

Het gebruik van cash in België en hoe de transitie naar digitalisering maximaal begeleiden



Raf Rollier

Head of Physical Security, Statistics & Digital Inclusion
Febelfin

ABSTRACT

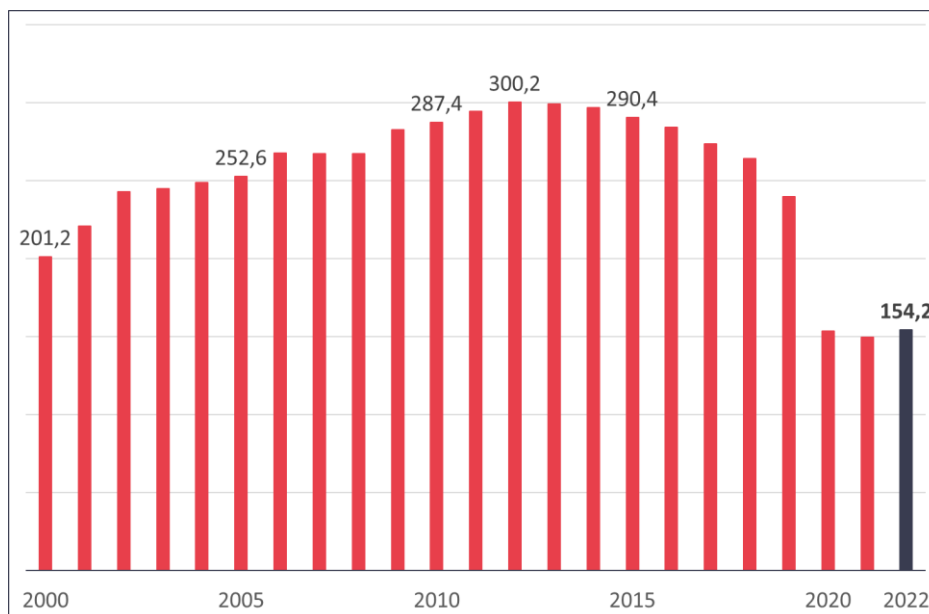
Belgium has reached a tipping point towards digitalisation. In payment habits, this evolution results in a decline in the use of cash and an increase in the use of electronic payment means. To guarantee the access to cash, the Belgian banking sector concluded an agreement with the federal government on 31 March 2023. However, the main challenge is (and should be) to close the digital gap. Too many citizens are 'digitally vulnerable' and risk to be excluded from the (digital) society. Therefore, the banking sector is striving for more digital inclusion and is taking various initiatives to bridge the digital divide.

Het gebruik van cash geld in het Belgische betalingsverkeer is al jaren in dalende lijn. Deze structurele evolutie brengt de nodige uitdagingen met zich mee. Onder meer op het domein van de geldautomaten zijn er de voorbije jaren interbancaire samenwerkingsverbanden tot stand gekomen en heeft de banksector op 31 maart 2023 een akkoord afgesloten met de federale regering dat de toegang tot cash moet garanderen. Daarnaast neemt de banksector ook talrijke initiatieven om de digitale kloof te helpen dichten. Begeleiden van de klanten en sensibilisering staan hierbij centraal.

Het gebruik van cash daalt in België en de gevolgen hiervan leiden soms tot maatschappelijk onbehagen

Wanneer we kijken naar de evolutie van het aantal geldafhalingen aan geldautomaten in België, dan kunnen we concluderen dat de daling structureel van aard en onomkeerbaar is. Onderstaande grafiek illustreert dit duidelijk. Sinds het maximum van 300 miljoen afhalingen in 2012, is het aantal sindsdien jaar op jaar afgenomen. Aanvankelijk was de daling vrij beperkt (enkele procenten per jaar) maar in het jaar van de coronacrisis, 2020, viel er een terugval van 30% te noteren en, wat belangrijker is, het 'herstel' van de afhalingen heeft zich niet gemanifesteerd na de coronacrisis. Op tien jaar tijd is het aantal cashafhalingen aldus quasi gehalveerd. In toekomst is een verdere daling waarschijnlijk, onder meer gezien sinds 1 juli 2022 alle handelaars verplicht zijn om minstens één elektronische betaalwijze aan te bieden aan hun klanten. Met andere woorden, we kunnen stellen dat de Belgische consument het elektronisch betalen hoe langer hoe meer omarmt.

