

# Evaluation de la loi du 24 mars 2003 instaurant le service bancaire de base



Etude réalisée à la demande de Madame Freya Van den Bossche,  
Ministre en charge de la protection de la consommation.



## Rapport détaillé

Lise Disneur  
Chargée de recherche et d'études - juriste

Françoise Radermacher  
Chargée de recherche et d'études - économiste

Bernard Bayot  
Directeur

Réseau Financement Alternatif  
Chaussée d'Alsemberg 303-309  
1190 Bruxelles  
Tél. : (02) 340 08 60  
Fax : (02) 706 49 06



## Table des matières

Introduction .....	7
Chapitre 1 – Objectifs de la loi et conditions d’application .....	8
1.1. Objectifs de la loi .....	8
1.2. Contenu du service bancaire de base .....	9
1.3. Bénéficiaire du droit au service bancaire de base .....	11
1.4. Causes d’exclusion ou de refus du service bancaire de base .....	12
1.5. Organisme compétent pour les litiges nés de l’application de la loi .....	14
1.6. Création d’un Fonds de compensation .....	15
Chapitre 2 – Enquête sur le service bancaire de base .....	16
2.1. Méthodologie .....	16
2.2. Non bancarisation : état des lieux.....	20
2.2.1. Estimation du nombre de personnes non bancarisées connues des services sociaux.....	20
2.2.2. Profil des personnes non bancarisées .....	23
2.3. Service bancaire de base : état des lieux .....	27
2.3.1. Service bancaire de base : les chiffres .....	27
2.3.2. Profil des titulaires d’un compte S.B.B. ....	31
2.3.3. Offre du SBB par les établissements de crédit .....	33
2.3.4. Alternatives au S.B.B. ....	37
2.4. Relations entre les clients et les établissements de crédit.....	41
2.4.1. Publicité relative au S.B.B. ....	41
2.4.2. Démarches en vue de l’obtention d’un compte S.B.B. ....	42
2.4.3. Refus d’octroi du S.B.B. par les établissements de crédit .....	44
2.5. S.B.B. et surendettement.....	48
2.5.1. S.B.B. et personnes en règlement collectif de dettes (R.C.D.) .....	49
2.5.2. S.B.B. et crainte des saisies arrêt et/ou de compensation.....	52
2.6. S.B.B. et personnes en situation particulière .....	54
2.6.1. Les personnes ne disposant pas de document d’identité .....	54
2.6.2. Les personnes en difficulté face à l’automatisation des services bancaires.....	55
2.7. Conclusions de l’enquête.....	56
Chapitre 3 – Données statistiques .....	59
3.1. Allocations de chômage.....	59
3.2. Indemnités d’invalidité et d’incapacité de travail primaire .....	60
3.3. Remboursement des soins de santé .....	61
3.4. Paiement des pensions .....	62
3.5. Analyse des données statistiques.....	63
3.5.1. Analyse des données statistiques relatives aux allocations de chômage et aux Indemnités d’invalidité et d’incapacité de travail primaire.....	63
3.5.2. Analyse des données statistiques relatives aux remboursements de soins de santé .....	65
3.5.3. Analyse des données statistiques relatives aux pensions .....	66

Chapitre 4 – Entretiens.....	67
4.1. Entretien avec Monsieur Jacques Zeegers, Médiateur au service Banques – Crédit - Placements .....	67
4.2. Entretien avec Madame Françoise Domont-Naert, responsable des publications Budget & Droits .....	69
4.3. Entretien avec Monsieur Patrick Charlier, observatoire des migrations du Centre pour l'égalité des chances.....	72
4.4. Entretien avec Monsieur Edouard Descampe, Secrétaire National de l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes .....	76
4.5. Entretien avec Monsieur Marc Crutzen et Monsieur Lorenzo Nundcio, de la cellule des travailleurs sans emploi au sein de la C.S.C.....	78
4.6. Entretien avec Madame Maryse Wilmet responsable de la cellule comptes et placements au sein du Product Management, et Monsieur Philippe Dedobbeleer Senior Executive dans la division Channel et Diversification au sein de Dexia Banque. ....	80
4.7. Entretien avec Madame Ilse Degreef, Médiatrice de dettes au sein du C.P.A.S. de Louvain .....	83
4.8. Synthèse des entretiens .....	85
Conclusions générales .....	90

## Introduction

---

La loi du 24 mars 2003 instaurant le service bancaire de base ainsi que son arrêté royal d'exécution du 7 septembre 2003 visent à garantir, à toute personne qui a sa résidence principale en Belgique, le bénéfice de services bancaires déterminés grâce à l'ouverture d'un compte à vue.

L'adoption de cette loi a, entre autres, été guidée par les conclusions de l'étude relative au service bancaire universel réalisée en 2001 par le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF à la demande de Monsieur le Ministre de l'économie, qui avaient permis de mettre en évidence que l'exclusion bancaire touchait en Belgique une population que l'on pouvait raisonnablement estimer à plusieurs dizaines de milliers de personnes, avec un seuil minimum de 40.000 personnes.

Deux ans après l'entrée en vigueur de la loi, le 1<sup>er</sup> septembre 2003, le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF a dès lors été chargé par Madame Freya Van den Bossche, Ministre en charge de la protection de la consommation, d'évaluer l'application de celle-ci afin de déterminer si les objectifs de cette dernière ont été atteints et, dans la négative, d'y remédier.

Pour ce faire, le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF a procédé à une collecte de données quantitatives et qualitatives par le biais de trois types d'enquêtes.

L'ensemble des services de protection des consommateurs, médiateurs de dettes judiciaires, C.P.A.S., services sociaux, services de médiation de dettes et établissements de crédits ont ainsi été interrogés au moyen de questionnaires mis en ligne sur internet.

Des données statistiques relatives au mode de paiement des prestations sociales au sens large ont par ailleurs été récoltées, et des entretiens avec des personnes clés ont été menés.

Le présent rapport a pour objet de procéder à l'analyse détaillée des données obtenues et de déterminer l'adéquation des conditions d'application de la loi du 24 mars 2003 aux buts poursuivis par cette dernière.

## **Chapitre 1 - Objectifs de la loi et conditions d'application**

---

### **1.1. Objectifs de la loi**

La loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base a pour objectif de garantir à tout citoyen l'accès à des services bancaires déterminés.

Partant du constat que le droit aux services financiers est un droit fondamental, elle a été adoptée à l'unanimité en vue de combattre l'exclusion bancaire, phénomène qui engendre des problèmes administratifs, locatifs ou financiers et contribue au sentiment d'exclusion sociale.



## 1.2. Contenu du service bancaire de base

Le contenu du service bancaire de base (S.B.B.) est défini dans la loi du 24 mars 2003 et son arrêté Royal d'exécution du 7 septembre 2003.

L'établissement de crédit a le choix d'offrir un S.B.B. avec ou sans mise à disposition d'une carte de débit destinée uniquement à l'utilisation en Belgique<sup>1</sup>, ou les deux.

Le S.B.B. sans carte de débit doit comprendre les services suivants:

- l'ouverture, la gestion et la clôture d'un compte à vue
- la mise à disposition de virements pouvant être effectués à la main et également de façon électronique en fonction de l'établissement de crédit
- la possibilité d'effectuer des ordres permanents de paiement et de domicilier des factures
- la possibilité d'effectuer des dépôts<sup>2</sup> en Belgique
- la possibilité d'effectuer des retraits en Belgique au guichet (72 opérations manuelles de débit par an<sup>3</sup>)
- la mise à disposition électronique des extraits de compte en Belgique (lorsqu'il n'y a pas de mise à disposition électronique d'extraits de compte, des extraits de compte sont au moins mis à disposition tous les quinze jours au bureau de domiciliation ou à l'agence)

Le S.B.B. avec carte de débit doit comprendre les services suivants :

- l'ouverture, la gestion et la clôture d'un compte à vue
- la mise à disposition de virements pouvant être effectués à la main et également de façon électronique en fonction de l'établissement de crédit
- la possibilité d'effectuer des ordres permanents de paiement et de domicilier des factures
- la possibilité d'effectuer des dépôts<sup>4</sup> en Belgique
- la possibilité d'effectuer des retraits en Belgique au guichet (36 opérations manuelles de débit par an)
- la possibilité d'effectuer des retraits par voie électronique
- la mise à disposition électronique des extraits de compte en Belgique (lorsqu'il n'y a pas de mise à disposition électronique d'extraits de compte, des extraits de compte sont au moins mis à disposition tous les quinze jours au bureau de domiciliation ou à l'agence)

---

<sup>1</sup> Depuis le 3 février 2006, suite à une décision survenue entre Banksys et les banques belges, les distributeurs automatiques de billets des principales banques belges sont accessibles aux clients de toutes les institutions bancaires.

<sup>2</sup> Par dépôt, il faut entendre notamment : le dépôt d'espèces, l'inscription en comptes de chèques et de chèques circulaires. Est exclu, un versement de plus de cent pièces de monnaie.

<sup>3</sup> Art. 4. de l'arrêté royal du 7 septembre 2003

<sup>4</sup> Par dépôt, il faut entendre notamment : le dépôt d'espèces, l'inscription en comptes de chèques et de chèques circulaires. Est exclu, un versement de plus de cent pièces de monnaie.

Le forfait maximal pour ce service ne peut excéder le montant de 12,62 euros par an<sup>5</sup> (Le prix maximal est adapté annuellement à l'indice des prix à la consommation du mois de novembre de chaque année<sup>6</sup> ).

---

<sup>5</sup> A partir du 01-01-2006, adaptation publiée au Moniteur Belge le 16-12-2005, p. 54064

<sup>6</sup> Pour plus de précision au sujet du mode de calcul de cette indexation, voir article 5 de l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base.

### **1.3. Bénéficiaire du droit au service bancaire de base**

En vertu de la loi, tout consommateur a droit au service bancaire de base<sup>7</sup>.

Il convient d'entendre par « consommateur » toute personne physique qui, dans le cadre des transactions régies par la loi, agit dans un but pouvant être considéré comme étranger à ses activités commerciales, professionnelles ou artisanales et qui a sa résidence principale en Belgique<sup>8</sup>.

La demande d'ouverture d'un S.B.B. doit se faire par écrit au moyen d'un formulaire mis à disposition par l'établissement de crédit.

---

<sup>7</sup> Art. 3. § 1<sup>er</sup> de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base

<sup>8</sup> Art. 2 de la loi précitée.

## 1.4. Causes d'exclusion ou de refus du service bancaire de base

La loi indique que le consommateur qui demande un service bancaire de base ne peut déjà bénéficier d'un service bancaire de base ou d'un compte à vue<sup>9</sup>.

Il est tenu à cet égard de faire une déclaration confirmant ce fait dans le formulaire de demande mis à sa disposition par l'établissement de crédit.

Elle prévoit également que le consommateur qui demande un service bancaire de base ne peut déjà bénéficier d'autres produits liés auprès d'un établissement de crédit, sans toutefois définir ce que recouvre cette notion.

A l'occasion de l'avis rendu par le Conseil de la Consommation, les représentants des organisations des consommateurs et des représentants de la production et de la distribution<sup>10</sup> ont toutefois indiqué que les produits suivants constituent des produits liés:

- les comptes d'épargne
- les comptes à terme
- les comptes titres
- les fonds de placements des SICAV et des SICAF
- les crédits non dénoncés auprès d'un établissement de crédit

L'arrêté royal d'exécution de la loi précise quant à lui que les produits liés auprès d'un établissement de crédit suivants sont compatibles avec l'octroi d'un S.B.B.<sup>11</sup> :

- les comptes - autres que compte service bancaire de base ou compte à vue - si le solde créditeur cumulé moyen annuel ne dépasse pas 2.500 euros (les garanties locatives ne sont pas prises en considération pour la détermination du montant maximum de 2.500 euros)
- les assurances

En cas de non respect des conditions énoncées ci-dessus, l'établissement de crédit peut refuser une demande ou résilier le S.B.B.

Il en va de même en cas d'escroquerie, d'abus de confiance, de banqueroute frauduleuse, de faux en écriture, de blanchiment de capitaux dans le chef du consommateur.

La décision de refus ou de résiliation doit être apposée sur le formulaire de demande remis au demandeur, qui devra mentionner avec clarté le nom complet, l'adresse et le numéro de téléphone de l'organisme compétent pour

---

<sup>9</sup> Art. 4. § 1<sup>er</sup> de la loi précitée

<sup>10</sup> Avis 302 du Conseil de la Consommation sur un projet d'arrêté royal portant certaines mesures d'exécution de la loi instaurant un service bancaire de base, rendu le 7 avril 2003

<sup>11</sup> Art. 6 de l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base

contester un refus d'ouverture ou une résiliation de ce service bancaire de base<sup>12</sup>.

L'établissement de crédit est tenu de communiquer immédiatement sa décision de refus ou de résiliation à l'organisme compétent pour contester le refus ou annuler la résiliation.

---

<sup>12</sup> Art. 6 de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base

## **1.5. Organisme compétent pour les litiges nés de l'application de la loi**

Afin de régler les éventuels litiges entre le consommateur et l'établissement de crédit, la loi prévoit qu'une procédure de plainte extrajudiciaire est instaurée, qui implique la mise en place d'un organisme indépendant compétent pour les litiges nés de son l'application.

La loi<sup>13</sup> prévoit également que cet organisme est compétent pour annuler la décision de refus ou de résiliation qui lui a été notifiée par l'établissement de crédit, ou pour imposer la prise en charge du service bancaire de base par un autre établissement de crédit, aux conditions qu'il détermine.

Dans la pratique, c'est le Service de Médiation Banques - Crédit – Placements, où siègent un Ombudsman nommé par le secteur financier et un représentant des consommateurs, qui est chargé d'examiner les plaintes et de formuler un avis contraignant à l'égard de l'établissement de crédit en cas de litige.

Avant de s'adresser au Service de Médiation, le plaignant doit s'adresser par écrit au service compétent de l'établissement de crédit qui lui a refusé le S.B.B. pour tenter de régler le litige à l'amiable.

Si le plaignant estime ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante de l'établissement de crédit, ou si celle-ci ne répond pas dans un délai raisonnable à apprécier par le Service de Médiation, il peut alors saisir ce service afin que celui-ci traite sa plainte.

Le plaignant doit introduire une demande écrite, en fournissant des informations claires et précises au Service de Médiation concernant le différend, et transmettre à ce dernier une copie de toute la correspondance échangée avec l'établissement de crédit, ainsi qu'une copie des pièces nécessaires ou utiles.

Le Service de Médiation accuse alors réception de la demande et examine sa recevabilité. Il indique ensuite par écrit au plaignant si sa plainte est recevable, et sollicite éventuellement des renseignements complémentaires<sup>14</sup>.

L'affaire instruite, l'Ombudsman rend un avis<sup>15</sup> en accord avec le Représentant Permanent des intérêts des Consommateurs. En cas de désaccord entre ces parties, l'avis est soumis au Collège de Médiation<sup>16</sup>.

Le plaignant est enfin informé par écrit de l'avis motivé du Service de médiation.

---

<sup>13</sup> Art. 6 de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base

<sup>14</sup> Les parties ont toujours le droit et l'opportunité de répondre aux nouvelles demandes et nouveaux arguments avant que l'Ombudsman ou son représentant ne rende son avis.

<sup>15</sup> Le Service de Médiation n'est pas limité par la demande et les arguments des parties.

<sup>16</sup> Organe composé paritairement de trois experts désignés par les organisations de consommateurs (GOC) et trois experts proposés par le secteur financier (Febelfin).

## 1.6. Création d'un Fonds de compensation

La loi prévoit en son article 5 la création d'un Fonds de compensation pour la prestation du service bancaire de base, géré par la Banque Nationale de Belgique.

Selon cette disposition, l'intervention du Fonds peut être demandée par tout établissement de crédit qui gère, en pourcentage, un nombre de S.B.B. proportionnellement supérieur à l'importance économique de cet établissement sur le marché belge.

Elle prévoit que tout établissement de crédit<sup>17</sup> doit contribuer au financement du Fonds.

La Banque Nationale de Belgique est chargée de déterminer, chaque année, la part contributive et la part attribuée à chaque établissement de crédit sur la base de la différence entre les coûts réels des établissements de crédit et le forfait maximal exigible.

Par ailleurs, l'article 5 de la loi dispose également que tout établissement de crédit doit être en mesure de prouver le nombre de comptes bancaires de base ouverts.

Il impose à l'établissement de crédit qui offre le S.B.B. de communiquer chaque année à la Banque Nationale de Belgique le nombre de comptes ouverts sur base de la loi.

Enfin, la Banque Nationale de Belgique communique à l'organisme indépendant compétent pour les litiges nés de l'application de la loi les informations relatives aux consommateurs qui possèdent plus d'un compte bancaire de base.

La loi laisse toutefois au Roi le soin de définir les critères et modalités de mise en œuvre des dispositions contenues dans son article 5.

A ce jour, aucun arrêté Royal n'ayant été pris à cet effet, le Fonds de compensation n'existe pas et l'ensemble des droits et obligations incombant à la Banque Nationale et aux établissements de crédit en vertu de cette disposition ne sont pas effectifs.

---

<sup>17</sup> Cette obligation incombe également aux établissements de crédit relevant du droit d'un autre Etat membre de l'Union européenne qui prestent, en Belgique, des activités visées à l'article 3, § 2, de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit.

## Chapitre 2 – Enquête sur le service bancaire de base

---

### 2.1. Méthodologie

Afin d'évaluer si l'accès aux banques est facilité du fait de l'existence du service bancaire de base, une approche quantitative des situations de non bancarisation s'imposait. Le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF a dès lors réalisé une enquête auprès de tous les organismes confrontés à cette problématique. Ce chapitre en présente les résultats.

Cette enquête, menée d'octobre à décembre 2005, visait à récolter les expériences des différents types d'acteurs de terrain en matière de non bancarisation, qui ont été catégorisés comme suit :

- services de protection des consommateurs ;
- C.P.A.S. et services sociaux;
- médiateurs dans le cadre d'une procédure de règlement collectif de dettes (R.C.D.) ;
- établissements de crédit.

Un questionnaire d'enquête a été élaboré pour chaque type d'acteurs, afin de le faire correspondre au maximum à la réalité de terrain de chacun. Quatre questionnaires ont ainsi été créés.

Ils ont ensuite été placés sur un site Internet [www.rfapoll.be](http://www.rfapoll.be), mis en place par le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF. Ce site permettait au visiteur de visionner le questionnaire correspondant à sa fonction et d'y répondre en ligne, les réponses étant alors enregistrées dans une base de données. La possibilité était cependant offerte de renvoyer les réponses par fax ou par courrier. Dans ce cas, le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF imputait lui-même les réponses dans la base de données.

Les interlocuteurs-cibles ont été invités, par courriel, à répondre au questionnaire en ligne dans un délai d'un mois. Cette opération a été appuyée par un courriel de rappel et par une relance téléphonique à l'attention des interlocuteurs n'ayant pas encore répondu au questionnaire.

Au niveau linguistique, les questionnaires ont été établis en français et en néerlandais. Quant aux opérations d'invitation et de relance, elles ont été menées en français en Wallonie, en néerlandais en Flandre et dans les deux langues à Bruxelles. Quant aux réponses provenant de la communauté germanophone du pays, elles ont été assimilées à celles de Wallonie dans le traitement des données.



## Description du panel de l'enquête

Au total 1.526 personnes ont été invitées à participer à l'enquête.

**Tableau 1 : Types d'acteurs contactés**

	Nombre	%
Services de protection des consommateurs	16	1%
C.P.A.S. et services sociaux	692	45%
Médiateurs dans le cadre d'un R.C.D.	744	49%
Etablissements de crédit	74	5%
<b>Total</b>	<b>1.526</b>	<b>100%</b>

Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

En tout, 1.146 interlocuteurs ont été contactés au sein des C.P.A.S. et services sociaux. Parmi ces derniers, 692 interlocuteurs remplissaient la fonction d'assistant social et ont été comptabilisés dans la catégorie 'C.P.A.S. et services sociaux' et 454 remplissaient la fonction de médiateur de dettes et ont été inclus dans la catégorie 'médiateurs dans le cadre d'un règlement collectif de dettes'. Cette catégorie accueille en outre les 290 avocats, huissiers et notaires contactés.

**Tableau 2 : Répartition géographique du panel**

	Nombre de personnes interrogées	
	Nombre	%
Bruxelles	219	14,4%
Flandre	768	50,3%
Wallonie	539	35,3%
<b>Total</b>	<b>1.526</b>	<b>100%</b>

Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Au niveau de la répartition géographique, la Flandre représente la moitié de l'échantillon, Bruxelles 14,4% et la Wallonie 35,3% du panel.

## Nombre de répondants

Lors du traitement des données, les doublons ont été supprimés afin de ne pas fausser les résultats. Ainsi, lorsqu'une même personne a répondu plusieurs fois au mailing, une seule de ses réponses a été prise en compte. De même, lorsque plusieurs personnes d'un même organisme ont participé à l'enquête, une seule réponse de cet organisme a été comptabilisée. Dans ces cas, les réponses au questionnaire ont été comparées et éventuellement superposées de manière à garder la réponse la plus complète possible.

In fine, 229 réponses ont été retenues pour l'analyse des résultats.

**Tableau 3 : Nombre de répondants par type d'acteurs**

	Nombre de personnes interrogées	Nombre de réponses	Taux de réponse
Services de protection des consommateurs	16	9	56,3%
C.P.A.S. et services sociaux	692	171	24,7%
Médiateurs dans le cadre d'un R.C.D.	744	25	3,4%
Établissements de crédit	74	24	32,4%
<b>Total</b>	<b>1.526</b>	<b>229</b>	<b>15,0%</b>

Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Le taux de réponse s'élève à 15%. En effet, le taux de réponse très faible (3,4%) de la catégorie 'médiateurs dans le cadre d'un R.C.D.' tire la moyenne vers le bas. Le taux de réponse global des autres catégories s'élève à 26%.

Il est apparu que chaque interlocuteur a répondu au questionnaire approprié en fonction de sa profession de sorte que la crainte de voir les interlocuteurs, notamment des C.P.A.S., se disperser entre les types de questionnaires s'est avérée non fondée.

Ainsi, les réponses au questionnaire destiné aux services de protection des consommateurs proviennent d'associations oeuvrant dans ce sens et des syndicats.

Les établissements de crédit ont, logiquement, répondu au questionnaire approprié.

Au sein des C.P.A.S., les interlocuteurs-cibles ont répondu au questionnaire destiné aux C.P.A.S. et aux services sociaux ou à celui destiné aux médiateurs de dettes désignés dans le cadre d'une procédure de règlement collectif de dettes, selon qu'ils occupent la fonction d'assistant social ou celle de médiateur de dettes.

Parmi les réponses au questionnaire destiné aux médiateurs dans le cadre d'un règlement collectif de dettes, 13 proviennent d'avocats et 12 de médiateurs travaillant au sein de C.P.A.S.

Dans le cadre de l'enquête sur le service bancaire de base, seules les banques offrant un compte à vue ont été retenues. Les banques réservées aux clients *corporate* et institutionnels ainsi que les banques d'investissement, offrant uniquement des comptes et produits d'épargne et d'investissement ont été écartées.

Ainsi, parmi les 24 établissements de crédit ayant répondu à l'enquête, 11 banques ont été retenues. Elles représentent 81,35% du marché bancaire belge.

**Tableau 4 : Nombre de répondants – répartition géographique**

	Nombre de personnes interrogées		Nombre de réponses	
	Nombre	%	Nombre	%
Bruxelles	219	14,4%	39	17,0%
Flandre	768	50,3%	118	51,5%
Wallonie	539	35,3%	72	31,5%
<b>Total</b>	<b>1.526</b>	<b>100%</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Au niveau de la répartition géographique, les proportions sont similaires à celles de l'échantillon global.

**Tableau 5 : Nombre de répondants au sein des C.P.A.S. et services sociaux - répartition géographique**

	Nombre de personnes interrogées		Nombre de réponses	
	Nombre	%	Nombre	%
Bruxelles	54	4,7%	15	8,2%
Flandre	578	50,4%	103	56,3%
Wallonie	514	44,9%	65	35,5%
<b>Total</b>	<b>1.146</b>	<b>100%</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Si l'on affine la répartition géographique, en la limitant aux organismes de C.P.A.S. et de services sociaux, on remarque que Bruxelles et la Flandre ont un peu mieux réagi à l'enquête que la Wallonie. Globalement, cependant, les taux de réponses restent cohérents par rapport à ceux du panel.

## 2.2. Non bancarisation : état des lieux

### 2.2.1. Estimation du nombre de personnes non bancarisées connues des services sociaux

En toute logique, la question du nombre de personnes non bancarisées n'a pas été posée aux établissements de crédit. De leur côté, les services de protection des consommateurs ayant répondu à l'enquête n'ont pas eu connaissance de cas de personnes non bancarisées. Il ressort ainsi clairement que les services de protection des consommateurs ne sont pas en contact direct avec les personnes non bancarisées. Ceci est confirmé par Madame Domont-Naert, responsable des publications Budget & Droits, dans l'entretien qu'elle a accordé au RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF dans le cadre de la présente étude.

L'évaluation du nombre de personnes non bancarisées en Belgique en 2005 se base donc sur les réponses aux questionnaires destinés aux C.P.A.S. et services sociaux, d'une part, et aux médiateurs désignés dans le cadre d'une procédure de médiation de dettes, d'autre part.

35% des C.P.A.S. et services sociaux et 28% des médiateurs désignés dans le cadre d'un règlement collectif de dettes ayant répondu à l'enquête ont rencontré des situations de non bancarisation depuis septembre 2003. Au total, cela représente 38% des répondants à l'enquête. Il s'agit d'une nette diminution par rapport à la première étude, réalisée en 2002 par la RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF<sup>18</sup>, selon laquelle 60% des organismes répondants avaient eu connaissance de problèmes d'exclusion bancaire.

En 2001, une première étude du RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF évaluait le nombre de personnes non bancarisées à au moins 40.000 personnes. Cette estimation se basait sur le nombre de chômeurs et de bénéficiaires des allocations d'incapacité primaire ou d'invalidité ne percevant pas leurs revenus sur un compte en banque. Les services sociaux et C.P.A.S. avaient, quant à eux, eu connaissance de près de 4.600 cas de non bancarisation (voir tableau 6).

