

A l'attention du Président de la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de la Digitalisation

Comm.ECO@dekamer.be

Objet : Avis de Financité, OKRA et Testachats sur la proposition de loi visant à garantir la présence de distributeurs de billets et de terminaux sur l'ensemble du territoire (DOC 56 0635001)

Nous remercions la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de la Digitalisation de nous donner l'occasion de faire part de notre avis sur la proposition de loi mentionnée en objet.

Depuis la mise en œuvre du projet Batopin, qui a pour objet et pour effet de réduire de manière drastique le nombre de distributeurs de billets en Belgique, nos trois organisations ont toujours plaidé pour que la question de l'accès aux distributeurs de billets soit traitée non par des négociations avec le seul secteur bancaire, mais par la voie législative et ce afin de garantir un véritable débat transparent et démocratique sur ce sujet.

Deux enquêtes récentes confirment que l'accord conclu entre le gouvernement fédéral et Febelfin le 31 mars 2023 ne répond pas aux préoccupations de la population que nous avons déjà relayées à de nombreuses occasions. Selon l'enquête SPACE de la BCE (décembre 2024), 23 % des Belges interrogés ont déclaré qu'il était difficile, voire très difficile, de retirer de l'argent, soit le pourcentage le plus élevé de toute la zone euro¹. Selon une enquête menée par Testachats en février 2024 auprès d'un échantillon représentatif de 1 000 Belges, ce sont 70 % des Flamands, 79 % des Wallons et 67 % des Bruxellois qui estiment que l'accès aux distributeurs automatiques de billets est insuffisant pour retirer ou déposer de l'argent².

Près de deux ans après la signature de cet accord, aucune information n'a encore été publiée sur l'état de sa mise en œuvre. A cet égard, nous regrettons que le nouveau gouvernement fédéral prévoie d'attendre encore douze mois avant de procéder à son évaluation.

En outre, comme rappelé par les auteurs de la présente proposition de loi, l'accord du 31 mars 2023 a une durée limitée dans le temps (fin 2027).

¹Banque centrale européenne, *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*, 12/2024, https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/space/html/index.en.html ;
Financité, *Accès et usage du cash en Belgique : où en est-on ?* 01/2025, https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/acces_et_usage_du_cash_en_belgique_en_2024_-_af_-_janvier_2025.pdf

² Testachats, 03/2024, <https://www.test-achats.be/famille-prive/droits-des-consommateurs/presse/memorandum-et-debat-protection-des-consommateurs-2024>

Si nous ne sommes pas opposés au souhait du nouveau gouvernement fédéral d'augmenter l'offre de distributeurs de billets par l'intermédiaire du commerce de détail, nous considérons qu'il appartient d'abord aux établissements de crédit auprès desquels nous avons ouverts des comptes à vue et des comptes d'épargne de prendre en charge l'implantation et la gestion des distributeurs de billets dans le pays.

Ce sont les raisons pour lesquelles nous accueillons favorablement la proposition de loi mentionnée en objet.

Vous trouverez-ci après nos différents commentaires ainsi que quelques propositions complémentaires.

1. Nos commentaires sur le contenu de la proposition législative :

Obligation pour tous les établissements de crédit de garantir l'accès à des distributeurs automatiques de billets

Art. 3

Dans le chapitre IX précité, il est inséré un article 133/1, rédigé comme suit :

Les établissements de crédit visés à l'article 1er, § 3, 1°, **garantissent, sur l'ensemble du territoire, une répartition et une accessibilité des distributeurs automatiques de billets** répondant aux critères suivants : (...) »

Pouvoir retirer des espèces de son compte bancaire fait partie des services associés à la détention d'un compte bancaire. Il nous semble par conséquent tout à fait justifié que tous les établissements de crédit garantissent à leur clientèle un accès à leur argent sous forme liquide et par conséquent un accès aux distributeurs de billets.