Evolutie van het aantal cashafhalingen aan geldautomaten in België¹, in miljoen



Bron: Febelfin

Eenzelfde tendens zien we in de resultaten van de 3-jaarlijkse survey van de Europese Centrale Bank (ECB). In haar SPACE-rapport (Study on the payment attitudes of consumers in the euro area, december 2022) worden een aantal consumenten bevraagd naar hun betaalgewoontes. Hieruit bleek dat in 2022 in 45% van de betalingen in fysieke verkooppunten (winkels, apotheken, enz.) in België cash wordt gebruikt als betaalmiddel. In 2019 was dit nog 58%, in 2016 63%. Deze evolutie toont dus eveneens het afnemend belang van cash geld als betaalmiddel. Voor het eerst werd ook meer elektronisch betaald dan met cash.

In hetzelfde rapport was ook naar boven gekomen dat de Belg van alle eurolanden, het minst tevreden was over de toegang tot cash (*“respondents perceiving access to cash withdrawals to be fairly or very difficult”*). Dat de bevraging is uitgevoerd tijdens de uitrol van het bankneutraal netwerk Bancontact (Batopin) kan daar een verklaring voor zijn. Het installeren van een nieuw netwerk op nieuwe locaties en het sluiten van de geldautomaat in het vertrouwde bankkantoor vraagt een aanpassing van jarenlange gewoontes.

Niettemin moeten we als banksector erkennen dat de situatie in het verleden niet steeds optimaal was. Het is onmiskenbaar zo dat op sommige locaties verschillende banken aanwezig zijn met daaraan gekoppeld vaak een overaanbod aan geldautomaten. Op andere locaties zijn er dan weer weinig of in sommige gevallen zelfs geen automaten meer.

¹ Cijfers exclusief bpost, inclusief Batopin.

Om het aanbod van cash te blijven garanderen, in de context van dalend cashgebruik, zijn er verschillende banken die de voorbije jaren **interbancaire samenwerkingsverbanden** hebben afgesloten. Zo hebben Argenta, Crelan/AXA, bpost en vdk zich verenigd in 'Jofico' om gezamenlijk geldautomaten aan te kopen. Elke bank blijft in dit geval individueel verantwoordelijk voor haar zogenaamde 'footprint' (hoeveel automaten installeert de bank en waar zullen deze worden geplaatst). Meer ingrijpend is het Batopin project, de samenwerking tussen BNP Paribas Fortis, Belfius, ING en KBC. Batopin creëert een geheel nieuw netwerk, de zogenaamde cashpunten onder de merknaam Bancontact, dat op termijn het bestaande netwerk van de betrokken banken volledig zal vervangen. De automaten worden bovendien geïnstalleerd op nieuwe locaties en vinden dus geen onderdak meer in de bestaande bankkantoren, dit terwijl het merendeel van de geldautomaten in België steeds was gekoppeld aan een bankkantoor. Het opzet van Batopin is om het aantal automaten te reduceren (vergeleken met het bestaand park van de vier grootbanken) maar om tegelijk te streven naar een betere geografische spreiding om zo een goede toegang tot cash te blijven garanderen. Deze verandering wordt door sommige consumenten als ingrijpend ervaren en leidt in sommige gevallen tot maatschappelijk ongenoegen.

Het akkoord van 31 maart 2023

Het is in deze context dat eind 2022 gesprekken zijn opgestart tussen de banksector en de federale regering, meer in het bijzonder met de minister van financiën, de minister van economie en de staatssecretaris voor consumentenbescherming. Het overleg heeft finaal geresulteerd in het akkoord van 31 maart 2023² en is medeondertekend door alle bancaire ATM-operatoren in België. De Nationale Bank van België was niet rechtstreeks betrokken bij de totstandkoming van het akkoord maar speelde wel een belangrijke rol bij de analyse van de cijfers.

