



RIF
2016
SYNTHESE

**Synthèse du rapport
annuel sur l'inclusion
financière en
Belgique 2016**

AUTEURS

Annika Cayrol, chargée de recherche
Olivier Jérusalmy, chargé de recherche
Mélanie Noyal, stagiaire

Table of Contents

1. Inclusion bancaire	
Accès et usage d'un compte bancaire.....	2
L'essentiel.....	2
Recommandations	4
Les instruments de crédit.....	4
L'essentiel.....	4
Recommandations.....	5
Les instruments d'épargne.....	7
L'essentiel.....	7
Recommandations.....	7
Les instruments d'assurance.....	9
L'essentiel.....	9
Recommandations.....	9
Conclusions générales.....	10
Inclusion bancaire.....	10
Inclusion en matière de crédit.....	11
Inclusion en matière d'épargne.....	12
Inclusion en matière d'assurance.....	14
Big data et Fintech: quelles menaces, quelles opportunités pour le consommateur, pour le citoyen ?...	14
Des enjeux de taille : quel cadre dessiner à ces innovations ?.....	18

L'**inclusion financière** fait référence à un processus par lequel une personne peut accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par des prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient. L'inclusion financière englobe plusieurs aspects : l'inclusion bancaire, le crédit, l'épargne et les assurances.

Ce rapport, établi sur base annuelle, a pour objectif de dresser un état des lieux de l'inclusion financière en Belgique, à travers l'étude de ses différentes facettes. Cette synthèse en reprend les informations essentielles et les recommandations établies pour chacune des 4 dimensions (accès bancaire, crédit, épargne et assurance) ainsi que les conclusions générales du rapport.

Chaque année, un focus spécifique est réalisé : en 2016, il porte sur un aspect résolument d'actualité. Cette édition examine en quoi le big data et l'arrivée des FinTech pourraient impacter l'offre de crédit responsable et, plus largement, l'inclusion en matière de crédit. Après avoir fait le tour des opportunités et des menaces de ces innovations technologiques, nous énonçons une série de recommandations pour leur usage appliqué à l'inclusion financière.

1. Inclusion bancaire **Accès et usage d'un compte bancaire**

L'essentiel

1. Afin de mettre notre cadre légal en conformité avec les obligations issues de la Directive 2014/92/UE, des modifications importantes auraient dû être apportées au service bancaire de base pour le 18 septembre 2016, mais le législateur belge accuse un léger retard. Ces adaptations devraient avoir pour effet de rendre le service bancaire de base plus attractif, plus en phase avec les technologies bancaires actuelles au niveau de ses fonctionnalités (service en ligne, partout dans l'Union), et accessible à un nombre significativement accru de consommateurs (suppression des conditions liées aux revenus ou à l'existence de crédits en cours et accessibilité aux non-résidents)¹.
2. Bien que les dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique aient vocation à accroître l'inclusion financière des personnes étrangères ayant entrepris des démarches relatives à leur séjour en Belgique, l'ouverture d'un compte en banque reste une mission quasiment impossible pour les personnes en séjour irrégulier, et elle semble également de plus en plus difficile pour les personnes qui sont en séjour légal mais temporaire. Les institutions bancaires bloquent de plus en plus souvent les comptes en banque des personnes dont la situation de séjour est susceptible de changement. Une question politique à soulever est celle de l'identification obligatoire des bénéficiaires de comptes, qui est liée en Belgique au fait d'avoir un permis de résidence légal : mais les deux éléments sont pourtant bien distincts et si nos informations sont exactes, la loi européenne de lutte contre le blanchiment d'argent et le terrorisme impose uniquement l'identification. Ainsi, des personnes, sans domicile ou en situation irrégulière, ne peuvent avoir accès au service bancaire de base et se retrouvent, par

1 L. Disneur, 2015, *op. cit.*

conséquent, plus marginalisées encore.

3. Le nombre d'agences bancaires présentes sur le territoire belge continue de baisser, ce qui va de pair avec une hausse du nombre de résidents dont s'occupe chaque agence. Ces évolutions – qui semblent s'accroître en 2015 et devraient se poursuivre dans les années suivantes – sont préoccupantes eu égard à l'inclusion financière de la population, car un nombre croissant de personnes en rupture numérique risquent de rencontrer des difficultés d'accès aux services qui sont disponibles en agences.
4. Par rapport à la Flandre, la situation en Wallonie reste doublement pénalisante. D'une part, les Wallons doivent, en moyenne, parcourir une plus grande distance pour se rendre dans une agence bancaire. D'autre part, une banque située en Wallonie doit s'occuper d'un plus grand nombre de clients, ce qui porte préjudice à la qualité du service fourni.
5. Or, pour les personnes qui ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies, ainsi que pour d'autres pour lesquelles se pose la question de l'accessibilité bancaire, il est essentiel de pouvoir se rendre au guichet d'une banque afin d'y trouver une aide pour réaliser un certain nombre d'opérations.
6. Le bien-fondé du service bancaire de base, tout comme celui d'autres mesures telles que les comptes sociaux destinés aux publics fragiles, ressort clairement des chiffres étudiés. Le service bancaire de base reste cependant encore méconnu et tous ceux qui en ont besoin ne semblent pas y avoir recours. L'ensemble des types de comptes sociaux proposés aux CPAS par la banque Belfius reste important malgré la diminution des comptes sociaux (consécutives à l'augmentation des prix). La carte EasyCard est très largement utilisée par Fedasil.

