



HOORZITTING IN DE KAMER 16 OKTOBER 2019 INVLOED VAN DE DIGITALISERING IN DE BANKSECTOR

De commissie Economie, Consumentenbescherming en Digitale agenda organiseert hoorzittingen over de invloed van digitalisering in de banksector.

De commissie wil geïnformeerd worden over de gevolgen van deze ontwikkeling:

- *voor de consument, in het bijzonder wat betreft de toegankelijkheid en de kwaliteit van bankdiensten (bv. sluiting van kantoren, vermindering van het aantal geldautomaten, duurdere dagelijkse verrichtingen);*
- *voor bedrijven (bv. verminderde toegang tot zichtrekeningen en tot krediet voor sommige zelfstandigen, laag aandeel van elektronische betalingen in België in vergelijking met andere Europese landen).*

Als consumentenorganisatie met meer dan 300.000 leden bedankt Test Aankoop (TA) de Commissie voor haar uitnodiging. TA is van mening dat het hoog tijd is om deze problematiek aan te pakken. Hierna volgt de analyse van de situatie:

1. Inleiding

In de laatste jaren hebben zich ingrijpende veranderingen voorgedaan in de relatie tussen banken en hun klanten.

Een duidelijke trend tekent zich af: aan de klanten wordt gevraagd om meer en meer zelf en digitaal te doen. Bijna elke week wordt er in de pers bericht over een of andere omwenteling op dit gebied.

Laten we er geen doekjes om winden: het gaat zo snel dat een heel aantal mensen totaal machteloos achterblijft. De afgelopen maanden heeft onze ledenafdeling talloze telefoontjes ontvangen met de vraag om te reageren zodat de banksector rekening zou houden met hun behoeften.

Een recent tevredenheidsonderzoek van TA (september 2019) bevestigt de bijzonder negatieve perceptie van bepaalde ontwikkelingen, waaronder bankkosten en oplopende tarifiering (wat gratis was, wordt na verloop van tijd betalend). Dit in een context waarin de consument steeds meer zelf doet en waarin het rendement van financiële producten, voor de gemiddelde consument, steeds meer afglijdt.

TA kon de omvang van deze ontredde en zelfs dit gevoel van revolutie peilen na de lancering van haar petitie 'Betalen voor je eigen geld? Nee'. In een paar maanden tijd heeft deze petitie voor betaalbare bankdiensten bijna 18.000 handtekeningen verzameld, en ze blijven binnenstromen!

2. Een zichtrekening die is aangepast aan de eigen behoeften is cruciaal

TA verklaart dat elke burger moet beschikken over een zichtrekening die hij autonoom kan beheren. Dat is een essentieel element voor de integratie in onze samenleving en ook gewoon voor de menselijke waardigheid.

Tot voor kort kon iedereen, wat zijn behoeften ook waren, deze dienst tegen een zeer redelijke prijs vinden bij bijna alle banken, maar dit is niet langer zo.

Op verzoek van TA had België dit al begrepen door de 'basisbankdienst' in te voeren (in zijn huidige vorm enkel voor mensen zonder bankrekening) voordat Europa deze oplegde.

We zullen hier geen andere diensten dan de zichtrekening belichten, maar merken op dat een spaarder die een bescheiden rendement wil, verplicht is een elektronische rekening te openen.

3.Evolutie

Hele sectoren van de samenleving schakelen over naar digitaal. Computers en smartphones worden steeds nuttiger, of de consument nu administratieve taken uitvoert, aankopen doet of zelfs menselijke relaties onderhoudt. Het is dan ook vanzelfsprekend dat de bankdiensten zich in deze richting ontwikkelen en dat is voor de meeste mensen een goede zaak. TA verzet zich overigens niet tegen ontwikkelingen die positief zijn en het dagelijks leven van de burgers vergemakkelijken. Bovendien kunnen die ontwikkelingen de kosten van bepaalde diensten verlagen, zodat er een win-situatie ontstaat.

Dat is ook belangrijk voor de banksector, waar de concurrentie van nieuwe spelers toeneemt.