Het akkoord is gebaseerd op 3 belangrijke doelstellingen: (1) het behoud van de *bereikbaarheid* op goed bediende locaties en de verbetering van de bereikbaarheid op slecht bediende locaties (vergeleken met de situatie eind 2021), (2) het waarborgen van voldoende *beschikbaarheid* en (3) minstens *één ATM per gemeente* garanderen.

De **bereikbaarheid** is uitgedrukt in een percentage van de bevolking dat toegang heeft tot een automaat binnen een straal van 2, 3 of 5 kilometer al naargelang het een stedelijke, intermediaire of landelijke omgeving betreft. Hierbij is het aantal locaties van belang, niet zozeer het aantal toestellen. Op één locatie kunnen er immers meerdere automaten worden geïnstalleerd zonder impact op de bereikbaarheid. Waar aanvankelijk het criterium werd berekend op basis van 'vogelvlucht' gebeurt de berekening voortaan op basis van 'rij-afstand' of zelfs 'wandelaafstand' in stedelijk gebied. Hiermee werd tegemoetgekomen aan een terechte bekommernis. Bij gebieden die reeds een goede bereikbaarheid kenden, wordt gestreefd naar het in stand houden van de bereikbaarheid vergeleken

² Het akkoord is te consulteren op <https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2023/akkoord-geldautomaten/f764b39912-1694763196/akkoord-atm.pdf>

met eind 2021. Voor gebieden die een relatief slechte bereikbaarheid kenden, wordt gestreefd om de bereikbaarheid te verbeteren.

De **beschikbaarheid** wordt uitgedrukt in functie van aantal inwoners (in stedelijke gebieden) per ATM en hier speelt vooral de bezorgdheid om mogelijke wachtrijen te vermijden. Het is immers goed mogelijk dat een gebied een goede bereikbaarheid kent (voldoende locaties met een ATM) maar een minder goede beschikbaarheid vanwege de hoge bevolkingsdichtheid. Dit kan voornamelijk voorkomen in de steden.

De banksector heeft er zich bovendien toe geëngageerd om **elke gemeente met minstens 1 ATM** uit te rusten, dit om tegemoet te komen aan de bezorgdheid van vooral landelijke gemeenten die vrezen niet meer te kunnen beschikken over een geldautomaat. Dit engagement geldt voor gemeenten die eind 2021 wel nog over een ATM beschikten maar daarna niet meer. Hiermee worden de facto de betrokken bepalingen uit het beheerscontract van bpost met de federale regering ingevuld door de banksector. Dit engagement geldt voor elke fusiegemeente.

Elke operator in België heeft zijn verwachte inplanting per eind 2025 meegedeeld aan de NBB ('forecast 2025'). Op basis van de NBB-berekeningen is dan overeengekomen dat de banksector zich engageert om, vergeleken met de initiële forecast 2025, 287 toestellen toe te voegen om bovenstaande doelstellingen te bereiken: 207 locaties om de bereikbaarheid te verbeteren (vooral in landelijke of intermediaire gebieden, dit zijn gebieden die zich situeren tussen een stad en platteland) en 80 toestellen in stedelijke gebieden om voldoende beschikbaarheid te garanderen. Het aantal geldautomaten zal, vergeleken met de toestand vandaag, verder afnemen (tot iets meer dan 4.000 eind 2025) maar tegelijk zal de bereikbaarheid behouden blijven of zelfs verbeteren in sommige gevallen.

De Nationale Bank van België heeft de analyses uitgevoerd en zal er ook nauw op toezien dat de bepalingen uit het akkoord, uit te voeren uiterlijk eind 2025, worden nageleefd. Hiertoe zal zij jaarlijks een vooruitgangrapport opstellen. Er is wel een bepaling ingevoerd dat de situatie wordt geëvalueerd indien zou blijken dat er, buiten de wil van de ATM-operatoren, onvoldoende locaties worden gevonden. Het is immers een bezorgdheid van de banksector dat het vinden van geschikte locaties in sommige gevallen een moeizaam proces is (bijv. bekomen van de nodige stedenbouwkundige vergunningen). Het spreekt voor zich dat de betrokken operatoren maximale inspanningen zullen leveren om de geschikte locaties te vinden.

Naast de drie pijlers zijn er ook andere bepalingen opgenomen in het akkoord.