Recommandations²

1. Nécessité d'assurer une information adéquate sur le service bancaire de base, en concertation avec les parties prenantes en contact avec les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles ;
2. Besoin d'assortir la transposition de la Directive 2014/92/UE de dispositifs opérationnels afin d'aider les consommateurs n'ayant pas d'adresse fixe, les demandeurs d'asile..., à bénéficier pleinement des effets visés par cette directive ;
3. Besoin d'un dispositif d'éducation financière des publics vulnérables, qui devrait permettre de lever d'autres freins liés à l'usage du compte bancaire (compréhension et/ou utilisation des outils, fracture numérique...);
4. Il conviendrait d'adapter la procédure de plainte relative à l'obtention d'un compte à vue ou d'un SBB auprès de l'Ombudsfin afin que celle-ci soit adaptée au profil des personnes précarisées ciblées par la législation relative au service bancaire de base. Les établissements bancaires devraient également avoir pour obligation de demander à chaque nouveau client voulant ouvrir un compte bancaire s'il dispose déjà d'un compte. Dans la négative, le SBB doit être proposé.
5. Les nouveaux moyens de paiement ne sont pas inclusifs pour tous, car ils posent des problèmes d'accès ou d'usage à des publics spécifiques. Les banques ont à cet égard des marges de progrès :
 - garantir un service minimal aux personnes qui ne seraient pas en mesure d'adopter ces

2 Extraits des recommandations, L.Disneur, 2015, *op. cit.*

- nouveaux moyens de paiement ;
- mieux concevoir l'infrastructure des agences pour ne pas en complexifier l'accès, pour garantir la confidentialité ;
- former et aider les clients à adopter ces nouvelles technologies – en fournissant par exemple des explications aux clients afin de les rendre autonomes à l'utilisation des automates ;

Compte tenu des augmentations de la tarification des services en agences qui ont été annoncées³ dans la presse, une partie de la population est exposée à une double peine. Les personnes les plus vulnérables subissent à la fois le coût de la rupture numérique, et d'autre part, paient un surcoût pour les opérations réalisées avec une interface humaine. Les pouvoirs publics ont donc un rôle non négligeable à jouer en soutenant activement des initiatives ayant pour objectif le soutien aux publics précarisés en vue de leur permettre l'e-inclusion, l'utilisation des nouveaux moyens de paiement, la dextérité informatique ou encore la connaissance de la langue...

Les instruments de crédit

L'essentiel

1. Pour l'année 2015, nous constatons une faible augmentation du nombre d'emprunteurs et de crédits. Le nombre de crédits par emprunteur a, quant à lui, légèrement diminué.
2. Les ouvertures de crédit représentent 57 % des crédits en cours.
3. Les prêts octroyés en 2015 sont pour près de 70 % des prêts à tempérament et des crédits hypothécaires.
4. La part des crédits et des emprunteurs défaillants est en hausse ininterrompue depuis 2008.
5. Le montant total des arriérés, ainsi que les arriérés par crédit ou par emprunteur, augmente systématiquement depuis 2006. La hausse globale des arriérés est principalement due aux défauts de paiement sur les crédits hypothécaires : les arriérés de ces prêts progressent de 10,9 % en 2014.
6. Les taux de défaillance sont significativement plus élevés pour les personnes cumulant plusieurs contrats de crédit.
7. Les taux de défaillance les plus importants concernent les ventes à tempérament (8 %) et les prêts à tempérament (30 %).
8. Le calcul correct du taux de défaillance des ouvertures de crédit n'est toujours pas possible.
9. Les institutions autres que les établissements de crédit présentent des taux de défaillance plus élevés que la moyenne, et, plus particulièrement, en matière d'ouvertures de crédit et de crédits hypothécaires.
10. Le recours au règlement collectif de dettes (le nombre d'avis d'admissibilité) est en hausse. Il

3 http://monargent.lecho.be/epargner/Combien_vous_coute_votre_banque.9830056-2221.art

concerne, pour 21,7 %, des personnes n'ayant aucun contrat de crédit.

11. Le rapport d'inspection du SPF Économie identifie que 56 % des publicités contrôlées en matière de crédit à la consommation sont en infraction (contre 38 % en 2014).
12. En 2015, des dispositions entraient en vigueur dans le but d'améliorer la prévention du surendettement. Elles visaient à accroître la responsabilité pour les prêteurs, renforcer l'analyse de solvabilité, limiter le démarchage dans la vente de crédit. ⁴

Recommandations

1. Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits devraient être plus précises, notamment :
 - permettre de connaître le niveau d'endettement réel du consommateur (encours mis à jour) ;
 - distinguer les ouvertures de crédit actives de celles qui ne le sont pas ;
 - fournir, pour chaque « autre institution », les statistiques individuelles du nombre de crédits octroyés par type de crédit, du nombre de crédits en défaut par type de crédit (ou à tout le moins pour les « autres institutions » les plus importantes, soit celles qui représentent plus de 5 % des crédits ou crédits défaillants par catégorie de prêt par exemple).
2. Il est nécessaire de mener une analyse poussée des caractéristiques des ventes et prêts à tempérament, et des causes des défaillances pour ces prêts. Cela permettrait de dessiner des actions de prévention adaptées.
3. Il est déplorable que la législation en matière de publicité sur le crédit à la consommation soit si peu respectée. Il est dès lors souhaitable de mettre en œuvre des actions de contrôle et des sanctions fortes afin d'améliorer le respect de la législation.
4. Pour limiter les situations de surendettement liées au non-remboursement des crédits, il serait intéressant que les institutions encouragent une épargne préalable au crédit afin de s'assurer de la capacité de remboursement des emprunteurs (comme c'est par exemple le cas dans certaines *credit unions* en Grande-Bretagne).