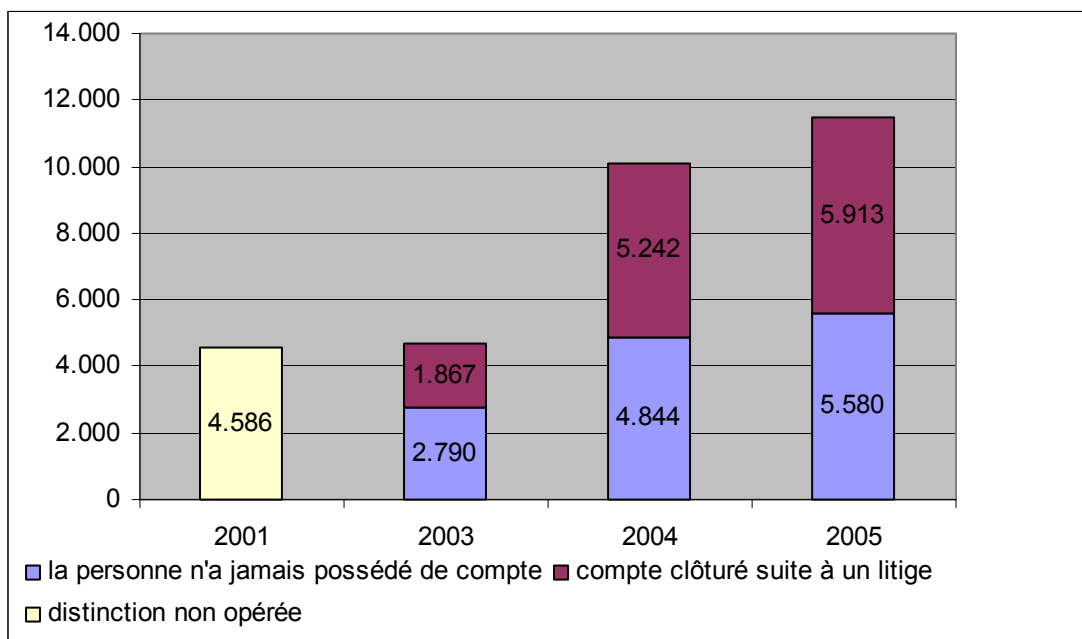
Fin 2005, l'enquête menée auprès des C.P.A.S., services sociaux et services de médiation de dettes établit ce nombre à 11.500 personnes. Ce chiffre est proche des statistiques selon lesquelles il existe 9.897 chômeurs et bénéficiaires d'indemnités d'invalidité ou d'incapacité primaire n'ayant pas fait verser leur revenu principal sur un compte en banque en décembre 2005 (cfr. chapitre 3.5.1) .

Il est intéressant de constater que, si ce chiffre a fortement décru (passant de plus de 40.000 à environ 10.000 entre 2001 et fin 2005), le tableau 6 ne suit pas cette tendance et appelle dès lors quelques commentaires.

---

<sup>18</sup> Bernard BAYOT, Elaboration d'un service bancaire universel, RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF, 2002, page 21.

**Tableau 6 : estimation du nombre de personnes non bancarisées connues des services sociaux<sup>19</sup>**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

1°/ En 2001, la non bancarisation était largement sous-estimée par les C.P.A.S. et les services sociaux, puisqu'ils l'évaluaient à 4.586 cas alors que l'étude globale concluait à une exclusion bancaire dépassant les 40.000 personnes. Il est vrai que les C.P.A.S. ne disposent généralement pas de données statistiques relatives aux personnes non bancarisées.

2°/ De toute évidence, les C.P.A.S. savent mieux chiffrer les cas d'exclusion bancaire aujourd'hui qu'hier. Ceci peut être dû, entre autres, au fait que les cas sont moins nombreux à l'heure actuelle, donc plus faciles à suivre. Toutefois, les réponses se basent toujours sur la perception des répondants : ces derniers se souviennent probablement davantage des cas les plus récents de non bancarisation, ce qui pourrait expliquer, au moins partiellement, l'augmentation du nombre d'exclus bancaires selon l'enquête, entre 2003 et 2005.

3°/ Il est intéressant de constater que 2003 marque une stabilisation de non bancarisation globale par rapport à 2001. On peut supposer que ce phénomène résulte du lancement du service bancaire de base.

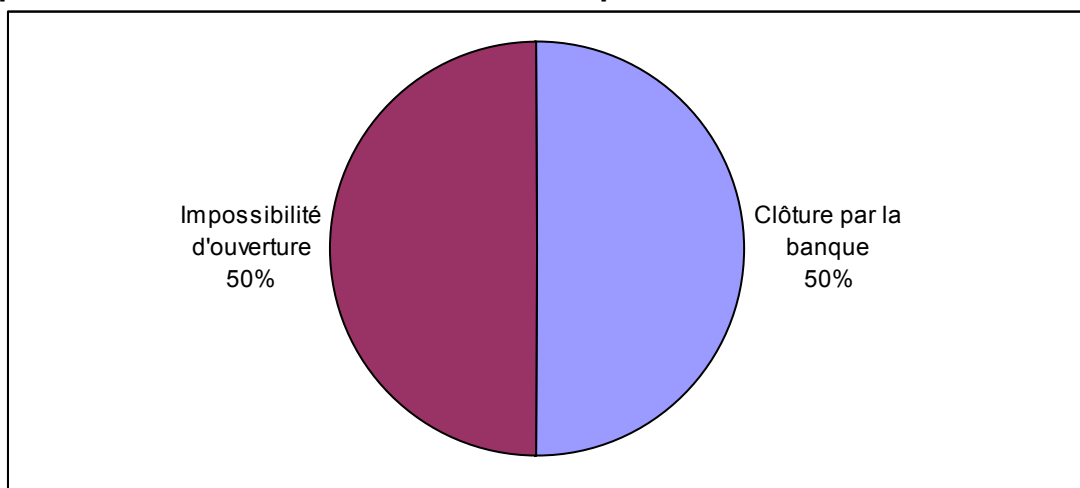
<sup>19</sup> Les données de 2001 proviennent de l'étude menée par Bernard BAYOT, Elaboration d'un service bancaire universel, RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF, 2002, page 22.

Les données relatives à la clôture de comptes suite à un litige ne sont disponibles qu'à partir de 2003. Pour obtenir une estimation des situations de non bancarisation en 2003, 2004 et 2005, il a été tenu compte du nombre d'organismes (C.P.A.S., services sociaux et médiateurs dans le cadre d'un règlement collectif de dettes) ayant connaissance de ce type de situation et capables de le chiffrer. Pour obtenir une vision globale des situations de non bancarisation, ce nombre a été pondéré en tenant compte des organismes ayant rencontré des cas de non bancarisation mais sans en donner de nombre absolu. Ensuite, ce résultat a été extrapolé en tenant compte du taux de réponse à la présente enquête, pour l'élargir à la totalité des C.P.A.S., services sociaux et médiateurs dans le cadre d'un règlement collectif de dettes, au niveau national. Les données relatives à la clôture de comptes suite à un litige ne sont disponibles qu'à partir de 2003.

4°/ Dans son questionnaire d'enquête, le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF demandait de faire la distinction entre les cas des personnes n'ayant jamais possédé de compte bancaire et ceux de clients dont le compte a été clôturé, suite à un litige avec leur établissement de crédit. Il en ressort que le nombre de comptes clôturés pour cause de litige avec les établissements de crédit fait exploser le nombre de cas de non bancarisation : en 2004 et 2005, plus de la moitié des cas de non bancarisation seraient dus à une clôture de compte. Autrement dit, il s'agirait de personnes qui étaient bancarisées mais qui, suite à un litige avec leur établissement de crédit, ont vu leur compte clôturé et se sont dès lors trouvées en situation de non bancarisation.

Les médiateurs en procédure de règlement collectif de dettes fournissent des informations qui corroborent et affinent ces résultats. En effet, deux motifs ressortent lorsqu'on leur demande quelle est la raison de l'absence de compte bancaire des personnes en R.C.D., au cours de la procédure (cfr tableau 7).

**Tableau 7 : Situation bancaire des personnes en R.C.D. au cours de la procédure - Motifs de l'absence de compte**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

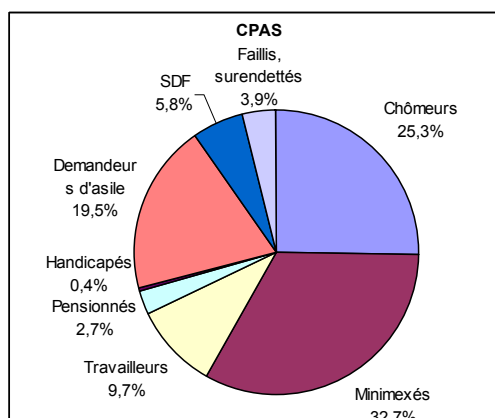
Ainsi, la clôture du compte par la banque constitue le motif principal d'absence de compte (50%), ex aequo avec l'impossibilité d'ouvrir un compte bancaire *durant* la procédure en R.C.D. (50%). Les autres motifs proposés sur le questionnaire d'enquête n'ont présenté aucun cas de figure : décision de la personne en R.C.D. de clôturer son compte en banque ; décision du juge des saisies de clôturer le compte ; décision du médiateur de dettes de clôturer le compte.

## 2.2.2. Profil des personnes non bancarisées

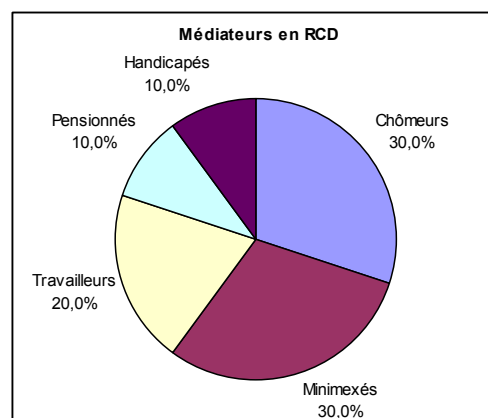
Le profil des personnes non bancarisées a été établi sur la base des éléments suivants : statut socio-professionnel, sexe, âge, nationalité, niveau d'études, niveau de revenus.

Les allocataires des C.P.A.S. et services sociaux, d'une part, et ceux des médiateurs de dettes, d'autre part, ne formant pas nécessairement un groupe aux caractéristiques similaires, le profil a été établi séparément pour les deux types d'organismes.

### Statut socio-professionnel des personnes non bancarisées (tableaux 8 & 9)



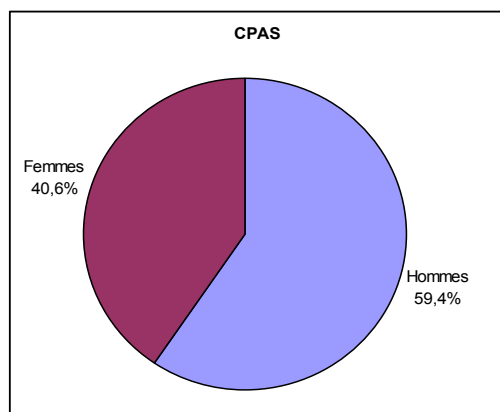
Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF



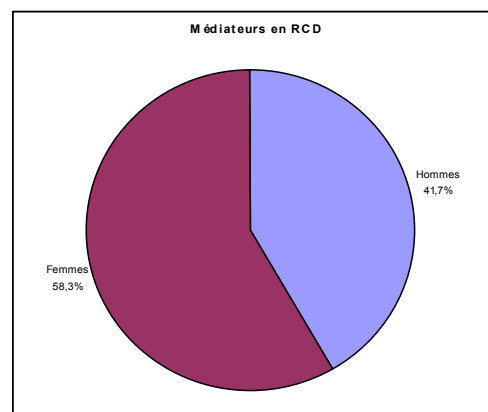
Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Environ 60% des personnes non bancarisées sont des chômeurs ou des minimexés. Plus d'un quart des allocataires non bancarisés des C.P.A.S. sont des demandeurs d'asile (19,5%) ou des sans-abris (5,8%). Selon les médiateurs en RCD, 20% des personnes non bancarisées qu'ils rencontrent sont des travailleurs.

### Sexe des personnes non bancarisées (tableaux 10 & 11)



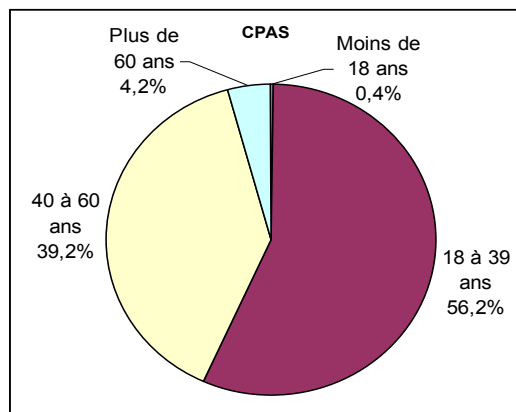
Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF



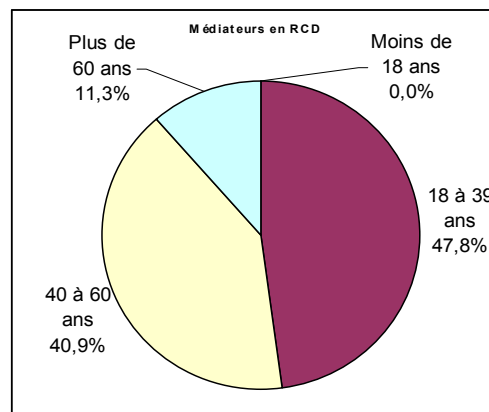
Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Si l'on retrouve davantage d'hommes non bancarisés au niveau des C.P.A.S., la situation s'inverse auprès des médiateurs en R.C.D. de sorte que, globalement, le pourcentage d'hommes et de femmes non bancarisés est similaire.

### Age des personnes non bancarisées (tableaux 12 & 13)



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

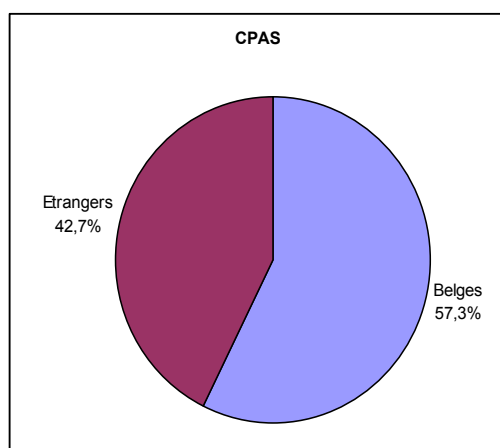


Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

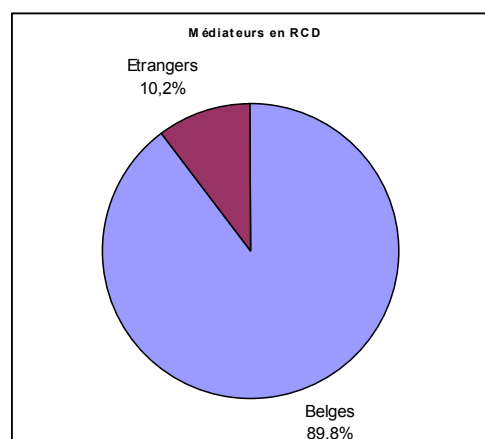
Sans surprise, les personnes non bancarisées se situent majoritairement dans les catégories d'âge allant de 18 à 39 ans et de 40 à 60 ans, soit grosso modo la période de la vie active.

Les personnes de plus de 60 ans ne représentent qu'une minorité des non bancarisés (4,2% auprès des C.P.A.S. et 11,3% auprès des médiateurs en R.C.D.).

### Nationalité des personnes non bancarisées (tableaux 14 & 15)



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

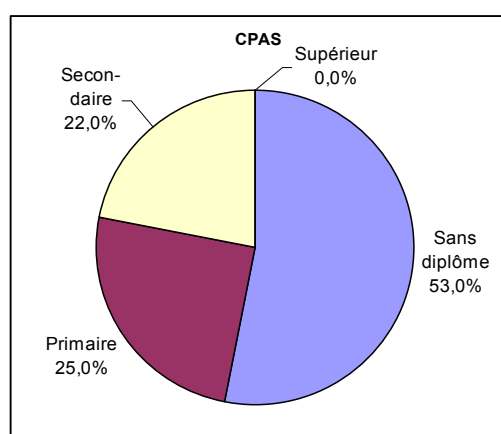


Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

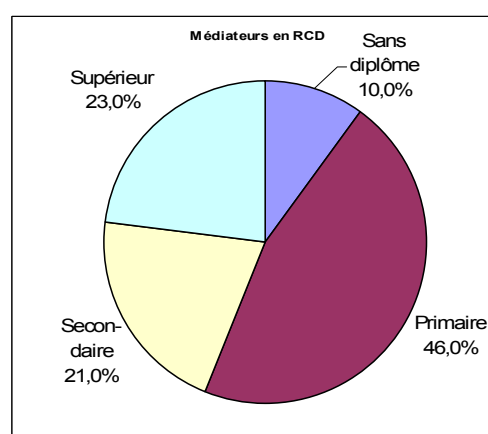
Il est intéressant de noter que sur 10 personnes non bancarisées rencontrées par les C.P.A.S., 4 au moins sont des étrangers. Par contre, les Belges représentent une très large majorité des cas de personnes non bancarisées rencontrés par les médiateurs en R.C.D.



### Niveau d'études des personnes non bancarisées (tableaux 16 et 17)



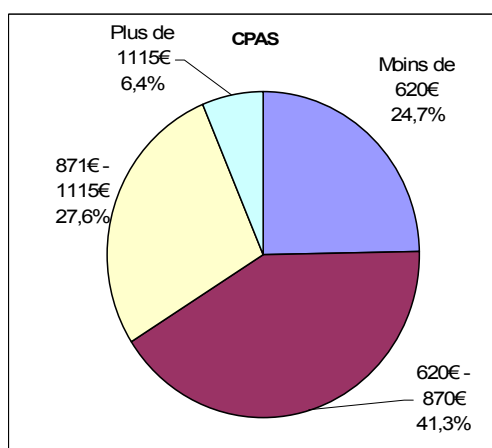
Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF



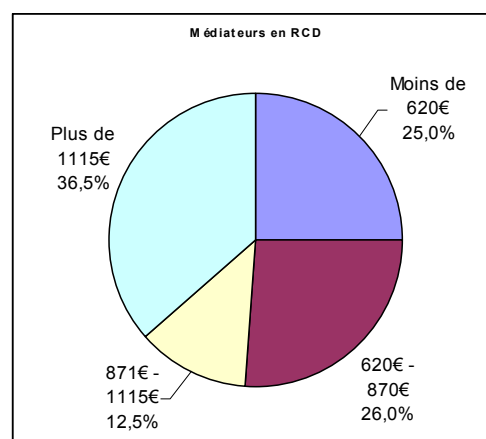
Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Les personnes sans diplôme ou possédant un diplôme d'études primaires représentent plus de 75% des personnes en situation de non bancarisation au sein des C.P.A.S. et 56% de celles rencontrées par les médiateurs en R.C.D.

### Niveau de revenus des personnes non bancarisées (tableaux 18 & 19)



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Deux tiers des personnes non bancarisées rencontrées au sein des C.P.A.S. et un peu plus de la moitié de celles mentionnées par les médiateurs en R.C.D. vivent avec moins de 870 euros par mois. A titre de comparaison, les allocations pour un chef de ménage au chômage depuis plus d'un an s'élèvent à minimum à 860,08 euros par mois. Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, le montant minimum insaisissable se monte à 889 euros par mois. On remarquera, dès lors, que la majorité des personnes non bancarisées perçoivent un revenu inférieur au montant minimum insaisissable.

En résumé, parmi les personnes non bancarisées, on trouve plutôt

- des chômeurs et des minimexés
- des demandeurs d'asile et des sans-abri

- plutôt des Belges
- mais cependant 40% d'étrangers au sein des C.P.A.S.
- des personnes peu ou pas diplômées
- et à faible revenu.

Ce profil est sensiblement similaire à celui qui était ressorti de l'étude menée en 2001 par le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF<sup>20</sup> selon laquelle les personnes en exclusion bancaire étaient principalement des Belges, chômeurs et minimexés, disposant au mieux du certificat d'études primaires et à faible revenus. Les données de cette première étude ne permettaient pas de tirer de conclusions quant à la situation des demandeurs d'asile et des sans-abris.

L'enquête actuelle a permis de mettre en lumière que l'on trouve également, parmi les personnes non bancarisées, des travailleurs et des personnes possédant un diplôme d'études supérieures, en procédure de règlement collectif de dettes. Il est peu probable que ces personnes n'aient jamais possédé de compte bancaire. On peut dès lors supposer que ces personnes sont en situation de non bancarisation pour cause de clôture de leur compte par la banque.

---

<sup>20</sup> Bernard BAYOT, Elaboration d'un service bancaire universel, RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF, 2002, pages 23 à 36.

## 2.3. Service bancaire de base : état des lieux

### 2.3.1. Service bancaire de base : les chiffres

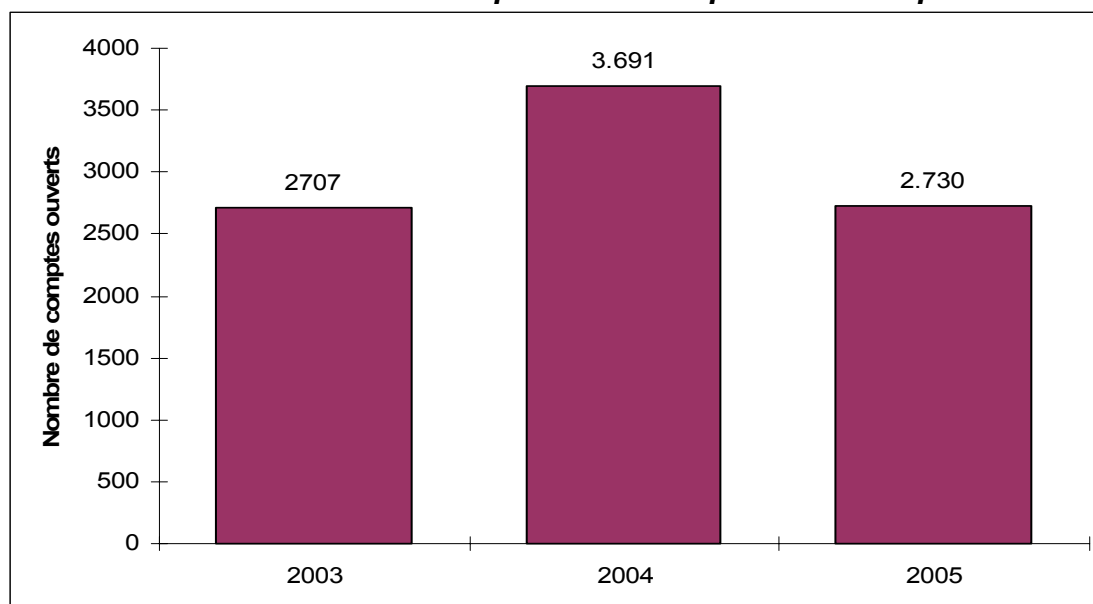
D'une manière générale, il semble que les établissements de crédit aient gardé peu de données statistiques quant aux comptes S.B.B. et que, quand ils ont fait l'exercice, toutes les données ne sont pas nécessairement fiables. En effet, certaines anomalies ont été repérées dans les réponses formulées : ainsi, une banque indique un nombre de fermetures plus élevé que celui des ouvertures pour l'année 2003, soit l'année de la mise en place du service bancaire de base<sup>21</sup>. Il a donc été nécessaire, parfois, de procéder à des vérifications ou à des recoupements pour obtenir les résultats présentés dans cette étude.

Les données relatives au S.B.B. provenant des établissements de crédit ont été utilisées en nombre brut, c'est-à-dire sans faire l'objet d'une extrapolation. En effet, comme mentionné dans la méthodologie, les banques ayant répondu à l'enquête représentent 81.35 % du secteur bancaire belge. Toutes les banques principales en font partie. Il a dès lors été jugé que le panel bancaire pouvait être considéré comme représentatif du secteur dans sa globalité.

#### Ouvertures de comptes S.B.B.

Depuis le lancement du service bancaire de base, le nombre d'ouvertures de comptes S.B.B. est estimé à 9.128.

**Tableau 20 : Ouvertures de comptes S.B.B. auprès des banques**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

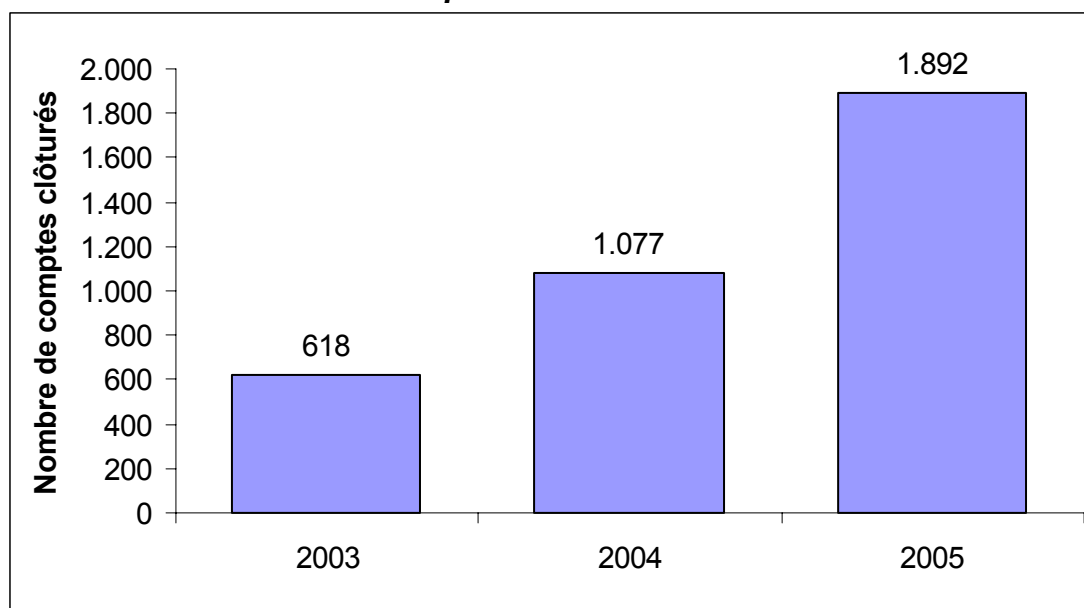
<sup>21</sup> Ces anomalies sont peut-être dues au régime de la Charte des banques, qui était d'application à partir de janvier 1997 : il est possible que certains établissements de crédit aient ouvert des comptes proposant un service de base (comprenant 3 opérations de base) avant l'entrée en vigueur de la loi en septembre 2003.

Le nombre d'ouvertures de comptes S.B.B. a été le plus important durant les deux premières années puisque 2003 et 2004 ont enregistré respectivement 2.707 et 3.691 ouvertures de comptes S.B.B. 2005 marque une diminution par rapport à 2004, avec 2.730 nouveaux S.B.B. ouverts.

### Clôtures de comptes S.B.B.

Le total cumulé des clôtures depuis le lancement du S.B.B. s'élève à 3.587.

**Tableau 21 : Clôtures de comptes S.B.B.**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Le nombre de clôtures de comptes S.B.B. est en croissance constante depuis 2003. Il est en effet passé de 618 en 2003, à 1.077 en 2004 pour atteindre 1.892 en 2005.

Lors du dépouillement des réponses, il est apparu que deux établissements de crédit, dont le nombre de comptes S.B.B. ouverts est certes réduit, n'ont enregistré aucune clôture de compte S.B.B., ni à la demande du titulaire du compte ni à l'instigation de la banque.

Il est également apparu que plus de deux tiers des clôtures de comptes S.B.B. provenaient d'un même établissement de crédit.

La plupart des banques n'enregistrent pas le motif de la clôture du compte S.B.B. dans leurs fichiers. S'il est difficile de chiffrer les raisons qui motivent la fermeture d'un S.B.B., il est cependant possible de les mentionner :

- Clôture du compte par le bénéficiaire du S.B.B.
- Clôture automatique des comptes inactifs par l'établissement de crédit
- Ouverture d'un compte à vue classique par le bénéficiaire du S.B.B.
- Comptes dont le solde créditeur cumulé est supérieur à 2.500 euros

- Bénéficiaire devenu débiteur.

