

12.03 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour ces éléments de réponse.

Il est clair que la reconversion et la modernisation sont une pièce maîtresse pour bpost. Nous devons nous y atteler et faire face à cet e-commerce qui est aussi une opportunité pour bpost. Nous ne devons pas subir les changements. Nous devons les provoquer.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

12.04 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le président, je suis attendue dans une autre commission; je désire donc transformer ma dernière question (n° 14193) en question écrite.

Le **président**: D'accord.

13 **Question de M. Gilles Vanden Burre au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'arrêt du service PHONEbanking de bpost banque" (n° 14843)**

13 **Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het stopzetten van PHONEbanking door bpost bank" (nr. 14843)**

13.01 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, depuis le 1^{er} novembre de cette année, le service "PHONEbanking" de bpost banque n'existe plus. Ce service permettait aux clients de faire des opérations via leur téléphone fixe et ce, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, même depuis l'étranger. En somme, un téléphone suffisait. Officiellement, l'arrêt du service PHONEbanking résulte d'une décision de la banque, un trop faible pourcentage de clients utilisant le service.

Sur son site, bpost banque propose deux alternatives très différentes: "PC banking", utilisable via une connexion internet et "Mobile banking", via smartphone ou tablette. Le call center n'est, quant à lui, ouvert qu'aux heures de bureau et le samedi.

Il est vrai que la gestion des opérations financières par nos citoyens est en pleine mutation, surtout depuis l'arrivée du smartphone. La banque mobile comptabilisait ainsi plus d'un million d'inscriptions en 2015, ce qui constitue un boom exceptionnel.

Pourtant, cette évolution vers le "tout mobile" laisse sur le bas-côté du chemin beaucoup de citoyens qui n'ont pas franchi le pas de la numérisation. Ainsi, on s'accorde à dire qu'un Belge sur trois ne possède toujours pas de smartphone. Moins de la moitié des 60-65 ans en possède un. Par ailleurs, beaucoup de Belges n'ont pas de tablette et près de 20 % de la population ne possède pas d'ordinateur. De plus, la moitié des plus de 55 ans n'utilisent pas internet pour la gestion de leurs finances. Chez les 55 ans et plus, 25 % ne savent pas comment s'y prendre. Chez les plus de 55 ans, cette proportion atteint près de la moitié.

Par ailleurs, on l'a vu dans l'actualité récente, la tendance du secteur bancaire est de supprimer de plus en plus de guichets physiques. La numérisation s'accompagne donc de la lente mort du guichet et des

12.03 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Wij moeten de veranderingen niet ondergaan. Wij moeten ze tot stand brengen.

12.04 **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Ik wil mijn vraag nr. 14193 omzetten in een schriftelijke vraag.

De **voorzitter**: Akkoord.

13.01 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Sinds 1 november biedt bpost bank de dienst PHONEbanking, waarmee klanten 24/7 telefonisch verrichtingen konden uitvoeren, niet meer aan, omdat te weinig klanten er gebruik van maakten. Er worden twee alternatieven voorgesteld: PCbanking via een internetverbinding voor de computer en MOBILEbanking voor smartphones en tablets. Het callcenter is alleen bereikbaar tijdens kantooruren en op zaterdag.

Die evolutie is nadelig voor de burgers die de stap naar de digitale wereld nog niet gezet hebben. Zo heeft een op de drie Belgen, en meer dan de helft van de 60- tot 65-jarigen, geen smartphone, hebben veel Belgen geen tablet en heeft bijna 20% geen computer. De helft van de 55-plussers beheert zijn financiën niet via internet.

Waarom werd de dienst PHONEbanking afgeschaft? Hoeveel klanten maakten er de jongste jaren gebruik van? Welk

relations directes avec le client.

Bref, il s'avère que la numérisation des banques va plus vite que la numérisation des gens. La situation décrite désavantage donc principalement les personnes âgées ou précarisées qui ne sont pas "connectées", et ou qui le sont mais pas concernant la gestion de leurs comptes bancaires.

J'aimerais dès lors vous poser les questions suivantes.

Pourquoi le service PHONEbanking a-t-il été supprimé? Combien de clients l'utilisaient encore? Quelle a été l'évolution du nombre de clients durant les dernières années?

Quel était le profil des utilisateurs du "PHONEbanking", que ce soit leur âge, leur région, la catégorie socioprofessionnelle?

bpost banque assure-t-il un autre service téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, gratuit?

Quels sont les services mis en place par bpost banque pour les personnes préférant, par choix ou obligation, l'usage du téléphone dans la gestion de leurs finances?

Enfin, quelles sont les garanties mises en place pour que les clients qui utilisaient le "PHONEbanking" gardent la même qualité de service?

Je vous remercie d'ores et déjà pour vos réponses.

13.02 Alexander De Croo, ministre: Monsieur le président, cher collègue, le thème abordé dans votre question concerne bpost banque, une *joint venture* 50/50 entre bpost et BNP Paribas Fortis, et ne relève pas de ma compétence. Toutefois, pour votre information et sous réserve de commentaires complémentaires de bpost banque, j'ai demandé à bpost qui détient 50 % des actions de bpost banque des informations afin de pouvoir répondre à votre question.

bpost banque a décidé d'arrêter son service de phone banking, à partir du 1^{er} novembre dernier. La plate-forme technique qui supportait ce service datait déjà de plusieurs années et devait être remplacée. Or, cela aurait demandé à la banque un investissement substantiel.

Vu le nombre réduit d'utilisateurs actifs, bpost banque a donc pris la décision de ne pas remplacer cette plate-forme et d'investir en lieu et place dans les canaux de l'avenir, à savoir PC et Mobile banking.

