

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 sur la proposition de loi modifiant le Code de droit économique et la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, en vue de lutter contre l'exclusion bancaire (DOC 56 1349/001)

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.

Nous partageons le constat des rédacteurs de la proposition de loi sur le préjudice que cause aux particuliers la clôture de leur compte bancaire. Nul ne peut aujourd'hui mener une vie normale sans accès à un compte à vue, l'exclusion bancaire pouvant mener à l'exclusion sociale.

Mieux faire connaître le service bancaire de base aux personnes physiques

Les rédacteurs de la proposition législative rappellent que les banques ont l'obligation de mettre gratuitement à la disposition du public, de manière claire et à un endroit apparent et nettement visible, des informations concernant le service bancaire de base (SBB) et notent que depuis la raréfaction des agences et l'habitude prise depuis la crise liée au COVID-19 de travailler via un rendez-vous en agence, l'information ne passe plus suffisamment.

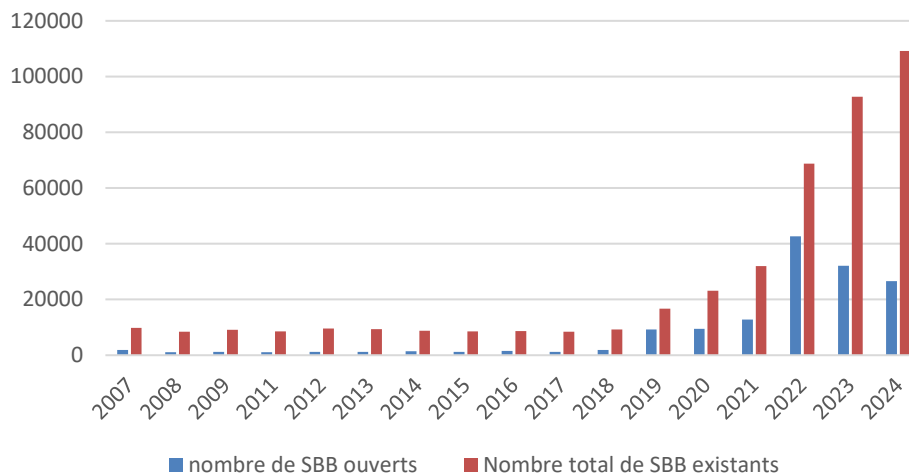
Chez Financité, nous avons constaté que, même avant la crise sanitaire, ces obligations d'information en agence n'étaient pas respectées. Dans notre rapport 2019 sur l'état de l'inclusion financière en Belgique, nous avons relaté les résultats de nos visites dans plusieurs agences bancaires à Bruxelles : aucune agence, quelle que soit la banque visitée, ne mettait d'informations sur le SBB à la disposition des consommateurs¹. La seule banque dans laquelle nous avons trouvé un flyer décrivant le SBB, sans avoir besoin de s'adresser à un employé, était la banque CPH (Wallonie).

Nous ne sommes pas opposés à la proposition des rédacteurs qui prévoit lors de chaque ouverture de compte, en agence ou en ligne, que l'établissement de crédit examine la situation individuelle du particulier concerné. Si ce dernier remplit les conditions d'accès au SBB, l'établissement de crédit devra mettre activement à sa disposition les informations et l'assistance appropriées relatives aux frais associés à ce compte ainsi que la marche à suivre pour exercer son droit à l'ouverture d'un tel compte. Nous nous interrogeons toutefois sur le moyen de vérifier que cela aura été fait. Afin de permettre le contrôle de l'application de cette mesure, faudra-t-il que pour chaque demande d'ouverture de compte, la banque garde la preuve qu'elle a bien vérifié si la personne concernée est éligible au SBB et lui a communiqué, s'il y a lieu, les informations nécessaires ?

¹ Bero A., Fily A. *Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019*, p. 27 et s. Financité, 12/2019, https://www.financite.be/sites/default/files/references/images/rif_2019_-_pdf.pdf

Ces dernières années, le nombre d'ouvertures de SBB est en forte progression avec 109 150 comptes ouverts fin 2024². Cela s'explique notamment par l'arrivée des réfugiés venant d'Ukraine.