La clôture du compte par le bénéficiaire est la raison majoritairement invoquée par les établissements de crédit. La question qui se pose alors est de savoir pourquoi le bénéficiaire du S.B.B. demande la fermeture de son compte. On peut supposer qu'il a ouvert un compte à vue et n'en a donc plus d'usage (supposition appuyée par le deuxième et le troisième motif de clôture, à savoir la clôture automatique des comptes inactifs et l'ouverture d'un compte à vue classique par le bénéficiaire du S.B.B.). Dans ce cas, le S.B.B. serait un compte de transition, utilisé par le bénéficiaire le temps de se relancer financièrement.

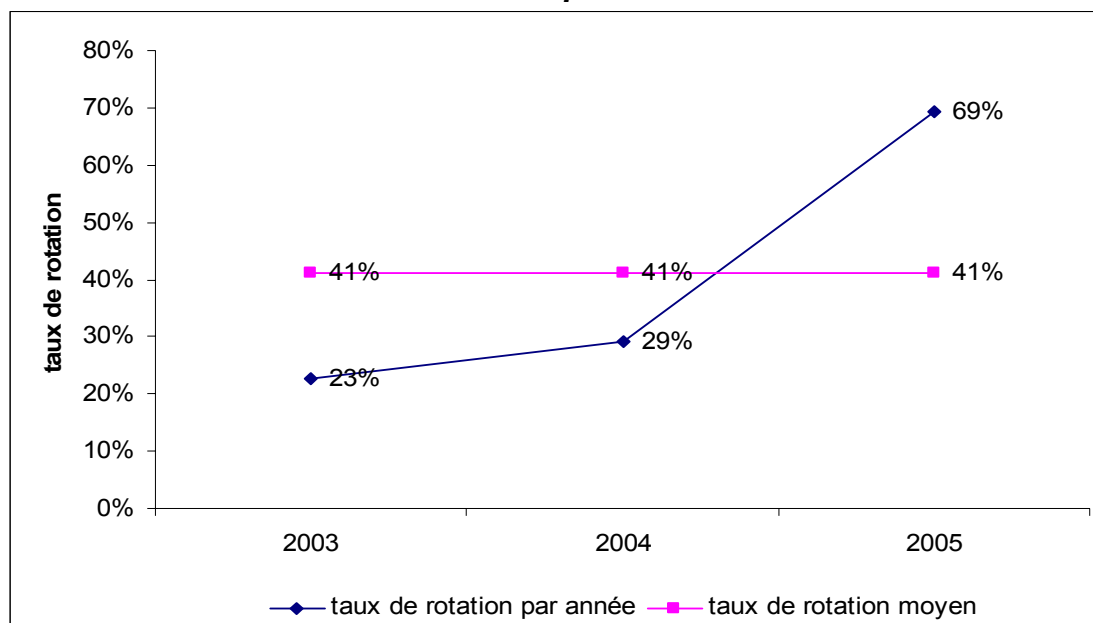
Cependant, le dernier motif invoqué, 'bénéficiaire devenu débiteur' tend à indiquer que le compte S.B.B. est clôturé s'il passe en négatif. On peut néanmoins se demander ce qu'il advient du titulaire du compte en question : le risque de (re)tomber dans une situation de non bancarisation existe bel et bien.

### Rotation des comptes S.B.B.

Si l'on considère que 9.128 comptes S.B.B. ont été ouverts depuis 2003, d'une part, et que 3.587 d'entre eux ont été clôturés sur la même période, d'autre part, il en ressort qu'il existe 5.541 comptes S.B.B. effectifs à ce jour.

Le total cumulé des clôtures depuis le lancement du S.B.B. est estimé à 3.587, soit 41% du nombre de comptes S.B.B. ouverts sur la même période.

**Tableau 22 : taux de rotation de comptes S.B.B.**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Ce taux est en augmentation constante depuis 2003. Il est, en effet, logique que le nombre de comptes clôturés soit relativement faible en 2003, année du

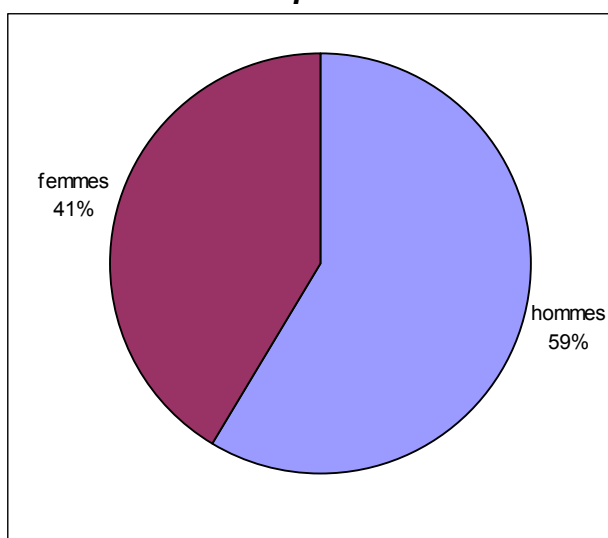
lancement du service bancaire de base. En 2005, par contre, le nombre d'ouvertures diminue par rapport à l'année antérieure alors que le nombre de fermetures de comptes est largement supérieur à celui des années précédentes. Le taux de rotation atteint dès lors 69%.

Ce taux tend à confirmer l'hypothèse formulée plus haut, selon laquelle le service bancaire de base sert de tremplin et permet à ses bénéficiaires de (re)mettre le pied à l'étrier du monde financier avant de 'régulariser' leur situation financière par l'ouverture d'un compte à vue classique. On ne peut toutefois pas exclure que ces personnes n'ouvrent pas plutôt un compte aide sociale Dexia via leur C.P.A.S.

### 2.3.2. Profil des titulaires d'un compte S.B.B.

Le profil des titulaires d'un compte S.B.B. est établi sur la base des éléments dont disposent les établissements de crédit à l'ouverture du compte, à savoir le sexe, la nationalité et l'âge du client.

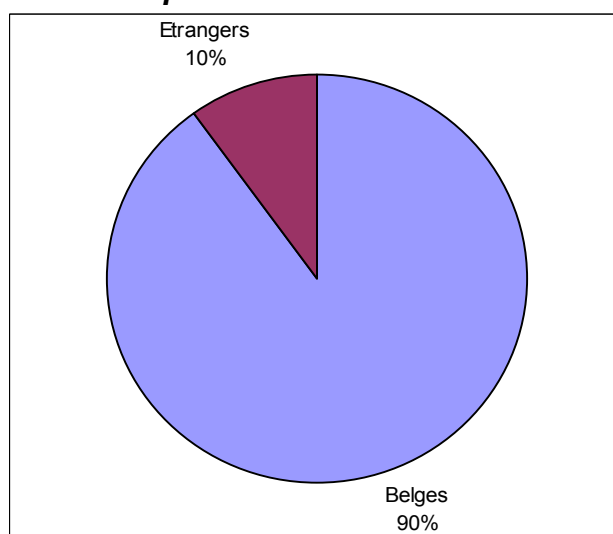
**Tableau 23 : répartition par sexe des titulaires d'un compte S.B.B.**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

On remarque une légère prédominance des hommes au niveau des bénéficiaires d'un compte S.B.B. Ils représentent en effet 59% des titulaires de ce type de comptes. A noter que l'analyse des données, lors du dépouillement de l'enquête, a démontré que cette répartition hommes/femmes est stable depuis le lancement du service bancaire de base (58,7% d'hommes en 2003, 59,6% en 2004 et 57,4% en 2005).

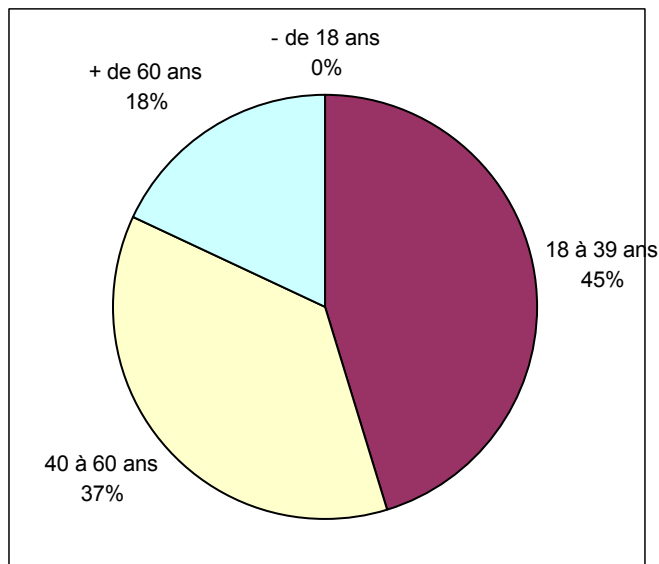
**Tableau 24 : nationalité des titulaires d'un compte S.B.B.**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

La très large majorité (90%) des titulaires d'un compte S.B.B. est de nationalité belge.

**Tableau 25 : répartition par âge des titulaires d'un compte S.B.B.**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Les titulaires d'un compte S.B.B. se situent majoritairement dans les catégories d'âge correspondant à la période de la vie active. Notons toutefois un pourcentage relativement élevé de personnes de plus de 60 ans disposant d'un tel compte (18% soit près d'un client S.B.B. sur cinq).

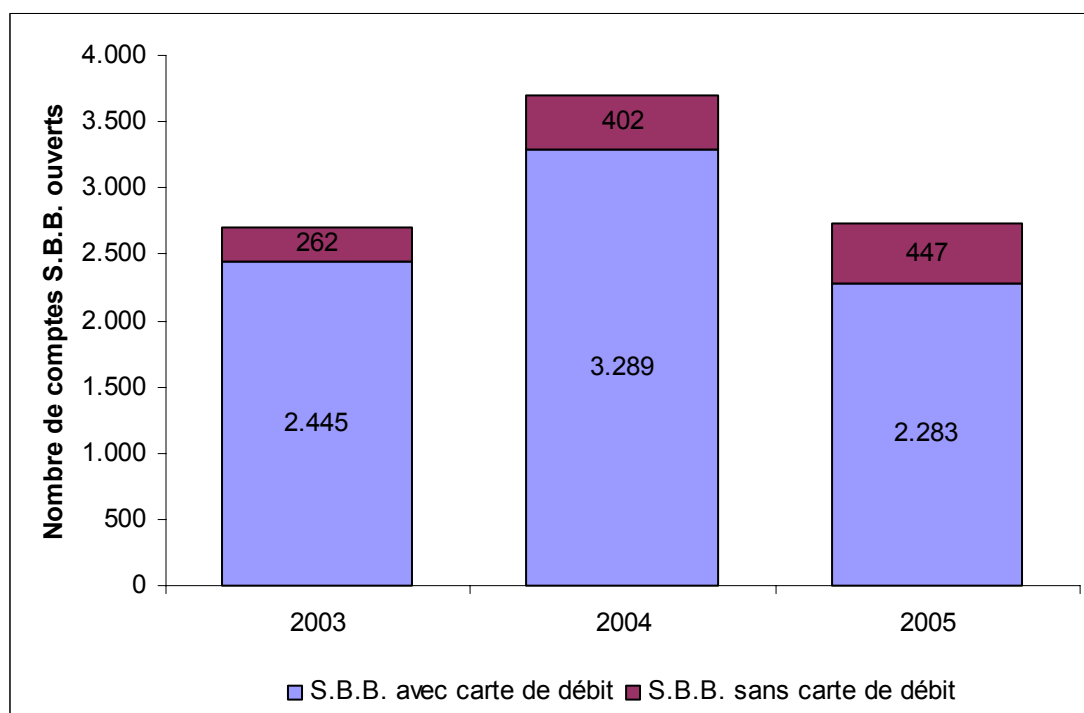


### 2. 3.3. Offre du SBB par les établissements de crédit

Toutes les banques retenues dans le cadre de la présente enquête satisfont à l'obligation légale d'offrir un service bancaire de base à leurs clients.

Le coût annuel forfaitaire pour le bénéficiaire du S.B.B. s'élève généralement à 12 euros, ce qui correspond au forfait maximal prévu par la loi sur le service bancaire de base. Deux banques proposent ces services pour un montant de 8,68 euros, ou de 6 euros. Enfin, certaines banques offrent les comptes courants gratuitement.

**Tableau 26 : Offre de S.B.B. avec ou sans carte de débit**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Une large majorité de comptes S.B.B. est proposée 'avec carte de débit' (93%). A noter que cela correspond à l'offre au sein des banques les plus importantes de Belgique. Les comptes S.B.B. sans carte de débit représentent seulement 7% du marché SBB et se retrouvent principalement auprès des banques de plus petite taille.

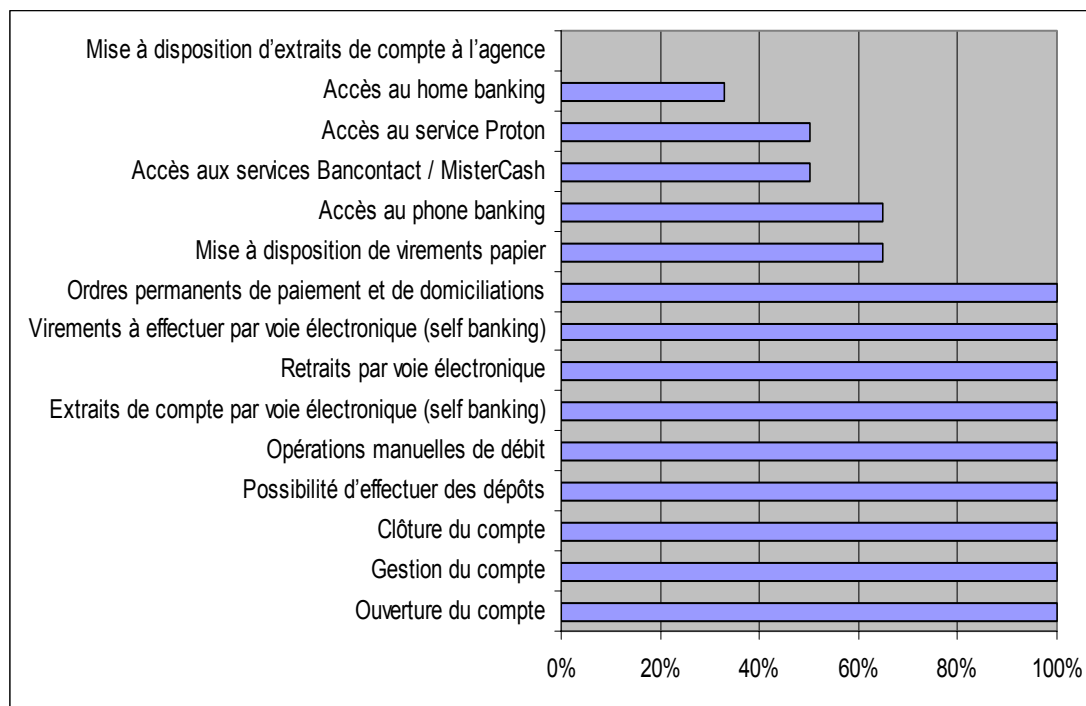
Parmi les clôtures de compte, 95% proviennent des banques offrant un S.B.B. avec carte de débit et 5% des établissements offrant un S.B.B. sans carte de débit : des pourcentages similaires à ceux de l'offre.

Force est de constater que l'offre de services de la part des établissements de crédit dans le cadre d'un S.B.B. est très comparable (cfr. tableau 27).

Ainsi, dans le cas d'un S.B.B. avec carte de débit, toutes les banques offrent l'ouverture, la gestion et la clôture du compte.

En outre, elles proposent toutes les facilités électroniques telles que la possibilité d'obtenir des extraits de compte, d'effectuer des virements ou de retirer de l'argent ou encore d'exécuter des ordres permanents de paiement et des domiciliations.

**Tableau 27 : Services offerts dans le cadre d'un S.B.B. avec carte de débit**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

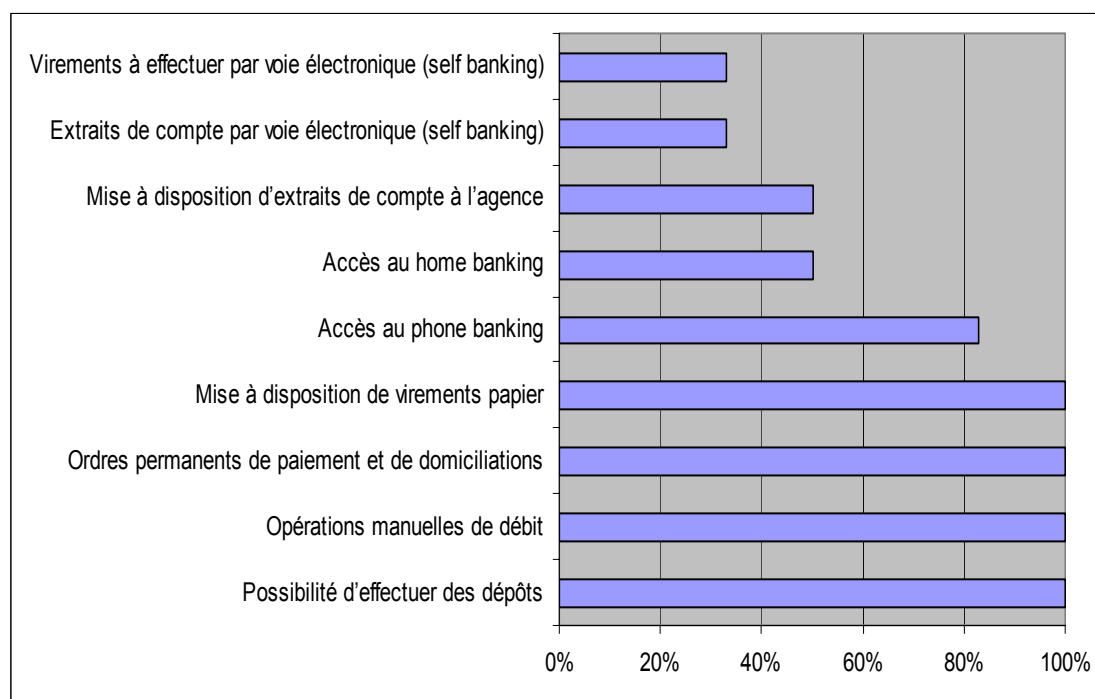
A cela s'ajoutent les opérations manuelles de dépôts et de débit. Celles-ci sont cependant généralement limitées à 36 opérations. Au-delà de cette limite, toute opération supplémentaire se voit appliquer un surcoût variant de 0,20 euro à 0,50 euro.

Il arrive également que certains services soient proposés contre un forfait : tel peut être le cas pour les services Proton ou home banking.

Les services Bancontact / Mister Cash sont mis à disposition par la moitié des établissements de crédit.

Quant à la possibilité de retirer des extraits de compte à l'agence, elle n'est plus offerte par aucun établissement de crédit en cas de mise à disposition d'une carte de débit.

**Tableau 28 : Services offerts dans le cadre d'un S.B.B. sans carte de débit**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Dans le cas d'un S.B.B. sans carte de débit, toutes les banques offrent également l'ouverture, la gestion et la clôture du compte.

De même, les opérations manuelles de débit ou de dépôt sont bien sûr proposées par tous les établissements de crédit également. Les retraits au guichet sont cependant limités à 72 par an. Ensuite, les opérations supplémentaires entraînent un surcoût de 0,20 euro.

En ce qui concerne les services électroniques, tous les établissements de crédit offrent la possibilité d'exécuter des ordres permanents de paiement et des domiciliations. Par contre, les autres services électroniques sont, logiquement, limités (seules deux banques les proposent dans le cadre d'un S.B.B. sans carte de débit). Ils sont plutôt remplacés par des services tels que le home banking ou le phone banking.

L'analyse de l'offre du service bancaire de base par les établissements de crédit nous amène à exprimer les observations suivantes.

Les dispositions légales relatives au S.B.B. sont bien respectées par les établissements de crédit puisqu'elles offrent toutes la mise à disposition de virements par voie électronique ou sous forme 'papier' selon que le S.B.B. soit proposé avec ou sans carte de débit. Il en va de même pour les retraits qui peuvent se faire par voie électronique ou via des opérations manuelles de débit.

En ce qui concerne la mise à disposition des extraits de compte, notons un bémol au niveau du compte S.B.B. sans carte de débit : dans ce cas, on

observe effectivement que toutes les banques n'offrent pas automatiquement ce service de base : en effet, lorsque l'on additionne le pourcentage de banques offrant la mise à disposition d'extraits de compte à l'agence (50%) et le pourcentage de banques proposant les extraits de compte par voie électronique (33%), le total ne s'élève qu'à 83%. Lors du dépouillement des réponses, il est en effet apparu que certains établissements de crédit n'offrent pas ce service.

Sous cette réserve, l'offre des opérations de base est bien suivie et respectée par les banques.

Par ailleurs, en réduisant les accès au guichet et en promouvant l'utilisation des services électroniques, les banques limitent les coûts de gestion des comptes S.B.B. Ce faisant, elles réduisent aussi la possibilité de disposer de tous les services bancaires sans carte de débit. Cela peut poser problème à certains clients (analphabètes, handicapés, personnes âgées ou rencontrant des difficultés face à l'automatisation des services bancaires par exemple), qui ont besoin de s'adresser à un employé au guichet pour leurs opérations, mêmes courantes.

Enfin, une association répondant à l'enquête a fait part de cas où les agences bancaires exigent un nombre annuel minimum d'opérations pour maintenir le compte, ce qui est contraire à la loi. Ce qui peut poser problème à quelques personnes telles que les détenus par exemple. Notons que ce cas est cependant inconnu de l'Ombudsman.

### **2.3.4. Alternatives au S.B.B.**

Pour être complète, cette étude se doit d'analyser les alternatives au service bancaire de base.

#### ***Compte à vue gratuit***

Comme mentionné au point précédent (2.3.3.), certaines banques proposent les opérations du service bancaire de base pour un coût inférieur à 12 euros.

Par ailleurs, une banque propose un compte courant gratuit à ses clients. Dans ce cas, ces derniers profitent de services au minimum semblables à ceux offerts par le S.B.B mais sans coût. Cette solution semble évidemment plus intéressante que le S.B.B.

Or, l'ouverture d'un compte gratuit est généralement subordonnée à l'ouverture d'un compte d'épargne ou à toute autre forme d'investissement. Pour les personnes non bancarisées qui se trouvent en situation de précarité sociale et financière, l'impossibilité de déposer la moindre épargne dans ces banques ne leur permet pas d'en devenir client. En d'autres termes, les comptes à vue gratuits ne constituent pas une alternative au S.B.B.

#### ***Comptes à vue classiques***

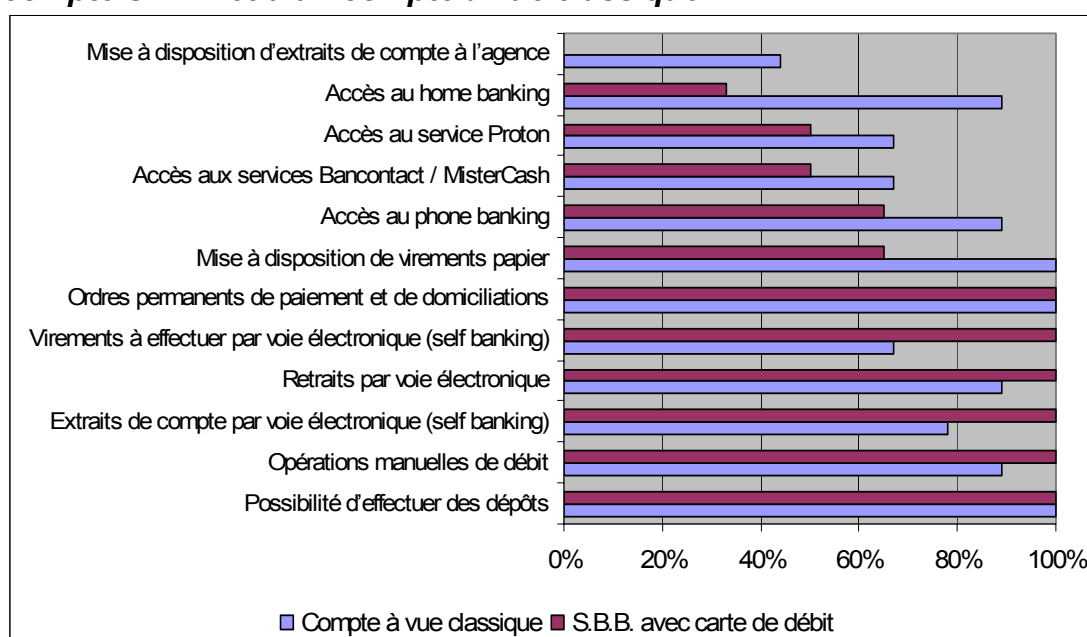
Nous avons analysé la meilleure offre de compte à vue proposée par chaque établissement de crédit, en dehors du service bancaire de base. Généralement, il s'agit du compte à vue classique, à l'exception du package gratuit pour les moins de 25 ans.

Ces comptes à vue classiques sont généralement proposés à un tarif variant de 15 euros à 20 euros. Seule une banque dispose d'un tarif inférieur à la moyenne, avec un compte à vue à 8.68 euros.

Rappelons que le S.B.B. est offert pour un tarif allant de 6 euros à 12 euros. A une exception près, il s'avère donc moins cher qu'un compte à vue traditionnel.

Le tableau 29 compare les services proposés pour un compte S.B.B. et pour un compte à vue classique. Cette comparaison se base sur l'offre avec carte de débit car elle représente la majorité du marché.

**Tableau 29 : Comparaison entre les services offerts dans le cadre d'un compte S.B.B. et d'un compte à vue classique**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

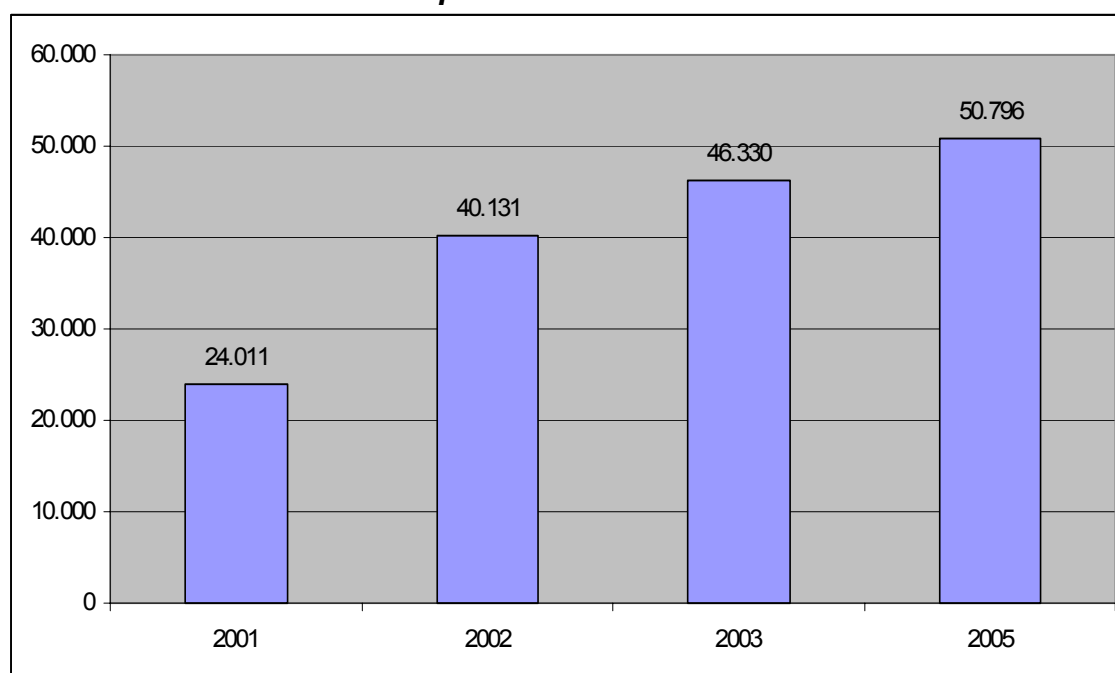
Le compte S.B.B. encourage au maximum les opérations par voie électronique. Quant aux comptes courants classiques, ils offrent davantage de services 'de confort' tels que le phone banking, le home banking, Bancontact / Mister Cash, Proton ou encore des services plus coûteux pour les agences tels que la mise à disposition de virements papier et la mise à disposition d'extraits de compte à l'agence (qui demandent un traitement par le personnel de la banque et engendrent dès lors un coût supplémentaire sur l'opération).