Actuellement toutes les banques ne mettent pas de distributeurs de billets à la disposition de leur clientèle. C'est le cas de banques en ligne, mais aussi de petites banques qui offrent encore la possibilité de retirer des espèces au guichet. A l'inverse, certaines banques sont plus pourvoyeuses en distributeurs de billets que d'autres.

Il nous semble qu'il faudrait par conséquent compléter l'obligation posée à l'ensemble des établissements de crédit par des critères de répartition afin que la charge de la mise en place et de la gestion des distributeurs de billets soit justement répartie entre banques. Cette répartition pourrait se faire en fonction du nombre de clients par banque ou en fonction du montant total des dépôts que chaque banque reçoit de sa clientèle de détail.

Il faudrait par ailleurs compléter le dispositif par la création d'un Fonds de compensation géré par la Banque nationale de Belgique selon les critères énoncés dans la proposition législative. Il est essentiel que toutes les banques qui offrent des comptes à vue contribuent collectivement aux coûts d'implantation et de gestion de l'ensemble du parc de distributeurs de billets du pays, en ce compris les distributeurs de billets installés par bpost dans le cadre de ses obligations de service économique universel.

Il conviendrait enfin de créer une plateforme au sein de la Banque nationale de Belgique pour gérer l'éventuel surplus du Fonds, établir une cartographie optimale pour la répartition des appareils et prendre en charge l'installation d'appareils supplémentaires en cas de non-respect par les établissements de crédit des critères définis par la loi.

Implantation des distributeurs automatiques de billets

*1° au minimum 95 % de la population a accès à un distributeur à une distance de maximum 2,5 km de son domicile par la route ;
2° au minimum 98 % de la population a accès à un distributeur à une distance de maximum 5 km de son domicile ;*

Les taux de couverture et les distances maximales à parcourir nous paraissent acceptables pour les personnes vivant en zone rurale et en zone intermédiaire.

Pour les personnes qui vivent dans les zones fortement urbanisées et qui se déplacent peu en voiture mais plutôt à pied, il conviendrait de prévoir une distance plus courte. C'est la raison pour laquelle le Parlement bruxellois avait notamment demandé que 98 % de la population vivant en Région-Bruxelles-Capitale ait accès à un distributeur à une distance maximale d'un kilomètre³.

Même avec un appareil pour 1 500 h, le risque avec une distance de 2,5 km, sans autre critère, est de concentrer tous les appareils en un seul lieu. A Bruxelles, il serait par exemple possible de respecter le critère de distance pour l'ensemble des habitants du Pentagone et même au-delà en installant un site unique avec plusieurs appareils à proximité de la gare centrale.

3° Assurer un seuil de 1 500 habitants par distributeur de billets et terminal ;

Ce critère nous rapproche de la moyenne de la zone euro (un appareil pour 1 312 h en 2023⁴) et du nombre de distributeurs bancaires qui étaient disponibles en Belgique en 2018-2019. En tout état de cause, nos trois organisations demandent que l'on ne descende pas en-dessous du nombre d'appareils présents sur le territoire belge fin décembre 2021 (5 881 appareils), soit un appareil pour 2 000 habitants.

4° choisir en priorité, pour l'implantation des distributeurs, les lieux où se concentre une activité économique, et facilement accessibles en transport en commun, en ce compris pour les personnes porteuses de handicap ;

Les distributeurs doivent être installés là où la population fait ses courses, c'est-à-dire près des commerces du centre-ville et du marché ainsi que dans les zones commerciales si celles-ci sont aisément accessibles à tous y compris par les transports publics.

³ Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, Résolution demandant une juste répartition des distributeurs de billets au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, 03/06/2022, <http://weblex.irisnet.be/data/crb/doc/2021-22/145274/images.pdf>

⁴ Dernières données BCE disponibles

Il convient aussi de tenir compte des autres lieux régulièrement utilisés par la population tels que les cafés-restaurants, lieux culturels, écoles, installations sportives, hôpitaux et principaux arrêts de transport publics.

