

# Betalingsverkeer in België en Europa: Belgen bijzonder goed bediend op vlak van aanbod en prijs



**E**uropa kreunt onder de inflatie. Kijken we naar voeding, energiekosten, telecom, ... dan zien we dat de prijzen overal de hoogte inschieten, niet alleen in België maar ook in de buurlanden. Maar hoe zit het met de kosten die de consument en handelaar worden aangerekend voor deelname aan het betalingsverkeer? Swingen de prijzen uit de pan of bieden banken een correcte prijs/kwaliteit aan?

De Belgische banksector streeft naar transparantie en liet daarom een vergelijkend onderzoek<sup>1</sup> naar de kosten van betalingen voor consumenten en detailhandelaren in België en 7 andere landen, waaronder buurlanden, uitvoeren door KPMG<sup>2</sup>. Uit de KPMG-analyse blijkt dat zowel de handelaar als de consument goed wordt bediend in België, zowel op vlak van prijs als aanbod.

## METHODOLOGIE VAN HET ONDERZOEK

- Dit onderzoek keek naar bankkosten voor consumenten en detailhandelaren in België en zeven andere landen (bestaande uit de buurlanden Nederland, Duitsland, Frankrijk, Luxemburg, 2 zuidere vakantielanden Italië en Spanje en het digitale Zweden).
- Het onderzoek richtte zich op banken met een gezamenlijk marktaandeel van 50–80%. Voor België gaat het specifiek over BNP Paribas Fortis, ING, Belfius, KBC en Argenta.
- Met focus op **kosten voor de consument waarbij een onderscheid werd gemaakt tussen consumenten met een ‘digitaal profiel’ en deze met een ‘analoog profiel’**.
  - ‘Digitale consumenten’ zijn de consumenten die voorkeur geven aan digitale kanalen (zoals internetbankieren) en vertegenwoordigen een groeiend deel van de bevolking.
  - ‘Onder ‘Analoge consumenten’ (=niet-digitale consumenten) begrijpen we de consumenten die traditionele fysieke kanalen verkiezen: naar hun bankkantoor gaan voor transacties en papieren rekeningafschriften gebruiken.
- Voor elk van deze profielen zijn de kosten van **een standaardpakket** in kaart gebracht bestaande uit:
  - Digitale consument: zichtrekening, debetkaart, domiciliëringen en doorlopende opdrachten
  - Analoge consument: zichtrekening, debetkaart, domiciliëringen en doorlopende opdrachten **+ 60 manuele transacties per jaar**. Dit is het profiel van een gebruiker van de **universele bankdienst**.

<sup>1</sup> Cost of Payments. A comparative study of the cost of payments for consumers and retailers in Belgium and selected countries, 15 september 2023. Challenger banks are not included in the study.

<sup>2</sup> KPMG Advisory, een Belgische BV/SRL, en een lidmaatschapsmaatschappij van KPMG-organisatie van onafhankelijke lidmaatschapsmaatschappijen, geaffilieerd met KPMG International Limited, een besloten Engelse vennootschap met beperkte aansprakelijkheid.

## Data collected and analysed for Digital and Analogue consumer accounts

- Part of the account
- Additional service

### Digital Account

Bank	#1	#2	#3	#4	#5
<b>Annual fee</b>	€	€	€	€	€
• Current account	●	●	●	●	●
• Debit card	●	●	●	●	●
• Unlimited number of direct debits	●	●	●	●	●
• Unlimited number of standing orders	●	●	●	●	●
<b>Cost per item on top of annual fee, €</b>					
• Standard credit card	○	○	○	○	○
• Instant payment	○	○	○	○	○
• Account statements (paper)	○	○	○	○	○
• ATM/cash withdrawals	○	○	○	○	○
• Bank branch operations	○	○	○	○	○

