

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1690

Vragen van het lid **Slootweg** (CDA) aan Minister van Financiën over *het bericht «Bankkantoren met een loep zoeken: ABN heeft er nog maar 27»* (ingezonden 24 januari 2023).

Antwoord van Minister **Kaag** (Financiën) (ontvangen 23 februari 2023).

#### Vraag 1

Wat vindt u van het bericht dat het aantal bankkantoren sinds 2000 met 93 procent is gedaald en verwacht wordt dat dit steeds verder zal dalen?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik vind het belangrijk dat iedereen mee kan doen met het betalingsverkeer en dat banken in hun dienstverlening rekening houden met mensen waarvoor het moeilijker is om mee te komen. Met name voor mensen die afhankelijk zijn van fysieke dienstverlening, vind ik het belangrijk dat banken voldoende mogelijkheden bieden om zelfstandig te kunnen bankieren. Dit hoeft niet per se in de vorm van het lokale bankkantoor, maar kan ook op andere manieren, bijvoorbeeld door bankmedewerkers die bij klanten thuis langskomen (financiële zorgcoaches of mobiele adviseurs) of servicepunten in winkels. De meeste banken bieden al een dergelijk alternatief aan. In mei 2021 heeft het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) een Actieplan Toegankelijk Betalingsverkeer (hierna: «Actieplan») opgesteld<sup>2</sup>. Dit actieplan richt zich onder meer op het onder de aandacht brengen van deze bestaande initiatieven en het verbeteren van de dienstverlening van banken via persoonlijke aandacht op lokaal niveau. In reactie op het recent gepubliceerde rapport van DNB over «Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander»<sup>3</sup> hebben de banken aangegeven te garanderen dat zij het aanbod van niet-digitale basisbankdiensten zo lang als dat nodig is aanbieden. Ook geven zij aan in te zetten op een aantal acties om de beschikbaarheid en herkenbaarheid van de betaaldienstverlening en de samenwerking met maatschappelijke organisaties te intensiveren en op te

<sup>1</sup> RTLNieuws.nl, 23 januari 2023; <https://www.rtlnieuws.nl/economie/bedrijven/artikel/5360095/bank-kantoor-abn-amro-ing-bank-rabobank-sns-regiobank-volksbank>.

<sup>2</sup> Resultaten van de MOB-vergadering 20 mei 2021, te raadplegen via: Resultaten MOB-vergadering 20 mei 2021 (dnb.nl).

<sup>3</sup> <https://www.dnb.nl/algemeen-nieuws/dnbulletin-2023/miljoenen-nederlanders-vinden-lastig-hun-weg-in-de-digitale-betaalwereld/>.

schalen. Deze acties zijn in aanvulling op de activiteiten van het MOB-Actieplan.

Ik vind het positief dat banken hun verantwoordelijkheid nemen naar aanleiding van het DNB-rapport en expliciet de garantie geven dat niet-digitale klanten gebruik kunnen blijven maken van niet-digitale basisbankdiensten, zo lang als dat nodig is. Natuurlijk staat of valt dit met de precieze uitvoering van het aangekondigde versterkte commitment. Ik moedig de banken aan om voortvarend aan de slag te gaan met de aangekondigde acties en ben met de banken in gesprek over het exacte plan van de banken en het bijbehorende tijdsplan. In het MOB zal ik aandacht blijven vragen voor een goede toegankelijkheid van fysieke bancaire dienstverlening voor mensen die daar behoefte aan hebben en voor een voortvarende uitvoering van de aangekondigde acties. Net als voorgaande jaren informeer ik uw Kamer in juni, via de MOB-jaarrapportage, over de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Daarnaast informeer ik uw Kamer nog voor de aanbidding van de MOB-jaarrapportage over de uitkomsten van het gesprek met de banken over hun precieze plannen.

Vraag 2 en 3

Is het volgens u een goede ontwikkeling dat de grote banken in Nederland het merendeel van hun fysieke dienstverleningspunten sluiten?

Bent u van mening dat fysieke dienstverleningspunten, ongeacht hoeveel het aantal bezoekers daalt, hun nut helemaal hebben verloren?

Antwoord 2 en 3

Een deel van de klanten heeft behoefte aan fysieke bancaire dienstverlening. Ik vind het belangrijk dat banken voldoende mogelijkheden bieden aan hun klanten om zelfstandig te kunnen bankieren, met name aan mensen die afhankelijk zijn van fysieke dienstverlening. Wanneer banken besluiten hun fysieke dienstverleningspunten te sluiten, vind ik dat zij moeten zorgen dat mensen die afhankelijk zijn van fysieke dienstverlening op een andere manier hun bankdiensten niet-digitaal kunnen regelen.

Fysieke dienstverleningspunten hebben mijns inziens hun toegevoegde waarde dan ook niet verloren. Wel ben ik van mening dat banken fysieke dienstverlening op verschillende manieren kunnen inrichten. Dit kan bijvoorbeeld via een bankkantoor, maar ook door het aanbieden van financiële zorgcoaches, mobiele adviseurs of het inrichten van service- en informatiepunten in winkels of bibliotheken.

Vraag 4

Bent u het ermee eens dat iedere volwassene naast dat hij of zij recht heeft op een eigen betaalrekening en betaalpas om mee te kunnen doen in de maatschappij op grond van artikel 4:71f van de Wet op het financieel toezicht, ook recht heeft op de goede financiële dienstverlening om de betaalrekening en betaalpas te kunnen gebruiken?

