

De bankkantoren staan op verdwijnen: een grote groep mensen blijft hulpeloos achter



Beeld Charlotte Dumortier

Banken verdwijnen in sneltempo uit het straatbeeld. Waarmee ze de telefoonhokjes en de schotelantennes achterna gaan. Maar wat doet dat met wie niet kan of wil online bankieren? ‘Dit is geen uitstervend probleem, zoals de banken ons willen doen geloven.’

♦ door **CATHY GALLE** 6 januari 2021, 6:00

Haasdonkenaren zijn best fiere mensen. Het Oost-Vlaamse dorpje, door de locals doorgaans ‘ostong’ genoemd, speelde in de achttiende eeuw een belangrijke rol in de Boerenkrijg, de opstand tegen de Franse bezetter. Iets wat er, toch voor corona, elk jaar feestelijk herdacht werd.

Het was Hendrik Conscience zelve die de Boerenkrijg liederlijk beschreef. De man die zijn volk leerde lezen dus. “Lezen kunnen we allemaal in Haasdonk”, lacht Omer (78), een van de goed 5.000 inwoners van het dorp. “Maar online bankieren is hier voor velen nogal een probleem.”

Een jaar geleden waren er in Haasdonk-dorp nog drie bankkantoren. Maar die gingen dit jaar een na een dicht. Nu moeten de inwoners naar Beveren of Nieuwkerken-Waas, willen ze een bankbediende in het echt zien. Voor Omer betekent dat zo'n 6 kilometer fietsen, want een auto heeft hij niet. En de busverbindingen zijn in dorpjes als deze ook niet om over naar huis te schrijven. Zoon Wim begrijpt zijn vader. "Voor ons zijn die bankapps een evidentie, maar voor hem gaat het allemaal te rap. Hij kan niet meer volgen. Niet alleen bij dat onlinebankieren hoor. Toen hij vorig jaar een nieuwe auto kocht, was hij helemaal ontredderd omdat er geen cd-gleufje meer in de autoradio zat."

Zoals in Haasdonk ging het de voorbije jaren op veel plaatsen: overal sluiten bankfilialen de deuren. Eind 2019 waren er volgens cijfers van Febelfin, de federatie van Belgische banken, 4.692 bankkantoren in ons land. Ter vergelijking, in 2000 waren er dat nog 12.751. In 1993 zelfs nog meer dan 17.000.

Ons land was internationaal gezien altijd wel al rijker bedeed met bankkantoren, en scoort op de ranking van Europese landen nog altijd vrij hoog. In 2019 stonden we op de vierde plaats, na Frankrijk, Bulgarije en Spanje. Met 456 kantoren per miljoen inwoners scoorden we ook een pak beter dan het Europees gemiddelde van 329.

Maar ook in 2020 ging de afbouw verder (zie kader). Naar de reden voor al die sluitingen is het niet ver zoeken: de digitalisering. Aangezien we met z'n allen online bankieren via computer of smartphone, komen we maar zelden meer in zo'n filiaal. Dat deden we al niet meer zo vaak voor corona, en door de hele crisis en de veiligheidsmaatregelen die gelden doen we dat nog minder. En waarom zouden banken moeten investeren in het openhouden van filialen als daar geen kat meer binnenstapt, lijkt de redenering. Dan is het goedkoper om het personeel van die filialen in te zetten op de digitale kanalen in plaats van hen achter een loket te plaatsen.

De banken zelf benadrukken dat de meeste van hun klanten goed mee zijn in het verhaal. Zelfs de oudere klanten. “Meer dan de helft van de 65 tot 80-jarigen is digitaal actief bij ons”, zegt Stef Leunens, woordvoerder van KBC. “Bij de 80-plussers is dat ook een op de drie. Dat weerlegt het nog vaak opduikende clichébeeld dat de oudere generaties niet meekunnen met de nieuwe bancaire technologie.”

GEEN INTERNET

Een clichébeeld dus. Daar denken ze bij ouderenorganisatie Okra toch enigszins anders over. “Banken zeggen dan wel dat ook hun oudere klanten tegenwoordig digitaal mee zijn. Maar dat is helemaal niet in lijn met de berichten die wij horen”, zegt Ellen Ophalvens, stafmedewerker op de studiedienst van Okra.

Ze haalt er prompt een hoop cijfermateriaal bij. Uit onderzoek van Statbel vorig jaar blijkt dat 27 procent van de Belgische 65 tot 74 jarigen geen internetverbinding heeft. Een onderzoek van de FOD Economie zegt dan weer dat een op de vijf 55 tot 74-jarigen nog nooit internet heeft gebruikt. De Vlaamse Armoedebaarometer spreekt over 40 procent van de Vlaamse 65 tot 85-jarigen die niet over internet beschikt. Statistiek Vlaanderen zegt dat 33 procent van de Vlaamse zestigplussers geen internet gebruikt.