La moitié des établissements de crédit interrogés pense que certaines personnes qui auraient pu bénéficier du S.B.B. auprès de leur établissement ont choisi d'ouvrir un compte à vue classique plutôt qu'un compte S.B.B. Ainsi, le service bancaire de base joue probablement un rôle préventif dans la lutte contre la non bancarisation : l'existence même du S.B.B. incite les banques à adapter leur politique commerciale en offrant un compte à vue classique.

### **Compte aide sociale de Dexia**

Le compte aide sociale de Dexia existe depuis janvier 2000, soit 3 ans et demi avant le lancement du service bancaire de base. Il a connu un grand succès puisqu'un an plus tard 24.011 comptes avaient été ouverts. Ensuite, il a connu une croissance constante pour atteindre plus de 50.000 comptes existants fin 2005 (cfr. tableau 30).

**Tableau 30 : Nombre de comptes aide sociale existants chez Dexia**



Source : banque DEXIA

Ce compte ne s'adresse pas directement aux particuliers mais est mis à leur disposition via les C.P.A.S.

Il répond aux besoins spécifiques des bénéficiaires d'une aide sociale auprès des C.P.A.S. :

- Ce compte est gratuit pour le particulier, qui en bénéficie via la C.P.A.S.
- Il offre des services plus larges que ceux du S.B.B., puisqu'en plus des retraits par voie électronique, il propose également d'office Bancontact/Mister Cash et Proton.
- L'ouverture de ce compte n'est pas conditionnée à l'absence d'autres comptes à vue.
- Une avance de 20 euros maximum est accordée, sans intérêts débiteurs.
- La banque s'interdit toute compensation ou saisie des sommes que le particulier lui devrait par des sommes portées en compte.
- Les CPAS peuvent accompagner le bénéficiaire dans la gestion du compte.

Ce compte constitue un bon outil de lutte contre l'exclusion bancaire grâce à sa gratuité pour le bénéficiaire, à l'absence de saisie / compensation en

faveur de la banque et à l'accompagnement. Toutefois, il est conditionné à la perception d'une aide sociale par son titulaire. Il ne s'adresse, dès lors, pas à l'entièreté des personnes en situation de non bancarisation.



## **2.4. Relations entre les clients et les établissements de crédit**

### **2.4.1. Publicité relative au S.B.B.**

L'effort de publicité des établissements de crédit à l'égard du S.B.B. laisse à désirer. En effet, seules 60% des banques offrant le S.B.B. et ayant répondu à l'enquête annoncent avoir mis en œuvre des moyens de publicité quant à ce type de compte.

En outre, ces moyens de publicité se limitent en général à la mention des tarifs et services compris dans le S.B.B. sur la liste où figure la tarification des principales opérations bancaires de l'établissement.

Seule une banque prétend fournir à sa clientèle des informations spécifiques relatives au S.B.B. sous forme d'une brochure disponible dans les agences de l'établissement. Toutefois, les enquêteurs ont sondé quelques agences et n'ont trouvé aucune de ces brochures.

Les agences bancaires ne constituent pas nécessairement la meilleure source de renseignements relative au S.B.B. Les C.P.A.S., par contre, constituent un bon relais d'information pour les bénéficiaires potentiels du S.B.B.

Ainsi, un C.P.A.S. interrogé dans le cadre de la présente enquête nous a fait savoir que, lorsqu'il rencontre des personnes confrontées à des difficultés pour disposer d'un compte en banque et/ou pour effectuer des opérations bancaires de base, l'intervention de ses services se limite simplement à (re)donner une information pratique aux personnes concernées en les invitant à se présenter à nouveau dans un organisme bancaire munies éventuellement d'une brochure sur le service bancaire de base.

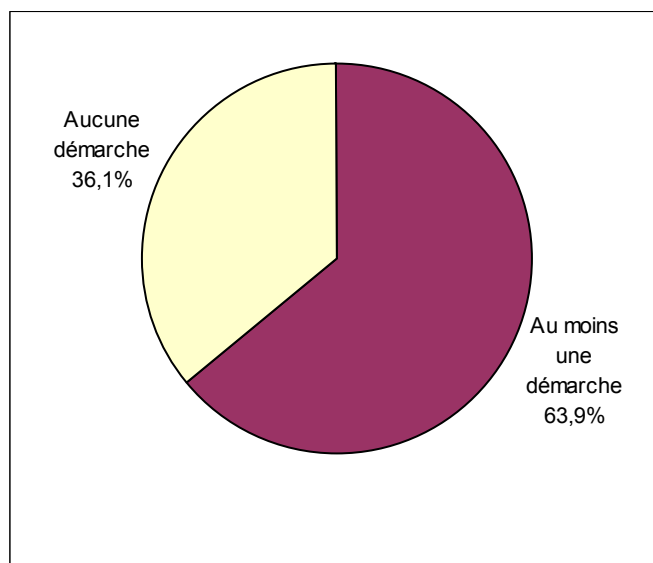
A contrario, d'autres C.P.A.S. ne sont pas au courant de l'existence du S.B.B. mais utilisent quotidiennement le compte aide sociale de Dexia et ont donc acquis le réflexe de le proposer aux clients qui pourraient en bénéficier.

Il semble donc qu'il ne serait pas inutile de prôner l'affichage de l'information dans toutes les agences bancaires. Par ailleurs, des efforts de publicité relative au S.B.B. pourraient être étendus davantage encore au niveau des acteurs sociaux et des pouvoirs publics.

### 2.4.2. Démarches en vue de l'obtention d'un compte S.B.B.

Lorsque l'on demande aux C.P.A.S. si leurs clients non bancarisés ont entamé des démarches pour l'obtention d'un S.B.B., il apparaît que près de deux tiers des personnes ne disposant d'aucun compte bancaire ont mené au moins une action pour devenir titulaire d'un S.B.B. (cfr. tableau 31) : demande d'information auprès de l'agence bancaire, prise de rendez-vous, etc. Cela ne signifie pas pour autant que le compte S.B.B. a été ouvert.

**Tableau 31 : Démarches en vue de l'obtention d'un S.B.B. selon les CPAS**

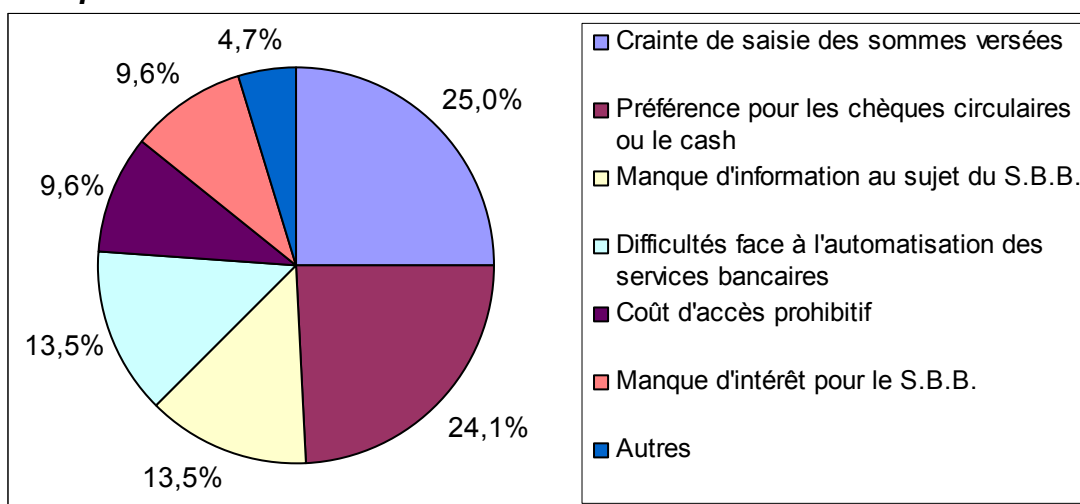


Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Parmi ces personnes, certaines ont rencontré des difficultés pour obtenir des informations au sujet du S.B.B. auprès d'un établissement de crédit : dans 6 cas sur 10, la difficulté rencontrée se situe, selon les C.P.A.S., au niveau d'un accueil décourageant de la part du personnel des agences bancaires. Dans les 4 cas sur 10 restant, le personnel manquait, semblait-il, de connaissances au niveau du S.B.B.

Selon le tableau 31, un peu plus d'un tiers des personnes non bancarisées n'a pas tenté d'obtenir un S.B.B. Il convient dès lors de se pencher sur les motifs de l'absence de démarche en vue de l'obtention d'un compte S.B.B. (cfr. tableau 32).

**Tableau 32 : motifs de l'absence de démarche en vue de l'obtention d'un compte S.B.B.**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Dans 25% des cas, la personne craint de voir l'intégralité des sommes versées au crédit du compte S.B.B. faire l'objet de saisie ou est déjà titulaire d'un compte en banque qu'elle n'utilise cependant pas par crainte de saisie/compensation des sommes portées en compte.

Dans 24% des cas, la personne a marqué une préférence pour les chèques circulaires ou les paiements en cash. On peut supposer qu'il s'agit, pour certains, d'une préférence pour l'argent liquide par crainte de saisie ou pour cause de difficultés face à l'automatisation des services bancaires.

Les difficultés face à l'automatisation des services bancaires représentent, par ailleurs, 13,5% des motifs d'absence de démarche en vue de l'obtention d'un compte S.B.B.

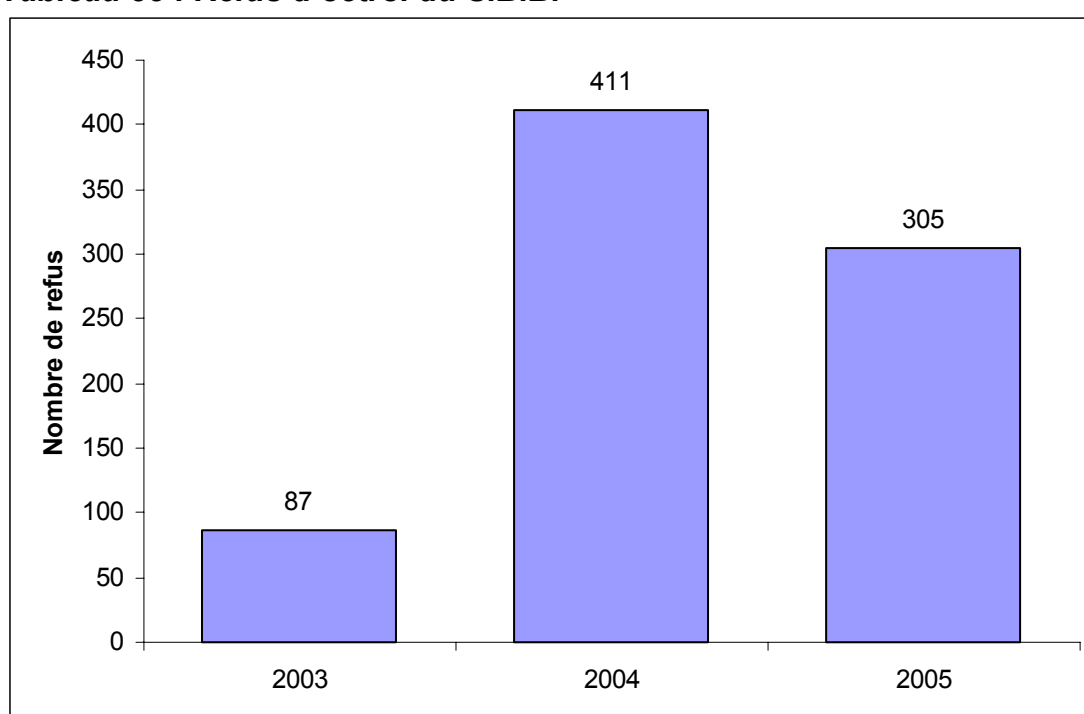
Il est également intéressant de noter que le manque d'information au sujet du S.B.B. constitue 13,5% des cas d'absence de démarche. Ceci corrobore nos propos, au point 2.4.1., selon lesquels des efforts de publicité en faveur du S.B.B. pourraient utilement être menés par les banques, les acteurs sociaux et les pouvoirs publics.

### 2.4.3. Refus d'octroi du S.B.B. par les établissements de crédit

Selon l'enquête, seules les quatre principales banques du pays annoncent avoir déjà refusé l'octroi de comptes S.B.B. Cela s'explique, du moins partiellement, par le fait que ce sont les banques les plus sollicitées pour l'ouverture d'un compte S.B.B.

A ce jour, le nombre de refus est estimé à 803, soit 8,8% par rapport au nombre de comptes ouverts (cfr. tableau 33). Ces chiffres nous ont été communiqués par l'Ombudsman du service de médiation Banques - Crédit - Placements, à qui les établissements de crédit sont dans l'obligation de signaler les cas de refus d'octroi du S.B.B.

**Tableau 33 : Refus d'octroi du S.B.B.**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

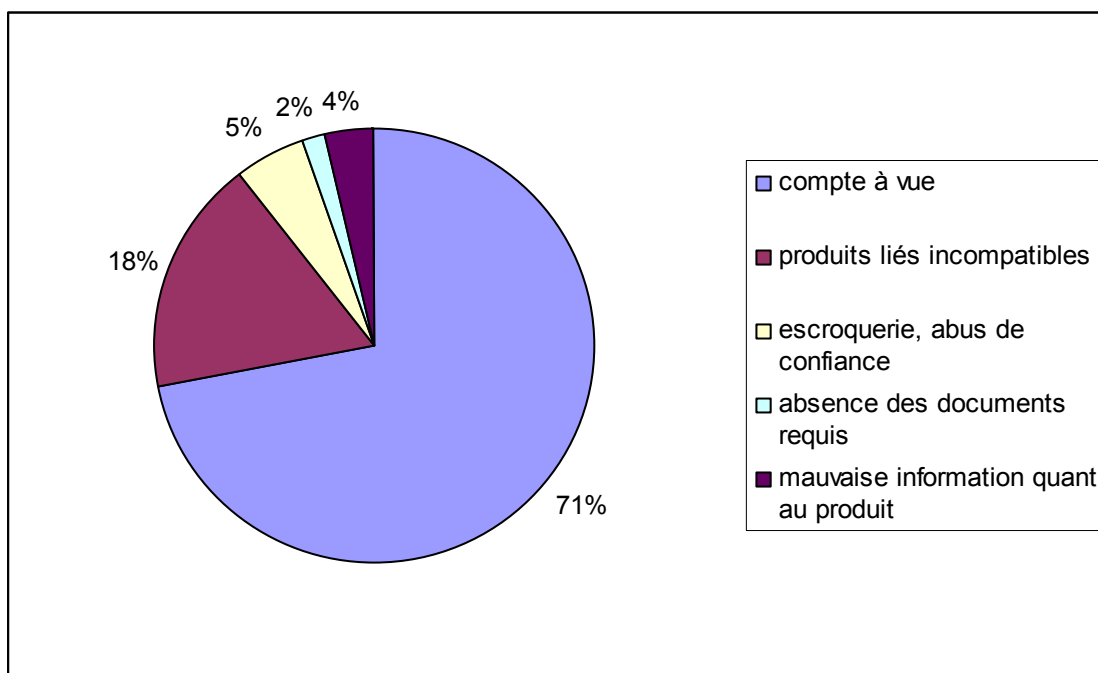
Or, l'enquête a fait apparaître que les statistiques données par les établissements de crédit sur le nombre et les motifs de refus d'ouverture d'un S.B.B. sont imprécises.

En effet, il est intéressant de noter que, pour ces mêmes périodes, les banques ayant répondu à l'enquête (et qui représentaient 81,35% du marché) nous ont fait part d'un total de 157 refus, au lieu de 803.

D'autre part, une banque importante n'enregistre pas les motifs de refus d'octroi du S.B.B.

Lorsque les établissements de crédit sont en mesure de transmettre leurs statistiques, les refus d'ouverture d'un S.B.B. sont motivés par l'existence d'un compte à vue (71%), de produit(s) lié(s) incompatible(s) dans le chef du demandeur (18%) ou l'absence de documents d'identité probants (2%) (cfr. tableau 34).

**Tableau 34 : Motifs de refus d'octroi du S.B.B., selon les établissements de crédit**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Ces résultats appellent quelques réflexions :

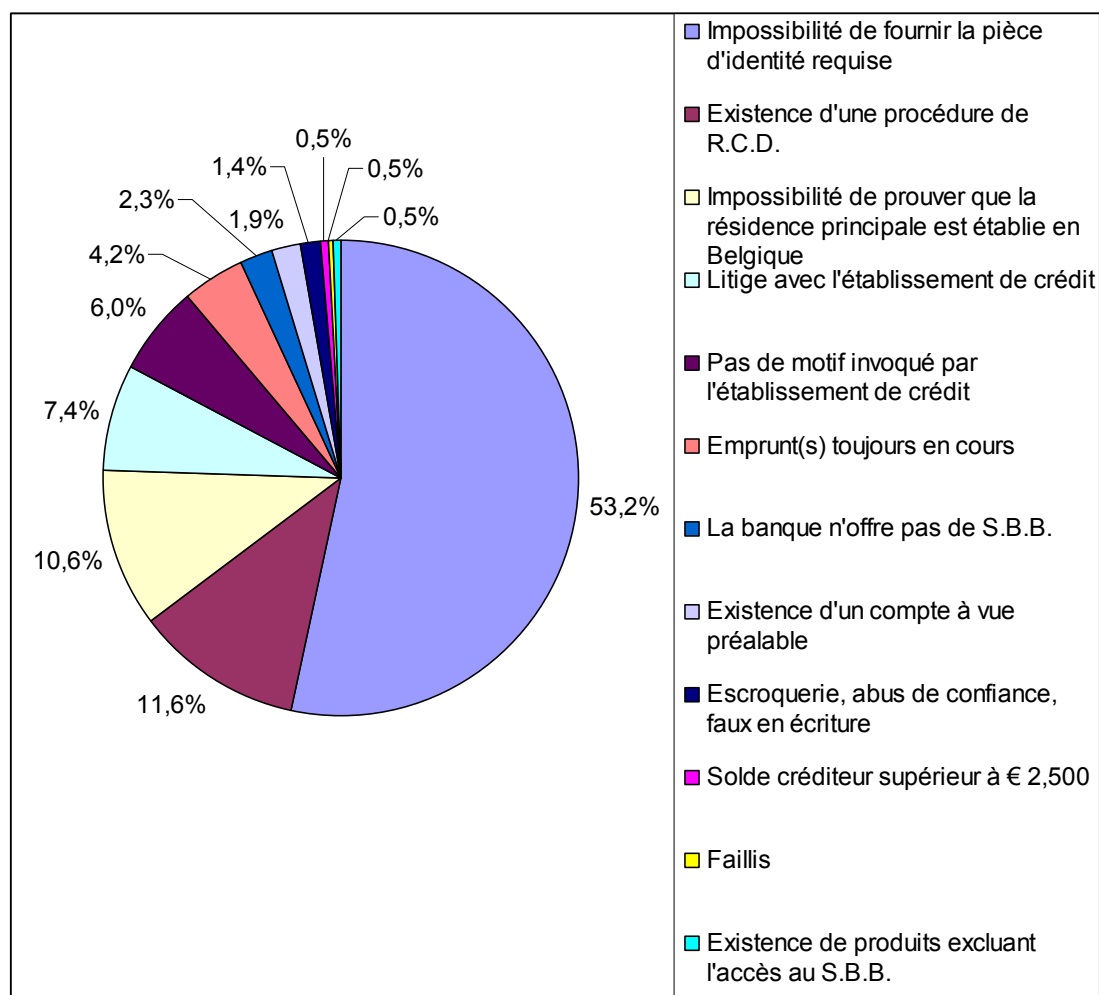
- 1°/ sur l'existence d'un compte à vue : la loi relative au S.B.B. stipule, en effet, que le consommateur qui demande un S.B.B. ne peut déjà bénéficier d'un S.B.B., d'un compte à vue ;
- 2°/ sur les produits liés incompatibles : la loi relative au S.B.B. stipule, en outre, que le consommateur qui demande un S.B.B. ne peut déjà bénéficier de produits liés auprès d'un établissement de crédit. Toutefois, il n'existe aucune définition légale de cette notion.

Ceux-ci consistent le plus souvent en l'existence de crédit(s) en cours, au sein de l'établissement bancaire sollicité ou ailleurs. Un cas seulement a été rapporté par les banques d'un refus d'octroi du S.B.B. pour cause d'un montant d'épargne supérieur à 2.500 euros. Aucun cas de refus d'octroi pour existence de produits liés tels que comptes à terme, comptes titres, fonds de placements n'a par contre été signalé.

- 3°/ d'une manière générale, les résultats obtenus auprès des établissements de crédit diffèrent largement de ceux obtenus auprès des acteurs sociaux.

En effet, le tableau 35 illustre que, selon les C.P.A.S., services sociaux et médiateurs de dettes, ces refus sont motivés par l'absence de documents d'identité probants (53%), l'existence d'une procédure en règlement collectif de dettes (11%) ou l'existence d'un compte à vue (2%).

**Tableau 35 : Motifs de refus d'octroi du S.B.B., selon les C.P.A.S. et les médiateurs en R.C.D.**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Selon les C.P.A.S. et les médiateurs en R.C.D., l'impossibilité de fournir la pièce d'identité requise constitue la cause principale du refus d'octroi du S.B.B. (53,2%). En outre, si l'on y ajoute les 10,6% de refus pour cause d'impossibilité de prouver que la résidence principale est établie en Belgique, 63,8% des cas de refus, soit près de deux tiers, sont liés à un problème de documents d'identité.

Les C.P.A.S. rencontrent sans doute davantage de sans-papiers que les établissements de crédit, ce qui pourrait expliquer la différence entre les résultats des uns et des autres à ce niveau.

A l'inverse, l'existence préalable d'un compte à vue rassemble 1,9% seulement des cas de refus d'octroi d'un S.B.B. selon les C.P.A.S. et les médiateurs en R.C.D., contre 71% selon les établissements de crédit. Or,

certain motifs de refus mentionnés par les C.P.A.S. impliquent l'existence d'un compte à vue : litiges avec l'établissement de crédit (7,4%) et emprunts en cours au sein de l'établissement de crédit (4,2%). Dans ce cas, le pourcentage de refus pour cause d'existence préalable d'un compte à vue s'élève à 13.5% selon les acteurs sociaux.

Par contre, les différences de résultats dans les autres motifs de refus entre les services sociaux et les établissements de crédit sont peu compréhensibles.

Par ailleurs, l'existence d'une procédure de R.C.D. représenterait, selon les C.P.A.S. et les médiateurs en R.C.D. un peu plus d'un refus sur 10 (11,6%). Or, légalement, rien ne le justifie.

Si l'on y ajoute les refus d'octroi de S.B.B. pour cause d'emprunt(s) toujours en cours (4,2%) ou le refus à des ex-faillis (0,5%), il s'avère que 16,3% des cas de refus sont liés à la situation financière précaire du demandeur de compte S.B.B.

## 2.5. S.B.B. et surendettement

Il ressort des résultats de l'enquête que le surendettement est en augmentation dans notre pays. En effet, le nombre de personnes en règlement collectif de dettes (R.C.D.) croît constamment (cfr. Point 2.5.1.) ; la crainte de saisie engendre le maintien en situation de non bancarisation de certaines personnes ou crée une situation similaire d'exclusion financière lorsqu'un titulaire d'un compte, qu'il s'agisse d'un compte classique ou S.B.B., ne l'utilise plus de facto par crainte de voir les sommes portées en compte faire l'objet de saisies ou d'une compensation de la part de l'établissement de crédit.

Ces observations sont, par ailleurs, corroborées par les informations récentes :

Selon la 'brochure statistiques 2005' publiée annuellement par la centrale des crédits, un service de la banque nationale, le nombre de dossiers de règlement collectifs de dettes est à la hausse depuis 2001, c'est-à-dire sur toute la période analysée<sup>22</sup>.

« Les analyses réalisées montrent que le pouvoir d'achat s'est détérioré au cours des dix dernières années. Mais tous les consommateurs ne sont pas égaux devant cette érosion. Ainsi, les ménages défavorisés sans revenu d'insertion et composés de 2 personnes et plus sont les plus pénalisés. [...] Par contre, les bénéficiaires de revenus financiers qui ont vu leurs actifs croître au cours de la même période et conforter ainsi leur pouvoir d'achat. [...] L'analyse de l'indice des prix à la consommation (IPC) montre que globalement les prix ont connu une augmentation de 19% ces 10 dernières années. [...] Les biens alimentaires et de consommation courante connaissent une augmentation plus élevée que la moyenne (gaz, pétrole, convecteur, service médical, transports publics, pains et céréales, produits de la mer, fruits, vins, détergents, cosmétiques)<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> 'Brochure statistiques 2005', Centrale des Crédits, pages 33 et 34.

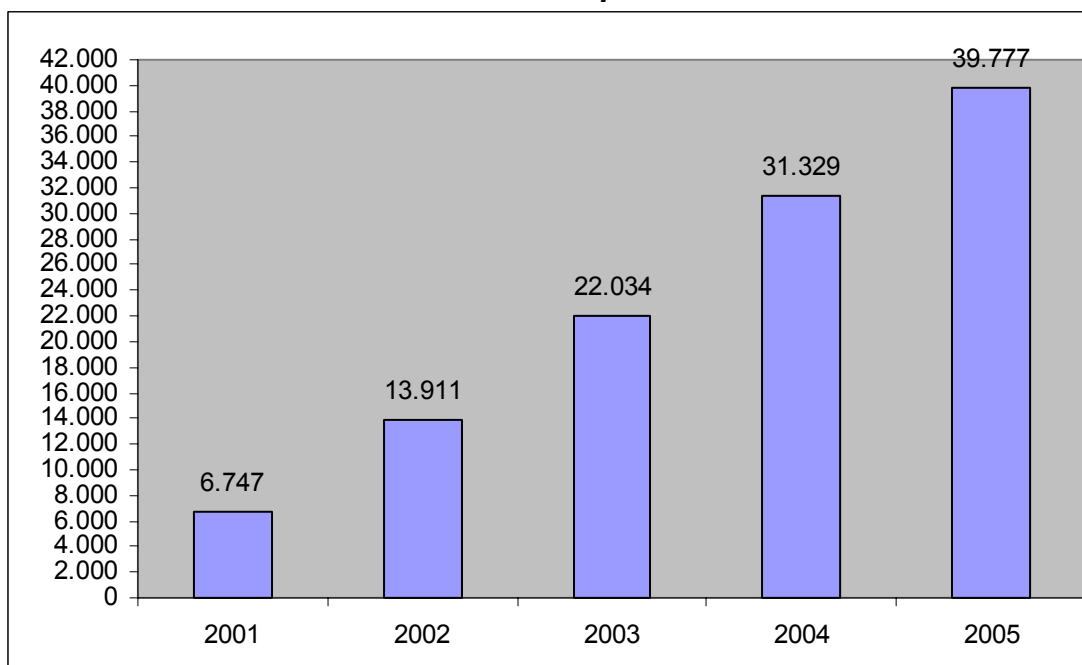
<sup>23</sup> '96-2005 : 10 ans de pouvoir d'achat', étude du Crioc et de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement [...], janvier 2006, pages 54 et 97.