Zo garanderen de Belgische banken aan hun klanten **24 gratis geldafhalingen** (met de debetkaart) aan automaten en dit ongeacht het netwerk waarvan de geldafhaling gebeurt. In 2003 is met de toenmalige minister van consumentenzaken een Gentlemans Agreement afgesloten waarbij eveneens 24 gratis geldafhalingen werden gegarandeerd, alleen was dit engagement beperkt tot het eigen netwerk van de bank. Het huidige akkoord voorziet dus in gratis afhalingen zelfs indien deze gebeuren aan een niet-bankeigen netwerk. Dit engagement is uniek in Europa. Voor zover bekend bestaat dit engagement voor niet-bankeigen netwerk in geen enkel andere Europese lidstaat. De

gemiddelde Belg haalt jaarlijks minder dan 17 keer geld af. Voor het merendeel van de Belgen zullen alle cash afhalingen dan ook niet getarifeerd worden.

Er werd ook een bepaling ingevoerd die stelt dat ATM-operatoren het recht hebben om de geldautomaat te sluiten indien er te weinig transacties op zouden gebeuren of indien een gemeente een nieuwe taks op geldautomaten zou invoeren (of de bestaande taks verhogen). In geval van eventuele sluiting dient de ATM-operator wel elders een automaat te installeren. Deze bepaling is ingevoerd op vraag van de banksector: het is immers niet logisch dat een lokale overheid meer automaten vraagt en deze tegelijk (meer) gaat taxeren. Hoe dan ook blijft het engagement gelden dat de sector in elke gemeente een geldautomaat garandeert, ook in die gemeenten waar er weinig transacties zouden zijn.

Batopin garandeert eveneens dat in de helft van zijn automaten bankbiljetten zullen kunnen worden afgestort. Dit is vooral van belang voor handelaars die hun cash ontvangsten wensen te deponeren op hun rekening.

Een paragraaf bevat ook een bepaling rond de indexatie van de zogenaamde “BeDebit” fee. Dit is een interbancaire vergoeding die de bank van de kaarthouder dient te betalen aan de ATM-operator bij een geldafhaling. Het is dus geen fee ten laste van de consument. De vaste component van deze vergoeding is sinds 2005 nooit geïndexeerd. Het is minister Dermagne die in de Kamer van Volksvertegenwoordigers op 23 september 2021 heeft aangekondigd dat hij *“zal onderzoeken of het nodig is om de interbancaire commissie op te trekken [...] Het betreft een stimulerende maatregel die de banken met een groot geldautomatennetwerk zal belonen en de andere zal bestraffen, ...”*.

Andere bepalingen uit het akkoord zijn eerder operationeel van aard of betreffen bijvoorbeeld bepalingen over toegankelijkheid en toegangsuren.

Het akkoord eindigt op 31/12/2027, 6 maanden voor deze einddatum zal de werking van het akkoord worden geëvalueerd.

Streven naar maximale digitale inclusie, de echte uitdaging voor de toekomst

De banksector is zich er terdege van bewust dat ondanks de daling van het cashgebruik en ondanks projecten zoals een digitale euro cash geld een belangrijk betaalmiddel is en op korte termijn ook zal blijven.

De werkelijke uitdaging waar de maatschappij in haar geheel en ook de banksector voor staat is echter het dichten van de digitale kloof. Hierbij dient vooral aandacht te worden geschonken aan de kwetsbare groepen zoals ouderen, lager opgeleiden, mensen met een lager inkomen enz.