Antwoord 4

Om de toegang tot het betalingsverkeer voor iedereen te garanderen is in Europees verband de Richtlijn betaalrekeningen opgesteld, die in Nederlandse wetgeving in artikel 4:71f van de Wet op het financieel toezicht is geïmplementeerd. Op grond daarvan moet een bank die in Nederland betaalrekeningen aan consumenten aanbiedt, consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven op verzoek de gelegenheid bieden een basisbetaalrekening te openen. In beginsel kan iedere consument in Nederland een betaalrekening openen en een betaalpas ontvangen. Het is daarnaast van belang dat iedereen mee kan doen met het betalingsverkeer en dat banken hier rekening mee houden in hun dienstverlening.

Vraag 5

Bent u het ermee eens dat niet alleen consumenten, maar ook ondernemers deze rechten moeten hebben, omdat het zonder betaalrekening onmogelijk is om een bedrijf te exploiteren en dat ook gepaste financiële dienstverlening daarbij hoort?

#### Antwoord 5

Een bankrekening is een belangrijke voorwaarde om deel te nemen aan het maatschappelijk betalingsverkeer, ook voor ondernemingen. De banken hebben contractvrijheid en bepalen zelf welke klanten zij aannemen. Dit wordt deels bepaald door hun ondernemingsstrategie. Dat betekent dat niet elke klant bij elke bank terecht moet kunnen. Wel is het belangrijk dat een ondernemer bij ten minste één bank terecht kan. Daarbij hoort ook gepaste financiële dienstverlening, zowel digitaal als fysiek. Eén van de prioriteiten van het kabinet in de beleidsagenda aanpak witwassen is het borgen van de toegang tot het betalingsverkeer voor zakelijke klanten. Uw Kamer wordt in het voorjaar 2023 geïnformeerd over de voortgang.

#### Vraag 6

Bestaat volgens u het risico dat bepaalde kwetsbare groepen particulieren of ondernemers, die ongeacht hun reden behoefte hebben aan persoonlijk contact als het gaat over financiële zaken, hier door het gebrek aan bankkantoren van worden uitgesloten en als gevolg daarvan onvoldoende mee kunnen doen in de maatschappij of geen bedrijf kunnen exploiteren?

#### Antwoord 6

Ik vind het belangrijk dat iedereen mee kan doen met het betalingsverkeer en dat banken hier rekening mee houden in hun dienstverlening. Voor consumenten en ondernemers moet er een mogelijkheid bestaan om op een niet-digitale manier de bankzaken te regelen. Ik blijf hiervoor de aandacht van banken vragen.

#### Vraag 7 en 8

Bieden banken volgens u voldoende goede alternatieven voor fysieke financiële dienstverlening om al hun klanten, ook de kwetsbare, van dienst te kunnen zijn? Zo ja, welke alternatieven bieden deze banken?

Is het u bekend of er onder banken wordt nagedacht over gezamenlijke oplossingen om beschikbaarheid van fysieke dienstverleningspunten te garanderen, zoals zij met de Geldmaat doen voor de toegang tot contant geld?

#### Antwoord 7 en 8

De meeste banken bieden alternatieven aan voor fysieke financiële dienstverlening in bankkantoren. Bijvoorbeeld door het aanbieden van financiële zorgcoaches, het aanbieden van een speciale klantenservice voor kwetsbare groepen of het inrichten van service- of informatiepunten in winkels. Uit het eerdergenoemde DNB-rapport blijkt echter dat dit niet voldoende is en dat deze initiatieven nog onvoldoende bekend zijn. Naar aanleiding van dit onderzoek hebben de banken een versterkt commitment uitgesproken om de toegankelijkheid van het betalingsverkeer te verbeteren, hebben zij de garantie afgegeven dat niet-digitale klanten gebruik kunnen blijven maken van niet digitale basisbankdiensten, zo lang als dat nodig is, en kondigen zij een aantal acties aan, zowel op de korte als lange termijn, om de toegankelijkheid te verbeteren<sup>4</sup>. Zo wordt het aantal pilots voor gezamenlijke informatiepunten in bibliotheken waar bankklanten met hun vragen terecht kunnen uitgebreid van drie naar ten minste tien locaties en wordt de aansluiting met de Informatiepunten Digitale Overheid onderzocht. Ook gaan de banken een gezamenlijke «toegankelijkheidsroute» maken, waarbij bankklanten gemakkelijk de weg naar de juiste hulp kunnen vinden. Deze acties kunnen gezien worden als een opschaling en versterking van de activiteiten op basis van het Actieplan.

#### Vraag 9

Bent u bereid om met banken in gesprek te gaan over het garanderen van de beschikbaarheid van fysieke financiële dienstverleningspunten voor klanten?

---

<sup>4</sup> «Commitment van banken voor beter toegankelijk betalingsverkeer», te raadplegen via: [Commitment van banken voor beter toegankelijk betalingsverkeer \(nvb.nl\)](https://www.nvb.nl).

#### Antwoord 9

Jazeker, ik ben reeds in gesprek met de banken over de beschikbaarheid van fysieke financiële dienstverleningspunten voor klanten, onder andere in het kader van de MOB-werkgroep toegankelijkheid. Ook is de beschikbaarheid van fysieke dienstverlening onderdeel van het Actieplan Toegankelijk Betalingsverkeer en het commitment van de banken naar aanleiding van het DNB-onderzoek. Zoals toegezegd tijdens het mondelinge vragenuur op 31 januari jl., vind ik het belangrijk dat banken voortvarend aan de slag gaan met de door hen aangekondigde acties en ben ik met banken in gesprek over hun exacte plan, welke investeringen zij gaan plegen en wat het tijdspad daarvoor is. Net als voorgaande jaren informeer ik uw Kamer in juni, via de MOB-jaarrapportage, over de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Daarnaast informeer ik uw Kamer nog voor de aanbidding van de MOB-jaarrapportage over de uitkomsten van het gesprek met de banken over hun precieze plannen.