

Charter tussen Febelfin en de Regering inzake het aanbieden van een “universele bankdienst” (2021)

Tussen de Regering, vertegenwoordigd door de Minister van Economie, de Minister van Financiën en de Staatssecretaris voor Consumentbescherming, enerzijds, en Febelfin, vertegenwoordigd door de CEO, anderzijds, wordt dit Charter overeengekomen tot invoering van een “universele bankdienst”.

1. Inleiding

Rekening houdende met het feit dat de digitalisering van onze samenleving met rasse schreden vooruitgaat en een deel van de bevolking vandaag deze digitalisering niet even snel kan volgen, is het noodzakelijk om voor deze groep inspanningen te leveren zodat ook zij maximaal kunnen participeren aan het economisch leven.

Digitalisering kan voor veel mensen, vaak de meest kwetsbaren in de samenleving, een digitale kloof doen ontstaan. Het is dan ook van essentieel belang rekening te houden met hun specifieke behoeften en belangen. De banksector en de Regering zijn zich ten volle bewust van dit probleem en willen daarom, op basis van dit Charter, met een “**universele bankdienst**”, een oplossing aanbieden voor niet-digitale consumenten. Concreet zal deze “universele dienst” terug te vinden zijn in het **aanbod en in de tarieflijst van de retailbanken**, die in België actief zijn¹.

Het Charter bepaalt naast de inhoud van een “universele bankdienst” en de verplichting om dit **aan te bieden aan een redelijk tarief** ook een aantal andere verplichtingen van partijen die in dit kader belangrijk zijn zoals het **blijven inzetten op digitale geletterdheid en digitalisering van onze economie**, evenwel steeds met permanente aandacht/oplossingen voor de niet-digitale consument/burger.

Verder moet de nodige aandacht gaan naar het inzetten op de **(nog betere) informatie over het aanbod van de bankdiensten en tarieven** om de consument (nog beter) toe te laten de juiste keuze te maken. Vandaag zijn er immers al heel wat banken die een pakket aanbieden met manuele verrichtingen aan een redelijk forfaitair tarief maar dit is onvoldoende gekend bij de consumenten. Zo hebben sommige consumenten niet het juiste bankpakket t.o.v. de verrichtingen die ze stellen. In dat geval ligt de prijs van het pakket misschien wel lager (vb. digitaal pakket) maar valt de stukprijs per verrichting buiten dit pakket (vb. een manuele verrichting) duurder uit. Dat moet door de nodige interactieve vergelijkingstools maximaal worden voorkomen. Deze laatste zijn van belang om voor voldoende vergelijkbaarheid van het bankaanbod te zorgen voor de consument en om de concurrentie op de markt te

¹ Febelfin ondertekent dit Charter namens de retailbanken die samen 95% van de Belgische markt vertegenwoordigen (op basis van aantal zichtrekeningen). De betrokken banken zijn opgenomen in de bijlage bij dit Charter.

verbeteren. Hoewel deze interactieve vergelijkingsinstrumenten digitaal zijn, moeten deze ook gemakkelijk op papier kunnen worden gereproduceerd om bekendmaking mogelijk te maken.

Tenslotte, om de resultaten van de vergelijking optimaal te benutten, dienen partijen de nodige inspanningen te doen om de bekendmaking van de **bankoverstapdienst** te verhogen.

2. Bepalingen tussen partijen in het kader van de digitale geletterdheid en de digitalisering van de maatschappij

2.1. Blijven inzetten op de digitale geletterdheid

Het aanbieden van een “universele bankdienst” voor niet-digitale consumenten moet samengaan met het leveren van de nodige inspanningen om de **digitale geletterdheid** van de burgers te verhogen. De pandemie heeft aangetoond hoe digitale geletterdheid een gedeeltelijke oplossing kan bieden in tijden van isolatie en lockdown.

De Regering zal, verwijzend naar het Regeerakkoord van 2020, de nodige initiatieven nemen naar de bevolking om de digitale kloof zoveel als mogelijk te dichten. De sector zal van haar kant de inspanningen inzake digitale geletterdheid nog verhogen zonder evenwel de doelstelling van dit Charter uit het oog te verliezen: de toegankelijkheid garanderen, via een “universele bankdienst”, voor zij die niet de vaardigheden of mogelijkheden hebben om hun bankzaken digitaal te beheren.