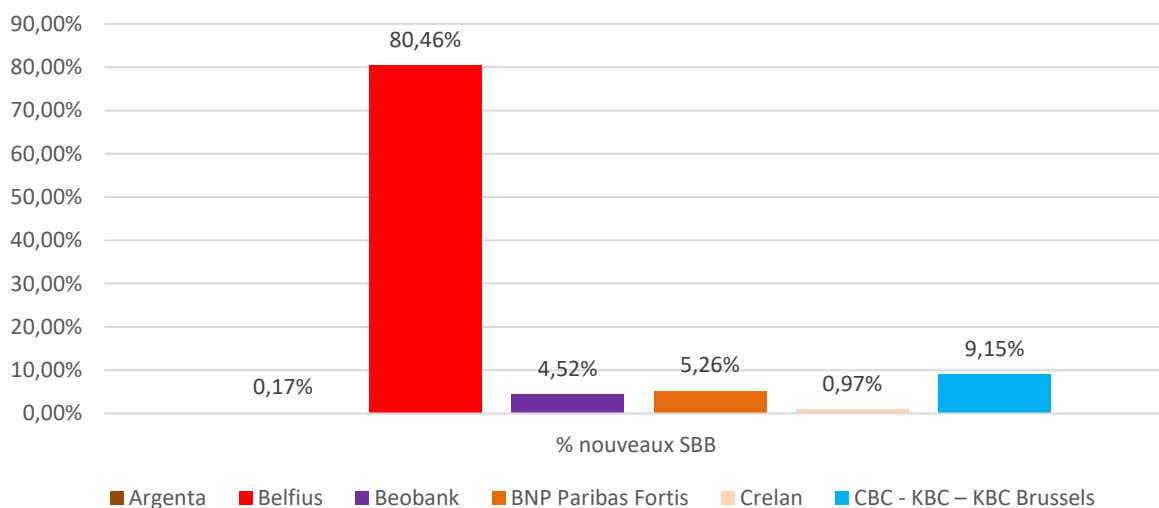
Nombre total de SBB



Source : rapports annuels d'Ombudsfm

Pour autant, toutes les banques ne sont pas toutes enclines à ouvrir des SBB. L'ouverture de ce type de compte est très inégalement répartie entre les banques. En 2024, l'essentiel des nouvelles ouvertures a été le fait de Belfius avec 80,46 % des nouveaux SBB contre 58,05 % en 2023 et 46 % en 2022.