Het is echter even voor de hand liggend dat er een heel aantal mensen niet in staat of niet bereid is om daarin mee te gaan. Het is onze collectieve verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat zij niet worden uitgesloten van het economische en sociale leven. Dat geldt des te meer wanneer het gaat om het voldoen aan een essentiële behoefte zoals het beheer van persoonlijke financiën.

4.Evolutie in de bankdiensten

We stellen vast dat banken hun klanten op verschillende manieren naar digitale dienstverlening duwen.

Bankinstellingen:

- verminderen het aantal kantoren en het personeel dat voor klanten beschikbaar is;
- ontwikkelen eenzijdig de digitalisering van hun bankdiensten;
- verhogen de kosten van elke dienst die de tussenkomst van bankpersoneel vereist;
- schrappen bepaalde zogenaamde 'manuele diensten';

Wat zijn de gevolgen en nevenschade van deze digitalisering? Enkele elementen:

a) Agentschappen en personeel:

Volgens cijfers van Febelfin waren er eind 2018 nog 5.133 bankkantoren, tegenover 5.896 een jaar eerder en meer dan 8.250 in 2008. De daling van het aantal werknemers is even duidelijk. In maart 2019 werden nieuwe inkrimpingen aangekondigd. De trend is indrukwekkend. De banken zeggen dat dit het gevolg is van een daling van het aantal klantenbezoeken ... We wijzen er echter op dat volgens onze jaarlijkse tevredenheidsenquêtes de consumenten hun bank het meest verwijten dat het moeilijk is om informatie en advies te verkrijgen.

b) Afschaffing van diensten en/of nieuwe kosten voor wie niet volledig is overgeschakeld naar digitaal

b.1. Rekeningafschriften (communicatie-, controle- en bewijsmiddel)

Sinds het ontstaan van het banksysteem hebben de banken hun wettelijke informatieplicht vervuld door hun klanten gedrukte afschriften **te verstrekken**. Ze thuis ontvangen of ophalen bij een kantoor was inbegrepen in de rekeningprijs. Toen kwamen de printers in de self banks van de agentschappen. Het versturen van afschriften werd dan vaak betalend.

Door de technologische vooruitgang konden banken evolueren naar een nieuw paradigma: ze vervullen hun informatieplicht door digitale afschriften **beschikbaar te stellen** aan hun klanten.

TA is daar niet tegen gekant zolang deze informatie 10 jaar toegankelijk blijft (klassieke verjaringstermijn) én klanten kunnen blijven kiezen voor papieren afschriften.

Na een peiling (TA schreef in juni naar alle banken om hen naar hun precieze bedoelingen in dat verband te vragen) moet worden opgemerkt dat dit helaas niet overal het geval is. De afgelopen maanden worden de afschriftenprinters

geleidelijk (bv. BNP Paribas Fortis) of plots (ING) weggehaald en worden tegelijk de verzendingskosten van afschriften aanzienlijk opgetrokken (met 100% vanaf 1/09/2019 bij KBC bijvoorbeeld).

Wie niet tevreden is met de gedownloade afschriften kan de kosten van zijn zichtrekening in de praktijk zien verdubbelen! Veel consumenten zijn verontwaardigd over deze maatregel die hen wordt opgelegd.

b.2. Papieren overschrijvingen

Hoewel de meeste consumenten het comfort van bankieren op een computer of, recenter, op een smartphone waarderen, mogen we niet vergeten dat er nog steeds honderdduizenden mensen zijn die papieren overschrijvingsformulieren willen/moeten gebruiken.

De kosten van dit type verrichtingen nemen echter schaamteloos toe, en dat zonder enige waarschuwing!

‘Manuele verrichtingen: kosten/transactie indien niet inbegrepen in het pakket’.

Papieren overschrijvingen:

	2009	2014	2019
Belfius	€ 0,35	€ 0,35	€ 1,25
BNPPF	€ 0,30	€ 0,35	€ 1,50
KBC	€ 0,35	€ 0,35	€ 1,50
ING	€ 0,35	€ 0,50	€ 1,00

Het is prima om mensen aan te moedigen om digitaal te werken. Maar het is onfatsoenlijk om mensen die geen keuze hebben te straffen, temeer daar het waarschijnlijk net diegenen betreft met de laagste inkomsten. Het beheren van de uitgaven van een huishouden is op die manier in korte tijd heel duur geworden.

b.3. Toegang tot cash

Is het wenselijk om te evolueren naar een cashless-maatschappij of eerder naar less cash? De vraag roept veel reacties op ... Alle enquêtes (ook die van TA) tonen echter aan dat consumenten niet klaar zijn om cash op te geven en dat cash nog steeds zeer aanwezig is in de economie en de intermenselijke relaties.

