheid te verhogen. Hierdoor kunnen klanten van de verschillende banken immers aan dezelfde automaat terecht.

Er loopt echter heel wat mis met de uitvoering van dit project. In Ninove, waar ik burgemeester ben, zijn de nieuwe automaten geplaatst in een shoppingcenter. Dat is uiteraard beperkt toegankelijk, van 8u tot 20u op weekdays. Na 20u kan men daar dus niet meer terecht. Ook op zondag kan dat niet. Als senioren op zondag in de stad gaan eten, kunnen zij dus geen geld afhalen.

Dit is een beperking van de financiële mogelijkheden van onze inwoners. Hoewel een digitaal alternatief in handelszaken en horeca verplicht is, hebben sommige mensen daar geen toegang toe, omdat ze nog niet gedigitaliseerd zijn. Dan ondervinden ze uiteindelijk moeilijkheden om te betalen.

Ook kunnen handelaars na hun werkdag nergens meer terecht om hun recette te storten, wat vaak wordt gedaan door kleinhandelaars en horeca-zaken. Als dit niet kan op zondag of in de week na 20u, dan zorgt dat voor problemen. Het heeft ook gevolgen voor de consument.

Mevrouw de staatssecretaris, kunt u inspraak krijgen in de lokalisering van deze automaten, in het belang van de consument? Vooral de toegankelijkheid is belangrijk. Iedereen moet te allen tijde transacties kunnen uitvoeren.

Wat is uw visie op dit probleem? Kunt u regels opleggen? Hoewel ik niet voor een strikte regelgeving ben, vind ik het toch belangrijk dat mensen zeven dagen op zeven en vierentwintig uur op vierentwintig hun transacties kunnen verrichten. Hoe staat u daar tegenover? Kunt u daar als staatssecretaris voor Consumentenzaken een rol in vervullen?

**22.03** **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Chers collègues, cette problématique me tient effectivement à cœur. Nous sommes nombreux à vivre dans nos communes, comme Mme De Jonge l'a rappelé.

J'ai donné une réponse à la plupart des questions sur les ATM lorsque j'ai présenté ma déclaration de politique générale. Il n'est pas plus mal, je pense, de les regrouper et d'y revenir.

Il est vrai, monsieur Parent, qu'au cours de ces dernières années, le nombre d'ATM et leur emplacement ont été rationalisés. Le fait de rationaliser des ATM en soi n'est pas anormal. À l'heure actuelle, on utilise moins de cash qu'avant et il est certain que cette évolution se poursuivra dans les années à venir.

Selon Febelfin, "seulement" 13 % des Belges indiquent préférer payer en espèces. Il est à noter que la catégorie d'âge qui utilise le moins ou qui aime le moins utiliser l'argent liquide est le groupe des 65 à 74 ans.

Dit neemt evenwel niet weg dat zowel particulieren als zelfstandigen snel en eenvoudig toegang moeten kunnen hebben tot cash. Ongeacht de daling van het gebruik van cash, moeten de bereikbaarheid en beschikbaarheid van bankautomaten gewaarborgd worden.

Le Conseil des ministres a donc donné un mandat clair en la matière aux ministres de l'Économie et des Finances et à la secrétaire d'État en charge de la Protection des consommateurs. Avec mes collègues Dermagne et Van Peteghem, en concertation avec le secteur financier, je dois veiller à ce que l'accessibilité de tous les citoyens à un réseau dense d'automates bancaires puisse être garanti et à ce que la culture des groupes numériques vulnérables puisse être renforcée. Les cabinets concernés sont déjà en concertation avec le secteur bancaire. Il s'agit d'une matière techniquement complexe dans laquelle nous travaillons en étroite collaboration avec la Banque nationale. Comme vous l'avez dit, l'option privilégiée actuellement est une charte avec le

secteur bancaire. Comme c'est le cas d'ailleurs dans pratiquement tous les autres pays européens où la problématique a été abordée.

Toutefois, s'il s'avère qu'il n'existe aucune volonté de la part du secteur de parvenir à une charte suffisante ou satisfaisante, nous ne manquerons pas de prendre des initiatives législatives.

Ongeacht of er via een charter of wetgeving gewerkt zal worden, zullen we moeten streven naar een systeem dat een adequaat niveau van bereikbaarheid en beschikbaarheid waarborgt en tegelijkertijd de sector de nodige flexibiliteit biedt om te streven naar innovatie en optimalisatie.

Mes services sont au courant de l'étude IWEPS et des initiatives déjà prises dans d'autres pays dont l'Espagne. Nous prenons en compte ces éléments dans nos discussions avec le secteur.

Naast met bereikbaarheid en beschikbaarheid zullen we rekening houden met de functies en modaliteiten van de bankautomaten, met inbegrip van de kosten voor geldopnames, de mogelijkheid tot storting van biljetten alsook de openingsuren.

Om het verloop van de besprekingen met de sector niet te bemoeilijken, lijkt het ons aangewezen om voorlopig geen verdere details te communiceren. We zullen uiteraard niet nalaten om de geachte volksvertegenwoordigers in te lichten over de resultaten van de besprekingen zodra dat mogelijk is.

