

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, Testachats-Testaankoop, ABCC-FGTB, ACLVB-CGSLB et ACV-CSC sur la proposition de résolution visant à promouvoir les services de retrait d'espèces en magasin afin d'améliorer l'accès à l'argent liquide (DOC 56 0880/001)

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 résolution mentionnée en objet.

Nous partageons le constat des auteurs de la proposition de résolution quant au fait que l'argent liquide demeure un moyen de paiement essentiel pour de nombreux Belges, que les difficultés d'accès au cash constituent une préoccupation majeure et que la diminution du nombre de distributeurs, en particulier dans les zones rurales, génère un grand mécontentement et qu'il est donc important de garantir l'accès à l'argent liquide.¹

Il est important aussi de rappeler que l'argent liquide n'est pas qu'un moyen de paiement. Il contribue aussi à l'inclusion financière et sociale d'une partie de la population, il permet de protéger notre vie privée et notre liberté et constitue un instrument de résilience permettant de faire face à des crises majeures.

Quelques commentaires sur le contenu de la proposition de résolution :

Point 1. ... prendre des mesures en vue de promouvoir l'accès à l'argent liquide en encourageant l'option de retrait d'espèces en magasin

La France a par exemple réglementé la pratique du cashback lors de la transposition de la directive sur les services de paiement (PSD2)². Mais selon le dernier rapport du Comité national des moyens de paiement³, ce service demeure marginal.

¹ Résultats de la dernière 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 :

https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/space/html/ecb.space2024~19d46f0f17.en.html#toc2

Résultats d'une enquête menée par Testachats en février 2024 auprès de 1 000 Belges : 70 % des Flamands, 79 % des Wallons et 67 % des Bruxellois pensent que l'accès aux distributeurs automatiques de billets est insuffisant pour retirer ou déposer de l'argent.

² art. L 112-14 du code monétaire et financier et décret du 24/12/2018 relatif à la fourniture d'espèces dans le cadre d'une opération de paiement

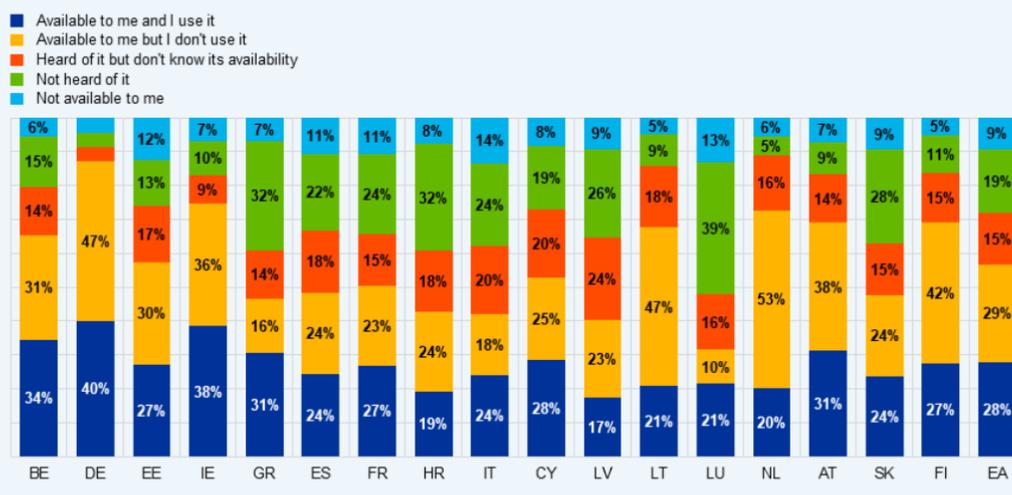
³ Banque de France, Comité national des moyens de paiement (07/2024), données 2023, [https://www.banque-france.fr/system/files/2024-07/Rapport_accessibilit%C3%A9_2023.pdf#:~:text=N.B.%203%20:%20comme%20dans%20les%20rapports,assoc%C3%A9%20%C3%A0%20l%27op%C3%A9ration\)%20ne%20sont%20pas%20inclus%2C](https://www.banque-france.fr/system/files/2024-07/Rapport_accessibilit%C3%A9_2023.pdf#:~:text=N.B.%203%20:%20comme%20dans%20les%20rapports,assoc%C3%A9%20%C3%A0%20l%27op%C3%A9ration)%20ne%20sont%20pas%20inclus%2C)

En revanche, les points d'accès privés, c'est-à-dire des services de distribution d'espèces installés chez les commerçants partenaires d'une banque et réservés aux clients de cette banque ont davantage de succès. Il s'agit des points Nickel de BNP Paribas, que nous connaissons aussi en Belgique depuis 2022, des relais CA du Crédit Agricole et des points relais du Crédit Mutuel. Il est aussi possible aux clients de la Banque Postale de retirer de l'argent dans les bureaux de poste sans distributeur de billets, dans les agences postales communales et intercommunales et chez certains commerçants. Fin 2023, il y avait en France 27 418 points d'accès privés contre 44 123 distributeurs de billets.

La possibilité de retirer des espèces aux caisses de supermarchés à l'occasion d'un achat payé par carte est connue par la population belge. Selon le sondage que nous avons réalisé en mars 2025 auprès des signataires de notre pétition « SOS CASH », sur les 43% des répondants qui retirent de l'argent hors distributeur, 29% déclarent le faire au guichet d'une agence bancaire et 69% à la caisse d'un supermarché.