⁴Autorité des services et marchés financiers, *Rapport annuel 2015*,

Les instruments d'épargne

L'essentiel

1. Des dispositions législatives prises en 2013⁵ et en application depuis janvier 2014 permettent d'accroître la transparence et la comparabilité des comptes d'épargne. D'une part, une réglementation vise à limiter le nombre de comptes d'épargne réglementés et le type de conditions auxquelles les banques soumettent l'offre de leurs comptes d'épargne. D'autre part, de nouveaux outils permettent aux épargnants de choisir le compte d'épargne le mieux adapté à leur situation personnelle.
2. L'épargne totale a continué à augmenter entre 2014 et 2015 (+1, %) pour atteindre 241,3 milliards d'euros. En revanche, le nombre de comptes d'épargne réglementés ainsi que leur nombre par habitant ont tous les deux diminué. Cela pourrait être l'effet de la réduction de comptes d'épargne par banque en 2014 (maximum six). En tout cas, les données restent agrégées: il n'est pas possible de déterminer le nombre de personnes ne disposant pas d'un compte d'épargne, ni la distribution de l'épargne au sein de la population.
3. Au troisième trimestre 2016⁶, 15 % des ménages belges sont en situation de détresse financière – c'est-à-dire qu'ils ont dû s'endetter ou puiser dans leur épargne au cours des derniers mois⁷. Ce chiffre est encore plus élevé parmi les personnes du quartile des revenus les plus bas : 27 % de ces personnes sont en situation de détresse financière (Q3 2016), contre 22 % il y a un an.

Recommandations

1. Si l'on ne connaît toujours pas le nombre de personnes qui disposent ou non d'un ou de plusieurs comptes d'épargne, ni les montants moyens ou médians qui y sont déposés, nous savons qu'il serait possible de développer de tels indicateurs. Nous plaçons pour qu'un tel développement se fasse. Dans ce cadre, il serait intéressant de créer un registre des données sur comptes d'épargne afin de déterminer leur nombre et les montants déposés par les épargnants⁸. Les institutions bancaires seraient obligées de fournir toutes les données dont elles disposent à l'Administration fiscale. Une centralisation des données pourrait ainsi se faire au sein de la Banque carrefour de la Sécurité sociale, via le numéro de registre national ou des informations couplées par nom, âge et nationalité.
2. Les mesures mises en place au niveau du cadre légal pour promouvoir l'épargne ne ciblent pas adéquatement le public fragilisé. Les incitants fiscaux à l'épargne actuels sont socialement inéquitables et ne constituent de ce fait pas un incitant pour les ménages à revenus précaires. Il serait avisé de mettre sur pied un dispositif à grande échelle pour inciter ce public à épargner et ainsi atteindre une « égalité des chances » en matière d'épargne.

5 http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2013092101&table_name=loi

6 Exceptionnellement, nous citons ici une donnée mise à jour en 2016,

7 *EU Employment and Social Situation Quarterly Review* – septembre 2015.

8 Un registre de ce type est d'ores et déjà implémenté.

Les instruments d'assurance

L'essentiel

En matière de soins de santé

1. Le taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire est de 1 % en juin 2016, plutôt stable par rapport à l'année précédente.
2. La part des dépenses de soins de santé non remboursées, et donc à charge des patients, a légèrement augmenté en 2014, passant de 19,7 % en 2011 à 20,4 % en 2012. Ce chiffre reste supérieur à la moyenne européenne (15 %).
3. Le nombre de personnes disposant d'une assurance complémentaire est estimé à 8,7 millions en 2012. Il semblerait que la législation en matière d'assurance complémentaire entrée en vigueur en 2012 ait impacté ce nombre positivement.
4. Des dettes de soins de santé sont présentes dans 57 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2013, pour un montant moyen de 1500 €. Ce qui est une hausse constante depuis 2011.

En ce qui concerne les autres RC étudiées...

1. Les RC familiales ne semblent pas soulever de difficultés particulières, mais le manque d'information sur les situations précaires consécutives à une absence de couverture en cas de sinistre est total.
2. Le nombre de déclarations de sinistres en RC automobile incluant des « non-assurés » a connu un très léger accroissement en 2014 (-0,1 %), alors que les interventions du Bureau de tarification restent en forte hausse depuis 2011.
3. La croissance remarquable des interventions du Bureau de tarification depuis 2012 témoigne de la difficulté, pour de plus en plus de personnes, de souscrire une assurance obligatoire lorsque la prime atteint des niveaux « impayables ».