### Analogue Account

Bank	#1	#2	#3	#4	#5
<b>Annual fee</b>	€	€	€	€	€
• Current account	●	●	●	●	●
• Debit card	●	●	●	●	●
• Unlimited number of direct debits	●	●	●	●	●
• Unlimited number of standing orders	●	●	●	●	●
• Min 60 branch operations per year	●	●	●	●	●
<b>Cost per item on top of annual fee, €</b>					
• Standard credit card	○	○	○	○	○
• Instant payment	○	○	○	○	○
• Account statements (paper)	○	○	○	○	○
• ATM/cash withdrawals	○	○	○	○	○

In de KPMG-studie wordt dus een onderscheid gemaakt tussen digitale en analoge of niet-digitale consumentenprofielen. Voor elk van deze profielen werd een vergelijkend kostenonderzoek voor betalingen gedaan.

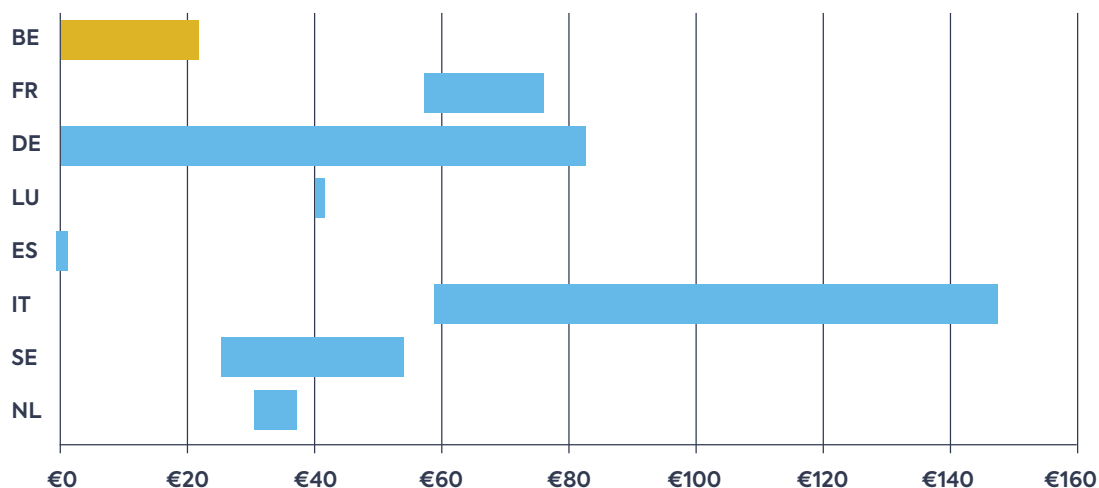
# DIGITALE CONSUMENT



## Competitieve prijzen

Uit onderstaande grafiek blijkt dat België bovenaan de lijst prijkt als een van de meest betaalbare aanbieders in Europa voor digitale klanten. België is het op één na goedkoopste land in Europa (na Spanje) voor wat betreft de kost van digitale betaalrekeningen (een prijsvork tussen 0 en 22,8 EUR per jaar). Over het algemeen zijn de tarieven in onze buurlanden veel hoger voor een vergelijkbaar aanbod. In vele landen bestaat zelfs geen enkel gratis aanbod en kunnen de prijzen oplopen tot meer dan 100 EUR per jaar.

Total annual fee range of a Digital Account (2023)



bron: KPMG

## Consumenten krijgen waar voor hun geld door uitgebreide dienstverlening

Een digitaal pakket in België omvat de volgende elementen: zichtrekening en debetkaart, onbeperkt aantal domiciliëringen, onbeperkt aantal doorlopende opdrachten, (digitale) rekeningafschriften, minstens 24 gratis geldafhalingen bij ATM's en ook – al dan niet tegen extra kosten, afhankelijk van de bank, een kredietkaart en instantbetalingen.