Les informations détaillées quant au nombre d'utilisateurs et leur profil relèvent des informations confidentielles de l'entreprise. On peut cependant affirmer qu'au moment de l'interruption, le service ne comptait qu'un nombre restreint d'utilisateurs actifs, dont la grande majorité utilisait aussi d'autres canaux en plus du phone banking. De plus, le nombre d'utilisateurs a baissé de façon significative, ces dernières années. Outre PC et Mobile banking, le client peut également recourir au réseau des bureaux de poste où il peut se présenter tant au guichet qu'au terminal self banking pour effectuer

profil hadden ze? Welke diensten biedt bpost bank aan voor de klanten die hun financiën, vrijwillig of noodgedwongen, liever telefonisch beheren? Hoe wordt er gegarandeerd dat het dienstverleningsniveau voor de klanten die PHONEbanking gebruikten op peil blijft?

13.02 Minister Alexander De Croo: Uw vraag heeft betrekking op bpost bank, een joint venture tussen bpost en BNP Paribas Fortis, die niet onder mijn bevoegdheid valt. Ik heb hoe dan ook informatie gevraagd aan bpost. Het technische platform van PHONEbanking moest worden vervangen, wat een aanzienlijke investering zou vergen. Rekening houdend met het beperkte aantal actieve gebruikers, gaf bpost er de voorkeur aan in de toekomstgerichte kanalen te investeren, namelijk PCbanking en MOBILEbanking.

De gedetailleerde gebruikersgegevens zijn vertrouwelijk, maar ik kan wel zeggen dat het aantal gebruikers de jongste jaren aanmerkelijk is gedaald en dat de hoofdmoot ervan ook van andere kanalen gebruikmaakte. De klant kan niet alleen gebruikmaken van PCbanking en MOBILEbanking,

ses opérations bancaires courantes. PC et Mobile banking permettent d'effectuer des transactions bancaires aussi bien en Belgique qu'à l'étranger.

13.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Je prends bonne note des quelques informations que vous m'avez communiquées.

Au-delà de l'évolution – chacun connaît l'évolution numérique du secteur bancaire –, ce qui nous interpelle principalement, c'est le fait que systématiquement, une partie de nos concitoyens – toujours les mêmes – sont exclus quand on arrête ce genre de service un peu plus traditionnel, que ce soit le téléphone ou les guichets physiques. Ce sont toujours les personnes les plus âgées, les personnes qui habitent dans des régions plus reculées ou des personnes plus précarisées qui sont pénalisées.

J'entends bien que le nombre d'utilisateurs était restreint, mais, selon nous, il est fondamental d'accompagner et de prévoir des systèmes de transition pour ce public. Et il nous semble que c'est le rôle de bpost, même s'il ne possède que 50 % des parts, de ne pas laisser, du jour au lendemain, exclure toute une partie de nos concitoyens d'un système, même si nous sommes conscients de l'évolution du système bancaire. Nous estimons que bpost et bpost banque ont le devoir de procurer autre chose et de mettre en place un système de transition à destination de cette frange de la population.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

14 Question de M. Gilles Vanden Burre au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le retard pris par bpost dans la distribution de courriers" (n° 14844)

14 Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de achterstand van bpost bij de postbestelling" (nr. 14844)

14.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, le 10 octobre dernier, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) rendait public un rapport où nous apprenions que bpost ne distribuait pas le courrier à temps, l'année dernière. bpost est tenu de respecter un taux minimal de 95 % de courriers distribués à temps, en moyenne. Le taux observé en 2015 n'est que de 92,4 %. Nous n'avons pas vu une telle baisse d'efficacité depuis dix ans. En conséquence, l'IBPT a demandé à bpost d'investir 600 000 euros dans un plan de mesures correctrices. bpost avait jusqu'au 24 octobre dernier pour le réaliser.

Quelle a été la réaction de bpost à ce rapport et suite à la baisse du taux de livraison du courrier? Ce n'est pas vraiment la baisse, en tant que telle, qui pose question, mais plutôt le fait que cela n'ait plus eu lieu depuis si longtemps. Quelles mesures bpost a-t-elle prises pour contrer ce problème? bpost compte-t-elle engager du personnel supplémentaire afin de remédier à cette diminution de son taux de distribution? Y a-t-il un système au sein de bpost permettant

mais kan voor zijn courante bankverrichtingen ook terecht in de postkantoren, aan het loket of de selfbankingterminal.

13.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Wat ons opvalt, is dat het altijd de meest kansarmen of de bewoners van de meest afgelegen gebieden zijn die de dupe zijn van het opdoeken van de traditionele dienstverlening. Het aantal gebruikers van PHONEbanking mag dan wel beperkt zijn geweest, toch is het cruciaal dat er een overgangsregeling komt. Het is de rol van bpost, al heeft het dan maar de helft van de aandelen in handen, te voorkomen dat een deel van onze bevolking van de dienstverlening wordt uitgesloten.

14.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Op 10 oktober meldde het BIPT dat bpost in 2015 de post niet op tijd heeft bezorgd. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit bedraagt 92,4%, terwijl bpost minimaal 95% van de post op tijd moet bestellen. Het BIPT heeft bpost gevraagd 600.000 euro te investeren in een plan voor correctiemaatregelen. bpost had tot 24 oktober de tijd om dat plan uit te werken.

Hoe heeft bpost op het rapport van het BIPT gereageerd? Het is tien jaar geleden dat een dergelijke daling van de efficiëntie zich