Recommandations

1. Les données disponibles pour mesurer tant l'accès aux assurances RC et incendie que leur usage restent très parcellaires et irrégulières. Les données collectées par le secteur pourraient être améliorées afin de rendre possible une évaluation plus poussée de l'inclusion en matière d'assurance.
2. La question que soulève la mission du Bureau de tarification, à savoir la garantie de l'accès à un tarif acceptable d'une assurance RC lorsque la sinistralité du consommateur ou sa « rentabilité » est remise en question par les pratiques commerciales et de marketing des compagnies d'assurances, ouvre la porte plus largement à la question de l'accessibilité financière, au plus grand nombre, d'une assurance RC. Pour compléter le dispositif en place, il nous semble opportun d'envisager une approche permettant de réduire le nombre de situations « hors

assurances » imputables uniquement au coût trop élevé de la prime : il serait intéressant de vérifier si la mise en place d'un tarif social ne se révélerait pas, *in fine*, moins coûteuse. Une étude de faisabilité serait certainement une première étape à envisager, afin d'estimer dans un premier temps le nombre de personnes concernées.

Conclusions générales

Inclusion bancaire

- *Le service bancaire de base : le nombre total de comptes décroît depuis 2012, et s'élève à 8596 fin 2015 (-10 % sur la période).*
- *Le nombre de comptes d'aide sociale (21 022) proposés aux CPAS par la banque Belfius subit une diminution sans précédent en 2015 (-40 % par rapport à 2014).*
- *Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse, parallèlement au développement de l'Internet bancaire.*
- *Or, ces nouveaux moyens de paiements ne sont pas accessibles à tous, car ils posent des problèmes d'accès ou d'usage à des publics vulnérables.*

Baisse de l'accès et de l'usage de services bancaires adaptés : pas forcément un bon signe !

Rien ne permet de penser que les reculs observés dans le nombre de comptes « de base et/ou sociaux » reflètent une baisse de la demande plutôt qu'une baisse de l'offre. Mais il est peu probable qu'ils soient la conséquence d'une baisse de la demande, quand on sait combien ces services sont adaptés aux besoins des plus précaires d'une part et quand on sait, d'autre part, que le nombre de personnes en situation de précarité n'a pas connu de réduction significative en 2015.

La question de la méconnaissance de ce service par le public concerné est plus que jamais d'actualité.

Une tendance lourde de réduction du nombre d'agences bancaires et d'accroissement des tarifs des opérations réalisées en leur sein : une double peine inacceptable pour les clients vulnérables.

Le non-usage de l'Internet par les clients, dans la mise en œuvre de leurs transactions bancaires, est aujourd'hui pénalisé par les banques qui limitent géographiquement les points de contact (allongement du déplacement moyen, allongement du temps d'attente en agence), d'une part, et relèvent le tarif des opérations réalisées en leur sein, d'autre part. Or, le non-usage d'Internet a en partie pour causes, pour les publics vulnérables, la fracture numérique, le manque de dextérité physique (âge, maladie, handicap...), une barrière de langue ou de culture... Une alternative à l'Internet doit être proposée par les banques de manière à garantir une universalité d'accès et d'usage à un tarif qui ne mette pas les usagers en difficulté.

En matière d'inclusion financière, les banques ont des progrès à réaliser. Les pouvoirs publics ont également des missions à remplir : permettre l'e-inclusion, l'utilisation des nouveaux moyens de

paiement, la dextérité informatique ou encore la connaissance de la langue...

Recommandations prioritaires :

- **Service bancaire de base** : à chaque ouverture de compte (en agence ou en ligne), une **vérification des conditions d'accès au service de base devrait être systématiquement** faite qui devrait aboutir à sa présentation lorsque les conditions sont remplies.
Cette disposition aurait pour effet :
 - de garantir l'information à tout un chacun ;
 - de pouvoir considérer le nombre de services de base comme reflétant de manière beaucoup plus juste le niveau de la demande.
- Les nouveaux moyens de paiement ne sont pas utilisés par tous, car ils posent des problèmes d'accès ou d'usage aux publics vulnérables. Les banques ont des marges de progrès pour faciliter l'accès aux, et l'usage des nouveaux moyens de paiement :
 - **garantir un service minimal, universel et abordable, aux personnes qui ne seraient pas en mesure de les employer** ;
 - mieux concevoir l'**ergonomie des agences et innover dans l'implémentation de points de contact** pour à la fois garantir une facilité d'accès et une rationalité économique (mettre fin à la grosse agence de prestige pour des points mobiles ? Des points partagés entre institutions ? Les points de contact pour « visio-conférence » ?...)
 - améliorer l'ergonomie des interfaces informatiques, de la banque par téléphone, des modalités d'identification à distance.

Inclusion en matière de crédit

Difficulté d'accès au crédit : pas de dégradation significative observée

Le marché classique du crédit est reparti à la hausse en 2015, et le marché n'a pas subi de modification significative (dans sa réglementation, sa structure ou ses pratiques).

À la marge, et de manière statistiquement non perceptible, les règles prudentielles qui s'imposent aux prêteurs, notamment celle de ne plus accorder de crédit aux emprunteurs ayant au moins 1000 € de crédit en défaut de paiement, ont impacté l'offre classique et empêché l'octroi de quelques microcrédits sociaux. Pour la plupart, ces derniers étaient accordés pour permettre le maintien des revenus du candidat emprunteur (réparation/achat d'une voiture pour garder son emploi).

Difficultés d'usage :

1. croissance des emprunteurs en défaut de paiement + 4 % en 2015

Depuis la crise financière, on constate une aggravation des difficultés de remboursement de crédits en Belgique. Le nombre d'emprunteurs défaillants atteint 364.385, fin 2015 (+4 % par rapport à 2014) mais on observe, pour la première fois, une légère baisse du montant moyen des arriérés par emprunteur défaillant (8.653 € - 2,4 % par rapport à 2014).