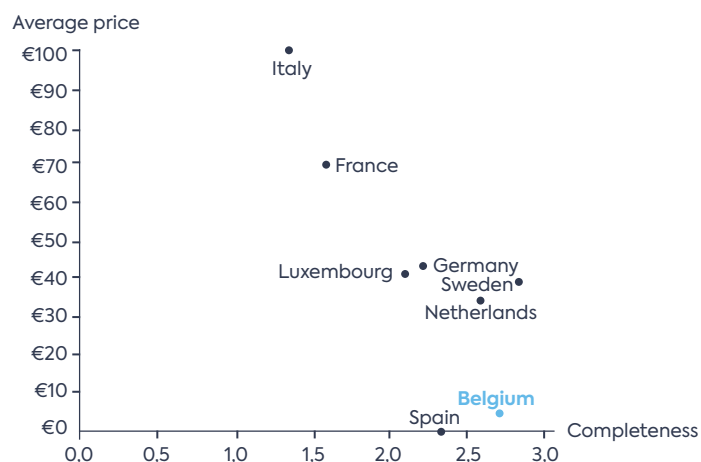
Wanneer we naar de onderstaande tabel kijken, valt op dat België in niets moet onderdoen voor zijn Europese burens. Integendeel, alleen Nederland en Zweden bieden een gelijkaardig aanbod. In de andere landen dien je bijkomend te betalen voor die dienstverlening. De digitale consument in België kan dus rekenen op een betaalbaar, hoogwaardig én compleet aanbod.

Included in digital package										
		Current account	Debit card	Unlimited # of direct debits	Unlimited # of standing orders	Standard credit card	Instant payment	Account statements (digital)	ATM cash withdrawals	Completeness
Belgium		●	●	●	●	●	●	●	●	●
France		●	○	●	●	○	○	●	○	●
Germany		●	●	●	●	○	○	●	●	●
Luxembourg		●	●	●	●	○	○	●	●	●
Spain		●	●	●	●	○	○	●	●	●
Italy		●	●	○	○	○	○	●	●	○
Sweden		●	●	●	●	●	●	●	●	●
Netherlands		●	●	●	●	○	●	●	●	●

- No sampled bank offers it free of charge
- 1-2 sampled banks offer it
- 3-4 sampled banks offer it
- All of the sampled banks offer it

bron: KPMG

De onderstaande grafiek toont duidelijk aan dat België de beste prijs-kwaliteitverhouding biedt voor digitale consumenten. Hoewel Spanje en Duitsland de enige landen zijn van het vergelijkend onderzoek waar sommige banken ook gratis digitale pakketten aanbieden, zijn deze pakketten niet zo uitgebreid als wat in ons land beschikbaar is. Zweden heeft daarentegen het meest complete digitale consumentenpakket, maar dit wordt tegen een aanzienlijk hogere kost aangeboden.



bron: KPMG

**De Belgische banksector blijft inzetten op een duidelijk en eerlijk aanbod. Met een sterke focus op transparantie, concurrerende prijzen en uitstekende dienstverlening blijven onze banken koplopers in innovatie in een maatschappij waarbij digitaal bankieren zowel handig als betaalbaar is.**

# NIET-DIGITALE CONSUMENT



Goed en goedkoop  
bediend aan het loket






## Uniek qua aanbod

De meeste banken in de onderzochte landen bieden geen specifieke pakketten aan voor de analoge of niet-digitale consumenten. Vergelijkbare diensten kunnen “à la carte” worden genomen, maar tegen een opmerkelijk hogere kostprijs dan in België, en dus niet in de vorm van een pakket.

België en Duitsland zijn de enige landen in het kader van dit onderzoek die wel een pakket<sup>3</sup> aanbieden voor de analoge consument. De grafiek hieronder toont heel goed aan dat België en Duitsland er met kop en schouder bovenuit steken qua aanbod voor niet-digitale klanten. In België is dit dan nog eens bijzonder aantrekkelijk geprijsd, in vergelijking met Duitsland.

