



# **SYNTHÈSE DU RAPPORT SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE EN BELGIQUE 2025**

ACCESSIBILITÉ BANCAIRE, CRÉDIT, ÉPARGNE ET ASSURANCES

**ANNE FILY - DÉCEMBRE 2025**

Financité

 FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

# INTRODUCTION

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. A contrario, on parle d'exclusion financière lorsqu'une personne se trouve dans une situation où il lui est impossible d'accéder à de tels services, ou lorsque les services auxquels elle a accès ne sont pas adaptés à ses besoins, ou sont offerts par des prestataires stigmatisants.

## **Possibilité d'accéder à des produits et services financiers adaptés...**

Outre le fait que l'utilisation de services financiers fait partie de la vie normale, la manière d'y accéder et de les utiliser pose des exigences toujours plus strictes d'un point de vue géographique, technique, culturel, éducationnel, en matière de garantie ou à cause de critères liés à l'analyse du risque. Les produits et services financiers sont considérés comme adaptés lorsque leur offre, leur structure et leurs coûts ne posent pas de difficultés d'accès et/ou d'utilisation. Ces difficultés sont provoquées par les caractéristiques des produits et par la manière dont ils sont vendus, ainsi que par la situation et la capacité financière du/de la client·e.

Dans la très grande majorité des cas, l'exclusion est étroitement liée à la discrimination.

Les personnes concernées présentent des caractéristiques, des situations de vie ou des incapacités particulières qui ne leur permettent pas de jouir des mêmes droits et opportunités de participer à la société que les autres. La vulnérabilité peut se manifester de différentes manières et affecter les personnes tout au long de leur vie ou à des moments particuliers.

Les obstacles à l'inclusion sont de différentes natures :

- Ne pas pouvoir satisfaire à certaines exigences légales, par exemple prouver son identité, fournir un justificatif de domicile ;

- Des produits et des services financiers trop chers et/ou inadaptés ;

- Un manque de compétences ou des limites physiques : illettrisme, langue, fracture numérique, handicap.

Parmi les personnes les plus susceptibles d'être touchées par l'exclusion financière, on trouve les sans-abris, les migrant·e·s, les réfugié·e·s, les personnes surendettées, les personnes sans emploi, les travailleur·euse·s pauvres, les travailleur·euse·s indépendant·e·s, les familles monoparentales, les personnes isolées, les personnes handicapées, les personnes âgées, les personnes touchées par la fracture numérique. Certaines personnes cumulent les obstacles.

## **... proposés par les prestataires de services financiers « classiques »**

Les prestataires de services financiers « classiques » peuvent se définir comme étant des fournisseurs de services financiers non stigmatisants, par opposition aux prestataires qui réserveraient leurs services au segment de la population la plus défavorisée. Une grande part de l'exclusion financière semble résulter de l'incapacité manque de volonté, des prestataires de services commerciaux, que nous qualifions dans ce rapport de « classiques », à proposer une gamme de produits et de services adaptés aux besoins de toutes les franges de la société.

## **... lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient**

L'exclusion financière affecte, directement ou indirectement, la manière dont les individus peuvent réunir, louer et utiliser leurs ressources monétaires. Sans compte en banque, il est devenu quasiment impossible de percevoir un salaire, une pension, des prestations sociales. Payer un loyer ou des factures à temps peut aussi devenir très compliqué, car il faut prévoir des déplacements, parfois des frais supplémentaires, sans oublier le risque de pénalités en cas de retard de paiement, voire de poursuites.

Sans accès à des prêts raisonnables offerts par les prestataires « classiques », les formules de crédit proposées et les taux élevés pratiqués par des prestataires non bancaires, mais aussi par certaines banques et leurs filiales spécialisées de crédit à la consommation, peuvent mettre en grande difficulté les emprunteurs concernés et conduire au surendettement.

Sans une épargne, même minime, il est difficile de faire face à une dépense imprévue, par exemple une facture d'hôpital, une voiture qui tombe en panne..., voire d'honorer certaines dépenses courantes.