Les appareils doivent être facilement accessibles aux personnes peu mobiles ou porteuses d'un handicap, qu'il s'agisse de l'accès aux sites où sont implantés les appareils (par exemple, éviter les sites souterrains) que de la mise à disposition d'appareils aisément utilisables par les personnes en fauteuil roulant ou les personnes malvoyantes.

5° au minimum 50 % des distributeurs offrent une fonction de dépôt

Il est important qu'un nombre suffisant d'appareils soient dotés de la fonction dépôt pour répondre aux besoins des particuliers. Sont notamment concernées les personnes vulnérables comme les 12 600 personnes qui perçoivent en espèces de bpost leurs pensions de retraite et de survie à domicile et celles qui reçoivent sous cette forme certaines prestations pour personnes handicapées. Ce service est essentiel pour maintenir leur autonomie car ces personnes n'ont pas accès aux services bancaires en ligne, ni aux paiements électroniques, mais ont besoin de déposer une partie de leurs allocations sur leur compte bancaire.

La fonction dépôt est aussi particulièrement importante pour les entreprises. Si un commerçant doit parcourir une longue distance pour déposer sa caisse, il est moins disposé à accepter les paiements en espèces. Selon l'enquête de la BCE publiée en 2024 sur l'usage du cash par les entreprises⁵, la principale raison avancée par les entreprises belges qui n'acceptent pas les paiements en espèces est qu'il est difficile d'accéder au cash et de déposer sa caisse dans notre pays. Selon cette enquête, 61% des entreprises belges font des dépôts d'espèces essentiellement aux distributeurs de billets.

Dans chaque commune, il doit y avoir au moins un distributeur de billets (Batopin) équipé de la fonction dépôt.

6° Lorsque les distributeurs sont situés à l'intérieur d'un bâtiment ou dans un lieu clos, des plages horaires d'ouverture permettent leur accessibilité de 6 h à 22 h minimum

Dans chaque commune, il doit y avoir au minimum un distributeur accessible 24h/24h et 7 jours sur 7 et bien davantage encore selon la taille des communes. Si le seul distributeur disponible est situé à l'intérieur d'un bâtiment ou dans un lieu clos, il doit être accessible en permanence ou être doublé d'un appareil en front de rue.

⁵Banque centrale européenne, *Use of cash by companies in the euro area in 2024*, <https://www.ecb.europa.eu/press/use-of-cash/html/ecb.uccea202409.en.html>

2. Quelques propositions complémentaires

Nous proposons de compléter la proposition législative avec les points suivants :

- *Prévoir la gratuité des retraits*

Tous les titulaires d'une carte de débit liée à un compte de paiement détenu en Belgique doivent pouvoir effectuer autant de retraits que nécessaires sans qu'aucun frais ne leur soit imputé ni par l'émetteur de carte, ni par le gestionnaire du distributeur de billets et ce quelle que soit le lieu d'implantation des distributeurs de billets (agence bancaire, point cash, bureau de bpost, commerce, etc.)

- *Prévoir l'offre d'autres services de base assurés par les distributeurs automatiques*

A côté des fonctions de dépôt et de retrait, il faudrait aussi prévoir des appareils permettant notamment aux personnes touchées par la fracture numérique d'effectuer des virements, de connaître le solde de leur(s) compte(s) et d'imprimer au minimum les dix dernières opérations effectuées (par exemple sous forme d'un ticket). Pour éviter les files d'attente, il faudrait soit prévoir suffisamment d'appareils multifonctions, soit installer à côté des distributeurs dédiés aux retraits des appareils qui permettent d'effectuer des virements et des dépôts qui prennent plus de temps.

Contacts

Financité : Anne Fily, anne.fily@financite.be

OKRA : Herman Fonck, herman.fonck@gmail.com

Testachats : ortwin.huysmans@test-aankoop.be