Included in analogue package										
	Current account	Debit card	Unlimited # of direct debits	Unlimited # of standing orders	Min 60 branch operations per year	Standard credit card	Instant payment	Account statements (digital)	ATM cash withdrawals <sup>1</sup>	Completeness
Belgium 	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Germany 	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

### Analogue transactions are possible but come at a cost

France 	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Luxembourg 	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Spain 	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Italy 	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

### Analogue banking is not possible or very limited in scope

Sweden 	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Netherlands 	N/A	N/A	N/A	N/A	○	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

○ No sampled bank offers it free of charge

● 1-2 sampled banks offer it

● 3-4 sampled banks offer it

● All of the sampled banks offer it

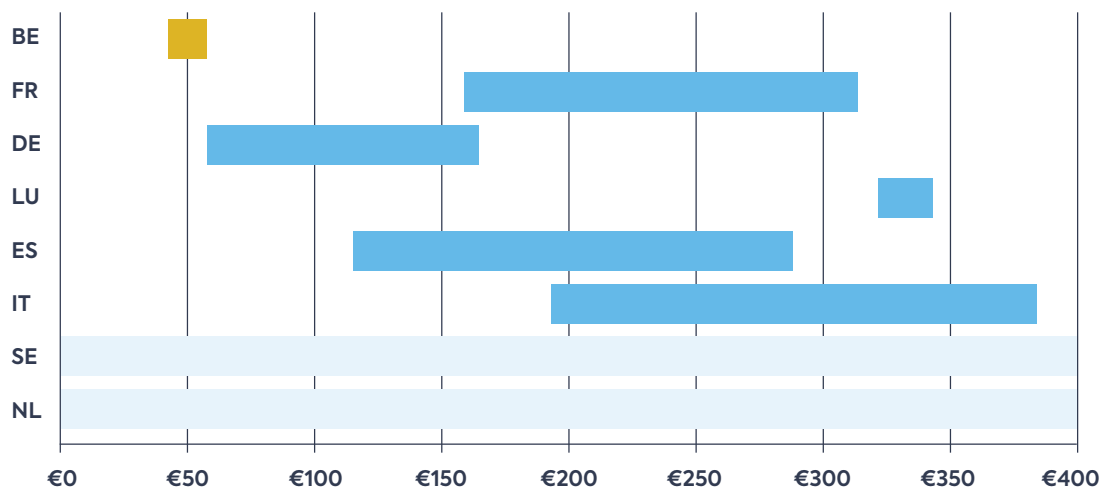
bron: KPMG

<sup>3</sup> De financiële sector nam in BE het engagement om een ‘Universele Bankdienst’ aan te bieden. De bedoeling is om tegemoet te komen aan de groep klanten die geen of weinig beroep (kunnen) doen op digitale kanalen voor het regelen van geldzaken.

De Belgische banksector heeft overkoepelende diensten uitgewerkt die specifiek bedoeld zijn voor de niet- of minder digitaalvaardige groep klanten, zoals de **universele bankdienst** (UBD). Banken kunnen individueel opteren om hier extra diensten aan toe te voegen.

Het jaarlijks tarief van een analoog pakket in België varieert tussen 39 en 60 EUR, wat verreweg het laagste is in vergelijking met de andere geanalyseerde landen.