2. Pas de lien direct entre les montants empruntés et le taux de défaut

L'emprunteur belge est bien plus lourdement endetté par le crédit qu'il y a 10 ans, mais les profils les plus fragiles ne sont pas ceux qui s'endettent à long terme pour des montants importants. Les emprunteurs ayant un crédit hypothécaire sont bien moins en risque d'être en défaut de paiement que les autres. Le taux de défaillance est par contre plus élevé pour les emprunteurs qui cumulent plusieurs contrats.

3. Des types de crédits, des types de prêteurs qui génèrent plus de difficultés ? Et/ou qui s'adressent à des publics plus fragiles sans s'y adapter parfaitement ?

Certains crédits (les ventes et les prêts à tempérament) sont plus risqués que d'autres. Cependant, les ouvertures de crédit, compte tenu de la sous-estimation du taux de défaillance, doivent, par mesure de précaution, toujours être considérées comme un crédit dangereux pour les publics vulnérables.

Au niveau des prêteurs, les organismes non bancaires semblent mal prévenir le surendettement, avec des taux de défaillance plus élevés que la moyenne. Les pratiques de ces institutions semblent douteuses, et ce, en particulier en matière d'octroi d'ouvertures de crédit et de prêts hypothécaires.

Par ailleurs, en matière de pratiques de marché agressives, le rapport d'inspection du SPF Économie enregistre une hausse spectaculaire des publicités en matière de crédit à la consommation qui sont en infraction (56 % 2015 contre 28 % en 2013).

Recommandations prioritaires :

- Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits devraient être plus précises, notamment :
 - permettre de connaître le niveau d'endettement réel du consommateur (*a minima*, encours mis à jour annuellement) ;
 - distinguer les ouvertures de crédits actives de celles qui ne le sont pas ;
 - apporter les ajustements nécessaires au fonctionnement de la CCP pour qu'elle puisse développer des algorithmes prédictifs de défauts de paiement, notamment en opérant des saisies (photos) successives afin d'en permettre une analyse longitudinale. Concrètement, le suivi et l'analyse statistique des profils d'endettement crédit dans le temps permettraient de dégager des probabilités de défauts et d'offrir aux emprunteurs une information essentielle au moment où ces derniers envisageraient la signature d'un nouveau contrat ;
 - rendre publique l'information relative aux taux de défauts par type de crédit et par prêteur.

- Il est déplorable que la législation en matière de publicité sur le crédit à la consommation soit si peu respectée. Il est dès lors souhaitable de mettre en œuvre des actions de contrôle et des sanctions fortes afin d'améliorer le respect de la législation.

Inclusion en matière d'épargne

Difficulté d'accès :

a) des indices (faute de preuves solides) de très fortes disparités dans les pratiques d'épargne

- *Les montants épargnés continuent à augmenter (+1,3 %) en 2015.*

- Toutefois, ces données restent agrégées : la distribution de cette épargne et le nombre de personnes qui ne disposent pas d'un compte d'épargne sont inconnus. Une indication réside dans le fait que, selon l'étude SILC⁹, environ un Belge sur quatre se dit incapable de faire face à une dépense imprévue. Ces données sont par ailleurs confirmées par l'enquête réalisée par Wikifin en 2015.
- On passe de 14,5 % à 16 % des répondants déclarant être en situation de détresse financière – c'est-à-dire qu'ils ont dû s'endetter ou puiser dans leur épargne au cours des derniers mois¹⁰.

Bien que le total des montants épargnés augmente, doucement, mais sûrement, il n'est pas possible, à l'heure actuelle, de connaître précisément la distribution des comptes d'épargne et des montants épargnés... Il serait pourtant techniquement envisageable de cartographier l'épargne en recourant aux données de la Banque carrefour, mais ce traitement n'a pas été réalisé à ce jour.

b) on est encore loin d'une égalité des chances en matière d'incitants à l'épargne

Différents projets montrent qu'une capacité d'épargne régulière est possible chez les personnes à faibles revenus. Pourtant, les produits bancaires et les politiques mises en place (tels les incitants fiscaux à l'épargne) pour promouvoir l'épargne ne ciblent pas adéquatement le public fragilisé ; à tout le moins, le principe d'un crédit d'impôt pour les épargnants aux revenus non taxables pourrait être envisagé.

Par ailleurs, il est avéré que des programmes combinant des modules d'éducation financière et un incitant financier permettent à ces publics précarisés de concrétiser avec succès une pratique d'épargne régulière, bien que modeste : un soutien significatif à la mise en place à grande échelle (dans un partenariat privé/public) de ce dispositif aurait à terme des effets bénéfiques pour la société dans son ensemble.

Recommandations prioritaires :

- Une égalité des chances est nécessaire dans la pratique de l'épargne, à la fois au niveau des connaissances et des outils disponibles. Ceci pour développer une culture de l'épargne à l'opposé du modèle de consommation immédiate actuellement à l'œuvre. Pour ce faire, nous préconisons notamment :
 - un soutien public à l'expérimentation d'incitants innovants à l'épargne assorti d'une étude d'impact, de manière à identifier des pistes à développer à plus grande échelle ;
 - une éducation financière et, surtout, budgétaire, dispensée dès le plus jeune âge, afin de surmonter – au moins partiellement – les barrières liées aux différences culturelles, en nivelant par le haut les connaissances en matière d'épargne.
- Une cartographie annuelle des comptes d'épargne et des montants épargnés serait certainement riche en enseignements.