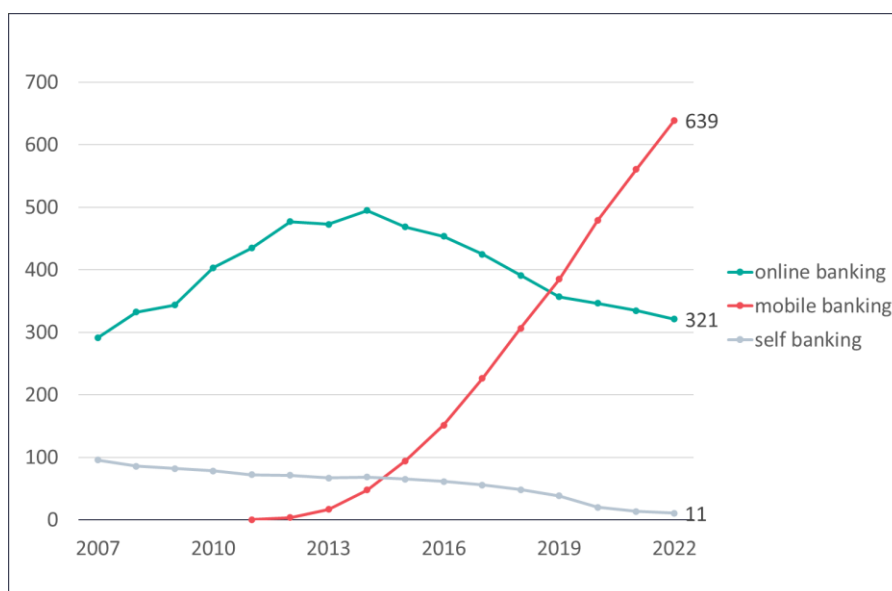
Digitalisering zet zich onverminderd door in alle segmenten van de maatschappij: het uitvoeren van banktransacties, het invullen van de belastingaangifte, onderwijs aan de hand van smart boards en laptops, e-commerce, het covid safe ticket, contacten met mutualiteit en vakbond, de elektronische

identiteitskaart en ga zo maar door. Loketten en fysieke contacten worden hoe langer hoe meer vervangen door digitale alternatieven.

Onderstaande grafiek is een mooie illustratie van de evolutie naar digitalisering in de banksector. Tien jaar geleden waren overschrijvingen via de smartphone quasi onbestaande, vandaag voeren wij allen twee derde van onze overschrijvingen uit via onze 'slimme telefoon'. Overschrijvingen via de automaat (selfbanking) zijn met 90% gedaald sinds 2007, het aantal papieren overschrijvingen bedroeg vorig jaar ook slechts circa 10 miljoen (tegenover meer dan 950 miljoen voor online en mobiele overschrijvingen samen).

De Belgische banken staan hierbij aan de top wat innovatie betreft: uit internationale vergelijkingen blijkt dat de Belgische banken steevast hoog scoren wat betreft ontwikkeling van bankapps, zowel op het vlak van gebruiksgemak als veiligheid.

Evolutie van het aantal overschrijvingen, via kanaal (2007-2022, in miljoen)



Bron: Febelfin

Ondanks het toenemend succes van de digitalisering tonen cijfers tegelijk ook aan dat een flink deel van de bevolking de digitale trein aan het missen is. De barometer digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting verstrekt cijfers over de **digitale kwetsbaarheid** van de Belgen. Zo maakt 7% van de Belgen geen gebruik van het internet en heeft 39% zwakke digitale vaardigheden. Dit laatste uit zich in bijvoorbeeld het niet kunnen opmaken van een email, niet overweg kunnen met een tekstverwerker of niet in staat zijn om een online formulier in te vullen.

Het is dus van het allergrootste belang dat de inspanningen verder worden opgeschroefd en opgeschaald om burgers de tools te geven om toegang te krijgen tot het internet en om hun digitale vaardigheden blijvend op te waarderen.

Welke inspanningen leveren de banken?

Streven naar digitale inclusie betekent niet alleen het dichten van de digitale kloof maar ook voorzien in een dienstverlening voor burgers die niet kunnen of willen digitaal te werk gaan.

Het beleid van de Belgische banken steunt hierbij op **twee pijlers**: enerzijds een voldoende bereikbaarheid van niet-digitale bancaire dienstverlening blijven voorzien en anderzijds initiatieven ontwikkelen om de consumenten (en dus onze klanten) maximaal te informeren en te begeleiden in de stappen naar digitalisering. We dienen te erkennen dat het soms moeilijk is om het juiste evenwicht hierin te vinden maar het is geen 'of-of' verhaal maar wel een 'en-en' verhaal.