#### Total annual fee of an Analogue Account package or an à-la-carte equivalent (2023)

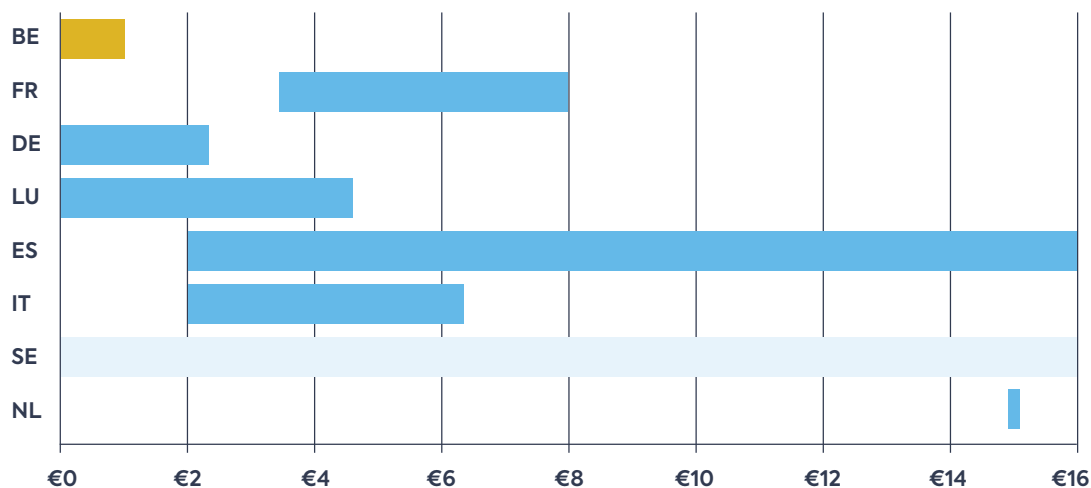


bron: KPMG

## Goedkoop voor transacties aan het loket

Bovendien behoort ons land tot de meest voordelige aanbieders als het gaat om transacties aan het loket. Terwijl in andere landen de tarieven kunnen oplopen tot wel 16 EUR (zoals in Spanje), blijven de kosten voor verrichtingen aan het loket in België heel laag. De onderstaande grafiek geeft een overzicht van de gehanteerde tarieven per land, waarbij voor België en Duitsland de tarieven zijn berekend bovenop wat al is inbegrepen in de pakketten voor niet-digitale consumenten (in België zijn dit minstens 60 manuele verrichtingen aan het loket per jaar).

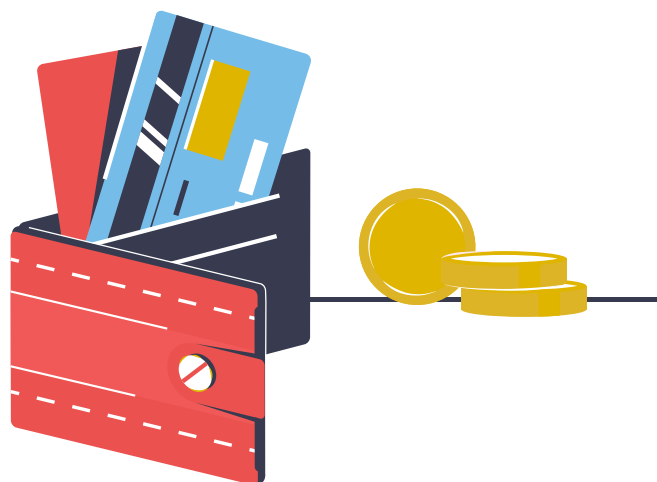
#### Fee range for various operations at the counter (2023)



bron: KPMG

Dit toont aan dat de Belgische banksector zijn engagement neemt op vlak van digitale inclusie en bijzonder veel aandacht heeft voor de niet-digitale klant. Er wordt een transparant en uitgebreid aanbod geformuleerd tegen betaalbare tarieven naar de klant die vandaag nog niet helemaal mee is met de digitale trein.

## HOE ZIT HET MET DE KOSTEN VOOR DE HANDELAAR?



Het onderzoek heeft verschillende gegevens verzameld met betrekking tot de kosten van het betalingsverkeer voor detailhandelaren (zowel in België als in 7 andere Europese landen).

### Belgische detailhandelaren genieten van lage tarieven

In het kader van het onderzoek werden kosten gesimuleerd voor drie retailerprofielen (bakkers; boetieks en lokale supermarkten). Bij een simulatie van de maandelijkse kosten voor deze 3 verschillende retailerprofielen blijkt dat België competitief en aantrekkelijk geprijsd te zijn in tegenstelling tot de andere onderzochte landen. Uit onderstaande grafiek blijkt dat België samen met Nederland tot de goedkoopste (laagste kwartiel) van Europa behoren.

