

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

1168

Vragen van de leden **Slootweg** en **Amhaouch** (beiden CDA) aan de Minister van Financiën en de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht «Rabobank sluit helpt filialen om winst op peil te houden»* (ingezonden 24 november 2020).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën), mede namens de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat (ontvangen 18 december 2020).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Rabobank sluit helpt filialen om winst op peil te houden»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2 en 3

Vindt u het een wenselijke ontwikkeling dat banken zich fysiek terugtrekken uit de regio?

Zorgt het weinig diverse bankenlandschap, met maar drie grote systeembanken op een bevolking van ca. 17 miljoen inwoners en bijvoorbeeld geen coöperatieve bank, ervoor dat er steeds minder bankfilialen zijn? In hoeverre is de marktsituatie, met eigenlijk maar drie grote systeembanken op een bevolking van ca. 17 miljoen inwoners, de oorzaak dat er steeds minder bankfilialen zijn?

Antwoord 2 en 3

Mijn indruk is niet dat er een relatie is tussen de diversiteit van het Nederlandse bankenlandschap en het feit dat er steeds minder bankfilialen zijn. Wel is relevant dat Nederlandse consumenten en bedrijven veel en graag gebruik maken van digitale bankdiensten. In de afgelopen jaren is het gebruik van digitaal bankieren sterk toegenomen, waardoor er over het algemeen minder vraag is onder consumenten en bedrijven om naar een fysiek loket te gaan om bankzaken te regelen. Om de kosten te drukken, ook voor rekeninghouders, is het niet onlogisch dat banken daar op inspelen en locaties samenvoe-

¹ Het Financieele Dagblad, 12 november 2020 (<https://fd.nl/ondernemen/1363140/rabobank-sluit-helpt-van-het-aantal-filialen-om-winst-op-peil-te-houden>)

gen of sluiten op plekken weinig klanten komen. Daarnaast constateer ik dat er ook banken zijn die ervoor kiezen om zich te onderscheiden door extra fysieke vestigingen openen.

Ik vind het belangrijk dat mensen die wel gebruik willen maken van fysieke dienstverlening, hier voldoende toegang toe hebben. Het sluiten van fysieke punten, of dit nu bankkantoren zijn of geldautomaten, mag er niet toe leiden dat mensen buiten de boot vallen. Om deze reden is dit onderwerp een belangrijk aandachtspunt in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB).

Vraag 4

Kunt u op een rijtje zetten hoeveel vestigingen van de grote systeembanken er in de afgelopen jaren zijn gesloten en hoeveel fte daarmee verloren zijn gegaan?

Antwoord 4

Een overzicht van het aantal bankkantoren in Nederland is terug te vinden in de Jaarrapportage van het MOB, die ik jaarlijks naar de Kamer stuur. Hieronder vindt u een overzicht van het totaalaantal bankkantoren in Nederland tussen 2009 en 2019 (laatst beschikbare cijfers).² Ik beschik niet over informatie over hoeveel fte hiermee gemoeid zijn.

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
3.186	2.917	2.700	2.513	2.182	1.863	1.759	1.672	1.614	1.487	1.260

Vraag 5 en 6

Wie is er in Nederland verantwoordelijk voor dat financiële en bancaire dienstverlening beschikbaar blijft voor ouderen en kwetsbare groepen? Wat is in dezen de rol van De Nederlandsche Bank (DNB)? Bent u bereid DNB te vragen de effecten van het afnemend aantal bankkantoren in kaart te brengen?

Antwoord 5 en 6

In principe zijn de banken zelf verantwoordelijk voor hun eigen dienstverlening en de toegang van hun klanten hiertoe, inclusief de bankkantoren. Omdat het betalingsverkeer een belangrijke maatschappelijke functie heeft is in 2002 het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) opgericht. In het MOB spreken vertegenwoordigers van groepen die gebruik maken van het betalingsverkeer (consumenten, ouderen, mensen met een beperking, bedrijven) met de aanbieders van het betalingsverkeer, waaronder banken, over de maatschappelijke inrichting van het betalingsverkeer. Eén van de hoofddoelen van het MOB is om afspraken te maken over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer. DNB zit het MOB voor en verzorgt het secretariaat. Dit doet DNB mede vanuit haar wettelijke taak om de goede werking van het betalingsverkeer te bevorderen.³ In 2018 is in het MOB uitgebreid onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van het betalingsverkeer in Nederland. De resultaten hiervan zijn beschikbaar op de website van DNB.⁴ Op basis van dit onderzoek wordt er in MOB-verband gewerkt aan verschillende initiatieven om knelpunten in de toegankelijkheid van betaaldiensten op te lossen. Zo wordt er samengewerkt aan initiatieven voor het verlenen van fysieke bankdiensten in publieke ruimten zoals bibliotheken, meer huis-aan-huis coaches en aan gezamenlijke lokale servicepunten waar klanten van meerdere banken terecht kunnen om fysieke bankdiensten af te nemen. Daarnaast wordt er ook bekeken hoe klanten ondersteund kunnen worden bij het ontwikkelen van vaardigheden om gebruik te maken van digitale bankdiensten. Het MOB doet in de eerste helft van 2021 een tussenevaluatie van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer.

