

## FEDERALE ADVIESRAAD VAN OUDEREN

Advies 2021/07

De Federale Adviesraad voor ouderen (FAVO), opgericht krachtens de wet van 8 maart 2007 tot oprichting van een Federale Adviesraad voor Ouderen en waarvan de leden benoemd zijn bij het koninklijk besluit van 7 juli 2017 houdende benoeming van de leden van de Federale Adviesraad voor Ouderen, heeft tot taak om op eigen initiatief, op verzoek van de federale regering of op verzoek van een Wetgevende Kamer advies uit te brengen over de tot de bevoegdheid van de federale overheid behorende aangelegenheden met betrekking tot de pensioenen, de gelijkheid van kansen, de sociale integratie en de bestrijding van de kansarmoede, de toegankelijkheid tot de gezondheidszorg en de mobiliteit.

Met toepassing van artikel 3 § 3, 1 ° van voormelde wet van 8 maart 2007 brengt de Federale Adviesraad voor Ouderen het volgende advies uit:

### ADVIES VAN DE FEDERALE ADVIESRAAD VOOR OUDEREN BETREFFENDE DE TOEGANKELIJKHEID VAN BANKEN

De digitalisering van de bankdiensten, die enkele jaren geleden is begonnen, genereert nieuwe van bankdiensten uitgesloten personen: dit wil zeggen personen die reeds een bankrekening hebben, maar geen toegang meer kunnen hebben tot hun rekening. Krachtens de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen hebben banken evenwel openbare dienstverplichtingen als tegenprestatie voor het monopolie dat de Staat hen verleent, een monopolie dat wordt ondersteund door antiwitwasmaatregelen die contante betalingen van meer dan 3000 euro en van salarissen verbieden. De banken moeten met name iedereen toegang verlenen tot zijn eigen rekeningen<sup>1</sup>. In het licht hiervan mogen de toegang tot de rekeningen en de verrichtingen op de rekeningen niet uitsluitend digitaal gebeuren. De laatste maatregel inzake contante en elektronische betalingen in winkels versterkt deze verplichting.

Banken kunnen dus niet eenzijdig wijzigingen opleggen. De regering moet politieke moed tonen om de rechten van de gebruikers te doen naleven. De huidige projecten van BATOPIN en een ander bankenconsortium zullen waarschijnlijk een diepgaande invloed op deze rechten hebben.

#### ADVIES

---

De Raad vraagt uitdrukkelijk het volgende:

- **Behoud van een aantal geldautomaten die voor iedereen toegankelijk zijn.** Toezien op de toegankelijkheidsvoorwaarden (personen met beperkte mobiliteit, veiligheid van de locatie, niet enkel met de wagen toegankelijk): Batopin oppert dat ten minste 95% van de bevolking binnen 2,5 km over de weg toegang moet hebben tot een automaat met een basisaanbod (geldafhaling, storting, enz.) en dat de bank van de post, in haar beheersovereenkomst, ervoor moet zorgen dat iedere gemeente moet beschikken over een aantal geldautomaten dat gelijk is aan ten minste één automaat per 1.500 inwoners (bevolkingsdichtheid). Dit kan de vereisten ten opzichte van de banken niet vervangen.

---

<sup>1</sup> Wetboek van economisch recht, [Art. VII.56/1](#). [<sup>1</sup> De consument wordt, bij het aanvragen van, of toegang verkrijgen tot, of bij het aanhouden van een betaalrekening bij een kredietinstelling niet gediscrimineerd op grond van nationaliteit, woonplaats of op enige andere grond bedoeld in de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden.]<sup>1</sup>