Inclusion en matière d'assurance

9 Chiffres 2013.

10 Chiffres de septembre 2016.

Accès et usage : encore trop d'inconnues, mais des bribes d'informations nous apportent quelques connaissances utiles

- 99 % de la population belge est couverte par une assurance obligatoire soins de santé.
- Malgré la croissance des couvertures complémentaires, la part des dépenses de soins de santé non remboursés, et donc à charge des patients, est de 20,4 % (en 2012). Ce chiffre reste bien supérieur à la moyenne européenne (15 %).
- Concernant l'assurance RC automobile, la croissance remarquable des interventions du Bureau de tarification entre 2012 (13.018) et 2015 (22.160) témoigne de la difficulté, pour de plus en plus de personnes, de souscrire une assurance obligatoire lorsque la prime atteint des niveaux « impayables ».

Une couverture appropriée des dépenses de soins de santé pour un prix abordable pour tous constitue un défi majeur alors que la tendance observée est un maintien de l'augmentation du montant de ces dépenses. Or, des frais importants de soins de santé ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire et entraînent la nécessité de contracter une assurance complémentaire. Une partie significative de la population est privée d'une telle assurance.

Des dettes de soins de santé étaient présentes dans 54,9 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2013, pour un montant moyen de 1337,7 €.

Plus globalement, le coût des instruments d'assurance reste un élément qui peut se révéler dissuasif, *a fortiori* lorsque la situation des ménages est précaire, quel que soit le type d'assurance envisagé. Le développement d'un tarif social pour l'ensemble des assurances obligatoires pourrait être envisagé sous l'angle d'une analyse coût/bénéfice tant pour les compagnies d'assurances qu'au niveau de la société.

Recommandations prioritaires

- Mettre en place une stratégie durable de réduction des dépenses de soins de santé non couvertes, en particulier pour les ménages à revenus modestes, avec une évaluation précise des résultats obtenus ;
- En matière de RC automobile, il semble opportun d'envisager une approche permettant de réduire le nombre de situations « hors assurances » imputables uniquement au coût trop élevé de la prime : il serait intéressant de vérifier (à travers une étude de faisabilité) si la mise en place d'un tarif social ne se révélerait pas, *in fine*, moins coûteux.

Big data et FinTech : quelles menaces, quelles opportunités pour le consommateur, pour le citoyen ?¹¹

11 Cette section a été largement documentée par les sources suivantes : Federal Trade Commission, janvier 2016, «Big Data: A tool for Inclusion or Exclusion ? ». Disponible sur : <https://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/big-data-tool-inclusion-or-exclusion-understanding-issues/160106big-data-rpt.pdf>
Financial Services User Group (FSUG) , Martin Schmalzried, « Assessment of current and future impact of Big Data on Financial Services », June 2016, http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/docs/fsug/papers/1606-big-data-on-financial-services_en.pdf

Le développement exponentiel de ces informations alternatives constitue pour l'industrie un potentiel extraordinaire de développement d'un marketing « sur-mesure », limitant les offres publicitaires aux seuls consommateurs intéressés, mais aussi de lutte contre la fraude, l'usurpation d'identité, l'évaluation du risque,... Si ces arguments sont avancés par les représentants d'une industrie en pleine mutation, et que ces derniers mettent en avant leurs composantes vertueuses et positives, notre présentation tâche autant que possible d'en dépeindre toutes les facettes.

Opportunités

Les opportunités de mieux servir les consommateurs, et /ou d'atteindre des clients jusqu'ici peu ou pas servis sont diverses :

- Certaines institutions du secteur de l'éducation utilisent les techniques du big data pour identifier des élèves avancés qui n'auraient pas été repérés par leurs enseignants, pour leur proposer des classes qui répondent à leurs capacités. L'identification d'élèves fragiles qui n'auraient pas été détectés suit la même logique, afin qu'ils puissent se voir proposer des actions préventives de rattrapage.
 - Des institutions de crédit ont utilisé ces informations alternatives et techniques d'analyse afin d'octroyer des crédits à des personnes généralement exclues lorsqu'elles sont traitées par les credit scoring conventionnels. À titre d'exemple, une entreprise a construit un scoring qui non seulement exploite des données classiques (assignations, faillites...), mais inclut également des données relatives au parcours scolaire, au patrimoine immobilier, aux licences professionnelles, au paiement régulier du loyer et à la possession d'une voiture. La prise en compte de ces éléments complémentaires a eu pour effet de pouvoir servir des clients jusqu'ici exclus ou mal servis.
 - Des institutions de crédit pourraient utiliser des croisements entre données traditionnelles et alternatives (habitudes de dépenses, information et amis sur les réseaux sociaux...) pour identifier des éléments qui pourraient être à la source d'accidents de la vie (divorce, séparation, mauvaise gestion, problème de santé...)
 - Des applications sont également développées dans le domaine de la santé, l'aide au diagnostic, l'amélioration de la qualité des soins fournis dans les zones rurales...
 - L'usage du big data et des technologies liées sont à l'origine de réduction de coûts dans toute la chaîne de l'offre de services financiers. À titre d'exemple, le consommateur est de plus en plus l'opérateur direct de ses transactions financières, il utilise de plus en plus les services en ligne au détriment des coûteux contacts en agences. Cette réduction des coûts pourrait donc bénéficier en partie aux consommateurs si elle est répercutée dans par baisse de tarifs.
 - L'usage du big data et des technologies liées permettent un traitement beaucoup plus rapide des demandes, notamment par des procédures de décisions plus performantes.
 - Des conseils budgétaires et financiers (bienveillants) peuvent être élaborés et proposés en temps réels aux consommateurs sur base d'une analyse de leurs comportements : prévenir de l'approche d'un découvert bancaire, inviter le consommateur à comparer les tarifs de la concurrence pour son abonnement téléphonie... Sous cet angle, il est parfaitement envisageable
-