Bereikbaarheid van niet-digitale dienstverlening vertaalt zich in het behoud van voldoende bankkantoren. Ondanks de inkrimping van het kantorennet de voorbije jaren (mede een gevolg van wijzigend consumentengedrag) hebben de Belgische banken, vergeleken met andere Europese landen, een vrij uitgebreid retailnetwerk. Zo is het aantal bankkantoren per capita in België meer dan vijfmaal hoger dan in Nederland. Ook call centers spelen een belangrijke rol voor digitale maar zeker ook voor niet-digitale dienstverlening via telefoon. Ze zijn vaak beschikbaar tot tien uur 's avonds op weekdays en ook open op zaterdag. Banken nemen ook individuele initiatieven om hun niet-digitale klanten bij te staan. Bij sommige banken bezoeken bankmedewerkers de klant thuis om hem te begeleiden en te adviseren, een andere bank heeft met bpost een akkoord waarbij de klant voor basistransacties terecht kan in het postkantoor.

Een mooi voorbeeld van het engagement van de banken voor de niet-digitale klant is het charter van de **universele bankdienst**. Hierbij kan de klant, aan een tarief van maximaal 60 euro per jaar, minstens 60 manuele verrichtingen per jaar uitvoeren en beschikt hij over een debetkaart. Onder manuele transacties dient te worden verstaan een papieren overschrijving of een geldafhaling aan het loket. Dertien retailbanken die samen 95% van de markt (zichtrekeningen) uitmaken hebben de universele bankdienst opgenomen in hun aanbod, meer dan de helft van deze banken biedt dit aan aan minder dan 60 euro per jaar.

Ook het ATM-akkoord van 31 maart 2023 is een voorbeeld van het engagement van de banksector voor de niet-digitale klant.

Om de digitale kloof te dichten is het opkrikken van de digitale vaardigheden essentieel. Febelfin draagt hier haar steentje bij door het geven van **infosessies over (veilig) online bankieren** overal in België. Zo zijn er tal van akkoorden afgesloten met de digibanken in het Vlaams Gewest. Digibanken zijn locaties in Vlaanderen waar mensen terecht kunnen voor digitale vragen en waar ze kunnen genieten van digitale hulp of opleidingen. In Brussel is een akkoord gesloten met Paradgim.brussels en easy.brussels om in de Brusselse gemeenten sessies in te richten voor de lokale bevolking waar de banken hun medewerking aan verlenen. Ook in Wallonië worden de sessies van "j'adopte la banque digitale" zeer binnenkort terug opgestart, in samenwerking met de Service Public de Wallonie (Économie, Emploi, Recherche) en de lokale espaces publiques numériques.

Burgers geraken op deze manier vertrouwd met de mogelijkheden van online en mobiel bankieren. Tijdens de sessies wordt ook het thema van online fraude en phishing niet uit de weg gegaan. Sensibilisering en het correct inlichten van de burgers over mogelijke risico's van online fraude zijn van het grootste belang: voorkomen is immers beter dan genezen. Ook hier voert Febelfin regelmatig grootschalige communicatiecampagnes om te sensibiliseren rond bijvoorbeeld phishing en money mules.

Om een versnelling hoger te schakelen voor de infosessies heeft Febelfin tevens een e-learning module uitgewerkt ten behoeve van zogenaamde 'digicoaches': dit zijn vrijwilligers of professionals die mensen begeleiden bij het ontwikkelen van meer digitale vaardigheden. Met dit initiatief wenst Febelfin haar kennis te delen met zoveel mogelijk vrijwilligers en professionals om aldus een netwerk van digicoaches te ontwikkelen om de digitale vaardigheden van de burger naar een hoger niveau te brengen. De e-learning is gratis en beschikbaar op het leerplatform van Febelfin Academy³.

De digitale kloof dichten kan de banksector niet alleen. Het is dan ook belangrijk dat alle stakeholders de handen in elkaar slaan: politiek, overheden (lokaal, federaal, ...), publieke en private sector, consumenten- en middenveldorganisaties. De digitale kloof bestrijden is een collectieve verantwoordelijkheid en wij willen als banksector graag ons steentje hiertoe bijdragen. Partnerschappen met de overheid, scholen, middenveldorganisaties enz. zijn noodzakelijk om de noodzakelijke inhaalbeweging te realiseren. Wij staan alvast klaar om hieraan mee te werken.

³ <https://www.febelfin-academy.be/>