**22.04** **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour ces réponses et vous souhaite bon courage pour vos discussions avec le secteur, qui promettent d'être ardues.

Vous avez apporté quelques éclaircissements neufs et complémentaires à ceux de M. Dermagne, notamment au sujet des frais bancaires et des options relatives aux appareils. Ces dimensions sont importantes et complètent la simple question de la meilleure répartition.

Selon vous, la rationalisation peut se comprendre. Néanmoins, le message de Batopin a toujours consisté à évoquer un meilleur service aux citoyens. Or l'étude de l'IWEPS met en évidence une dégradation dudit service. Une meilleure répartition pourrait, par exemple, consister en une meilleure relocalisation des distributeurs. Le regroupement des banques peut déboucher sur leur diminution. En tout cas, nous constatons une contradiction entre le discours tenu et ce qui

apparaît sur le terrain. Votre réponse me donne à penser que vous partagez ce constat.

S'agissant de l'accessibilité, l'étude de l'IWEPS nous intéresse aussi, parce qu'elle montre qu'un nombre réduit de machines supplémentaires peut augmenter le taux de couverture pour les citoyens: de 95 à 99 % pour une distance de marche confortable. Il est essentiel aux commerces et à la vie associative de maintenir cet accès au cash. Certes, les habitudes des consommateurs évoluent, mais une partie du public devrait avoir accès à du liquide pour certains échanges.

Il a été question des heures d'ouverture des supermarchés, qui peuvent poser problème. C'est également valable pour la STIB: quand les ATM sont situés dans des zones payantes, cela ne sert pas les riverains. Par conséquent, l'implication du gouvernement dans ce projet est essentielle.

En ce qui concerne la charte, notre groupe en appelle à la transparence de l'information, notamment quant au contrôle des objectifs qui y sont définis. Il serait également judicieux d'associer Test-Achats et Financité dans le suivi de la situation.

Quant au cadre légal, je me permets de rappeler qu'il est nécessaire de l'élaborer. Depuis deux ans, nous avons le sentiment que les banques ont gagné du temps. Il importe à présent que le gouvernement montre le bâton et l'agite si les engagements pris ne sont pas respectés. En tout cas, je vous remercie déjà pour vos premières réponses à ce sujet.

**22.05 Tania De Jonge** (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, bedankt voor uw duidelijk antwoord. Ik meen dat de duidelijkheid te vinden is in de twee belangrijke woorden, bereikbaarheid en beschikbaarheid. Die aspecten zijn immers heel belangrijk.

Voor alle duidelijkheid, ik ben absoluut voorstander van de digitale evolutie. Ik vind ook schaalvergroting, efficiëntie en centralisatie belangrijk. Wij staan daar zeker achter. Het mag echter niet zo zijn dat mensen niet te allen tijde hun financiële verrichtingen kunnen uitvoeren. Er zijn namelijk nog heel wat mensen die gebruikmaken van een bankautomaat voor hun verrichtingen.

Ik ben ook een beetje bezorgd over de lokale betrokkenheid. We hebben daarover als bestuur onmiddellijk een pak klachten gekregen en wij

waren niet op de hoogte van het feit dat de centralisatie zo snel zou worden geïmplementeerd. Ook daarin kan een lokaal bestuur een belangrijke rol vervullen. Misschien is het dan ook goed om met de lokale besturen in dialoog te gaan.

Ik ben heel tevreden, mevrouw de staatssecretaris, dat u het heft echt in handen neemt en dat u probeert een oplossing te vinden. Ik geloof ook in uw aanpak. Ik meen dat het goed is dat u met de sector rond de tafel gaat zitten om eventueel een manifest uit te werken. U hebt ook al duidelijk aangegeven dat als dat niet werkt, er een charter of wetgevend werk komt. Ik kan dat alleen maar heel erg appreciëren en ik ben blij dat u ons op de hoogte zult houden.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

#### **23 Samengevoegde vragen van**

- **Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De telefonische energiecontracten" (55032115C)**

- **Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De telefonische energiecontracten en de bepaling door een KB" (55032116C)**

#### **23 Questions jointes de**

- **Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les contrats d'énergie conclus par téléphone" (55032115C)**

- **Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les contrats d'énergie conclus par téléphone et la disposition prévue par un arrêté royal" (55032116C)**

**23.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Mijnheer de voorzitter, voor beide vragen verwijst ik naar de schriftelijk ingediende versie.

*In België is het zo dat een consument een energiecontract kan afsluiten tijdens een bezoek van een verkoper, in een verkooppunt, via de website van de leverancier of zelfs via de telefoon.*

*Het is wel belangrijk te weten dat een energiecontract pas geldig is als u het ondertekent. Hebt u via de telefoon of website ingeschreven op een contract, dan geldt een persoonlijke bevestiging van dit nieuwe contract via brief, fax of email van de aanbieder naar de klant toe als een ondertekening.*