de mettre au point une détection de situations qui pourraient mener au surendettement.

Ces exemples nous montrent qu'un usage socialement et économiquement positif du big data, pouvant déboucher sur une meilleure inclusion sociale et financière, est possible.

En revanche et avant même de passer en détail les réserves que nous identifions concernant ces innovations, il nous semble essentiel de souligner que l'outil technologique est neutre en soi. Dès lors, rien n'implique que son utilisation ne serve pas, au contraire, à se défaire des clients qui apparaîtraient à présent comme à risque ou fragiles. Rien n'interdit de penser qu'au vu de l'existence sur le marché d'entreprises peu ou pas scrupuleuses (subprime...), l'identification de clients « naïfs », peu rusés, achetant sans comparer devienne une cible pour un marketing agressif, qui n'aurait rien d'émancipateur.

Ce risque est loin d'être abstrait !

Menaces

La qualité prédictive attachée à la loi des grands nombres n'est pas absolue. Il s'agit tout de même de disposer d'informations de qualité suffisante, à jour, complètes et représentatives... Il existe donc des risques bien réels de mauvaise utilisation.

- Des biais possibles

Les grands nombres ne sont pas exempts de risque de biais, qui, s'ils ne sont pas identifiés et neutralisés, peuvent conduire à prédictions erronées, pouvant impacter négativement des segments de la population. Si ce risque n'est pas nouveau en soi, l'impact à grande échelle d'une propagation de technologies biaisées est bien présent, et tant l'identification que la correction de tels biais restent des opérations délicates. Dans ces circonstances, les dommages pour les clients, mais aussi pour les entreprises, pourraient être lourds... et la recherche des responsabilités une quête inextricable, dont le consommateur risque de faire les frais.

- Des corrélations non expliquées

Si les FinTech sont les championnes de la construction d'algorithmes composés de multiples corrélations entre les informations collectées, il est hautement risqué d'employer des corrélations qui n'auraient pas été explicitées (une causalité a bien été identifiée) dans des dispositifs de « prises de décisions ». En effet, quand la corrélation n'est pas « explicité » par une cause identifiée il se peut qu'elle ne repose que sur un hasard statistique. Dans ce cas de figure, la corrélation n'a pas de raison d'être stable dans le temps, et sa prise en compte dans des modèles de prise de décision est extrêmement risqué.

- La segmentation qui exclut

Comme évoqué plus haut, l'exclusion peut faire partie d'une stratégie marketing. Mais l'exclusion peut aussi résulter d'usages inadéquats du big data :

1. **lorsque des consommateurs sont exclus par erreur**, à cause de similitudes de comportement avec d'autres consommateurs qui ont été exclus. Le montant maximum de l'ouverture de crédit n'est plus seulement dépendant de l'historique crédit, mais aussi du fait que le consommateur

fait ses achats dans des magasins fréquentés par des consommateurs ayant un historique crédit de mauvaise qualité.

2. **lorsque le consommateur voit ses choix de plus en plus restreints** : lorsque les publicités sont ciblées grâce au big data, les usagers fragiles peuvent se voir confinés dans des produits, notamment financiers, très restreints ;
3. **lorsqu'il permet de révéler des données sensibles** : des études ont démontré qu'en croisant des données particulières, il est possible de déterminer avec précision, notamment : l'orientation sexuelle, l'origine ethnique, la religion, la préférence politique, ou encore si la personne boit, fume ou se drogue.
4. **lorsqu'il permet d'abuser de consommateurs vulnérables** : nous l'avons dit, le big data peut être utilisé à mauvais escient pour identifier des publics vulnérables, crédules...
5. **lorsqu'il aboutit à des prix plus élevés réservés à des publics précaires** :
il semble que des entreprises ajustent les prix des produits vendus en ligne en fonction de la géolocalisation du client, ou de son domicile. Certaines communautés pauvres seront donc soumises à des offres moins exposées à la concurrence que d'autres, plus aisées, où la concurrence serait plus active.
6. **lorsque l'accès peut être dénié ou encore lorsque les conditions accordées sont pénalisantes** pour les consommateurs qui ne partagent pas leurs données sur le Net et protègent leurs données personnelles.
 - Le risque d'opacité complète pour le consommateur

Dans quelle mesure le consommateur sera-t-il à même de comprendre comment son « score » est influencé par ses données ? En quoi ces données auront-elles impacté l'offre de produits et services qui lui est faite : le prix et les conditions de vente ? Alors que ce problème est déjà bien réel à l'heure du credit scoring classique, il risque d'être démultiplié lorsqu'il s'agira de scoring basé sur des sets de données très larges, aux contours parfois flous, analysés grâce à des algorithmes toujours plus complexes. Il est vraisemblable que le personnel des institutions financières ne sera lui-même pas en mesure de comprendre tout cela, et qu'il soit incapable de l'expliquer aux consommateurs.

