

## Het charter van de universele bankdiensten... een minimalistische oplossing!

Op 19 juli 2021 ondertekende de financiële sector, onder leiding van Karel Baert (CEO Febelfin), met de regering het charter van de universele bankdiensten. Dit charter moet de toegang tot bankdiensten voor iedereen vergemakkelijken. Want niet iedereen bevindt zich op de digitale sneltrein. Veel mensen ondervinden moeilijkheden om toegang te krijgen tot online bankdiensten en zo hun rekeningen te beheren. De oplossing verheugt ons, doch betreuren wij ten eerste het vrijblijvende, niet-juridische karakter van het charter. Dit staat haaks op de openbare dienstverplichtingen waaraan de banken moeten voldoen. Ook inhoudelijk voldoet het charter op volgende punten niet aan onze verwachtingen: de basisprijs, het toesturen van rekeningafschriften, het ontbreken van een visakaart en een prijskader voor de diensten die niet tot het pakket van de universele bankdienst behoren.

De basisprijs van het nieuwe "universele" pakket bedraagt 60 euro per jaar. Maar hoe is deze 60 euro tot stand gekomen? In vergelijking met de huidige basisbankdienstverlening, dat amper 16,34 euro per jaar kost, roept dit vragen op. De huidige basisbankdienstverlening voorziet slechts 36 manuele verrichtingen (geldopname aan het loket, overschrijvingen door bankbediende, papieren overschrijvingen). In het charter worden nu minstens 60 manuele verrichtingen voorzien. Maar in de basisdienstverlening werden de banken verplicht om rekeningafschriften tweemaal per maand manueel te bezorgen. In de universele bankdienst is die verplichting weggefallen. Hoewel het charter voor iedereen van toepassing is en de basisbankdienstverlening slechts toegankelijk was voor een beperkt aantal mensen, streven beide regelingen eenzelfde doel na - iedereen effectief toegang bieden tot hun bankrekening. Er is dus geen enkele rechtvaardiging waarom mensen nu driemaal zoveel gaan moeten betalen.

Meer nog, de kwestie van de rekeninguittreksels blijft onopgelost.. Het 60-euro pakket omvat ook het verkrijgen van rekeninguittreksels zonder extra kosten, indien de persoon zelf de rekeninguittreksels kan afdrukken in een bankkantoor of de loketbediende deze maandelijks overhandigt. Maar overal worden bankkantoren gesloten. Dit is dus geen oplossing! Indien je de uittreksels per post laat toesturen, worden er extra kosten aangerekend, omdat dit niet opgenomen is in het pakket van 60 euro. Mensen die niet digitaal zijn en/of minder mobiel zijn, worden steevast uitgesloten van de basisprijs. Voor hen zijn rekeninguittreksels het enige middel om een regelmatig overzicht te behouden op de stand van hun rekeningen en zo hun budget te beheren. Dit blijft voor ons een fundamenteel element dat niet in rekening mag gebracht worden of als extra kost mag worden beschouwd.

Wat rechtvaardigt het ontbreken van een VISA-kaart? Waarom hebben niet-digitale personen minder recht op een VISA-kaart en wat zal men moeten betalen om hier toch recht op te hebben? Zal men een extra rekening moeten openen en zullen daar ook extra kosten voor worden aangerekend? Het charter vermeldt hier niets over. Hoewel het een prijskader schept voor het toesturen van rekeninguittreksels per post, zijn er geen prijsafspraken gemaakt over de VISA-kaart of over de kosten voor het openen, beheren en sluiten van deze universele rekening.

Tot slot is het meest verontrustende aspect niet zozeer het handvest zelf, maar de twee parallelle initiatieven: Batopin en Jofico. Grootbanken verenigen zich om hun eigen geldautomaten samen te voegen tot gemeenschappelijke uitgebate geldautomaten. Deze initiatieven zijn in sé een besparingsinitiatief waarbij heel wat geldautomaten en apparatuur voor manuele verrichtingen

zullen verdwijnen. De vraag is dus hoe de bankensector dit charter zal eerbiedigen en tegelijkertijd de dienstverlening verder wil afbouwen. Ons lijkt het alvast tegenstrijdig!

Ondertekenaars : Ainés du CDH, Association Socialiste de la Personne Handicapée, Commission wallonne des prépensionnés et pensionnés FGTB, Enéo, Espace Seniors, Fédération des Services Sociaux, Financité, OKRA, Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté S-Plus VZW, TSE- CSC, Vlaamse actieve senioren