Banken hebben verschillende redenen (die we hier niet uiteenzetten) om te willen evolueren naar minder/geen cash.

TA is helemaal niet gekant tegen hun campagne om elektronische betalingen aan te moedigen.

Consumenten aanvaarden echter geen maatregelen die de toegang tot hun liquide middelen *verhinderen*.

Wanneer tegelijk geldopnames aan het loket zeer duur (of zelfs verboden) zijn, het aantal geldautomaten drastisch verminderd wordt en opnames aan de overblijvende geldautomaten betalend worden, kunnen ze het terechte gevoel hebben dat hun geld wordt gegijzeld door de bank waaraan ze het gewoon willen toevertrouwen.

Het is niet voor niets dat de verontwaardiging zo groot was toen bpost bank overwoog om zelfs te laten betalen voor opnames aan de geldautomaten van de bank zelf (een maatregel die onder druk van TA werd ingetrokken).

5. Hoe ziet het modelprofiel van de rekeninghouder er in deze evolutie uit?

Zonder er een karikatuur van te maken, lijken banken vandaag te denken dat de klant tot wie ze zich richten beschikt over:

*een voldoende recente, krachtige, beveiligde pc enz.,

*een internetverbinding,

*een printer,

*een voldoende recente en krachtige smartphone waarop hij verschillende betaalapplicaties heeft staan,

*een externe harde schijf, een cloudaccount of een andere manier om gedigitaliseerde informatie op een duurzame manier op te slaan.

En dat hij uiteraard ook de nodige kennis heeft:

*om deze tools vlot te bedienen,

*om alle voorzorgsmaatregelen te nemen om fouten en malversaties te voorkomen.

We kunnen redelijkerwijs de vraag stellen welk percentage van de volwassen bevolking aan deze definitie voldoet.

En dan komt de volgende, cruciale vraag: welk project hebben de banken voor de vele klanten dit alles niet hebben? Hen aan hun lot overlaten? Hen voorstellen om het beheer van hun financiën aan een derde over te laten? Hen kosten laten ophoesten? Hen overlaten aan de willekeur van oplichters (de fraudecijfers zijn zorgwekkend - zie onderstaande grafiek)?

Dat is de maatschappelijke dimensie van hun missie onwaardig!

6.Derden/PSD2

We zullen hier niet ingaan op de buitengewone extra complexiteit die ongetwijfeld zal voortvloeien uit de komst van 'betalingsinitiatoren' en 'rekeningaggregatoren' op financieel gebied.

Het advies van Febelfin is verwonderlijk (zie tweede beeld hieronder 'advies voor de consument die zich tot een nieuwe speler of een derde wil richten').

CONCLUSIE

Consumenten zijn niet tegen verandering, maar ze hebben tijd nodig om te leren en om vertrouwen te winnen om die verandering te aanvaarden. Zo zal de overgang ook harmonieus verlopen.

Waar vragen ze om? Wat stelt TA voor?

Veel consumenten zijn nog niet aangepast aan digitale bankdiensten.

Verder zal een iets kleiner aantal van hen nooit de middelen (van allerlei aard) hebben om hun financiën op deze manier te beheren.

De eerste groep heeft een overgangperiode nodig.

De cijfers over de evolutie van het aantal kaartbetalingen, papieren overschrijvingen, geldopnames, enz. gaan allemaal in dezelfde richting en moeten de bankwereld geruststellen: ze ontwikkelen zich zeer snel in de door haar gewenste zin.

De tweede groep mag niet aan haar lot worden overgelaten.

De 'Basisbankdienst' biedt tegen een redelijke prijs veel van de functies die nodig zijn voor deze mensen (afschriften, een aantal manuele transacties, een debetkaart enz.).

Sinds 2003 nemen alle Belgische banken deze rekening op in hun aanbod.