Allemaal verschillende soorten onderzoeken dus, met verschillende resultaten omdat niet telkens dezelfde leeftijdscategorieën bekeken worden. Maar ze geven allemaal wel een heel duidelijk beeld: een niet onaanzienlijke groep, vooral ouderen, gebruikt geen of beschikt niet over internet. En er is meer, zegt Ophalvens. “Zelfs als ze internet hebben en gebruiken, dan heeft lang niet iedereen ook de digitale vaardigheden om hun dagelijkse administratieve taken te doen, zoals onlinebankieren.”

Dat bevestigt Statistiek Vlaanderen: 58 procent van de 55-plussers beschikt niet over de nodige digitale vaardigheden. Ophalvens: “Het is dus niet een ‘uitstervend probleem’, iets wat we al weleens te horen krijgen bij de banken. Het gaat hier niet enkel om de oudste groep. We gaan ons nog lang moeten bekommeren om mensen die niet helemaal meekunnen.”

En dan is er ook nog de groep die wel digitaal kan klikken, maar toch liever een klik heeft met een levende persoon, stelt Ophalvens. “We hebben met Okra in 2017 zelf een bevraging gedaan bij mensen die wél al digitaal bezig zijn. 40 procent van de ondervraagden gaf toen aan een voorkeur te hebben voor papieren administratie. Ze ervaren veel stress en voelen zich vaak hulpeloos. Ze zijn vooral ook bang om het slachtoffer te worden van phishing, waarbij criminelen hun bankgegevens en uiteindelijk hun geld proberen te ontfutselen. Ze zijn bang om iets verkeerd te doen.”

En ja, de banken zelf doen heel wat inspanningen om iedereen mee aan boord te krijgen. Zeker ook de oudere generatie. De meeste banken geven bijvoorbeeld sessies internetbankieren aan wie dat wil. “Maar dan gaat het vaak om een eenmalige sessie. Waarbij dan nog vaak een bankdirecteur over de schouder meekijkt en hen financieel advies probeert te geven. Na die sessie staan ze er alleen voor”, zegt Ophalvens. “Wat die mensen nodig hebben is een systeem waarbij ze kunnen oefenen zonder aan hun eigen geld te moeten raken. Een soort van één-op-éénbegeleiding ook.”

Daarom diende Okra vorig jaar een subsidiedossier in om een digitale helpdesk op te richten voor ouderen in heel Vlaanderen, naar Nederlands voorbeeld. Mensen kunnen dan telefonisch of digitaal vragen stellen. Indien nodig gaan vrijwilligers aan huis uitleg geven. Dan gaat het niet alleen over problemen bij onlinebankieren, maar evengoed bij andere digitale toepassingen. “Okra heeft altijd al het tweesporenbeleid aangemoedigd: ouderen helpen bij hun digitale

transformatie, maar evengoed ervoor zorgen dat wie niet op de digitalisatietrein wil stappen, ook geholpen wordt.”

HOGE KOSTEN

Je hoeft helemaal niet oud te zijn om digitaal niet helemaal te kunnen volgen. Uit cijfers van Statistiek Vlaanderen blijkt dat 11 procent van de Vlaamse huishoudens nog steeds geen internet heeft. Dat zijn dus lang niet alleen de oudsten onder ons. Hier speelt vooral ook het inkomen een rol. Liefst 34 procent van de huishoudens met een inkomen lager dan 1.200 euro heeft geen breedbandinternet. Ter vergelijking bij huishoudens met een inkomen van minstens 3.000 euro is dat slecht bij 2 procent het geval.

Dat bankkantoren massaal verdwijnen en klanten gedwongen worden om digitaal te werken, is een trend waar ze zich bij het Netwerk tegen Armoede dan ook zorgen over maken. “Er kunnen verschillende redenen zijn waarom mensen niet onlinebankieren”, zegt Gert Van Tittelboom van het Netwerk. “Soms beschikken ze niet over internet of over een computer of smartphone. Een deel van de mensen in armoede doet de meeste betalingen met de bankkaart, maar andere verkiezen dan weer cash omdat ze zo een grotere controle kunnen behouden over het beschikbare budget. Het wekelijks budget dat iemand krijgt via de dienst budgetbeheer van het OCMW is ook vaak nog in cash, dan is het voor die persoon duidelijk hoeveel hij precies die week kan uitgeven.”

Maar door het verdwijnen van de bankkantoren moeten mensen in armoede nu soms een heel traject afleggen met het openbaar vervoer om tot een kantoor te komen enkele gemeenten verder. Dat kost hen extra tijd en ook geld.

Veel geld, weet Marcel (79). Ook hij zag het filiaal van zijn bank in het West-Vlaamse dorp Lauwe verdwijnen. Nu moet hij naar buurgemeente Wevelgem om zijn overschrijvingsformulieren binnen te brengen. Want internet heeft hij

thuis niet. Nooit gehad. “Ik betaal nu 6 euro voor elke overschrijving die ik binnenbreng. En nog eens 2 euro als ik geld afhaal aan het loket. Dat is schandalig veel. Bovendien mag je die formulieren niet meer gewoon binnengooien bij de bank. Je moet telkens een afspraak maken om die af te geven. Stop je ze wel nog, zoals vroeger, in de bus, dan worden ze vaak pas veel later betaald.”