### 2.5.1. S.B.B. et personnes en règlement collectif de dettes (R.C.D.)

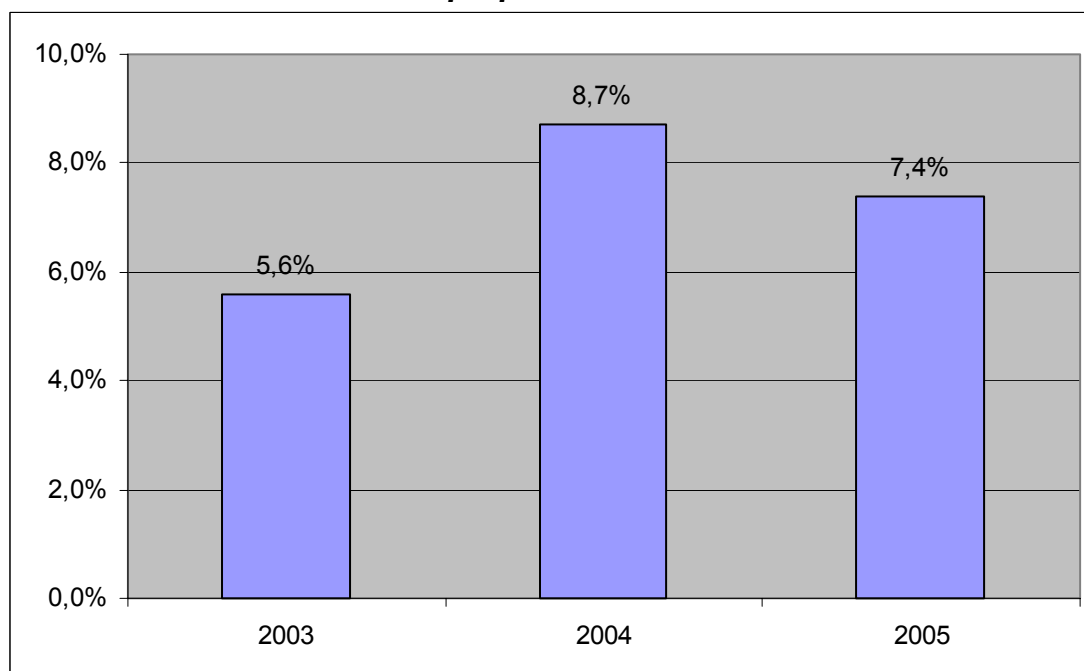
Le nombre de personnes en règlement collectif de dettes est en augmentation constante depuis 2001 (cfr. Tableau 36).

**Tableau 36 : Estimation du nombre de personnes en R.C.D.**



Source : Centrale des crédits

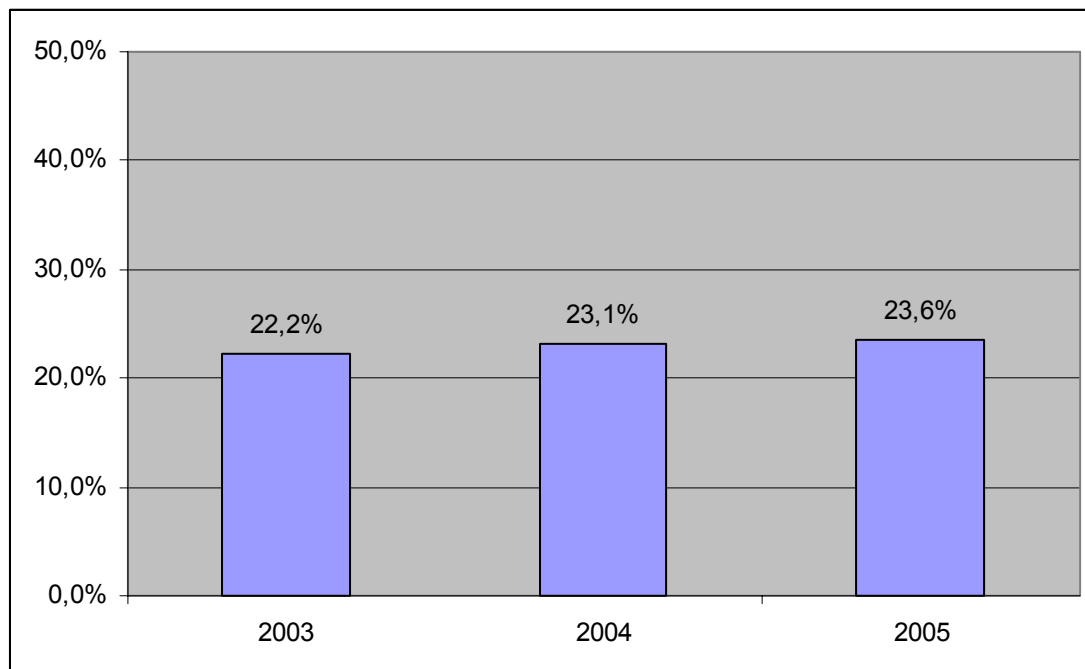
**Tableau 37 : Estimation de la proportion de médiés non bancarisés**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Par ailleurs, les résultats de l'enquête indiquent que la proportion de personnes non bancarisées parmi les personnes en règlement collectif de dettes varie, depuis 2003, entre 5,6% et 8,7% (cfr. Tableau 37).

**Tableau 38 : Estimation de la proportion de médiés ayant eu accès au S.B.B. durant le R.C.D.**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Le pourcentage de médiés ayant eu accès au S.B.B. reste constant depuis le lancement de ce compte (cfr. Tableau 37). Toutefois, puisque le nombre absolu de personnes en R.C.D. croît sensiblement (cfr. Tableau 36), cela signifie que le nombre de personnes ayant recours au S.B.B. est en augmentation aussi. Il est probable que les médiateurs de dettes dirigent régulièrement leurs clients vers ce type de compte.

Par contre, rappelons que, parmi les personnes non bancarisées rencontrées par les médiateurs de dettes en procédure de R.C.D., la clôture du compte par la banque et l'impossibilité d'ouvrir un compte bancaire constituent les deux motifs principaux d'absence de compte, avec respectivement 50% et 30% des réponses (Cfr. Tableau 7).

Deux remarques s'imposent à la suite à ces observations.

D'abord, rappelons que 20% des personnes non bancarisées rencontrées par les médiateurs, seraient des travailleurs en procédure de règlement collectif de dettes (cfr. Point 2.2.1.). Etant donné la faible probabilité que ces personnes n'aient jamais possédé de compte bancaire, leur situation d'exclusion bancaire est probablement liée à la clôture de leur compte par leur établissement de crédit. Or, le maintien du compte est un droit pour les personnes en R.C.D. On peut donc se demander s'il existe éventuellement une mauvaise interprétation de la loi à cet égard de la part des établissements de crédit.

Ensuite, l'existence d'une procédure de R.C.D. représenterait, selon les C.P.A.S. et les médiateurs en R.C.D., un peu plus d'un refus d'octroi du S.B.B. sur 10 (cfr. Tableau 35). Plus largement, la situation financière précaire, toutes causes confondues (procédure R.C.D., faillite, emprunts en cours), du demandeur de compte S.B.B représenterait, toujours selon le tableau 36, 16,3% des cas de refus d'octroi d'un compte S.B.B.

Ceci est confirmé par un service de médiation de dettes à Bruxelles ayant répondu à l'enquête : « Alors que nous nous sommes réjouis de la mise en place du service bancaire de base, nous regrettons que les personnes en médiation de dettes amiable (pas nécessairement en règlement collectif de dettes) ne puisse bénéficier de cette disposition. Souvent, elles possèdent un compte financier en négatif (constituant une dette) et doivent ouvrir un nouveau compte bancaire afin de repartir sur de nouvelles bases et ainsi recréer une certaine stabilité.»

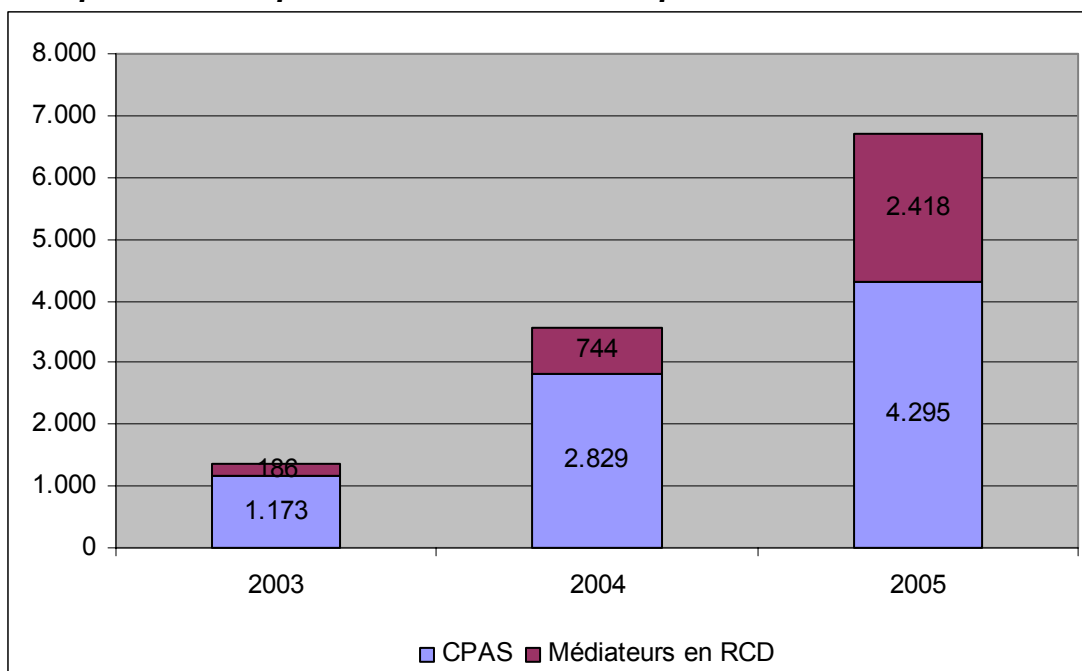
Par ailleurs, un C.P.A.S. exprime également un bémol par rapport à l'ouverture d'un compte pour les personnes surendettées: « Durant toute la procédure en RCD, c'est le médiateur qui ouvre les comptes bancaires aux intéressés. Donc il n'y a pas de problème dans ce cas là pour l'accès à un service bancaire de base. Mais, après la clôture de la procédure, certaines personnes se sont vues refuser l'ouverture d'un compte à vue auprès des différents organismes bancaires. »

Il est dès lors légitime de se demander dans quelle mesure le S.B.B. ne passe pas ici à côté d'un de ses groupes cible et donc d'un de ses objectifs.

## 2.5.2. S.B.B. et crainte des saisies arrêt et/ou de compensation

Le nombre de personne titulaires d'un compte bancaire mais qui ne l'utilisent pas par crainte de voir les sommes portées en compte faire l'objet de saisies et/ou de compensation est en augmentation constante puisqu'il a presque quintuplé en deux ans, passant de 1.356 en 2003 et à 6.713 en 2005, (source : C.P.A.S. et médiateurs de dettes en R.C.D. confondus).

**Tableau 39 : Estimation du nombre de personnes n'utilisant pas leur compte bancaire par crainte de saisie/compensation<sup>24</sup>**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Par ailleurs, Monsieur Paul Caeyers, alors Ombudsman à l'Association Belge des Banques (entre-temps devenue Febelfin), mentionnait déjà en 2002 que « le caractère insaisissable de certains revenus est perdu lorsqu'ils sont versés sur un compte. C'est une des raisons pour lesquelles certaines personnes ne veulent pas d'un compte bancaire »<sup>25</sup>.

Trois ans et demi plus tard, la situation n'a pas changé : une personne non bancarisée sur deux n'entamant aucune démarche en vue de l'obtention d'un compte S.B.B., est retenue par la crainte de saisies et/ou de compensation des sommes portées en compte (cfr. tableau 32).

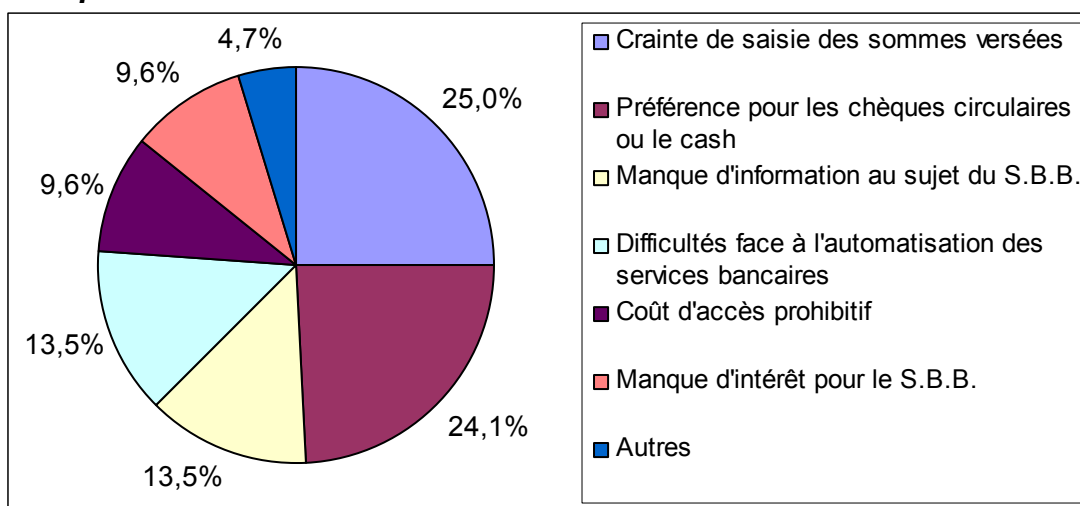
En effet, nous notons au point 2.4.2. que, dans 25% des cas, la personne craint de voir l'intégralité des sommes versées au crédit du compte S.B.B. faire l'objet de saisies et/ou de compensation ou est déjà titulaire d'un compte

<sup>24</sup> Ces données proviennent des C.P.A.S. et des médiateurs en R.C.D. interrogés dans le cadre de la présente enquête. Les établissements de crédit ne disposent pas de données à cet égard.

<sup>25</sup> Bernard BAYOT, Elaboration d'un service bancaire universel, RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF, 2002, page 51.

en banque qu'elle n'utilise cependant pas par crainte de saisie et/ou de compensation des sommes portées en compte. Dans 24% de cas supplémentaires, la personne a une préférence pour les chèques circulaires ou les paiements en cash. On peut supposer qu'il s'agit ici aussi d'une préférence pour l'argent liquide par crainte de saisies et/ou de compensation ou pour cause de difficulté face à l'automatisation des services bancaires.

**Tableau 32 : motifs de l'absence de démarche en vue de l'obtention d'un compte S.B.B.**



Source : RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF

Ainsi, la crainte de saisies et/ou de compensations participe au maintien des situations d'exclusion bancaire<sup>26</sup>.

Pour preuve, le succès du compte d'aide sociale Dexia est à imputer, au moins partiellement, à l'absence de saisies et à la non compensation des sommes que le particulier devrait à la banque par des sommes portées en compte.

<sup>26</sup> Loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses Publiée au Moniteur belge du 30 décembre 2005, qui a inséré directement dans le Code judiciaire un article 1411bis qui prévoit que :« Les restrictions et exclusions prévues aux articles 1409, 1409bis et 1410 sont également d'application si les montants visés par ces articles sont crédités sur un compte à vue ouvert auprès d'un établissement de crédit visé à l'article 1er de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ».

## **2.6. S.B.B. et personnes en situation particulière**

### **2.6.1. Les personnes ne disposant pas de document d'identité**

Si la très large majorité (90%) des titulaires d'un compte S.B.B. est de nationalité belge, le lecteur se souviendra du profil des personnes non bancarisées (point 2.3.2.) rencontrées par les C.P.A.S. : 40% d'entre elles sont des étrangers et 19,5% sont des demandeurs d'asile. Globalement (c'est-à-dire en tenant compte des réponses des C.P.A.S. et de celles des médiateurs de dettes en procédure de règlement collectif), les demandeurs d'asile représentent 10% des personnes non bancarisées. Il convient dès lors de se pencher quelque peu sur cette catégorie d'exclus bancaires.

Ainsi, dans le cadre de la présente enquête, un C.P.A.S. nous a fait part de sa situation : « Nous avons, au sein de notre C.P.A.S. une douzaine de clients sans compte bancaire. Il s'agit majoritairement de réfugiés, qui ne peuvent présenter une pièce d'identité imposée par la commission bancaire. »

En effet, depuis le vote de la loi relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, les banques sont obligées d'identifier leurs clients et de procéder à la vérification de leur identité au moyen d'un document probant. Cette disposition légale place presque toujours les personnes en situation irrégulière dans une impasse quand ils tentent, éventuellement via le C.P.A.S., d'ouvrir un compte bancaire pour y faire verser leurs revenus de subsistance.

Les motifs de refus d'octroi d'un compte S.B.B. confirment cet état de fait (cfr. tableaux 34 et 35 supra) : dans le chef des banques, l'absence des documents d'identité requis forme 2% des motifs de refus. A l'inverse, selon les C.P.A.S. et les médiateurs en R.C.D., près de deux tiers des cas de refus d'octroi d'un compte S.B.B., sont liés à un problème de documents d'identité, qu'il s'agisse du manque de documents d'identités probants ou de l'impossibilité de prouver que la résidence principale est établie en Belgique.

### **2.6.2. Les personnes en difficulté face à l'automatisation des services bancaires**

Sur le plan de l'offre de comptes S.B.B., les banques offrent plutôt un service avec carte de débit et encouragent autant que possible le self-banking et les opérations électroniques. Le compte d'aide sociale Dexia ne fait pas exception.

En réduisant les accès au guichet et en promouvant l'utilisation des services électroniques, les clients ont de moins en moins la possibilité de s'adresser à un employé au guichet pour leurs opérations de base.

Or, les personnes sans diplôme ou possédant un diplôme d'études primaires forment 67% des cas de non bancarisation (soit 75% au sein des C.P.A.S. et 56% auprès des médiateurs en R.C.D.).

En outre, selon les établissements de crédit, 18% des titulaires actuels d'un compte S.B.B. ont plus de 60ans.

Enfin, parmi les personnes qui ne souhaitent pas obtenir un compte, l'absence de démarche est due à la difficulté liée à l'automatisation des banques dans 13% des cas.

Il est dès lors possible que le 'tout électronique' prôné par les établissements financiers creuse davantage la fracture numérique éventuelle auprès de ces personnes, mais aussi auprès des handicapés et des personnes âgées. Dans ce cas, le S.B.B. passerait à côté d'un groupe cible important.

## 2.7. Conclusions de l'enquête

Le nombre de personnes non bancarisées en Belgique, se basant sur le nombre de chômeurs et de bénéficiaires des allocations d'incapacité primaire ou d'invalidité qui ne percevaient pas leurs revenus sur un compte en banque, est passé de 40.000 en 2001 à environ 10.000 fin 2005. L'enquête, révèle quant à elle que 11.500 cas de non bancarisation sont connus des C.P.A.S. et des services sociaux.

L'enquête a également fait ressortir que le (sur)endettement est en augmentation en Belgique : le nombre de personnes en R.C.D. croît constamment ; le nombre de titulaires d'un compte bancaire qui ne l'utilisent pas par crainte de voir saisies les sommes portées en compte a presque quintuplé entre 2003 et fin 2005 ; le nombre de clôtures de compte pour cause de litige entre le titulaire et l'établissement financier a, quant à lui, triplé, selon les informations fournies par les C.P.A.S. et les médiateurs de dettes en R.C.D.

Les personnes non bancarisées sont essentiellement des personnes peu diplômées (67%), bénéficiaires d'une aide sociale (64% de chômeurs, minimexés et invalides). On trouve également de nombreuses personnes en règlement collectif de dettes (52%). Enfin, les étrangers représentent 19% des personnes exclues du système bancaire. Ainsi, en filigrane de la non bancarisation, on retrouve d'une part la précarité financière, voire le surendettement et, d'autre part, la difficulté de fournir un document d'identité.

En ce qui concerne le service bancaire de base, les banques satisfont à l'obligation légale d'offrir ce produit à leur client. En outre, l'offre des opérations de base telle que prévue par la loi sur le S.B.B. est bien respectée par les établissements de crédit.

Les établissements de crédit proposent généralement ce service avec carte de débit.

Selon les résultats de l'enquête, 9.128 comptes S.B.B. ont été ouverts depuis le lancement de ce service en septembre 2003. Sur la même période, 3.587 comptes ont été clôturés. Le nombre de S.B.B. effectivement en cours s'élève donc à l'heure actuelle à 5.541.

Ce nombre est relativement réduit par rapport au nombre global de comptes courants ouverts en Belgique. Or, selon les banques interrogées, certains bénéficiaires potentiels d'un S.B.B. ont opté pour un compte à vue classique.

D'autre part, le compte aide sociale proposé par la banque Dexia constitue une alternative importante au S.B.B., puisqu'on dénombrait plus de 50.000 comptes de ce type fin 2005. Un bémol cependant : ce compte s'adresse uniquement, via les C.P.A.S., aux bénéficiaires d'une aide sociale, qui constituent environ 60% des personnes non bancarisées.



En outre, au vu du nombre croissant ainsi que des motifs de clôture de comptes S.B.B., on peut penser qu'une partie des titulaires d'un compte S.B.B. l'utilise comme compte de transition en attendant de pouvoir s'offrir des produits bancaires classiques ou de bénéficier du compte aide sociale.

Directement ou indirectement, l'existence du S.B.B. a donc permis à de nombreuses personnes de sortir de leur situation de non bancarisation. En ce sens, il constitue un outil préventif et curatif dans la lutte contre la non bancarisation.

Cependant, quelques difficultés subsistent qu'il importe de surmonter pour optimiser la loi sur le S.B.B.

Ainsi, il apparaît que le S.B.B. souffre encore d'un manque de connaissance par le public visé. Ainsi, les banques se limitent généralement à le mentionner sur leur liste tarifaire.

La transparence quant aux nombre et aux motifs de refus d'octroi peut être améliorée : d'une part, les statistiques données par les établissements de crédit sur le nombre et les raisons de refus d'ouverture d'un S.B.B. sont imprécises ; d'autre part, les motifs invoqués diffèrent largement de ceux obtenus auprès des acteurs sociaux.

D'autre part, la notion de produit lié incompatible reste floue. En effet, dans la pratique, ceux-ci consistent le plus souvent en l'existence de crédit(s) en cours, au sein de l'établissement bancaire sollicité ou ailleurs.

Quant à la procédure de règlement collectif de dettes, elle semble poser un double problème :

- Premièrement, 10% des personnes non bancarisées sont des travailleurs en R.C.D. dont le compte bancaire a été clôturé, alors que le maintien du compte bancaire est un droit pour les personnes en R.C.D.
- Deuxièmement, l'enquête a fait ressortir que l'existence de cette procédure constitue un motif de refus d'octroi d'un compte S.B.B. par les établissements de crédit dans près de 12% des cas.

En outre, rappelons que plus de la moitié des personnes non bancarisées vivent avec des revenus mensuels inférieur au montant minimum insaisissable. Dans l'état actuel de la législation, en ouvrant un compte (S.B.B. ou autre), elles perdent le caractère insaisissable de ces revenus et la position créditrice du compte qui correspond au montant minimum insaisissable peut être compensée par l'établissement de crédit. La crainte, réelle ou fictive, des saisies arrêt et/ou de compensation constitue dès lors un frein majeur à la bancarisation des personnes exclues du système financier.

Parallèlement, l'enquête a fait ressortir que 10,6% des refus d'octroi d'un S.B.B. sont motivés par l'absence de documents d'identité probants, alors que la loi sur le S.B.B. ne définit pas les documents sur lesquels doivent se baser

les établissements de crédit pour vérifier la réalité de la résidence. Cela implique que cette preuve doit normalement pouvoir se faire par toutes voies de droit.

De son côté, l'analyse du profil des titulaires d'un compte S.B.B. indique une très large majorité de Belges (90%). Or, la moitié des étrangers non bancarisés sont, selon les C.P.A.S. interrogés, des demandeurs d'asile dans l'impossibilité de présenter un document d'identité probant. Il en résulte que le règlement de la Commission bancaire, financière et des assurances ainsi que sa circulaire, relatifs à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme constituent un obstacle majeur à la bancarisation d'un groupe important de personnes actuellement exclues des circuits financiers.

Par ailleurs, les établissements de crédit encouragent l'utilisation des services électroniques pour toutes les opérations qui le permettent (c'est-à-dire toutes à l'exception de dépôts). Le 'tout électronique' constitue cependant un frein éventuellement rédhibitoire pour une partie importante des personnes non bancarisées : personnes en difficulté face à l'automatisation des services bancaires, analphabètes, handicapés et personnes âgées. Quand on sait qu'environ deux tiers des personnes non bancarisées ont obtenu, au maximum, le certificat d'études primaires, on peut légitimement craindre que l'offre actuelle du S.B.B. ne soit pas adaptée au public visé.

En conclusion, la non bancarisation touche des personnes en situation de précarité sociale et/ou financière. Dans ce cadre, le S.B.B. devrait, idéalement, permettre à chacun de pouvoir disposer d'un compte bancaire, malgré les situations de surendettement, les difficultés liées à l'automatisation des services bancaires ou l'absence de document d'identité probant.

## Chapitre 3 – Données statistiques

---

### 3.1. Allocations de chômage

Au mois d'octobre 2005, les allocations de 2.628 chômeurs indemnisés par la C.S.C.<sup>27</sup>, soit 0,55% de l'ensemble des personnes indemnisées par ce syndicat<sup>28</sup>, ont été payées par chèque circulaire.

Au mois de novembre 2005, les allocations de 2.376 chômeurs indemnisés par la F.G.T.B.<sup>29</sup>, soit 0,65% de l'ensemble des personnes indemnisées par ce syndicat<sup>30</sup>, ont été payées par chèque circulaire.

Le même mois, les allocations sociales de 2.443 chômeurs<sup>31</sup> indemnisés par la C.A.P.A.C.<sup>32</sup>, soit 1,96% de l'ensemble des personnes indemnisées par la caisse<sup>33</sup>, ont été payées par chèque circulaire.

Au total, sur les 866.587 bénéficiaires du chômage auprès de ces trois organismes, 7.447 chômeurs, soit 0,86% de ceux-ci ont donc perçu leurs allocations par chèque circulaire.

Compte tenu de ce que la F.G.T.B., la C.S.C. et la C.A.P.A.C. paient ensemble les allocations de 94% des chômeurs en Belgique, il est possible d'extrapoler, avec une faible marge d'erreur, les chiffres de ceux-ci à l'ensemble des chômeurs en Belgique.

Il en résulte que le nombre de chômeurs dont les allocations de chômage ne sont pas payées sur un compte en banque serait de 7.922.