Via een overeenkomst tussen de banken of een wetswijziging zou deze basisdienst kunnen worden opengesteld voor klanten die dat wensen, ook al voldoen ze niet aan de voorwaarde dat ze over geen andere rekening beschikken.

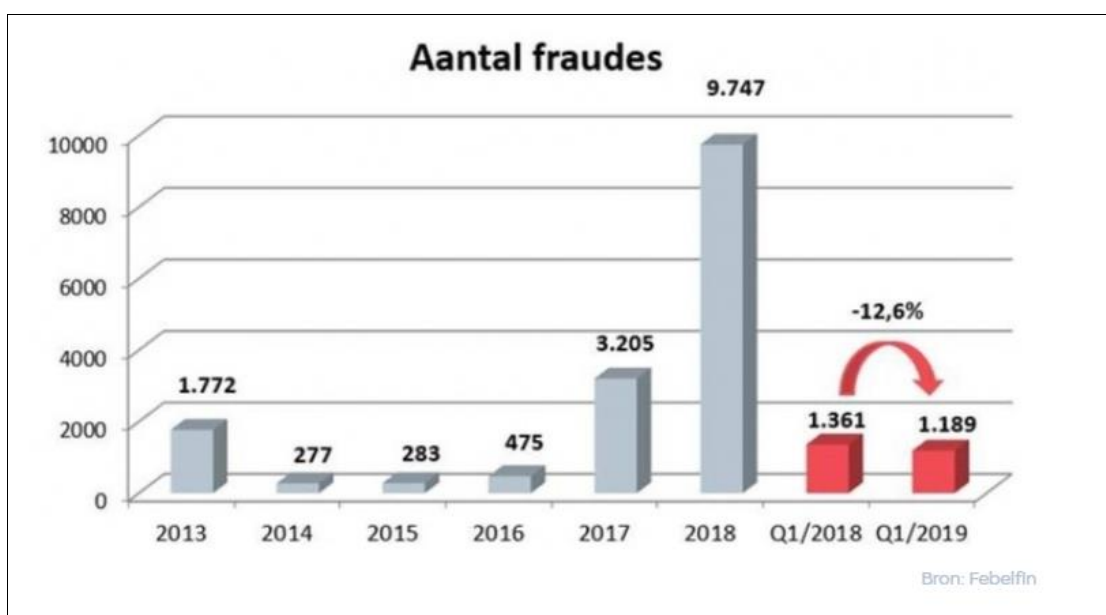
Zo kunnen mensen voor wie de digitalisering te snel gaat zich geleidelijk aan aanpassen en tegelijk hun geldzaken autonoom blijven beheren. De banken van hun kant zouden, met behoud van het vertrouwen van hun klanten, de diensten kunnen ontwikkelen die de nieuwe technologieën mogelijk maken.

Samengevat vraagt TA (onder meer via haar petitie #stopbankkosten die nog steeds online is):

- Gratis afhalingen van cash bij de automaten van de eigen bank en vijf gratis afhalingen per maand bij de automaten van de concurrerende banken
- Een gratis rekening bij elke bank voor de consument die alles online wenst te doen
- Het 10 jaar (wettelijke verjaringstermijn) bijhouden van rekeningafschriften bij elke bank
- De oprichting van een denkplatform onder toezicht van de Nationale Bank waarbinnen consumenten en de vertegenwoordigers uit de financiële sector kunnen reflecteren over de toekomst van financiële dienstverlening.

Ter gelegenheid van deze hoorzittingen in het Parlement voegt TA daaraan toe:

Voor alle klanten die dat wensen, ook al voldoen ze niet aan de huidige voorwaarden, in elke bank toegang tot de 'basisbankdienst'-rekening, die ook een 'overgang naar digitalisering'-rekening wordt.



Hoe weet u of een derde partij te vertrouwen is?

Als u twijfels hebt bij een aanbieder van diensten, kunt u op de website van de European Banking Authority (EBA) de lijst raadplegen van alle derde, niet-financiële, partijen met een vergunning. Staat de dienstverlener die u zoekt er niet bij, neem dan vooral geen risico. Op die lijst staan geen banken die dergelijke diensten mogen aanbieden. Daarvoor kunt u terecht op de website van de Nationale Bank van België. *Bron: Febelfin*