**Range of monthly fees for selected retailer profiles for accepting in-store debit card payments** (excluding terminal costs, etc. Only transaction costs have been considered)

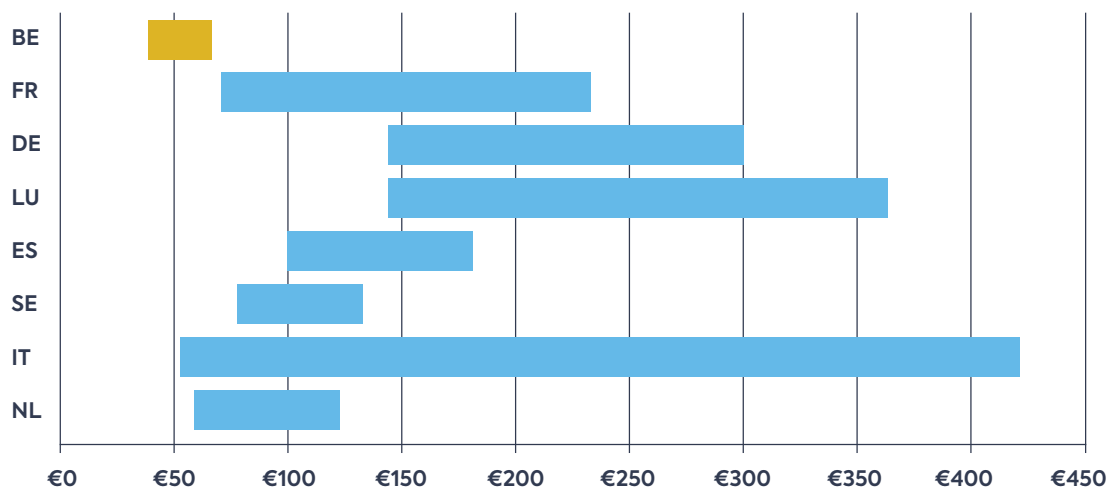


bron: KPMG



Belgische banken bieden eveneens gunstige tarieven voor aanvullende diensten, zoals zakelijke rekeningen voor detailhandelaren. In de onderstaande grafiek wordt een overzicht gegeven van de jaarlijkse tarifiering voor zakelijke rekeningen. Hieruit blijkt dat Belgische banken concurrerende prijzen aanbieden in vergelijking met de andere onderzochte landen. De jaarlijkse kosten variëren in België tussen de 40 en 60 EUR, wat uitzonderlijk laag is in vergelijking met sommige andere landen, waar dergelijke kosten makkelijk kunnen oplopen tot meer dan 300 EUR. Uit de grafiek hieronder blijkt bovendien dat België de goedkoopste aanbieder is van zakelijke bankrekeningen voor kleine KMO's in Europa.

Annual fee range for a business account at the sampled banks



bron: KPMG

## BANKEN IN BELGIË, PRIJS-KWALITEITVERHOUDING OP ZIJN BEST

Belgische banken onderscheiden zich door consumenten een uitstekende prijs-kwaliteitverhouding aan te bieden, vooral in vergelijking met andere banken in de geselecteerde Europese landen. Dit vertaalt zich in een brede waaier van innovatieve diensten voor Belgische consumenten aan beperkte tarieven, gaande van gratis opties tot zeer competitieve prijzen, wat resulteert in een aantrekkelijk en divers aanbod zowel voor de digitale als niet-digitale klant. Dit onderstreept de toewijding van de financiële sector in België om alle consumenten te bedienen, ongeacht hun voorkeur voor digitaal of analogo bankieren.

Daarnaast biedt België voor detailhandelaren bijzonder voordelige tarieven voor digitale betalingen, met concurrerende maandelijkse kosten en transparante en gunstige tarieven voor zakelijke rekeningen.

**Kortom, zowel de klant als de handelaar wordt in België best goed bediend.**



Belgische Federatie van de financiële sector

[www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)