² Kamerstuk 27 863, nr. 87.

³ Zie art. 3, lid 1, sub e Bankwet 1998

⁴ Zie: https://www.dnb.nl/binaries/Bereikbaarheid%20van%20bank-%20en%20betaaldiensten_tcm46-383491.pdf

Vraag 7

Hoeveel bankfilialen per 100.000 inwoners kennen de volgende landen: Duitsland, Oostenrijk, België, Frankrijk en Denemarken?

Antwoord 7

De Wereldbank verzamelt informatie over het aantal bankkantoren per 100.000 inwoners op globaal niveau.⁵ Hieruit blijkt het volgende (cijfers over 2019):

Nederland	Duitsland	Oostenrijk	België	Frankrijk	Denemarken
9,2	11,0	11,9	32,4	34,3	20,0

Bij deze cijfers moet rekening gehouden worden met het feit dat Nederland het meest dichtbevolkte land is in dit rijtje. Minder dicht bevolkte landen hebben meer kantoren nodig om een goede spreiding te hebben over het hele land, wat kan leiden tot een hoger aantal kantoren per 100.000 inwoners.

Vraag 8 en 9

Hoe vindt u dat online en offline dienstverlening zich anno 2020 tot elkaar dienen te verhouden? Is uw indruk dat we ons in een «race to the bottom» bevinden, waarin uiteindelijk geen persoonlijke dienstverlening, op loopafstand van iemands woon- of werkadres, aanwezig is?

Hoezeer deelt u de mening dat het teruglopende aantal fysieke bankkantoren gevolgen kan hebben voor de leefbaarheid en bedrijvigheid in een plaats, omdat dienstverlening verandert of wegvalt, zoals een nabije en veilige mogelijkheid voor winkeliers om aan het einde van de dag contant geld af te storten, geld kunnen opnemen in de beschermde omgeving van een bankgebouw of advies op maat over een lokale kwestie?

Antwoord 8 en 9

De afname van het aantal bankkantoren is voor een groot deel toe te schrijven aan een afnemende vraag. Consumenten en bedrijven voelen zich in toenemende mate comfortabel met digitaal bankieren. In het algemeen kunnen klanten nog steeds persoonlijke gesprekken voeren met banken, maar dan vaker thuis via de telefoon of videogesprek, in plaats van een fysiek bankkantoor. Voor het overgrote gedeelte van consumenten leidt het sluiten van fysieke bankkantoren niet tot een slechtere dienstverlening.

Echter, zoals ik eerder heb aangegeven, zijn er groepen die wel afhankelijk zijn van fysieke dienstverlening. Ik vind dat banken voor deze groepen moeten zorgen dat er voldoende mogelijkheden zijn 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 langs komen (huis-aan-huis coaches). Ik zal daarom in het MOB aandacht blijven vragen voor een goede toegankelijkheid van fysieke bancaire dienstverlening voor mensen die daar behoefte aan hebben.

Ik heb al langer aandacht voor de goede toegang tot opneem- en afstortmogelijkheden voor contant geld. Contant geld speelt een belangrijke rol in het betalingsverkeer, daarbij is relevant dat bepaalde groepen afhankelijk zijn van het gebruik van contant geld. Daarnaast heeft contant geld een belangrijk terugvalfunctie bij storingen in het girale betalingsverkeer. Het is daarom belangrijk dat de infrastructuur voor contant geld voldoende is. Zoals ik eerder heb aangegeven doet DNB onderzoek naar de chartale infrastructuur op de middellange termijn, en hoe deze eruit dient te zien om een goede toegang tot contant geld te waarborgen. De uitkomsten van dit onderzoek worden in de zomer van 2021 verwacht en zal ik met de Kamer delen.

⁵ Zie: <https://data.worldbank.org/indicator/FB.CBK.BRCH.P5?end=2019&start=2004&view=chart>