Répartition des nouveaux SBB ouverts en 2024

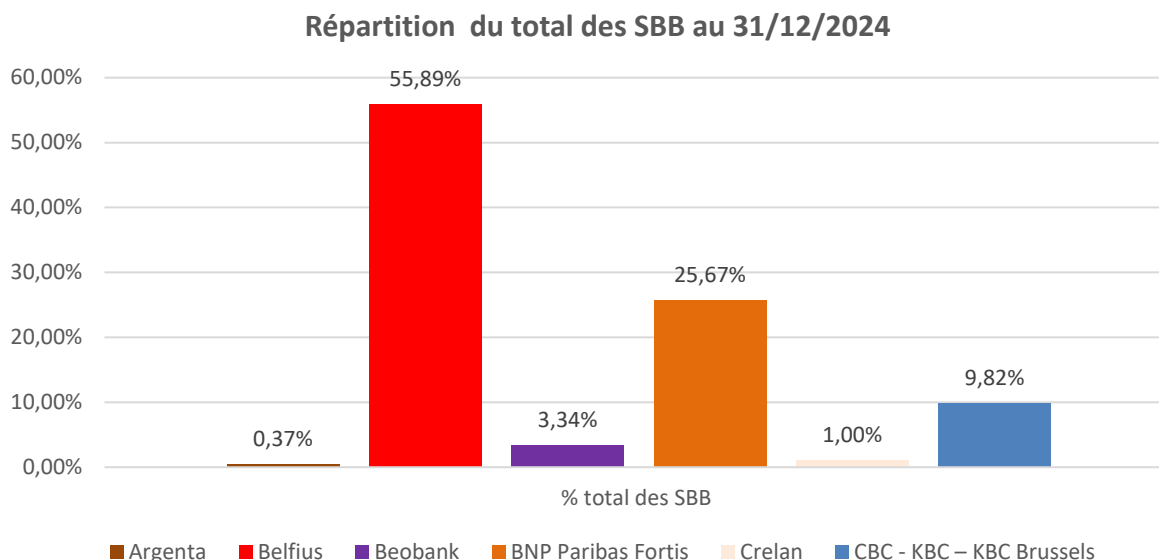


Sources : réponses aux enquêtes de Financité³ / rapport annuel d'Ombudsfm 2024

² Fily A. *Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2025*, p. 25 à 35, Financité, 12/2025, <https://www.financite.be/sites/default/files/references/images/RIF%202025.pdf>

³ Les données qui nous ont été communiquées par ING étant incohérentes, nous ne les avons pas reprises dans le graphique

Si l'on examine la répartition de l'ensemble des SBB à la fin 2024, la part de Belfius continue à croître avec dorénavant 55,89 % de l'ensemble des SBB existants contre 49,61 % en 2023 et 46 % en 2022. Jusqu'à sa disparition en 2023, bpost banque était le deuxième pourvoyeur de SBB.



Sources : réponses aux enquêtes de Financité⁴ / rapport annuel d'Ombudsfin 2024

La législation impose aux banques qui refusent l'ouverture d'un SBB de le notifier à la personne demanderesse par écrit. Or le refus d'ouverture prend différentes formes qui ne sont pas comptabilisées, ni bien sûr sanctionnées. Des employé·e·s de banque témoignent anonymement des consignes reçues visant à limiter le plus possible l'ouverture de SBB, notamment quand les demandes viennent de demandeur·euse·s d'asile : ne jamais proposer le SBB de manière proactive même si le profil correspond, proposer des rendez-vous dans plusieurs semaines, renvoyer vers la concurrence, prétexter que les documents présentés ne sont pas suffisants ou refuser oralement l'ouverture d'un SBB alors que cela devrait être fait par écrit et de manière motivée selon la loi afin de permettre des recours.

Il nous semble que la meilleure manière d'assurer aux personnes non bancarisées l'accès à un SBB passe par un accès plus aisé au formulaire de demande d'ouverture de compte couplé avec remise obligatoire d'un accusé réception lorsque la demande est effectivement introduite. Pour éviter les obstacles mentionnés ci-dessus, une demande d'ouverture d'un SBB effectuée en ligne avec génération automatique d'un accusé réception nous semble la solution la plus efficace. Pour les personnes qui ne sont pas à l'aise avec le numérique, le formulaire pourra être déposé à l'agence avec une demande d'accusé réception ou par courrier recommandé. Comme tout refus de SBB doit être notifié et motivé, il sera plus aisé de vérifier si les droits des particuliers éligibles au SBB ont bien été respectés.

⁴ vdk bank ne nous a pas communiqué de données chiffrées. La banque a juste indiqué qu'elle gérait peu de SBB. Les données qui nous ont été communiquées par ING étant incohérentes, nous ne les avons pas reprises dans le graphique

Obliger les banques à justifier sérieusement et par écrit tout refus d'ouvrir un compte ou toute fermeture de compte bancaire

Les rédacteurs de la proposition rappellent que l'obligation faite aux banques de communiquer leur décision motivée au particulier concerné se heurte à l'obstacle de l'article 55 de la loi anti-blanchiment en ce qu'il interdit aux banques de divulguer au client des informations qu'elles sont tenues de transmettre à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF).

Nous soutenons la proposition qui, pour contourner cet obstacle, prévoit qu'une administration indépendante (idéalement le SPF Économie) soit habilitée à recevoir et à analyser les justifications individuelles et écrites des décisions de refus ou de fermeture de compte, avec pour sanction, lorsque la justification individualisée de la banque est jugée insuffisante par le SPF Économie, de contraindre la banque à ouvrir ou à maintenir le compte bancaire.

Contact

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