---

<sup>27</sup> Chiffres communiqués le 13 décembre 2005 par Monsieur Geert Devolder, coordinateur de la cellule chômage de la C.S.C.

<sup>28</sup> Le nombre total de paiements d'allocations de chômage effectués par la C.S.C. au mois d'octobre 2005 s'élève à 482.586

<sup>29</sup> Chiffres communiqués le 18 janvier 2006 par Monsieur Philippe Borsu, directeur fédéral des services chômages de la F.G.T.B.

<sup>30</sup> Le nombre total de paiements d'allocations de chômage effectués par la F.G.T.B. au mois de novembre 2005 s'élève à 363.006

<sup>31</sup> Les chiffres communiqués par la CAPAC concernent les allocations suivantes, toutes confondues : chômage complet et temporaire, travailleur à temps partiel avec AGR, toutes formes d'activation des allocations de chômage et prépensions (conventionnelles, mi-temps, frontaliers).

<sup>32</sup> Chiffres communiqués le 13 décembre 2005 par Monsieur Pierre Bonamis, conseiller réglementation et méthodes de travail à la CAPAC.

<sup>33</sup> Le nombre total de paiements effectués par la C.A.P.A.C. au mois de novembre 2005 s'élève à 20.995

### 3.2. Indemnités d'invalidité et d'incapacité de travail primaire

Au mois de novembre 2005, les indemnités d'incapacités primaires ou d'invalidité de 1.102 personnes indemnisées par l'Alliance Nationale des Mutualités chrétiennes (A.N.M.C.)<sup>34</sup>, soit 0,30% de l'ensemble des personnes titulaires de ce type d'indemnités<sup>35</sup>, ont été payées via un chèque circulaire.

Le même mois, les indemnités d'incapacité primaire ou d'invalidité de 873 personnes indemnisées par l'Union Nationale des Mutualités Socialistes (U.N.M.S.)<sup>36</sup>, soit 0,8% de l'ensemble des personnes titulaires de ce type d'indemnités<sup>37</sup>, ont été payées par chèque circulaire.

Parmi les bénéficiaires d'indemnités d'invalidité ou d'incapacité primaire payées par les deux fédérations mutuellistes précitées<sup>38</sup>, 1.975 personnes n'ont donc pas été payées sur un compte en banque, ce qui représente 0,41% des personnes bénéficiant de ces indemnités.

---

<sup>34</sup> Chiffres communiqués le 22 décembre 2005 par Monsieur Edouard Descampe, secrétaire général de l'A.N.M.C.

<sup>35</sup> Le nombre total de personnes ayant perçu ce type d'indemnités de l'A.N.M.C. en novembre 2005 s'élève à 368.685

<sup>36</sup> Chiffres communiqués le 13 mars 2006 par Monsieur Philippe Juszczac, responsable de groupe à la direction Informatique de l'U.N.M.S. Il convient toutefois de noter que ces chiffres ne concernent pas la mutualité socialiste du Brabant

<sup>37</sup> Le nombre total de personnes ayant perçu ce type d'indemnités auprès de l'U.N.M.S. en novembre 2005 s'élève à 109.127

<sup>38</sup> Le nombre total de ces bénéficiaires s'élève à 477.812

### **3.3. Remboursement des soins de santé**

Au mois de novembre 2005, les 2.864.928 remboursements de soins de santé effectués par l'A.N.M.C. <sup>39</sup> ont été payés à 99,30% sur des comptes financiers.

0,28% des remboursements ont été effectués par chèque circulaire, 0,39% des remboursements ont été effectués via un chargement de carte proton et 0,04% ont été effectués au comptant.

---

<sup>39</sup> Chiffres communiqués le 11 janvier 2006 par Madame Myriam Dessart, auditeur interne à l'A.N.M.C.

### **3.4. Paiement des pensions**

En décembre 2005, le nombre de pensionnés payés par l'Office national des pensions via assignation postale s'élève à environ 175.000 personnes, ce qui représente 11,03% du nombre total des pensionnés percevant une pension au cours du mois de référence, et 9% du montant total des pensions versées au cours de ce mois<sup>40</sup>.

---

<sup>40</sup> Chiffres communiqués par courrier du 27.02.2006 par Monsieur Jean-Marie Ericx, administrateur général de l'O.N.P.

### **3.5. Analyse des données statistiques**

#### **3.5.1. Analyse des données statistiques relatives aux allocations de chômage et aux Indemnités d'invalidité et d'incapacité de travail primaire**

La comparaison des données statistiques récoltées dans le cadre de la présente étude les données récoltées par le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF dans le cadre de l'étude sur le service bancaire universel réalisée en 2001<sup>41</sup> permet de dégager une perspective historique et de vérifier s'il existe encore des groupes de population qui ne font pas verser leur revenu principal sur un compte en banque.

A l'occasion de la réalisation de l'étude sur le service bancaire universel, il avait été constaté qu'en août 2001, 3,25 % des chômeurs, soit 28.814 personnes, ne recevaient pas leurs allocations de chômage sur un compte en banque.

Cette proportion a depuis fortement diminué, puisque en décembre 2005, 0,86 % des chômeurs indemnisés, soit 7.922 personnes, se trouvaient dans cette situation.

Ces 7.922 chômeurs représentent 27,49% du nombre des chômeurs qui ne percevaient pas leurs allocations sur un compte en banque en août 2001.

On constate également une réduction de la proportion de bénéficiaires d'indemnités d'invalidité ou d'incapacité primaire payées au moyen de chèques circulaires par les deux plus importantes fédérations mutuellistes (A.N.M.C. et U.N.M.S.).

Alors que 11.404 personnes percevaient leurs indemnités d'invalidité ou d'incapacité primaire autrement que par versement sur un compte bancaire en août 2001 (ce qui représentait alors 4,98% de l'ensemble des bénéficiaires de ce type d'allocations), ce nombre passe à 1.975 personnes en novembre 2005 (soit 0,41% de l'ensemble des bénéficiaires).

Ce groupe représente donc aujourd'hui 17% de ce qu'il était en août 2001.

Si leur nombre est donc en nette diminution par rapport à août 2001, il subsiste selon ces statistiques 9.897 personnes dans le groupe cible des chômeurs et de bénéficiaires d'indemnités d'invalidité ou d'incapacité primaire qui n'ont pas fait verser leur revenu principal sur un compte en banque en décembre 2005.

Partant du constat que les contraintes sociales et légales toujours plus nombreuses de la vie moderne imposent l'utilisation d'un compte en banque, on peut penser que, pour une majorité des 9.897 personnes concernées,

---

<sup>41</sup> Etude sur l'élaboration d'un service bancaire universel, réalisée par le Réseau Financement Alternatif du 1er juillet 2001 au 31 mai 2002, pour le compte de Monsieur le Ministre de l'Economie

cette situation résulte du fait qu'elles ne disposent pas d'un compte bancaire, ou encore qu'elles sont privées de l'usage de celui-ci par crainte de saisies ou de compensation.

Il convient donc de comparer les données statistiques qui nous ont été communiquées avec les résultats issus de l'enquête menée auprès des C.P.A.S., services sociaux et médiateurs de dettes.

L'enquête a permis d'estimer que 18.206 personnes étaient connues de ces services comme non bancarisées en Belgique en 2005<sup>42</sup>, la non bancarisation visée ici étant comprise dans son acception large et regroupant les personnes n'ayant jamais eu de compte bancaire, celles qui ont vu leur compte clôturé suite à un litige ainsi que celles qui n'utilisent pas leur compte en banque par crainte des saisies ou de compensation.

En ce qui concerne le profil de ces dernières, l'enquête a révélé qu'on retrouve 25,3% de chômeurs et 0,4% de personnes handicapées parmi les personnes non bancarisées rencontrées par les services sociaux et les C.P.A.S. et 30% de chômeurs pour 10% de personnes handicapées parmi les personnes rencontrées par les médiateurs de dettes interrogés<sup>43</sup>.

Lorsqu'on regroupe ces cas de non bancarisation rencontrés par les C.P.A.S. et services sociaux et les médiateurs de dettes, on obtient donc un nombre de 5.000 chômeurs non bancarisés et de 876 personnes handicapées non bancarisées, soit au total 5.876 personnes au chômage et invalides.

Ces chiffres, qui procèdent d'estimations, sont à comparer aux statistiques examinées plus haut qui indiquent qu'il existe 9.897 personnes dans le groupe cible des chômeurs et de bénéficiaires d'indemnités d'invalidité ou d'incapacité primaire qui n'ont pas fait verser leur revenu principal sur un compte en banque en décembre 2005.

Cela indique d'une part, que les C.P.A.S. n'ont pas connaissance de tous les cas de non-bancarisation et, d'autre part, que certaines personnes titulaires d'un compte bancaire n'en font pas usage par crainte de saisie ou de compensation.

---

<sup>42</sup> Voir point 2.2.1. Estimation du nombre de personnes non bancarisées- tableau 6 et point 2.5.2. S.B.B. et crainte des saisies arrêt - tableau 38 (le nombre de personne en situation de non bancarisation au sens large rencontrées s'élève respectivement à 9.836 pour les services sociaux et C.P.A.S. et à 8.370 pour les médiateurs de dettes)

<sup>43</sup> Voir le point 2.2.2. Profil des personnes non bancarisées de la présente étude, tableau 8 et 9 (Le nombre de personnes en situation de non bancarisation au sens large rencontrées s'élève respectivement à 9.836 pour les services sociaux et C.P.A.S. et à 8.370 pour les médiateurs de dettes)



### **3.5.2. Analyse des données statistiques relatives aux remboursements de soins de santé**

En ce qui concerne les remboursements de soins de santé effectués par l'A.N.M.C. au mois de novembre 2005, les données obtenues indiquent qu'une grosse majorité des paiements (99,30%) a été effectuée sur des comptes financiers.

Il n'est toutefois pas spécifié si le versement a été opéré sur le compte personnel du bénéficiaire, et on ne peut dès lors exclure que le compte d'un parent ou d'un proche ait parfois été renseigné, cette possibilité de désigner un autre compte étant offerte à l'affilié.

Par ailleurs, 0,39% des remboursements de soins de santé ont été effectués via un chargement de carte proton.

Si les raisons d'un tel chargement peuvent être d'ordre purement pratique, on ne peut cependant exclure qu'il ait été choisi parce que la personne ne dispose pas d'un compte en banque (dans ce cas, la carte proton d'un tiers peut être chargée), ou parce qu'elle ne souhaite pas verser l'argent sur son compte bancaire par crainte de saisies.

Quant aux autres modes de versements des remboursements de soins de santé, certes marginaux, (0,28% de remboursements effectués par chèque circulaire et 0,04% effectués au comptant), on peut penser que ceux-ci ont parfois été motivés par l'absence de compte du bénéficiaire ou la crainte du bénéficiaire que les sommes versées en compte ne fassent l'objet de saisies.

### **3.5.3. Analyse des données statistiques relatives aux pensions**

Les statistiques relatives aux pensionnés dont la pension n'a pas été versée sur un compte en banque par l'Office national des pensions en décembre 2005 indiquent que 175.000 pensionnés sont concernés (soit 11,03% de l'ensemble de ceux-ci).

Pour ce groupe cible particulier, le paiement par assignation postale de la pension se justifie toutefois fréquemment par d'autres motifs que l'absence d'un compte bancaire ou la crainte de saisies des sommes qui y seraient versées.

Il convient de noter à cet égard que, même si depuis mars 2004, le paiement des pensions par virement sur un compte est devenu la règle, le pensionné dispose toujours du choix d'être payé par assignation postale.

Or, cette solution sera préférée par les pensionnés dans bon nombre de cas, pour des motifs qui peuvent être culturels, de santé, d'isolement de la personne ou d'habitudes acquises.

Il est dès lors bien difficile de distinguer parmi ces 175.000 pensionnés dont la pension est versée par assignation postale les personnes pour qui cette situation résulte d'une contrainte subie de celles pour qui la situation résulte d'une préférence pour ce mode de paiement, ces derniers possédant éventuellement par ailleurs un compte.

A cet égard, selon les résultats de l'enquête menée auprès des C.P.A.S., services sociaux et médiateurs de dettes, 4,2% des personnes non bancarisées rencontrées par les C.P.A.S. et services sociaux<sup>44</sup> et 11,3% des personnes non bancarisées rencontrées par les médiateurs, soit au total 1.359 personnes, auraient plus de 60 ans.

L'enquête révèle par ailleurs que presque un cinquième (18%) des titulaires d'un service bancaire de base sont des personnes de plus de 60 ans<sup>45</sup>.

---

<sup>44</sup> Voir point 2.2.1. Estimation du nombre de personnes non bancarisées- tableau 6 (le nombre de personne en situation de non bancarisation au sens large rencontrées s'élève respectivement à 9.836 pour les services sociaux et C.P.A.S. et à 8.370 pour les médiateurs de dettes)

<sup>45</sup> Voir point 2.3.2. Profil des titulaires d'un compte S.B.B. – tableau 25

## **Chapitre 4 – Entretiens**

---

### **4.1. Entretien avec Monsieur Jacques Zeegers, Médiateur au service Banques – Crédit - Placements**

#### ***Quelles sont les données relatives au service bancaire de base (S.B.B.) collectées par votre service depuis l'adoption de la loi en 2003?***

Depuis l'adoption de la loi, 803 refus d'accès au service bancaire de base nous ont été notifiés (87 notifications en 2003, 411 en 2004 et 305 en 2005). Les motifs de refus n'ont pas été enregistrés dans le système informatique du service, mais les deux raisons principales de refus sont les suivantes : soit la personne dispose déjà d'un compte à vue, soit elle a un crédit en cours dans un établissement de crédit.

On parle bien de crédit en cours, un crédit ayant été dénoncé ne pouvant justifier le refus de l'établissement de crédit d'ouvrir le compte en banque S.B.B., sauf lorsqu'il s'agit de la banque auprès de laquelle le crédit a été dénoncé. La personne a alors le droit d'ouvrir un compte S.B.B., mais de préférence auprès d'un autre établissement de crédit de son choix.

Depuis l'adoption de la loi, 15 dossiers ont été introduits par des plaignants dont 12 plaintes recevables, 2 demandes d'information et une demande non recevable. Parmi les plaintes recevables, on en compte 2 en 2003, 9 en 2004 et 1 en 2005.

Huit plaintes ont été résolues, c'est-à-dire que la banque nous a signifié que le plaignant n'avait qu'à se présenter au guichet de telle agence afin d'ouvrir un S.B.B. Nous n'avons toutefois pas de suivi nous permettant de savoir si les personnes concernées se sont effectivement présentées au guichet. Il s'agit pratiquement toujours de la banque mise en cause qui accepte finalement l'ouverture du compte S.B.B.

Une plainte a été jugée comme non fondée, le plaignant ne pouvant avoir accès au S.B.B. en raison du fait qu'il était titulaire d'un crédit en cours auprès d'un établissement de crédit.

Trois plaintes ont été classées sans suite parce que nous avons demandé des informations complémentaires aux plaignants auxquelles ceux-ci n'ont jamais répondu.

Deux dossiers traités concernent plutôt des demandes d'informations, dont une demande émanait d'une O.N.G., et avait pour objet d'obtenir des précisions au sujet des documents d'identité acceptés par les banques pour l'ouverture d'un compte S.B.B.

A ce jour, nous n'avons réceptionné aucune plainte émanant de personnes qui ne seraient pas parvenues à attester de manière probante de leur identité alors qu'ils sollicitaient l'octroi d'un S.B.B.

***Comment les personnes prennent-elles connaissance de votre existence ?***

Par l'information qui est donnée par les banques, par toute l'information qui émane de la presse et des associations et via les organismes qui reçoivent notre rapport annuel.

***Quels sont les problèmes rencontrés justifiant votre intervention ?***

En ce qui concerne les plaintes parvenues jusqu'à nous, il s'agissait chaque fois d'une personne qui nous faisait part de difficultés rencontrées pour ouvrir un S.B.B.

Nous avons également eu une demande d'informations sur la question de savoir si un mineur pouvait ouvrir un S.B.B. sans l'autorisation des parents. La réponse que nous avons donnée était négative. Par contre, nous n'avons pas rencontré de cas pratique où il nous était demandé de nous prononcer sur la possibilité pour un mineur d'ouvrir un compte S.B.B. avec l'autorisation des parents.

***Avez vous le sentiment que l'ensemble des cas problématiques arrive jusqu'à votre service?***

Le nombre de plaintes relatives au S.B.B. est tout à fait marginal, et très restreint par rapport au nombre global de dossiers de plaintes traitées par le service de médiation, qui avoisine les 500 plaintes par an.

Il y a évidemment un facteur déterminant de la problématique qui est la saisissabilité des revenus portés en compte.

On peut penser que la loi sur l'insaisissabilité<sup>46</sup> qui vient d'entrer en vigueur incitera davantage de personnes à demander l'ouverture d'un compte bancaire de base puisqu'ils ne devront plus craindre la saisie de revenus protégés payés via un compte bancaire.

---

<sup>46</sup> Loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses Publiée au Moniteur belge du 30 décembre 2005, qui a inséré directement dans le Code judiciaire un article 1411bis qui prévoit que :« Les restrictions et exclusions prévues aux articles 1409, 1409bis et 1410 sont également d'application si les montants visés par ces articles sont crédités sur un compte à vue ouvert auprès d'un établissement de crédit visé à l'article 1er de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ».

## **4.2. Entretien avec Madame Françoise Domont-Naert, responsable des publications Budget & Droits**

***Votre organisme a milité en faveur de la création d'un service bancaire de base (S.B.B.) et a été le premier à démontrer l'existence de l'exclusion bancaire en Belgique. Pouvez-vous nous rappeler votre intervention à l'époque ?***

Nous avons en effet pas mal suivi la question du S.B.B. et revendiqué la création d'un tel service. A un moment donné, juste avant l'enquête réalisée par le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF en 2001, nous avons décidé de faire un test pratique.

L'Association Belge des Banques avait mis en place une charte et prétendait qu'avec cette dernière en fait tout le monde pouvait avoir un compte bancaire. Nous avons voulu vérifier sur le terrain si effectivement c'était le cas ou pas.

L'enquête était assez compliquée à réaliser, dans la mesure où il fallait trouver des enquêteurs qui avaient le profil adéquat, c'est-à-dire qui étaient chômeurs au moment de l'enquête. Cette enquête a été assez déterminante dans le processus parce qu'elle a montré effectivement qu'il y avait beaucoup de refus. Elle a servi un peu à alerter les pouvoirs publics via la presse sur un problème que ceux qui travaillaient dans le secteur connaissaient bien, et dont on était persuadé, mais qu'ils n'arrivaient jamais à démontrer. Ensuite il y a eu l'enquête du RFA et puis l'adoption de la loi.

***Avez-vous eu connaissances de plaintes relatives à l'accès au S.B.B. depuis l'adoption de la loi ?***

Depuis l'adoption de la loi, nous n'avons plus eu de plaintes parmi nos membres à ce propos. Par ailleurs, nous n'avons pas eu la possibilité de refaire une enquête.

Dans le passé, nous avons constaté que nos membres n'étaient pas les premières personnes concernées par l'exclusion bancaire parce qu'en général, si ceux-ci peuvent être membre et payer l'abonnement à nos revues, ils ne sont pas vraiment dans la tranche sociologique qui est visée par la loi.

Ce que nous avons précédemment, c'était plutôt des interpellations de membres qui nous écrivaient pour quelqu'un d'autre qui disaient « mon voisin a eu tel problème, est-ce que c'est normal que ça se passe comme ça ? », ou éventuellement des travailleurs sociaux qui parfois aussi s'adressaient à Test Achats en disant « est-ce que vous ne pourriez rien faire parce que nous on constate quand même souvent que ceci ou ceci se passe ». Comme Test Achats a quand même une notoriété assez importante en Belgique, les gens s'adressent à nous en disant « mais faites quelque chose ! ».

C'est vrai que nous rencontrons beaucoup moins ce genre de réactions, mais je pense qu'il y a deux explications à cela.

Probablement d'abord évidemment en raison du fait que la loi existe et que l'on peut espérer, même si nous n'avons pas de preuves, que la situation se soit améliorée.

L'autre élément aussi est que maintenant, il y a très clairement un endroit où s'adresser quant on a ce type de problèmes. Il n'est peut-être plus nécessaire de s'adresser à Test Achats parce qu'on peut s'adresser directement au service médiation placements si on n'obtient pas de compte bancaire. A mon avis c'est une deuxième explication possible : les plaintes éventuelles qu'il y aurait n'arrivent plus chez nous mais vont ailleurs.

Les échos que nous avons eus, mais qui ne sont pas d'ordre statistique, concernent plutôt le fait que certaines personnes qui demandent un S.B.B. se sont vu proposer un compte ordinaire. Comme il ne s'agissait pas de plaintes, les personnes étant contentes d'obtenir l'accès à un tel compte en banque, nous n'avons pas du tout investigué ce phénomène.

Nous avons eu quelques petits signaux qui nous ont indiqué que probablement, parmi tous les gens à qui avant on refusait l'accès à un compte, ceux qui aujourd'hui ont demandé un S.B.B. ont eu accès un autre compte.

Le S.B.B. est en effet assez contraignant pour les banques parce que, par souci de rentabilité, celles-ci recherchent avant tout à obtenir que leurs clients fassent des placements ou prennent des crédits.

Cela explique la tendance de certaines banques d'essayer quand c'est possible d'ouvrir un compte normal plutôt qu'un S.B.B.

Nous avons enfin également eu des échos indirects sur les problèmes de certaines catégories de personnes, qui ne sont pas du tout notre public ou notre sphère d'activité comme par exemple les réfugiés.

***La loi rencontre-elle la description du contenu du service que vous prôniez avant son entrée en vigueur ?***

Oui, la description du service est assez proche de ce que nous voulions.

C'est vrai aussi que nous avons été très actifs lors de l'élaboration de la loi dans les discussions au sein du conseil de la consommation pour essayer justement de faire coïncider le contenu du service qui était proposé avec ce que nous nous considérions comme nécessaire pour que les gens puissent réellement utiliser le S.B.B.

C'est pour ça que nous nous avons été favorables au fait de pouvoir donner des cartes au consommateur. Il y avait alors un flou entre les différentes organisations de consommateurs pour savoir si finalement on ne devait pas imposer aux banques d'accepter un nombre illimité d'opérations manuelles. Mais nous étions plutôt favorables au fait de permettre au consommateur de faire le choix d'avoir une carte ou de ne pas en avoir.

A cet égard, il faudrait maintenant voir si, au niveau du marché, il existe suffisamment de banques qui offrent l'un et l'autre pour permettre au consommateur la liberté de choix.

Par ailleurs, nous n'avons jamais compris l'objet de la condition relative aux produits liés.

Si l'objet de cette disposition avait vraiment été de trier les gens et de dire « voila, le S.B.B. est vraiment réservé aux pauvres qui n'ont absolument rien d'autre », il aurait fallu définir des conditions d'octroi.

Or ici, on est en présence d'une disposition qui vise à limiter la concurrence entre les banques via le S.B.B, mais qui n'est pas du tout faite ni pour protéger les consommateurs, ni pour définir des critères d'octroi.

Un autre élément qui manque toujours et qui fait partie intégrante de la problématique du S.B.B. était d'éviter l'exclusion volontaire, c'est-à-dire les gens qui renoncent à utiliser un compte bancaire d'eux-mêmes.

Et là, le gros problème c'est la saisissabilité des revenus portés en comptes. Il y a eu une loi qui a été votée, mais elle n'est toujours pas en vigueur.

C'est vrai que c'est un élément important dans la mesure où, si l'objectif c'est de lutter contre l'exclusion bancaire, il ne faut pas seulement envisager les cas où c'est la banque qui refuse, mais également les cas où le service n'est pas adapté aux besoins du consommateur.

Aujourd'hui, on peut dire que le compte bancaire n'est toujours pas adapté aux besoins des consommateurs qui font l'objet de saisies.

Pour nous, le délai qui va peut-être s'allonger entre la première partie du puzzle qui était le S.B.B. et la deuxième qui aurait du suivre vraiment dans un délai très rapproché et qui était la protection des sommes versées sur le compte bancaire est inimaginable et inacceptable.

Enfin, nous sommes aussi demandeurs d'une réglementation du service bancaire de base dans tous les pays européens, qui instaurerait un droit au compte au niveau européen.

### **4.3. Entretien avec Monsieur Patrick Charlier, observatoire des migrations du Centre pour l'égalité des chances**

***Depuis l'adoption de la loi en 2003, le Centre pour l'égalité des chances a-t-il eu connaissance de situations problématiques relatives au service bancaire de base (S.B.B.) ?***

Notre intérêt pour la question est lié à l'accès au service bancaire de base pour les sans-papiers. Nous avons eu à cet égard quelques dossiers symptomatiques.

Le problème essentiel qui se pose est relatif à la présentation d'une pièce d'identité en vue de l'ouverture d'un compte.

La loi relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme<sup>47</sup> impose aux établissements de crédit d'identifier leurs clients et de vérifier leur identité au moyen d'un document probant. Les dispositions de la loi n'imposent par contre nulle part une condition de séjour ou de séjour régulier du bénéficiaire.

Quant à la loi sur le S.B.B., elle prévoit que ce compte soit offert à tout consommateur qui réside en Belgique, sans condition de régularité de séjour.

Or, en juin et juillet 2005<sup>48</sup>, nous avons eu des échanges de courrier à ce sujet avec un établissement de crédit sur base d'un dossier individuel. Une personne étrangère en séjour irrégulier s'était vue refuser l'ouverture d'un compte S.B.B. au motif qu'elle ne pouvait attester de manière probante son identité.

Nous avons alors contacté l'établissement de crédit en lui indiquant que, selon la loi relative au blanchiment, il pouvait accepter tout document prouvant l'identité et le domicile de la personne.

L'établissement nous a alors répondu qu'il avait fait application des dispositions du règlement<sup>49</sup> de la Commission bancaire, financière et des assurances qui prévoit que la vérification d'identité soit opérée au moyen du cire ou d'un document en cours de validité émis par les autorités belges.

Comme la personne étrangère ne disposait pas de tels documents, le refus a été maintenu.

---

<sup>47</sup> Loi relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, modifiée par la loi du 12 janvier 2004, M.B. 23 janvier 2004, article 4§1

<sup>48</sup> Soit juste avant l'adoption de la Circulaire du 12 juillet 2005 de la Commission bancaire, financière et des assurances

<sup>49</sup> Règlement de la Commission bancaire, financière et des assurances relatif à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme du 27 juillet 2004 rendu obligatoire par Arrêté Royal du 8 octobre 2004 et publié au M.B. du 22 novembre 2004



Nous n'avons plus agi depuis mais je pense qu'il y aurait matière pour le centre à agir. Le dossier reste ouvert afin d'examiner la légalité de ce règlement, qui a pour effet d'ajouter une condition qui ne se trouve pas dans la loi relative au blanchiment et la loi relative au S.B.B.

Nous allons examiner quels seraient les recours possibles de manière à ce que l'accès au service bancaire de base soit ouvert à toute personne quelque soit son statut de séjour.

Le deuxième problème qui est apparu est le fait que le S.B.B. ne comprend pas un service qui nous a semblé important, à savoir l'ouverture d'un autre compte sur lequel on puisse bloquer une garantie locative.

Nous avons rencontré cet obstacle dans le cadre d'un dossier individuel d'étranger en séjour irrégulier, mais au-delà de ça, il y a peut-être là un manque général dans la loi.