Selon la dernière enquête de la Banque centrale européenne sur les comportements de paiement des consommateurs de la zone euro,⁴ le cashback est largement connu des Belges et 34% déclarent y recourir.

Availability of the option to withdraw cash at shop counters, breakdown by country, 2024



Sources: ECB, calculations based on the Deutsche Bundesbank (2024).

⁴ voir étude SPACE de la BCE (note 1)

Point 1.1. « ...en informant les commerçants, et les petits indépendants en général, sur les avantages et possibilités offerts par ce système »

A priori, le cashback peut permettre d'attirer de nouveaux clients initialement venus dans l'optique de retirer des espèces mais aussi de davantage fidéliser les clients existants, notamment ceux qui doivent parcourir de longues distances pour accéder à un distributeur de billets.

Cela ne semble toutefois pertinent que pour les commerces qui reçoivent beaucoup de cash et/ou qui sont confrontés à des difficultés pour déposer leur recette du jour en espèces, soit parce qu'il n'y a plus d'agence bancaire, soit parce que le distributeur de billet accessible n'est pas équipé de la fonction dépôt ou n'est pas celui de la banque du commerçant.

Mais beaucoup de petits commerces ne disposent pas de suffisamment d'argent liquide pour proposer un service de cashback de manière permanente. Ils ont par ailleurs du mal à trouver des petites coupures (5 et 10 euros) notamment dans les Points Cash Batopin.

Cela n'est pas pertinent pour les petits commerces qui n'acceptent pas les cartes de paiement, mais un autre moyen de paiement électronique.

Par ailleurs, les horaires des magasins ne sont pas nécessairement adaptés aux besoins des consommateurs qui souhaitent retirer du cash : fermeture sur le temps de midi, après 18h, jours de fermeture hebdomadaire, congés annuels.

Point 1.2. « ...en se concertant avec les prestataires de services de paiement électronique afin de parvenir à une répartition équitable des coûts de transaction en cas de retrait d'espèces en magasin »

Une des principales limites du cashback est son coût qui peut s'avérer élevé. Il a pour effet de grossir de quelques centimes la commission versée à la banque pour chaque transaction. Le commerçant doit aussi faire modifier son logiciel de caisse pour que l'argent obtenu du client ne soit pas enregistré comptablement comme du chiffre d'affaires.

Dans la réglementation française, le commerçant qui propose un service de cashback doit informer le consommateur par voie d'affichage, de façon visible et lisible dans le point de vente, à proximité des terminaux de paiement ou du lieu d'encaissement, du caractère gratuit ou payant de la fourniture du service et, le cas échéant, les frais et commissions perçus, toutes taxes comprises (TTC).

La proposition de résolution prévoit (p. 4) que le service de cashback doit être conditionné à la volonté du vendeur et à un achat dans ce magasin. Un accès gratuit pour le consommateur est donc loin d'être garanti. Par ailleurs, le risque que les frais supplémentaires générés par le cashback soient répercutés dans le prix des produits n'est pas à sous-estimer.

Point 1.3. « ...en menant une vaste campagne en la matière, en collaboration avec les commerçants et les petits indépendants en général, pour faire connaître ce service auprès du consommateur et favoriser le commerce local »

voir point 1.1.

Point 1.4. « ...en concevant un autocollant ou une vignette reconnaissable permettant d'identifier facilement les commerçants participants »

S'il apparaît effectivement pertinent pour un commerçant de faire connaître qu'il propose un service de cashback, les risques que cette publicité peut engendrer en matière de sécurité pour le commerçant, mais aussi pour ses travailleurs, ne doivent pas être négligés.

Point 2 « ...tenir compte, dans la future politique relative à l'accès à l'argent liquide, de l'option consistant à retirer des espèces en magasin comme solution venant compléter les DAB. »

Nous ne sommes pas du tout d'accord avec cette proposition qui pourrait permettre aux banques de réduire leurs engagements en matière de distributeurs de billets qui sont par ailleurs déjà insuffisants.

Les services de cashback des commerçants ne peuvent en aucun cas être considérés comme des alternatives à part entière aux distributeurs automatiques de billets, compte tenu des heures d'accès limitées, de l'obligation d'effectuer un achat en magasin et de la liberté dont jouit le commerçant de refuser ce service aux consommateurs.

Nous sommes d'avis de laisser les commerçants intéressés par le service de cashback organiser eux-mêmes l'offre de ce service, sans intervention du gouvernement fédéral pour qui la priorité doit être de proposer sans tarder un cadre législatif qui assure de manière pérenne et satisfaisante l'accessibilité aux distributeurs de billets dans notre pays tant pour les consommateurs que pour les commerçants.

Contacts

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

Testachats- Testaankoop : Ortwin Huysmans, ortwin.huysmans@test-aankoop.be

ABCC-FGTB : Giuseppina Desimone, Giuseppina.DESIMONE@fgtb.be

ACLVB-CGSLB : Joris Verschueren, joris.verschueren@aclvb.be

ACV-CSC : François Sana, Francois.Sana@acv-csc.be