- Qui porte la responsabilité des conseils « automatisés » ?

Les systèmes auto-apprenants sont susceptibles de générer automatiquement des conseils en gestion et en placement, notamment. Dans ce cas, qu'en est-il des problèmes que ces conseils et suggestions pourraient générer aux consommateurs ? Les risques de « mauvaises conseils » qui pourraient être à l'origine de dommages subis par le consommateur ne sont pas un simple jeu d'esprit. Comment les litiges de cette nature pourront-ils être évités, et sinon, réglés ?

- Le consentement du consommateur... sous contrainte

Alors que la présence physique était encore il y a peu un attribut au consentement (vente, contrat...) qui passait par une signature manuscrite, les digipass et autre e-ID cards sont de plus en plus souvent utilisés par les consommateurs connectés.

La dimension la plus sensible est celle du consentement relatif au partage d'informations concernant le consommateur.

Dans quelle mesure le fait de cocher une petite case est-il effectivement perçu comme le consentement général donné à l'utilisation des informations privées du consommateur ? Les « cookies » et pop-ups gênant la navigation de l'utilisateur le poussent à des acceptations peu réfléchies. Parfois, ces dernières sont même des pré-conditions à la navigation et donc à l'accès aux services proposés en ligne.

La réglementation en matière de protection générale des données¹² spécifie toutefois qu'il est interdit de conditionner l'accès à un service au consentement du consommateur à fournir des données personnelles. Ceci pour autant que ces dernières ne soient pas nécessaires à l'octroi du service (crédit...). L'application concrète de cette disposition réglementaire n'est toutefois pas facile. Comment, en effet, déterminer où commence et où finit ce qui est « nécessaire à l'octroi du service » : il faudra sans doute attendre qu'une jurisprudence se construise. Et rien ne garantit que cette dernière s'étoffera rapidement : on sait par expérience que le consommateur engage rarement des poursuites pour ce type d'abus, et faute de relais par des organisations de défense du consommateur ou des actions collectives, il est fort à parier que la jurisprudence restera anecdotique.

Des enjeux de taille : quel cadre dessiner à ces innovations ?

Le potentiel du big data est vertigineux : c'en est bien fini, si l'on n'y prend pas garde, de la notion d'intimité et de vie privée.

En outre, on l'aura compris, cette technologie est en soi neutre (pour autant qu'elle soit correctement implémentée) : elle peut aussi bien jouer un rôle positif et même déterminant en matière d'inclusion financière (un meilleur accès, des produits mieux adaptés aux besoins, des coûts réduits) qu'avoir un impact très négatif (identification des usagers fragiles pour les exclure ou pour les exploiter, notamment).

C'est donc surtout sur les risques sous-jacents à cette innovation que nous avons orienté nos recommandations :

1. **Construire une connaissance scientifique, non partisane**

Les débats en faveur ou en défaveur portent en ce moment beaucoup trop sur des hypothèses, sur des arguments bien plus politiques que strictement avérés et documentés.

Ceci pourrait notamment apporter des réponses à d'importantes questions :

1. quels sont les impacts de ces nouvelles technologies et data sur les marchés financiers ?
 1. sur l'accessibilité et/ou l'ergonomie des services proposés ?
 2. sur la protection des données, la concurrence, le respect des règles en place ?
2. le cadre réglementaire actuel est-il suffisant et adapté ?
3. les gains d'efficacité sont-ils partagés par l'ensemble des parties ?

2. Définir des règles de gouvernance communes aux fournisseurs d'informations ayant pour clients des institutions financières servant les particuliers.

12 <http://ec.europa.eu/justice/data-protection/>

Ces règles, qui touchent à des dimensions essentielles de la protection de la vie privée, doivent refléter un large consensus entre les diverses parties prenantes (autorités publiques, fournisseurs de services financiers, consommateurs, commission de protection de la vie privée).

3. Ouvrir le débat quant à la sécurité informatique et aux meilleures options de stockage et de gestion des données personnelles : à ce niveau, des innovations prometteuses permettent à chacun :
 - a) d'être le propre garant du stockage de ses données (et ainsi, d'éviter la constitution de gigantesque bases de données)
 - b) de fournir un cryptage efficace,
 - c) d'utiliser son « cloud » personnel pour le stockage (de données, de logiciels), c'est-à-dire un espace personnel sur des serveurs localisés à distance, ou sur des serveurs installés en réseau local (p. ex. : au sein d'une entreprise)
 - d) de générer des identifications à 2 ou 3 critères, afin de réduire le risque de piratage ou d'usurpation d'identité.

4. Favoriser l'émergence d'utilisations du big data et d'algorithmes dans un but d'intérêt général : par et pour les citoyens, les consommateurs.

S'attaquer au chantier relatif au consentement du consommateur, de son contrôle sur les données employées, sur l'usage qui est fait de ces dernières, sur leur qualité, sur le droit à l'oubli et sur les risques d'impact négatif qu'un tel droit à l'oubli pourrait générer en matière d'accès futurs à des produits...