- **Een mechanisme invoeren, zodat alle banken die zichtrekeningen aanbieden collectief bijdragen aan de kosten voor het installeren en beheren** van het ganse geldautomatenpark van het Koninkrijk. Dit zou kunnen gebeuren door de onderlinge oprichting van een fonds dat de banken die geldautomaten behouden zou aanmoedigen en steunen, en een mechanisme dat banken bestraft die deze verwijderen. Daartoe moet een beroep worden gedaan op de gemeenten over de impact van de op de geldautomaten gegenereerde belastingen. Men kan immers niet klagen over de schrapping van de geldautomaten en tegelijkertijd het behoud ervan beboeten.
- **De toeslagen voor geldafhalingen** aan geldautomaten en aan het loket **afschaffen**. Iedere burger moet immers ook gratis toegang kunnen hebben tot zijn geld aan het loket.
- Behoud van een **reeks bankkantoren** die voor iedereen toegankelijk zijn, aangezien het gebruik van smartphones niet voor iedereen toegankelijk kan zijn. De gebruiker moet weer in het middelpunt van de relatie komen te staan.
- Behoud van een **voldoende aantal terminals** waarmee zonder extra kosten courante handmatige verrichtingen kunnen worden uitgevoerd, zoals overschrijvingen, codewijzigingen, raadplegen en afdrukken van rekeninguittreksels.
- Voorstellen en/of **aanzienlijk** uitbreiden **van het aanbod van e-bankingopleidingen** door banken, maar vooral via verenigingen. Ervoor zorgen dat dergelijke opleidingen toegankelijk en relevant zijn door de marketingeffecten op de andere bankproducten te voorkomen. Ouderen voelen zich soms gediscrimineerd of belachelijk gemaakt wanneer zaken die voor anderen vanzelfsprekend lijken, in het bijzijn van iedereen worden toegelicht. Het interbancair fonds moet het verenigingsleven dus helpen om “digitale ambassadeurs” te ontwikkelen.

De Raad is verbaasd dat de regering een akkoord heeft gesloten met de banken voor minimale bankdiensten, terwijl de basisdienst bestaat en goedkoper is, tegen € 1/maand. De banken moeten **ruikbaarheid geven** aan de basisbankdienst (die moet worden uitgebreid tot diegenen die over geen enkele rekening beschikken) en de universele bankdienst (waarvan het tarief de voorbode lijkt van een algemene verhoging van 10% per jaar, die reeds in het Charter is voorzien!). Ze moeten het minstens evenveel promoten als hun andere diensten.

De Raad vestigt ook de aandacht op het verschijnsel van bankuitsluitingen onder het voorwendsel dat de rekening niet langer rendabel is. Deze informatie wordt herhaald bij seniorenverenigingen, waarvan velen bang zijn om van bankinstelling te veranderen wegens automatische betalingen en andere domiciliëringen. Ook hier moet het systeem van rekeningoverdracht beter worden toegelicht.

De Raad is van oordeel dat wanneer de staat participaties bezit (a fortiori wanneer hij een belang van 100% heeft) in financiële instellingen, hij het goede voorbeeld moet geven.

#### Andere door deze digitale kloof getroffen domeinen:

De digitale kloof doet zich ook voor in andere domeinen dan de banken.

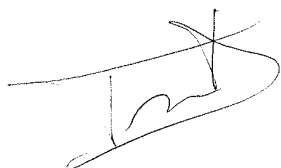
Regeringen, administraties (documenten, steunaanvragen, attesten, ziekenfondsen, enz.) en grote dienstverlenende bedrijven (energie, telefonie, verzekeringen, enz.) reserveren de (gratis) toegang steeds meer via het web.

De belangrijkste vaststellingen van de barometer over digitale inclusie, die op initiatief van de Koning Boudewijnstichting is uitgevoerd luiden evenwel als volgt: “Bijna een op drie gezinnen met een laag inkomen beschikt niet over een internetverbinding. 40% van de Belgische bevolking heeft zwakke digitale vaardigheden. Een cijfer dat stijgt tot 75% bij personen met een laag inkomen en een laag

opleidingsniveau. Respectievelijk 55% en 67% van hen heeft nog nooit online administratieve handelingen verricht.”

- ⇒ Het is dus aan de overheden om regels op te stellen, opdat de diensten voor iedereen toegankelijk blijven.
- ⇒ Idee: digitale schrijvers in de gemeenten of OCMW's creëren die worden gefinancierd door de (federale) overheid en de diensten die een beroep doen op deze digitalisering.

Goedgekeurd tijdens de plenaire vergadering van 13 december 2021



De voorzitter,  
Daniel Van Daele



De ondervoorzitter,  
Maddie Geerts