2.2. Blijven inzetten op de digitalisering van onze economie.

Het Charter mag evenmin een aanleiding zijn om de progressieve digitalisering van het betaalverkeer te beletten of vertragen. De verdere digitalisering van het betaalverkeer is essentieel om de digitalisering van onze economie verder te begeleiden. In dit kader zal de Regering, in uitvoering van het Regeerakkoord, werk maken van het fors uitbreiden van elektronisch betalen. De consument moet steeds de mogelijkheid krijgen om cashloos te betalen.

3. Bepalingen tussen partijen inzake de informatie over het aanbod en de tarieven van betaalrekeningen alsook inzake de bekendheid van de “bankoverstapdienst”

3.1. Blijven inzetten op (nog betere) informatie over het aanbod en de tarieven en ...

Het Wetboek van Economisch Recht (WER) heeft reeds een aantal bepalingen opgenomen inzake de informatie over banktarieven van betaalrekeningen, dit ter omzetting van de Payment Accounts Directive (PAD). De overheid zal online tariefsimulatoren en

vergelijkingsmodules ontwikkelen voor de belangrijkste bankproducten waardoor de consument nog beter het aanbod en de tarieven van de banken kan kennen en vergelijken en aldus een juiste keuze voor een pakket op maat van de klant makkelijker wordt. De banken zullen meewerken om deze tools, via de beheerder van de vergelijkstool, van de juiste info te voorzien.

3.2. ... de "bankoverstapdienst" nog bekender maken.

Partijen zullen hun inspanningen nog verhogen om de "bankoverstapdienst", zoals uitgewerkt en opgenomen in het Wetboek van Economisch Recht (WER), t.o.v. het publiek nog bekender te maken². Door de grotere bekendheid en het meer gebruiken van deze dienst zal de consument ook effectief bij de bank van zijn/haar keuze een aanbod kunnen vinden dat het meest geschikt is voor hem/haar.

4. Bepalingen inzake het aanbod van een "universele bankdienst"

4.1. Wat houdt een "universele bankdienst" in?

4.1.1. Een "universele bankdienst" is een betaalrekening in euro opgenomen in een pakket, voor meerderjarige consumenten in de zin van artikel 1.1,2° van het Wetboek van Economisch Recht. Deze dienst kan, indien is voldaan aan de minima opgenomen in het volgende punt, ook worden aangeboden in een reeds bestaand pakket. Om de beschikbaarheid van deze dienst desgevallend te bevorderen zal de bank op, bij het betrokken pakket, melding maken van bv. 'voldoet aan de voorwaarden van een universele bankdienst'.³

4.1.2. Een "universele bankdienst" bestaat als een pakket

A. Uit minimaal de volgende diensten:

- een minimum aantal van 60 manuele verrichtingen⁴ per jaar
- een debetkaart⁵;

² <https://www.bankswitching.be/>

³ De FOD Economie bekijkt of dit juridisch mogelijk is conform de wettelijke bepalingen van BOEK VII WER. Indien dit niet juridisch mogelijk is zullen de banken deze informatie in andere relevante documenten opnemen.

⁴ Onder manuele verrichtingen vallen volgende handelingen: geldopnemingen in euro aan het loket, indien dit mogelijk is bij de betrokken bank, papieren overschrijvingen in euro (SEPA) afgegeven in het kantoor, alsook overschrijvingen (SEPA) uitgevoerd door een loketbediende op vraag van de klant. Sommigen banken zijn vandaag open "spaces" zonder cashtransacties. Het is evident dat in die gevallen geldopneming aan het loket niet mogelijk zijn. Deze "spaces" voorzien wel de mogelijkheid om geld op te nemen aan de ATM van de bank.

⁵ Hieronder valt desgevallend ook de mogelijkheid om bankverrichtingen via de hiervoor bestemde bankeigen automaten te doen.

- **minimaal 24 geldopnemingen** in euro per jaar aan de ATM van de bank⁶
- De mogelijkheid van gratis **domiciliëring van facturen** (vb. energie, water, telecom, ...) en het gratis ingeven van doorlopende **betalingsoopdrachten** (vb. huur) wordt zeker aangemoedigd waar de klant dat wil. De medewerkers van het kantoor/agentschap zullen de klanten individueel hierover bijstaan en helpen indien de klant dit vraagt.