L'accès à un compte bloqué pour déposer une garantie locative permet l'accès à un droit fondamental qui est le droit de se loger, et c'est le passage obligé à défaut duquel on se trouve dans une situation où la garantie est payée de la main à la main et n'offre pas de protection suffisante à l'égard du locataire.

***Aujourd'hui, quelles sont les personnes étrangères qui ont accès ou sont exclues du bénéfice du S.B.B. ?***

L'exclusion de certains étrangers du bénéfice du S.B.B. découle de l'application du règlement de la Commission bancaire, financière et des assurances relatif à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et de la circulaire d'application de ce règlement adoptée par la Commission.

Il y convient de distinguer 4 catégories de personnes:

1 - Il y a tout d'abord les personnes qui auront au sens du règlement « un document en cours de validité émis par les autorités belges qui atteste de la légalité du séjour ».

Cela peut viser les personnes qui ont une attestation d'immatriculation et qui sont donc en attente d'une décision en matière d'asile ou en matière de regroupement familial soit éventuellement des étudiants durant la toute première partie de leur séjour.

Ceux-ci possèdent donc des documents qui sont émis par les autorités belges. Ces documents sont toutefois différents de la carte d'identité ou le certificat d'inscription au registre des étrangers en cours de validité (CIRE) qui sont les documents valables cités dans le règlement et la circulaire.

## 2 - Il y a ensuite les personnes en séjour précaire.

Ces personnes sont en séjour régulier, mais le seul document qui en atteste est une annexe 26 bis. L'annexe 26 bis est le document qui, dans le cadre de la procédure d'asile, est remis en cas d'irrecevabilité d'une demande.

Le recours qui est introduit contre cette décision d'irrecevabilité est suspensif et dès lors, durant le temps de l'examen du recours urgent introduit auprès du commissaire général aux réfugiés et apatrides, l'annexe 26 bis contre laquelle un recours a été introduit est le seul document que l'étranger possède.

Ces dernières sont prorogées de mois en mois. Selon la circulaire, les annexes 26 bis constituent des documents probants de l'identité de leurs porteurs.

## 3 - La troisième catégorie de personnes regroupe les personnes qui ont fait une demande d'octroi.

Il s'agit de personnes qui font une démarche officielle vis-à-vis des autorités pour régulariser leur situation de séjour.

La demande est introduite auprès de la commune, qui transmet un document à l'office des étrangers. Le temps de l'examen de la demande est assez long, ça prend actuellement plus de deux ans voire deux ans et demi avant que l'office des étrangers ne se prononce.

Plusieurs communes, mais je n'en connais pas la proportion, délivrent alors un accusé de réception. Les étrangers ont donc la preuve de l'introduction de cette demande d'octroi via un document qui est délivré par une autorité publique.

Cet accusé de réception n'ouvre toutefois aucun droit au séjour en tant que tel, ni au travail ou à l'aide sociale, sauf l'aide médicale urgente ou l'aide sociale pour les enfants mineurs. Il s'agit donc d'un document officiel d'une autorité mais qui ne reconnaît aucun droit, tandis que ceux visés par la circulaire reconnaissent un droit minimal au séjour, même temporaire.

A mon avis, cet accusé de réception dont certains étrangers pourraient se prévaloir ne serait pas pris en compte par les banques comme constituant un document probant.

Cette catégorie n'est pas visée par la circulaire, alors qu'il s'agit pourtant d'une forme de séjour précaire, à l'instar de la situation rencontrée par les personnes disposant d'une annexe 26 bis.

Il existe en effet une pratique de l'office des étrangers qui veut qu'aucune mesure d'éloignement ne soit prise à l'égard de l'étranger ayant introduit cette demande d'octroi.

On se trouve toutefois dans une situation de fait et non de droit. Un étranger qui se ferait contrôler dans le cadre d'un contrôle de police qui se fait de manière inopinée et qui présenterait cet accusé de réception en expliquant

qu'il essaye d'arranger ses papiers ne se verra toutefois pas embarquer par la police la plupart des cas ...

4 - La quatrième catégorie, vise l'étranger qui n'a fait aucune démarche pour se signaler et qui est en séjour totalement irrégulier.

Certaines personnes vivent comme cela pendant des mois et des années et ne se signalent jamais aux autorités. Ceux-ci travaillent en noir, sont pris en charge par la famille ou peuvent développer le cas échéant des activités de nature criminelle....

Ces dernières ne disposent d'aucun document, même pas un accusé de réception.

Les deux premières catégories (étranger avec des papiers, étranger avec annexe 26 ou 26 bis) tombent donc sous la définition de la circulaire, les deux suivantes non.

La question qui se pose est de savoir si le S.B.B. a l'ambition d'être accessible à tous, quelque soit le statut de séjour. Si c'est le cas il y a pourtant là deux catégories de personnes qui en sont exclues en exécution d'une autre loi.

Je pense qu'il faut éclaircir la combinaison de ces deux lois.

### ***Pensez-vous que la loi sur le S.B.B. a atteint ses objectifs ?***

Quant aux sujets qui nous préoccupent, il subsiste deux points problématiques.

D'une part, il est nécessaire d'opérer une coordination entre la loi sur le service bancaire de base et la loi sur le blanchiment pour permettre à tout un chacun de prouver son identité et son domicile par toutes voies de droit en vue d'ouvrir un compte S.B.B., sans nécessairement que cela implique d'apporter la preuve de la régularité de son séjour.

Il faudrait pour ce faire revenir à la lettre de la loi sur le blanchiment qui prévoit que l'identification soit faite au moyens de documents probants, l'identification et la vérification portant sur le nom, le prénom et l'adresse pour les personnes physiques.

D'autre part, il conviendrait de voir dans quelle mesure l'offre du S.B.B. peut être élargie pour inclure le droit d'obtenir l'ouverture d'un compte bloqué pour les garanties locatives<sup>50</sup>, qui constitue une clé pour l'ouverture du droit fondamental qu'est le droit au logement.

---

<sup>50</sup> L'article 6 1° de l'arrêté Royal d'exécution du 7 septembre 2003 portant exécution de certaines dispositions de la loi relative au S.B.B. prévoit en outre expressément que les comptes bloqués « garanties locatives » sont des produits liés compatibles avec l'octroi ou le maintien d'un S.B.B.

#### **4.4. Entretien avec Monsieur Edouard Descampe, Secrétaire National de l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes**

##### ***Comment s'opèrent les paiements et remboursements aux affiliés effectués par votre mutuelle?***

Pour le paiement des indemnités à nos affiliés, les assignations postales ont été supprimées avec le passage à l'Euro, et nous n'effectuons plus de paiement en liquide depuis janvier 2002.

Le paiement s'effectue désormais de manière centralisée, par chèque circulaire ou par versement en compte.

Les chèques circulaires ayant fait l'objet de vols importants via des complicités à la Poste et un trafic de fausses cartes, le paiement en liquide des chèques circulaires ne peut désormais se faire que dans l'agence où la personne a ouvert son compte en banque.

En ce qui concerne le remboursement des soins, qui est effectué par les guichets de mutuelle, les affiliés venant avec leurs attestations de soin ont également la possibilité de charger leur carte proton jusqu'au maximum de sa capacité, le solde éventuel du remboursement étant ensuite versé en compte.

Dans certains endroits, bien que les guichets ne soient plus équipés, on procède encore de manière exceptionnelle à des paiements en liquide. La Mutualité du Brabant Wallon est à cet égard la seule à encore autoriser de tels remboursements au comptant.

Des problèmes se posent donc pour les personnes bénéficiaires de remboursements de soins ou d'indemnités dont le compte bancaire fait l'objet de saisies.

##### ***Comment se manifeste l'existence de ce problème de saisie des indemnités ou remboursements versées au compte de vos affiliés ?***

Il y a quelque temps, nous avons mené une campagne via le journal « en marche » afin de promouvoir le remboursement des soins de santé via un versement sur compte en banque plutôt que via les chèques circulaires. Nous y invitons nos affiliés à nous communiquer un numéro de compte en banque et à ouvrir un compte si nécessaire.

Cette campagne a eu beaucoup d'effet et nous avons pu constater alors que certaines personnes ont alors renseigné le numéro de compte en banque de leur enfant.

On constate par ailleurs que beaucoup de personnes demandent régulièrement que le paiement de leurs remboursements de soins de santé soit effectué sur le compte d'un parent ou d'un proche.

Ce changement de compte peut être demandé par facilité, en vue de rembourser la personne qui a effectivement payé les soins, mais il peut également y avoir une question sociale derrière cette demande.

On sait que ce changement de numéro de compte peut parfois être demandé parce que le compte qui était précédemment renseigné est en difficulté, par exemple en raison d'une séparation, d'un divorce ou de saisies.

Toute demande de changement de numéro de compte doit toutefois être écrite et fait l'objet d'un contrôle de la part de la mutuelle, parce qu'un compte stable est enregistré pour la sécurité sociale.

Le changement de compte en indemnité-invalidité est peu fréquent, et on observe que le compte renseigné est généralement stable.

Par contre, pour le remboursement des soins de santé, les bénéficiaires glissent souvent un petit mot dans la boîte aux lettres de leur guichet de mutuelle en demandant de verser le remboursement sur un autre compte que celui qui est enregistré.

### ***Quelle solution préconisez-vous ?***

A l'A.N.M.C., nous soutenons fortement la notion de compte en banque protégé qui n'offrirait pas au titulaire du compte d'aller en négatif mais lui garantirait par contre que ses rentrées telles que les remboursements de soins ou l'assurance-maladie soient réellement protégés et insaisissables.

#### **4.5. Entretien avec Monsieur Marc Crutzen et Monsieur Lorenzo Nundcio, de la cellule des travailleurs sans emploi au sein de la C.S.C.**

***Pouvez-vous nous décrire l'implication de la cellule des travailleurs sans emploi de la C.S.C. par rapport à la problématique de l'exclusion bancaire ?***

Le public des travailleurs sans emploi est un public qui fait face depuis toujours à des difficultés telles que les saisies et découverts sur le compte.

Notre revendication d'un compte en banque pour tous est née d'une action menée en 2001 par la cellule des travailleurs sans emplois de la C.S.C. à Verviers.

Constatant que beaucoup de gens étaient confrontés à la clôture unilatérale ou au refus d'ouverture d'un compte à vue, nous avons interrogé les chômeurs à ce sujet via un questionnaire inséré dans notre feuillet « pointe-toi ».

Sur les 150 réponses reçues, 14% des répondants indiquaient avoir connu de tels problèmes.

Nous avons alors constitué un cahier des charges au niveau local, qui a ensuite été repris pour l'ensemble des chômeurs de la C.S.C. Nous avons ensuite fait pression auprès des politiques et constitué un groupe de travail composé paritairement de travailleurs sans emploi et de travailleurs C.N.E. du secteur bancaire, qui ont revendiqué ensemble le droit au compte.

Ce groupe de travail existe toujours aujourd'hui.

***Avez-vous eu connaissance de situations de refus d'ouverture de compte depuis l'adoption de la loi sur le service bancaire de base (S.B.B.) ?***

Depuis l'adoption de la loi sur le S.B.B., nous n'avons plus eu connaissance de clôtures unilatérales ou de refus d'ouverture de compte par les établissements de crédit.

Nous avons par contre été informés que certaines personnes, qui avaient sollicité l'ouverture d'un compte S.B.B. avaient été invitées à revenir quinze jours ou trois semaines plus tard pour ce faire.

On nous a également rapporté que des personnes ayant sollicité l'ouverture d'un compte S.B.B. s'étaient vues proposer l'ouverture d'un compte à vue classique à la place.

Parmi ces personnes, certaines nous ont indiqué qu'elles ont accepté la formule de compte à vue classique plus chère que le S.B.B. parce qu'elles

étaient persuadées de n'avoir le droit de solliciter l'ouverture d'un S.B.B. que si la banque leur refusait tout autre compte.

Cette méprise découle directement du manque de publicité qui entoure le service bancaire de base.

***Que pensez-vous de la loi sur le service bancaire de base et son application, avez-vous encore des revendications à cet égard ?***

Selon nous, la grosse faiblesse de la loi est ce manque de publicité qui l'entoure.

Cette publicité devrait être assurée d'une part par la mise à disposition des organismes de terrain tels que les syndicats, les C.P.A.S. et les associations de brochures explicatives éditées par les pouvoirs publics, et d'autre part par une obligation des banques à mentionner clairement l'existence de ce type de compte et des conditions d'accès dans leurs tarifs.

Il existe également un problème au niveau de la communication par les banques des informations relatives au nombre de comptes S.B.B. ouverts au sein de leur établissement.

Nous pensons également que le public concerné par le S.B.B. n'a pas forcément les moyens de réclamer son droit par écrit. Nous sommes donc partisans de la mise en place d'un numéro vert pour contacter le médiateur en charge de régler les problèmes d'accès et de l'affichage de l'information dans toutes les banques.

Subsiste enfin le problème de la saisie des montants insaisissables versés sur un compte à vue, qui pousse des personnes qui craignent les saisies à faire verser les allocations de chômage sur le compte d'un enfant ou d'un proche.

Enfin nos revendications s'inscrivent également dans une démarche plus large relative aux changements qui se profilent actuellement au sein du mode bancaire.

En effet, à terme, la fermeture des agences bancaires dans les petites localités et la difficulté de plus en plus grande d'accès au cash engendrera l'exclusion bancaire de facto du public qui n'aura pas accès aux services de nouvelle nature tels que le home banking ou le phone banking<sup>51</sup>.

---

<sup>51</sup> Il convient de noter que, depuis le 3 février 2006, suite à une décision survenue entre Banksys et les banques belges, les distributeurs automatiques de billets des principales banques belges sont accessibles aux clients de toutes les institutions bancaires.

#### **4.6. Entretien avec Madame Maryse Wilmet responsable de la cellule comptes et placements au sein du Product Management, et Monsieur Philippe Dedobbeleer Senior Executive dans la division Channel et Diversification au sein de Dexia Banque.**

##### ***Pouvez-vous expliquer ce que sont les produits sociaux offerts par Dexia ?***

Depuis plusieurs années, Dexia Banque met à la disposition d'institutions à vocation sociale un ensemble de produits financiers spécialement adaptés aux plus démunis dont ils ont la charge quotidienne.

Ces outils sont destinés à appuyer les pouvoirs locaux dans leur souci de maintenir l'accès aux services bancaires de base pour les personnes en difficultés.

Parmi ces produits, qui évoluent au fil du temps en fonction des besoins des clients, des évolutions réglementaires, technologiques et bancaires, nous disposons d'une formule de comptes « aide sociale ».

##### ***Quelles sont les spécificités du « compte aide sociale » offert par Dexia ?***

Le compte aide sociale est un produit offert aux C.P.A.S. (et non directement aux personnes privées).

Spécialement destiné au versement (par voie électronique) du revenu minimum, ce compte à vue est gratuit pour le bénéficiaire.

Il lui permet, via une carte Bancontact/Mister Cash/Proton, de retirer le montant de son aide au fur et à mesure de ses besoins.

Une avance de maximum 20 euros sans intérêt débiteur est accordée sur chaque compte afin de permettre au titulaire de retirer via les S.S.B. et les Bancontact/Mister Cash la totalité de l'argent auquel il a droit.

D'autres revenus, au caractère alimentaire, peuvent bien entendu être versés au crédit de ce compte.

Il s'agit d'un compte « full électronique » qui a été créé, au vu de l'évolution de nos agences bancaires (qui deviennent des centres d'avis) et de la stratégie en général des banques d'encourager les alternatives électroniques, comme alternative aux chèques circulaires.

Les retraits guichet restent bien évidemment possibles et gratuits mais exceptionnels et moyennant accord des C.P.A.S.



Les demandes d'ouvertures sont formulées par les C.P.A.S et transmises via le réseau informatique sécurisé « Publilink ».

Ce compte offre davantage de sécurité, diminue la charge de travail des C.P.A.S et constitue réellement un instrument d'intégration sociale pour les bénéficiaires qui se trouvent souvent privés de relation bancaire.

D'autre part, Dexia a la certitude que les bénéficiaires sont suivis par des professionnels.

***Combien de comptes de ce type ont été ouverts depuis le lancement du produit?***

Le compte aide sociale a été lancé en janvier 2000 et, un an après, on comptait déjà 24.000 comptes ouverts.

40.000 comptes étaient ouverts en janvier 2002, 46.000 en janvier 2003.

En décembre 2005, on dénombrait 50.796 comptes aide sociale ouverts à la satisfaction de plus de 575 C.P.A.S.

***Que se passe-t-il lorsque le titulaire d'un compte aide sociale ne remplit plus les conditions requises pour bénéficier de l'aide sociale ?***

Le compte aide sociale de cette personne est alors clôturé à la demande du C.P.A.S.

La personne a ensuite le loisir d'ouvrir un compte à vue (S.B.B. ou non) dans l'établissement de crédit de son choix.

***Les comptes aide sociale font-ils l'objet de saisies ?***

Nous n'avons eu que très peu d'échos de comptes aide sociale qui auraient fait l'objet de saisies auxquelles nous opposons de toute façon le caractère éminemment alimentaire des fonds qui y étaient versés.

Par ailleurs, la banque Dexia s'interdit de compenser les sommes dont les bénéficiaires des comptes aide sociale lui seraient redevable avec les montants portés sur ce compte.

A ce sujet, il nous semble que le frein qui existe par rapport au service bancaire de base est sans aucun doute le problème lié aux saisies qui peuvent avoir lieu dès lors qu'un revenu est porté au crédit d'un compte bancaire.

***Quels sont les documents d'identité dont la production est requise en vue de l'ouverture d'un compte aide sociale lorsque le bénéficiaire est de nationalité étrangère ?***

En 2000, lors du lancement du produit, notre définition des documents permettant d'attester l'identité des bénéficiaires du compte aide sociale de nationalité étrangère était plus large qu'actuellement.

Depuis l'adoption de la loi relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, nous nous conformons strictement au prescrit de celle-ci et n'accordons aucune dérogation par rapport aux documents qui sont repris dans le règlement de Commission Bancaire, Financière et des Assurances et sa circulaire d'application.

#### **4.7. Entretien avec Madame Ilse Degreef, Médiatrice de dettes au sein du C.P.A.S. de Louvain**

##### ***Connaissez-vous le service bancaire de base et vos clients l'utilisent-ils régulièrement ?***

Non, pas du tout. Je n'étais même pas au courant de l'existence de ce type de compte. Nous recevons cependant beaucoup d'information de la part des banques mais je n'ai jamais rien vu sur ce compte, ni d'ailleurs dans ma propre agence !

##### ***Dans ce cas, comment les personnes non bancarisées ou en situation financière précaire sont-elles aidées au sein de votre C.P.A.S. ?***

Nous travaillons avec les comptes spéciaux proposés par la banque Dexia. Le compte d'aide sociale est destiné uniquement aux personnes que perçoivent des revenus d'intégration sociale via les C.P.A.S.

Mais, au service médiation de dettes, nous travaillons avec un autre produit : le compte de gestion budgétaire.

##### ***Comment cela fonctionne-t-il ?***

Il s'agit d'un compte que nous ouvrons, via Dexia, à l'attention des personnes qui bénéficient d'un accompagnement de leur gestion budgétaire.

Pratiquement, le médiateur remplit les formulaires de demande d'ouverture de compte avec le client ; nous les remettons à la banque Dexia ; le compte est ouvert, sur lequel il y a deux signatures : celle du client et celle du médiateur de dettes, qui a procuration sur le compte. Lors de l'ouverture d'un compte, le médiateur de dettes prépare, avec le client, un vademecum sur la façon dont le budget disponible sera géré.

Ainsi, une partie des revenus (qu'il s'agisse d'allocations, d'indemnités ou d'un salaire) est portée sur le compte gestion budgétaire. Ce dernier est géré par le médiateur pour rembourser les dettes, payer les factures courantes et les coûts fixes. Le médiateur est la seule personne qui a accès à ce compte et porte donc la responsabilité de toutes les sommes versées ou retirées. Le client, par contre n'y a pas accès : il ne peut pas retirer de l'argent ou procéder à la moindre opération bancaire sur ce compte.

A ce compte est associé un compte retrait pour lequel le client reçoit une carte MisterCash/Bancontact. Lui seul y a accès. Nous nous mettons d'accord avec le client sur un montant qui y sera versé mensuellement et qui servira à ses dépenses quotidiennes.

***Il s'agit donc d'un compte qui permet de remettre à flot une personne en situation financière précaire ?***

C'est cela. Prenons une gestion budgétaire qui fonctionne bien, ce compte est simplement transformé : la signature du médiateur de dettes est retirée et cela devient un compte financier classique, soit auprès de Dexia. A moins que le client ne préfère ouvrir un compte auprès d'une autre banque.

Entre temps, ils sont accompagnés dans leur gestion budgétaire.

***Cet accompagnement budgétaire est-il une réelle nécessité ?***

Je ne peux évidemment répondre que pour notre service de médiation de dettes. Mais le surendettement suit une courbe de croissance énorme.

Nous rencontrons des cas de surendettement auprès des personnes à revenu modeste, mais aussi auprès de travailleurs disposant d'un salaire dans la moyenne. Il ne faut pas croire que le surendettement touche uniquement les classes sociales les plus basses.

Les causes du surendettement sont multiples : les gens veulent participer à la société de consommation et vont dès lors emprunter de l'argent pour accéder à un objet convoité ; dans certains cas, la gestion budgétaire a simplement été mauvaise : on a laissé de côté les factures essentielles telles que l'eau ou l'électricité et on a utilisé les sommes disponibles pour acheter des biens de consommation.

Mais ce qui explique aussi la courbe en augmentation des personnes endettées, c'est le manque d'éducation des gens par rapport à la gestion de l'argent. On ne peut évidemment pas généraliser mais nous remarquons que de moins en moins de personnes savent gérer leur budget, c'est-à-dire postposer un achat que l'on ne peut se permettre pour l'instant, épargner, etc.

Ce qui pose aussi problème c'est que lorsqu'un compte bancaire reste en négatif durant trois mois, sans revenir en situation positive ne serait-ce qu'un jour, la banque bloquent ce compte de sorte que son titulaire ne peut plus faire de retrait ou virement. Cela place cette personne dans une situation financière critique.

## 4.8. Synthèse des entretiens

### 1. A propos des difficultés d'accès au S.B.B.

Alors que la majorité des acteurs interrogés lors des entretiens ont pris activement part à la lutte contre l'exclusion bancaire et encouragé l'adoption de la loi sur le S.B.B.<sup>52</sup>, il semble que les situations de difficulté d'accès à un compte bancaire ont moins été relayées auprès de ces derniers depuis lors<sup>53</sup>.

L'organisation de défense des consommateurs Test Achats indique à cet égard avoir reçu moins d'interpellations de ses membres - qui ne constituent pas les premières personnes concernées par l'exclusion bancaire - en vue de dénoncer des situations vécues par leur connaissances depuis la loi sur le S.B.B.<sup>54</sup>.

Cette diminution d'interpellations pourrait, selon notre interlocutrice, découler de la création du S.B.B. et de la mise en place de l'organe chargé de traiter les plaintes s'y rapportant.

Certains de nos interlocuteurs ont toutefois indiqué avoir eu des échos indirects de situations dans lesquelles un établissement de crédit a dirigé le demandeur d'un S.B.B. vers un autre compte à vue<sup>55</sup> ou a invité celui-ci à revenir plus tard<sup>56</sup>.

L'observatoire des migrations du centre pour l'égalité des chances<sup>57</sup> a par ailleurs été directement saisi de quelques cas dans lesquels une personne étrangère s'est trouvée dans l'impossibilité d'ouvrir un S.B.B., faute de pouvoir fournir les documents d'identités requis, et des échos indirects à ce sujet ont également été relayés auprès de Test-Achats<sup>58</sup>.

Sont ainsi exclues les personnes qui font une demande d'octroi officielle vis-à-vis des autorités pour régulariser leur situation sans que cette dernière ne leur octroie un droit minimal au séjour, même temporaire, ou celles qui n'ont entrepris aucune démarche de régularisation.

Cette difficulté d'accès particulière ne découle pas de l'application de la loi sur le S.B.B., mais de l'application du règlement de la Commission bancaire, financière et des assurances (C.B.F.A.) relatif à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et de sa circulaire d'application<sup>59</sup>, qui déterminent quels sont les documents d'identité probants qu'il convient de fournir en vue de l'ouverture d'un compte.

---

<sup>52</sup> Voir p. 68, 71, 76, 77 et 79

<sup>53</sup> Voir p. 68 et 77

<sup>54</sup> Voir p. 68

<sup>55</sup> Voir p. 69 et 77

<sup>56</sup> Voir p. 77

<sup>57</sup> Voir p. 71 à 74

<sup>58</sup> Voir p. 69

<sup>59</sup> Voir p. 71 et 72

L'adoption récente de ces dispositions a par ailleurs eu pour effet de restreindre la liste des documents probants requis en vue d'attester l'identité du futur titulaire d'un compte aide sociale auprès de la banque Dexia<sup>60</sup>.

Une coordination entre la loi sur le S.B.B. et les dispositions relatives à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme est donc souhaitée, en vue de permettre aux étrangers l'ouverture d'un compte S.B.B. sans que cela implique d'apporter une preuve de régularité de séjour<sup>61</sup>.

Il convient enfin de noter que depuis septembre 2003, seulement 13 plaintes relatives à un problème d'accès au S.B.B. ont été traitées par le service Banques – Crédit – Placements, dont 8 ont abouti à l'ouverture d'un S.B.B.

Aucune de ces plaintes ne concernait la question particulière des documents d'identité nécessaires à l'ouverture d'un S.B.B.<sup>62</sup> par un étranger.

## **2. A propos des refus et des clôtures de S.B.B.**

Selon le Médiateur au service Banques – Crédit – Placements<sup>63</sup>, les 803 refus d'accès au S.B.B. qui lui ont été notifiés depuis la création du S.B.B. étaient motivés par l'existence d'un crédit en cours auprès d'un établissement de crédit ou l'existence d'un compte à vue dans le chef du demandeur.

Les motifs de ces refus n'ont toutefois pas fait l'objet d'un encodage systématique auprès du service, et il convient également de noter que, contrairement à ce qui est prévu par la loi, les résiliations de compte S.B.B. n'ont quant à elles pas été notifiées au service Banques – Crédit – Placements par les établissements de crédit.

L'acceptation de ce qui relève de la notion de « produit lié incompatible » justifiant le refus d'octroi ou la clôture d'un compte S.B.B., a été précisée par le médiateur, qui confirme à cet égard qu'un crédit dénoncé auprès d'un établissement de crédit n'en fait pas partie.

Celui-ci indique toutefois qu'il est préférable pour une personne dont le crédit auprès d'un établissement de crédit a été dénoncé de s'adresser à un autre établissement de crédit que le premier pour ouvrir un S.B.B.

Il s'agit d'une précision qui ne trouve pas de fondement dans la loi ou son arrêté Royal d'exécution.

Le principe même de la condition de la loi relative aux produits liés est par ailleurs mal compris par Madame Domont- Naert de Test-Achats<sup>64</sup>.

---

<sup>60</sup> Voir p. 81

<sup>61</sup> Voir p. 71 et 73

<sup>62</sup> Voir p. 66 et 67

<sup>63</sup> Voir p. 66

<sup>64</sup> Voir p. 70

Celle-ci indique qu'il s'agit en effet d'une disposition qui vise plus à limiter la concurrence entre les banques via le S.B.B. qu'à protéger les consommateurs ou à fixer des conditions d'octroi.