Het leverde hem vorig jaar nog een boete op wegens te laat betalen bij de energiemaatschappij. De papieren factuur kwam later aan door een vertraging bij Bpost. En in de bank bleef ze ook een aantal dagen liggen. “Ik was daar echt niet goed van”, zucht Marcel. “Ik heb het misschien niet breed, maar ik maak er een erezaak van om mijn facturen op tijd te betalen. En dan gebeurt dit.”

Het kan nog erger, weten ze bij het Netwerk Tegen Armoede. Door het gewijzigde verdienmodel in de bankwereld, verschuift de focus van loketverrichtingen naar de verkoop van beleggingen en verzekeringen, die voor de banken meer opbrengen. Mensen in armoede worden niet als rendabele klanten beschouwd, wat zich soms uit in een minder goede dienstverlening. Van Tittelboom: “Er wordt geen tijd voor hen genomen, ze krijgen het gevoel afgewimpeld te worden. En sommige worden zelfs verzocht van bank te veranderen of mogen enkel blijven op voorwaarde dat ze bijkomende producten zoals verzekeringen of pensioensparen nemen.”

Bij Febelfin blijven ze echter benadrukken dat ze ‘sterk geloven in het persoonlijk contact tussen klant en bankier’. Er wordt gewezen naar andere landen die een pak minder kantoren hebben dan wij. Mensen die problemen ondervinden wordt aangeraden om ‘bij hun bank te informeren of er speciale pakketten zijn die meer gericht zijn op hun noden’.

Alle grote banken bouwen af

° **BNP Paribas Fortis**, marktleider in ons land, sloot in 2020 127 kantoren, een op de vijf dus. Nu zitten ze op 463 kantoren, terwijl dat er vijf jaar geleden nog 789 waren. Toch blijft het kantorennet volgens woordvoerster Hilde Junius wel belangrijk. De bank wil namelijk op meerdere sporen inzetten, digitaal én fysiek in de kantoren. “Het is belangrijk te weten dat eender wie in België nog steeds binnen de 15 minuten rijden een kantoor van BNP Paribas Fortis zal vinden.”

° **ING België** kondigde in 2016 aan dat ze tegen 2021 de helft van de kantoren wilde sluiten. Daar zaten ze eind vorig jaar al aan. Onlangs kondigde de bank ook aan dat er volgend jaar nog eens 62 kantoren dicht gaan. Daardoor zal hun netwerk volgend jaar verder slinken van 552 nu naar 490 filialen.

° Bij **Belfius**, dat van 724 kantoren in 2015 naar 590 in 2020 ging, wordt dan weer benadrukt dat het sluiten van de filialen geen strategie op zich is. “De pro’s en de contra’s worden steeds uitgebreid afgewogen”, zegt woordvoerster Ulirke Pommée. “En geregeld gaat het sluiten van bijvoorbeeld twee kleinere kantoren gepaard met het openen van één groot nieuw modern kantoor.”

° **KBC** kondigde vorig jaar de sluiting aan van 54 bemande kantoren verspreid over 2020 en 2021. Naar goede gewoonte vormt KBC daarvan een aantal om tot automatenkantoren. Er blijven nog 328 bemande kantoren over in Vlaanderen en Brussel samen.

° **AXA** doet het sinds 2015 met meer dan 700 agentschappen minder. Ook daar kiest men bewust voor minder maar grotere bankkantoren. “Onze bank heeft een historiek van heel veel, maar over het algemeen heel kleine bankagentschappen”, legt woordvoerder Wim Pauwels uit. “In 2016 is een transformatie ingezet naar grotere kantoren, waar meer plaats is voor expertise in beleggingen en kredieten. We voelen dat klanten van hun bank verwachten dat ze op een digitale en snelle manier hun dagelijkse bankzaken willen regelen, maar voor een groter beslissing hebben klanten nood aan persoonlijk contact. Neem nu een woonkrediet. De klant kan dat digitaal voorbereiden, via simulaties en opladen van documenten. Maar er wordt bij ons geen enkel woonkrediet niet op kantoor afgesloten.”

° Vooral **Argenta** lijkt toch wat tegen de stroom in te varen. Daar ging het van 503 kantoren in 2015 naar ongeveer 429 tegen eind 2020. “We plannen geen massale afbouw van onze fysieke kantoren de komende jaren”, zegt woordvoerder Mieke Winne. “Een lokaal verankerd kantorennet, ondersteund door digitale dienstverlening, is net de ruggengraat van onze strategie. We geloven in menselijk contact en een persoonlijke vertrouwenspersoon.”