B. En uit de gebruikelijke terbeschikkingstelling van rekeninguittreksels:

- Het afdrukken van **rekeninguittreksels op de daarvoor bestemde (bankeigen) automaten in het kantoor indien de bank dit aanbiedt of;**
- Maandelijks afhaling aan het loket indien de bank dit aanbiedt of;
- Indien bovenstaande opties niet kunnen, dan op eenvoudig verzoek van de klant een maandelijks verzending per post. De klant kan, indien mogelijk bij de betrokken bank, een andere frequentie van de terbeschikkingstelling van de rekeninguittreksels afspreken aan de kost zoals vermeld in de Informatiedocumenten van de vergoedingen.

C. Het totale tarief van een universele bankdienst zal bestaan uit 2 componenten:

1. De diensten van punt A aangeboden aan een maximaal forfaitair tarief

- Het pakket bestaande uit de in punt A bedoelde diensten moet worden aangeboden aan een redelijk tarief met een maximum van 60 EUR per jaar (5 EUR/maand) gedurende de looptijd van het Charter (cfr. punt 6). , en
- Het tarief van de aangeboden universele bankdienst (apart of bestaand pakket), zoals opgenomen in de bijlage bij de Charter, kan maximaal verhogen met 6 EUR per jaar gedurende de looptijd van het Charter (cfr punt 6). Een stijging mag niet leiden tot een jaarlijkse prijs die hoger is dan 60 EUR, en
- Het stuktarief voor de manuele verrichtingen, beperkt tot degene zoals bedoeld in punt A en voor zover niet onbeperkt aangeboden, mag maximaal 1 EUR bedragen per verrichting boven het aangeboden minimum,
- Het afdrukken van rekeninguittreksels op de daarvoor bestemde (bankeigen) automaten in het kantoor, indien aangeboden.

2. De dienst van punt B aangeboden aan een variabele kost, naar gelang de wijze en frequentie van de rekeninguittreksels

⁶ Alsook deze van Batopin afhankelijk van de participatie van de bank van zodra operationeel

- Indien de rekeninguittreksels niet worden aangeboden via de daarvoor bestemde automaten, zal, op eenvoudig verzoek van de klant, een verzending per post (volgens onderstaande modaliteiten) ten laste van de klant plaatsvinden. De klant kan, indien mogelijk bij de betrokken bank, de frequentie van de terbeschikkingstelling van de rekeninguittreksels afspreken.
- De banken hebben de mogelijkheid van het aanrekenen van een redelijke kost, naast portkosten, voor de maandelijkse verzending van de rekeninguittreksels zoals die vandaag al gebruikelijk is bij verschillende banken. Deze prijsbepaling kan alleen geschieden volgens een van de drie volgende formules:
 1. jaarabonnement aan een maximumtarief van 5 EUR + portkosten;
 2. maandelijks abonnement aan een maximumtarief van 2,50 EUR, portkosten inbegrepen;
 3. maximumtarief van 1 EUR + portkosten per enveloppe.

Deze drie formules hebben betrekking op de verzending van rekeningafschriften eenmaal per maand. Elke andere frequentie van toezending van rekeningafschriften geschiedt tegen een redelijke kostprijs.

- Voor de duur van het Charter zal elke bank haar tariefformule blijven toepassen die van kracht is op het moment dat het Charter in werking treedt. Dit is een van de drie hierboven genoemde tariefformules. Zij kan dus niet veranderen van formule.
- De tariefkosten van deze formules, zoals vermeld in bovenstaand streepje, worden "gecapped" gedurende de looptijd van het Charter (cfr punt 6). Zij worden afgetoet op de tarieven die gelden op 1 juli 2021, zonder ooit de tarieven van de drie hierboven vermelde formules te overschrijden.
- Enkel de banken, die aan hun cliënten een pakket voor de verzending van rekeningafschriften aanbieden waarvoor alleen de portkosten in rekening worden gebracht, kunnen, binnen de grenzen van het in 1° van bovenstaand streepje vermelde maximale forfaitaire tarief, hun tarief voor de verzending van uittreksels aanpassen.