### **3. A propos de la procédure de règlement des litiges**

La procédure de traitement des plaintes relatives au S.B.B par le service Banques – Crédit – Placements prête le flanc à la critique en ce qu'elle est exclusivement écrite.

Selon nos interlocuteurs de la cellule travailleurs sans emploi de la C.S.C.<sup>65</sup>, cette modalité de la procédure n'est pas adaptée aux moyens du groupe cible des personnes exposées au risque de l'exclusion bancaire.

Il conviendrait donc de mettre en place un numéro vert qui permettrait aux plaignants de réclamer leur droit verbalement.

### **4. A propos des services compris dans le S.B.B.**

Si nos interlocuteurs sont globalement satisfaits du contenu actuel du S.B.B.<sup>66</sup>, deux d'entre eux ont toutefois proposé un élargissement des services inclus dans celui-ci.

Ainsi, la question de l'élargissement des services compris dans le S.B.B. au phone banking ou home banking a été posée en raison du contexte actuel d'évolution de l'ensemble des services bancaires vers le « tout électronique » et la fermeture des agences bancaires dans les petites localités<sup>67</sup>.

Test Achat<sup>68</sup> souligne par ailleurs qu'il conviendrait de vérifier s'il existe bien au niveau du marché suffisamment de banques offrant le service avec ou sans carte de débit, afin d'assurer au consommateur la possibilité de choisir entre ces deux formules.

### **5. A propos de la politique commerciale des banques à l'égard du S.B.B.**

Il a été soulevé à plusieurs reprises lors de nos entretiens que des personnes non bancarisées ayant sollicité l'octroi d'un S.B.B. ont en réalité eu accès à un autre compte<sup>69</sup>.

Pour expliquer cette tendance, Madame Domont-Naert de Test Achats souligne à juste titre que le S.B.B. est assez contraignant pour les banques parce que, par souci de rentabilité, celles-ci recherchent avant tout à obtenir que leurs clients fassent des placements ou prennent des crédits.

---

<sup>65</sup> Voir p. 78

<sup>66</sup> Voir p. 69

<sup>67</sup> Voir p. 78

<sup>68</sup> Voir p. 70

<sup>69</sup> Voir p. 69 et 77

L'existence du S.B.B. permettrait donc à ses bénéficiaires potentiels d'ouvrir un compte à vue classique qui ne leur aurait sans doute pas été accordé par l'établissement de crédit avant l'entrée en vigueur de la loi.

## **6. A propos des informations disponibles relatives au S.B.B.**

Nos interlocuteurs auprès de la cellule des travailleurs sans emploi de la C.S.C. dénoncent le manque de publicité relatif au S.B.B., qui constitue selon eux la grosse faiblesse de la loi<sup>70</sup>.

Ainsi, parce qu'elles étaient mal informées à ce sujet, certaines personnes qui auraient pu être titulaires d'un compte S.B.B. ont accepté que l'établissement de crédit leur ouvre un compte à vue classique, étant persuadé que le droit au S.B.B. était conditionné au refus catégorique de l'établissement de crédit d'ouvrir un « compte normal ».

Cette publicité devrait être assurée du côté des établissements de crédit qui devraient mentionner clairement l'existence de ce type de compte et les conditions d'accès dans leurs tarifs, mais également par la mise à disposition des C.P.A.S., services sociaux et syndicats de brochures explicatives éditées par les pouvoirs publics.

Il est intéressant de constater, à cet égard, que le S.B.B. n'est pas encore connu de tous. Ainsi, ce sont les auteurs de la présente étude qui ont informé l'interlocutrice du C.P.A.S. de Louvain de l'existence de ce produit. Cet état de fait illustre le besoin de publicité dont le S.B.B. peut encore faire l'objet.

Selon le Médiateur du service Banques – Crédit – Placements<sup>71</sup>, qui indique que le nombre de plaintes relatif au S.B.B. est marginal (12 au total), c'est grâce à l'information fournie par les banques, la presse et les associations que les plaignants ont pris connaissance de l'existence de son service.

A côté du problème de manque de publicité destinée aux bénéficiaires potentiels du S.B.B., un problème au niveau de la communication par les banques des informations relatives au nombre de compte S.B.B. ouverts au sein de leur établissement est également relevé<sup>72</sup>.

## **7. A propos non bancarisation volontaire résultant des craintes de saisie**

Le problème de non bancarisation volontaire résultant de la crainte de voir les revenus qui seraient portés en compte saisis a été largement évoqué lors de nos différents entretiens<sup>73</sup>.

Nos interlocuteurs considèrent à cet égard que l'objectif de la loi, qui est de lutter contre l'exclusion bancaire, ne pourra être pleinement rencontré tant qu'il ne sera pas mis un terme à ce phénomène d'exclusion bancaire

---

<sup>70</sup> Voir p. 78

<sup>71</sup> Voir p. 67

<sup>72</sup> Voir p. 78

<sup>73</sup> Voir p. 67, 70, 76, 78



volontaire en assurant enfin la protection effective des revenus insaisissables portés en compte.

Notre interlocuteur de l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes (A.N.M.C.)<sup>74</sup>, a pu constater l'existence de cette crainte des saisies à l'occasion de l'importante campagne menée par la mutuelle en vue de promouvoir les remboursements effectués via un compte en banque lorsque, amenés à renseigner un numéro de compte bancaire, certaines personnes ont renseigné le compte d'un parent ou d'un proche.

Il est par ailleurs régulièrement constaté que des personnes sollicitent que le paiement de remboursement de leurs soins de santé soit effectué par l'A.N.M.C. sur le compte d'un parent, en vue de rembourser la personne ayant effectivement payé les soins mais aussi parfois par crainte des saisies.

### **8. A propos des comptes aide sociale mis à disposition des C.P.A.S.**

Il ressort de l'entretien mené auprès de la Banque Dexia<sup>75</sup> que, depuis janvier 2000, celle-ci offre aux C.P.A.S. un produit dénommé « compte aide sociale » qui a vocation à appuyer ces organes locaux dans leur souci de maintenir l'accès aux services de base pour les personnes en difficulté.

Ce compte, offert par l'intermédiaire du C.P.A.S. à toute personne percevant une allocation sociale pendant la durée de perception de celle-ci, est « full électronique » mais comprend plus de services que le S.B.B. avec carte de débit (Bancontact /Mister Cash et Proton sont compris) et est gratuit pour son titulaire, qui peut par ailleurs posséder d'autres compte à vue.

La banque Dexia s'engage par ailleurs à ne pas procéder à une saisie ou une compensation sur ce type de compte en vue d'obtenir le paiement de sommes dont le titulaire lui serait redevable.

En outre, la Banque Dexia offre d'autres produits et services dans le domaine social, tel que le compte gestion budgétaire, largement utilisé par notre interlocutrice du C.P.A.S. de Louvain.

Fort de ses 50.796 comptes ouverts fin 2005, le compte aide sociale constitue donc une alternative attrayante au S.B.B. pour les bénéficiaires d'une aide sociale accordée par un C.P.A.S.

---

<sup>74</sup> Voir p.75et 76

<sup>75</sup> Voir p. 79 et 80

## **Conclusions générales**

---

### ***Quant à la non bancarisation***

La loi du 24 mars 2003 a pour objectif de combattre l'exclusion financière en garantissant à tout citoyen l'accès à des services bancaires, qu'elle détermine.

En 2001, l'étude menée par le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF a mis en lumière que la non bancarisation en Belgique touchait alors au moins 40.000 personnes<sup>76</sup>, sur base du nombre de chômeurs et de bénéficiaires des allocations d'incapacité primaire ou d'invalidité qui ne percevaient pas leurs revenus sur un compte en banque.

Fin 2005, le nombre de chômeurs et bénéficiaires des allocations d'incapacité primaire ou d'invalidité ne percevant pas leurs revenus sur un compte en banque a fortement diminué et s'élève désormais à 9.897 personnes.

Les importantes campagnes de promotion du versement des différents revenus au crédit d'un compte en banque menées dernièrement par les organismes payeurs ont certainement contribué à cette diminution du nombre de personnes ne percevant pas leurs revenus sur un compte en banque (versement qui n'exclut pas que le compte désormais renseigné soit celui d'un tiers).

Par ailleurs, le nombre de C.P.A.S., services sociaux et services de médiation de dettes ayant eu à connaître de situations d'exclusion bancaire a également diminué de manière significative (38% en 2005 contre 60% en 2001).

Toutes catégories de personnes confondues, ces services ont ainsi eu connaissance, selon l'enquête, de 11.500 cas de non bancarisation au cours de l'année 2005, parmi lesquels on retrouvait 5.876 chômeurs ou invalides.

Les personnes non bancarisées sont essentiellement des personnes peu ou pas diplômées (67%), bénéficiaires d'une aide sociale (64% de chômeurs, minimexés et invalides). On trouve également de nombreuses personnes en règlement collectif de dettes (52%). Enfin, les étrangers représentent 19% des personnes exclues du système bancaire.

De 2003 à fin 2005, le nombre de personnes non bancarisées connues des services sociaux ayant vu leur compte clôturé suite à un litige avec l'établissement de crédit a augmenté de manière plus importante que le nombre de personnes n'ayant jamais possédé de compte bancaire.

En 2004 et 2005, plus de la moitié des cas de non bancarisation seraient dus à une clôture de compte suite à un litige avec l'établissement de crédit.

---

<sup>76</sup> Nombre de chômeurs et bénéficiaires des allocations d'incapacité primaire ou d'invalidité qui ne percevaient pas leurs revenus sur un compte en banque

On estime ainsi que, fin 2005, les situations d'exclusion bancaire des personnes n'ayant jamais possédé de compte et l'exclusion bancaire résultant de la clôture d'un compte bancaire suite à un litige, dont les services sociaux ont eu connaissance, concernent respectivement 5.580 et 5.913 personnes.

### ***Quant à l'offre du service bancaire de base***

Tous les établissements de crédit soumis à la loi satisfont à l'obligation légale d'offrir le service bancaire de base et proposent les services prévus par les dispositions légales, parfois même plus.

Une large majorité de comptes (93%) est proposée avec mise à disposition d'une carte de débit, incitant ainsi à l'utilisation des services électroniques pour toutes les opérations qui le permettent (c'est-à-dire toutes à l'exception des dépôts).

Le coût annuel forfaitaire prévu par la loi s'élève à 12 euros. Quelques banques proposent ce service pour un montant inférieur.

Différentes possibilités s'offrent aux personnes se trouvant en situation précaire afin d'accéder à l'ouverture d'un compte à vue.

Il ressort de la présente étude que la loi instaurant le S.B.B. joue un double rôle, préventif et curatif, face à la non bancarisation :

Un rôle curatif tout d'abord, 9.128 comptes S.B.B. ayant été ouverts depuis l'entrée en vigueur de la loi (moins 3.587 fermetures = 5.541 comptes effectifs fin 2005).

Un rôle préventif ensuite, parce que depuis sa création, des personnes en situation de non bancarisation ont pu avoir accès à des solutions alternatives au S.B.B. afin de sortir de l'exclusion bancaire.

Ainsi, depuis 2001, les bénéficiaires d'une aide sociale accordée par un C.P.A.S peuvent ainsi être titulaires d'un compte « aide sociale » de la banque Dexia.

Ce compte, proposé par l'intermédiaire du C.P.A.S. durant la durée de la perception de l'aide, constitue alors une alternative avantageuse par rapport au S.B.B. et compte d'ailleurs plus de 50.000 titulaires fin 2005, 10.665 comptes ayant été ouverts depuis l'instauration de la loi sur le S.B.B.

Il s'agit, en effet, d'un compte « tout électronique » comprenant davantage de services que le S.B.B. avec carte de débit (Bancontact /Mister Cash et Proton sont compris) et gratuit pour son titulaire, lequel peut, par ailleurs, posséder d'autres compte à vue.

La banque Dexia s'engage par ailleurs à ne pas procéder à une saisie ou à une compensation sur ce type de compte en vue d'obtenir le paiement de sommes dont le titulaire lui serait redevable, ce qui mérite d'être mentionné au

titre de bonne pratique à transposer à l'ensemble des établissements de crédit en ce qui concerne les montants insaisissables.

Par ailleurs, la moitié des établissements de crédit et la majorité des interlocuteurs interrogés pensent que certaines personnes qui auraient pu bénéficier du S.B.B. auprès de leur établissement ont ouvert un compte à vue classique plutôt qu'un compte S.B.B. Ainsi, l'obligation d'offrir le S.B.B. peu avantageux pour les établissements de crédit incite les banques à adapter leur politique commerciale en offrant un compte à vue classique à des personnes non bancarisées remplissant les conditions d'octroi du S.B.B.

Il est toutefois difficile d'estimer le nombre de personnes remplissant les conditions pour obtenir un S.B.B. qui ont pu néanmoins ouvrir un compte à vue classique auprès d'un établissement de crédit.

Toutefois, si la loi sur le S.B.B. a pu apporter une solution à la majorité des personnes en situation de non bancarisation, quelques difficultés subsistent.

En effet, l'enquête a mis en lumière la nécessité d'accroître la publicité et la transparence au sujet du S.B.B. et de préciser les conditions d'octroi de celui-ci, particulièrement au sujet de la liste des produits liés.

En filigrane de la non bancarisation, on retrouve d'une part la précarité financière, voire le surendettement et, d'autre part, la difficulté de fournir un document d'identité. A cela s'ajoutent les difficultés liées à l'automatisation des banques et quelques cas particuliers.

### ***Quant à la publicité et à la transparence relative au service bancaire de base***

Il ressort de l'étude qu'il existe d'importantes lacunes au niveau de la communication au sens large au sujet des comptes S.B.B.

En termes de publicité à l'égard des clients potentiels du S.B.B. d'abord, seuls 60% des établissements offrant le S.B.B. ont mis en œuvre des moyens de publicité à son sujet, celle-ci se limitant en général à sa mention dans leurs tarifs.

Des problèmes de méconnaissance du produit dans le chef des agents bancaires ou d'accueil décourageant ont par ailleurs été relayés auprès de services sociaux et de nos interlocuteurs pour qui le manque de publicité qui entoure l'existence du S.B.B. peut constituer une des causes de son manque de succès.

En termes de transparence ensuite, le manque de communication se fait sentir à tous les niveaux.

La communication par les établissements de crédit de données relatives aux nombre de comptes ouverts est ainsi inexistante, l'obligation des établissements de crédit à cet égard trouvant son siège dans la disposition de

la loi relative à la création du fonds de compensation dont les modalités d'exécution n'ont pas été fixées à ce jour.

Au niveau du nombre de refus d'accès ensuite, si les établissements de crédit déclarent avoir notifié tous les refus d'ouverture de compte au médiateur du Service Banques- Crédit – Placements, on constate toutefois une importante discordance entre les chiffres renseignés de part et d'autre (803 selon ce service, 157 selon les établissements de crédit) qui laisse à penser que les banques ne conservent pas de données à cet égard.

En outre, les motifs principaux de refus allégués par les établissements de crédit sondés ne correspondent pas du tout aux situations de refus connues des services sociaux, et les motifs de refus notifiés par le Service Banques- Crédit – Placements ne font pas l'objet d'un encodage systématique.

Enfin, bien que la loi prévoit qu'il en soit ainsi, ce service n'est pas avisé des résiliations de comptes S.B.B.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi, 803 refus d'ouverture d'un S.B.B. ont été communiqués par les banques au Service Médiation Banques-Crédit-Placements. Très peu de ces refus ont donné effectivement lieu à une plainte. Treize plaintes ont été introduites, dont douze recevables. Huit d'entre elles ont abouti rapidement à l'ouverture d'un compte au nom du plaignant.

### ***Quant aux conditions d'octroi du service bancaire de base et aux produits liés***

L'article 4 de la loi relative au S.B.B. stipule que le consommateur qui demande un S.B.B. ne peut déjà bénéficier d'un S.B.B., d'un compte à vue ou d'autres produits liés auprès d'un établissement de crédit.

Il n'existe toutefois aucune définition légale de la notion de produits liés auprès d'un établissement de crédit, qui justifie pourtant le refus d'octroi ou la clôture d'un S.B.B.

Selon les établissements de crédit, les refus d'ouverture d'un S.B.B. sont motivés par l'existence d'un compte à vue (71%), de produit(s) lié(s) incompatible(s) dans le chef du demandeur (18%) ou l'absence de documents d'identité probants (2%).

Selon les C.P.A.S., services sociaux et médiateurs de dettes, ces refus sont motivés par l'absence de documents d'identité probants (53%), l'existence d'une procédure en règlement collectif de dettes (11%) ou l'existence d'un compte à vue (2%).

Cette différence de résultats dans les motifs de refus entre les services sociaux et les établissements de crédit est peu compréhensible.

Dans la pratique, les refus d'octroi pour existence de produit lié se réfèrent, dans la quasi-totalité des cas, à l'existence un crédit en cours dans un

établissement de crédit. A contrario, un crédit dénoncé ou un crédit en cours auprès d'un dispensateur de crédit autre qu'un établissement de crédit n'est pas considéré comme un produit lié incompatible.

Est également considéré comme produit lié incompatible l'épargne d'un montant cumulé supérieur à 2.500 euros. Cette situation constitue cependant une exception : un seul cas de refus d'octroi pour ce motif a été rapporté par les établissements de crédit.

Aucun cas de refus d'octroi pour existence de produits liés tels que comptes à terme, comptes titres, fonds de placements n'a par contre été signalé.

Enfin, s'il apparaît que la notion de produits liés auprès des établissements de crédit justifiant le refus ou la clôture d'un compte est bien connue des banques, le manque de définition de ce que recouvre cette notion prête toutefois à la critique.

Ces situations pénalisent les personnes à faible revenu qui gèrent leurs crédits en bon père de famille. Or, l'accès au crédit est d'autant plus essentiel que le patrimoine s'avère insuffisant pour faire face aux aléas de l'existence. En conséquence, le crédit, qui constitue pas un critère de revenu, ne doit faire obstacle à l'octroi d'un S.B.B.

### ***Quant au surendettement***

Surendettement et exclusion bancaire sont intimement liés.

De nombreux professionnels (assistants sociaux, médiateurs et avocats) se sont dès lors réjouis de la mise en place du service bancaire de base. Ils y voyaient un instrument permettant à leurs clients de sortir de la spirale du surendettement : ceux-ci possèdent le plus souvent un compte financier en négatif et doivent ouvrir un nouveau compte bancaire afin de repartir sur de nouvelles bases et recréer une certaine stabilité.

L'enquête a fait ressortir que le surendettement est en augmentation en Belgique : le nombre de personnes en R.C.D. a presque doublé entre 2003 et fin 2005.

; le nombre de titulaires d'un compte bancaire qui ne l'utilisent pas par crainte de voir saisir ou compenser les sommes portées en compte a presque quintuplé sur la même période ; le nombre de clôtures de comptes pour cause de litige entre le titulaire et l'établissement financier a, quant à lui, triplé dans le même temps.

Or, l'existence d'une procédure en règlement collectif de dettes représente 11,6% des motifs de refus d'octroi du S.B.B., selon les C.P.A.S. et les médiateurs en règlement collectif de dettes alors que légalement, rien ne le justifie.

La crainte de saisies et de compensation apparaît comme un obstacle majeur à l'ouverture d'un compte S.B.B. : parmi les personnes qui ne souhaitent pas obtenir un compte, l'absence de démarche est due à la crainte de saisie ou de compensation des sommes versées dans 25% des cas, ou à la préférence pour les chèques circulaires et le cash dans 24% des cas rencontrés.

En outre, le même motif amène des personnes surendettées à ne pas faire verser leurs revenus au crédit de leur compte bancaire, en dépit du fait qu'elles en soient titulaires.

Selon les services sociaux, ce problème de non bancarisation volontaire concernerait plus de 6.700 personnes fin 2005.

En effet, dans l'état actuel de la législation, en ouvrant un compte (S.B.B. ou autre), le caractère insaisissable de ces revenus disparaît. Or, plus de la moitié des personnes non bancarisées vivent avec des revenus mensuels inférieurs au montant minimum insaisissable.

A cet égard, on peut regretter le report à janvier 2007 de l'entrée en vigueur de la loi du 14 juin 2004 organisant la protection des montants insaisissables versés sur un compte, remplacée entre temps par la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses. Ce report empêche de mener à bien l'objectif du S.B.B. de lutter contre l'exclusion bancaire au sens large.

Par ailleurs, si la compensation légale<sup>77</sup> est prohibée pour les sommes déclarées insaisissables, il est actuellement permis de renoncer conventionnellement à cette protection. Or, la pratique bancaire montre que la clause de compensation générale par laquelle le client autorise la compensation de diverses dettes et créances qu'il peut avoir vis-à-vis de sa banque est générale ; cela signifie que la position créditrice du compte qui correspond au montant minimum insaisissable peut être compensée par la banque.

### ***Quant aux documents d'identité requis pour ouvrir un compte service bancaire de base***

Environ 10% des personnes non bancarisés sont des demandeurs d'asile, et la moitié des situations d'exclusion bancaire et des refus d'ouverture de compte dont les services sociaux ont connaissance concernent des demandeurs d'asile dans l'impossibilité de présenter un document probant.

Or, selon les dispositions de la loi instaurant le S.B.B., tout consommateur résidant en Belgique devrait pouvoir accéder à ce service, sans considération pour le statut de séjour.

Toutefois, en raison de l'application du règlement de la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA) relatif à la prévention du blanchiment de

---

<sup>77</sup> Lorsque deux personnes se trouvent débitrices l'une envers l'autre, il s'opère entre elles une compensation qui éteint les deux dettes - Article 1289 du Code Civil.

capitaux et du financement du terrorisme et de sa circulaire d'application, les personnes en situation irrégulière, qui ne disposent pas des documents probants requis, se trouvent dans une impasse quand ils tentent d'ouvrir un compte bancaire.

L'enquête a également révélé que le défaut d'établir la preuve de sa résidence principale en Belgique avait justifié un cas de refus connus des services sociaux sur dix, alors que la loi ne prévoit pourtant pas que cette preuve soit rapportée au moyen de documents spécifiques.

### ***Quant aux difficultés liées à l'automatisation des banques***

Parmi les personnes non bancarisées, 67% sont sans diplôme ou possèdent un certificat d'études primaires ; 8% ont plus de 60 ans ; 5% sont handicapées.

Selon les établissements de crédit, 18% des titulaires actuels d'un S.B.B. ont plus de 60 ans.

Parmi les personnes qui ne souhaitent pas obtenir un compte, l'absence de démarche est due à la difficulté liée à l'automatisation des banques dans 13% des cas.

Le 'tout électronique' constitue un frein, éventuellement rédhibitoire, pour la majorité des personnes auxquelles la loi sur le S.B.B. s'adresse.

Par ailleurs, la mise à disposition des extraits de compte à l'agence, au moins tous les quinze jours, en cas d'absence de mise à disposition électronique d'extraits de compte, s'avère insuffisante pour permettre au titulaire du compte de gérer correctement son budget.

Il a également été soulevé que la procédure de traitement des plaintes relatives au S.B.B par le service Banques – Crédit – Placements, en ce qu'elle est exclusivement écrite, n'est pas adaptée aux moyens du groupe cible des personnes exposées au risque de l'exclusion bancaire.

### ***Quant aux personnes exclues du champ d'application de la loi***

Une minorité de personnes se trouvent en situation de non bancarisation de leur propre volonté : elles ne veulent pas entrer dans le système bancaire.

D'autres en sont exclues pour des raisons légales : escroquerie, fraude, vol, etc.

Ces situations demeurent donc hors du champ d'application de la loi instaurant le S.B.B., dont la vocation est de combattre les causes d'exclusion bancaire et non d'éradiquer toute forme de non bancarisation.



## ***Nos propositions***

La bancarisation a été encouragée ces dernières années, pour des raisons liées à la lutte contre l'exclusion sociale, contre l'insécurité ainsi que pour diminuer le coût des moyens de paiements.

Diverses mesures ont été prises. La loi instaurant le service bancaire de base est un élément de cet édifice. La mise en œuvre, en janvier 2007, de la loi sur l'insaisissabilité des sommes portées sur un compte devrait compléter le dispositif.

Les résultats sont encourageants : le nombre de C.P.A.S., et de services sociaux ayant eu à connaître de situations d'exclusion bancaire a diminué par rapport à 2001 et le nombre de paiements d'indemnité de chômage, d'allocation d'incapacité primaire ou d'invalidité et de remboursement de soins de santé autrement que sur un compte a diminué dans des proportions considérables.

Le nombre de S.B.B. ouverts peut paraître limité par rapport aux chiffres de non bancarisation relevés en 2001. La fonction de la loi sur le S.B.B. est d'instituer un filet de sécurité. Ce filet joue son rôle quand, par ailleurs, les banques se montrent plus accessibles ou quand elles élaborent des produits spécifiques (compte pour les clients de C.P.A.S.).

Toutefois, des difficultés d'application de la loi sur le S.B.B. sont apparues auxquelles il convient de remédier, et certaines catégories apparaissent en difficulté pour maintenir, ouvrir ou utiliser un compte, comme les personnes surendettées, les étrangers ou les personnes en difficulté face à l'automatisation des banques.

Afin d'optimiser l'impact de la loi sur le S.B.B., il est proposé :

- d'élargir les conditions d'accès au S.B.B. en supprimant le lien entre l'ouverture d'un compte S.B.B. et l'existence de produits liés (article 4 de la loi) ;
- de prévoir que la décision d'admissibilité d'une requête en règlement collectif de dettes ne constitue pas un motif de refus d'octroi ou de résiliation de compte ;
- de réexaminer, dans le cadre de la transposition de la directive relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux, les conditions d'accès au S.B.B. pour certaines catégories d'étrangers ;
- de prévoir une notification systématique, au Service Banques-Crédit-Placements, du nombre d'ouvertures, de refus d'octroi et de clôture de comptes S.B.B. ainsi que les causes de refus ou de résiliation ;

- de veiller à ce que les établissements de crédit informent les citoyens de l'existence de ce type de compte (description claire, dans la liste des différents comptes à vue offerts, des services compris dans le S.B.B., des conditions d'accès et des conditions justifiant le refus ou la clôture de ce compte) ;
- de veiller à ce que les établissements de crédit prennent les dispositions nécessaires pour permettre à certains citoyens (personnes en situation de précarité financière, personnes en difficulté face à l'automatisation des banques, etc.) de bénéficier d'un accès effectif au S.B.B. ;
- de prévoir, en cas d'absence de mise à disposition électronique d'extraits de compte, l'obligation pour les établissements de crédit de fournir les extraits de compte au bureau de domiciliation ou à l'agence, au moins de manière hebdomadaire ;
- de modifier les dispositions légales en vigueur afin que, dans les rapports entre l'établissement de crédit et le titulaire d'un compte en banque ouvert auprès de celui-ci, toute renonciation au bénéfice de l'article 1289 du Code civil prohibant la compensation légale pour les sommes déclarées insaisissables soit réputée non écrite, sauf en tant qu'elle porte sur le prix des services liés à ce compte.
- de veiller à ce que la condition de résidence principale en Belgique puisse être prouvée par toutes voies de droit (factures de fourniture d'électricité, bail, attestation d'un C.P.A.S.,....) ;
- d'assurer la mise en place d'un numéro vert en vue de permettre aux plaignants de réclamer leur droit au S.B.B. verbalement auprès du Service Banque-Crédit-Placement.