De universele bankdienst of het referentiepakket dat dient voor de bepaling van de universele bankdienst met vermelding van het tarief (incl. de kosten voor de maandelijkse verzending van de rekeninguittreksels) zal in de bijlage bij dit Charter worden opgenomen.

Voor de banken die op het moment van ondertekening van dit Charter de universele bankdienst of het referentiepakket dat dient voor de bepaling van de universele bankdienst en het tarief naar 1 januari 2022 toe nog niet hebben bepaald, zal Febelfin uiterlijk op 31

december 2021 een aangepaste bijlage bezorgen. Nadien zullen (eventuele) wijzigingen in de bijlage worden gecommuniceerd op de website van Febelfin.

4.2. Waarin verschilt een “universele bankdienst” van de “basisbankdienst”?

De “basisbankdienst” is strikt wettelijk geregeld waaronder het maximale tarief⁷. Het installeert een recht op een betaalrekening, mits respect van enkele voorwaarden, bij de banken die betaalrekeningen aan consumenten aanbieden.

Enkele voorwaarden zijn: slechts één betaalrekening, niet meer dan 6000 EUR op rekeningen bij de bank.

Een “universele bankdienst” kent die voorwaarden niet. Hier is meer mogelijk en kan de concurrentie, mits te voldoen aan een minimaal aanbod, meer spelen. De beperking tot één betaalrekening is hier evenmin van toepassing net zoals het uitstaand bedrag op de rekeningen. Kredieten en andere diensten, zoals kredietkaarten kunnen worden gekoppeld. Dat maakt deze dienst beter geschikt dan de “basisbankdienst” voor de doelgroep van de niet-digitale consument.

Beide diensten kunnen perfect naast elkaar bestaan, dit aanbod is zelfs complementair, daar ze elk hun meerwaarde hebben voor de doelgroep waarvoor ze bestaan.

5. Bekendmaking van een “universele bankdienst”

De betrokken banken zullen de precieze inhoud (reeks van gedekte diensten) en prijs van deze dienst bekendmaken via hun website en in de kantoren/agentschappen via de reeds bestaande informatiedocumenten van de vergoedingen.

De overheid zal dit Charter bekendmaken via de media en websites die onder haar beheer staan alsook in haar vergelijkende tools.

Elk jaar geven de banken de bijgewerkte lijst van de universele bankdienst met alle tarieven door. Vooral als deze zijn gewijzigd; om de bijlage bij het Charter bij te werken. Deze zal onder meer toegankelijk zijn via de website van de FOD Economie. Dit zal de FOD Economie ook in staat stellen de naleving van de verbintenissen te controleren.

6. Inwerkingtreding van dit Charter

Dit Charter treedt in werking op 19 juli 2021 en geldt voor een periode van 3 jaar tot 30 juni 2024.

⁷ 12 euro + index, inclusief 36 manuele verrichtingen, debetkaart, geen kaskrediet.

De retailbanken actief in België, opgenomen in de bijlage, zullen deze dienst aanbieden en opnemen in hun informatiedocument betreffende de vergoedingen uiterlijk **1 januari 2022**.

Bijlage: lijst van de betrokken banken

Brussel,

Ondertekenende partijen

Vice-Eerste Minister en Minister van Economie en Werk, Pierre-Yves Dergagne

Vice-Eerste Minister en Minister van Financiën, Vincent Van Peteghem

Staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, Eva De Bleeker

Chief Executive Officer van Febelfin, Karel Baert

Bijlage: lijst van de betrokken banken en hun 'Universele bankdienst'/referentiepakket)⁸

Naam van de instelling	Universele bankdienst of referentiepakket dat dient voor de bepaling van de universele bankdienst (UBD)	Tarief (cfr punt 4.1.2 C 1 en 2)
Argenta	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
Axa	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
Belfius	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
Beobank	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
BNPParibas Fortis	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
Bpost bank	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
CBC	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
CPH	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
Crelan	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
ING	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
KBC	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
KBC Brussels	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	
VDK	<i>UBD in aanmaak, voorwaarden volgen conform Charter.</i>	

⁸ Deze bijlage is een momentopname en zal worden aangepast in geval van eventuele wijzigingen gedurende de looptijd van en de bepalingen opgenomen in het Charter. De wijzigingen zullen gepubliceerd worden op de website van Febelfin en de FOD Economie.