Sans accès aux assurances indispensables en raison par exemple du montant élevé des primes, il est impossible de faire face aux coûts de certains soins de santé, de la remise en état d'un logement endommagé par un incendie ou une inondation ou de remplacer une voiture accidentée.

L'exclusion financière entretient un lien étroit avec l'exclusion sociale, phénomène plus large affectant certains groupes qui n'ont pas accès à des services de qualité essentiels, comme l'emploi, le logement, l'éducation ou les soins de santé. L'exclusion financière a clairement été identifiée par l'Europe comme un facteur de vulnérabilité. En décembre 2010, la Commission européenne l'a réaffirmé dans sa plate-forme européenne contre la pauvreté et l'exclusion : « l'exclusion financière, qui naît de la difficulté d'accéder aux services bancaires de base, ainsi que le surendettement peuvent constituer un obstacle à l'insertion professionnelle et conduire à une marginalisation et à une pauvreté durable ».

L'inclusion financière parfaite pourrait, par conséquent, se décrire comme la capacité d'accéder et d'utiliser les services financiers adaptés proposés par les prestataires de services financiers de base. Cependant, il peut exister un « second meilleur choix » adéquat, consistant à acquérir des services adaptés proposés par des fournisseurs « alternatifs » se conformant aux règles et réglementations et qui n'exploitent pas les personnes à bas revenus. Pour le moins, un prestataire de services réputé « social » peut donner une image suffisamment sécurisante/ positive pour permettre aux personnes exclues

d'essayer une fois encore des services financiers qui pourraient, ensuite, constituer le premier pas vers l'inclusion financière auprès de prestataires de services financiers classiques.

# MÉTHODOLOGIE

Afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique, nous avons collecté des données quantitatives portant sur le compte courant auquel sont associés des moyens de paiement, les instruments de crédit aux particuliers et le surendettement.

Ces données proviennent de différentes sources : institutions publiques, organismes de recherche, secteur financier, ONG. Il arrive qu'il soit difficile d'observer certains phénomènes faute de données disponibles ou collectées de manière irrégulière. C'est ainsi que nous n'avons pas pu effectuer une partie de l'analyse du développement du crédit aux particuliers en Belgique en l'absence de publications par la Centrale des crédits aux particuliers des statistiques pour l'année 2024.

En ce qui concerne l'évolution de la fracture numérique et son impact dans l'accès et l'usage des services financiers, plusieurs sources ont fait défaut cette année : le baromètre commandité par la Fondation Roi Baudouin n'a pas été reconduit, Digital Wallonia n'avait pas encore publié début décembre 2025 son baromètre de maturité numérique des Wallons, pas plus que Statbel les résultats de son enquête annuelle sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les ménages.

L'enquête sur le comportement financiers des ménages (HFCS) n'a également pas pu être analysée, le traitement des données de la cinquième vague de l'enquête HFCS ayant pris beaucoup de retard, les résultats n'ont pas pu être publiés comme prévus en 2025. Par ailleurs, Febelfin, la fédération du secteur financier n'avait pas publié de données chiffrées sur le niveau de bancarisation, qui permet notamment de connaître le nombre de comptes d'épargne réglementés. Le rapport 2025 de Better Finance sur le véritable rendement de l'épargne à long terme et de l'épargne retraite n'était pas encore disponible début décembre 2025.

Les usages problématiques peuvent parfois aussi être identifiés et étudiés grâce à d'autres

sources comme les témoignages de ceux et celles qui les utilisent et des praticiens de terrain, les plaintes déposées auprès de l'ombudsman financier, l'ombudsman des assurances, les demandes de tarification faites auprès de bureaux de tarification, les rapports publiés par divers organismes, les données publiées sur les sites web des institutions financières et les articles publiés dans la presse.

La principale difficulté à laquelle nous sommes aussi été confrontés est l'absence de données relatives à la mesure qualitative de l'inclusion financière par type de produits ou de services financiers. Ainsi, lorsqu'on dispose de données relatives à l'usage d'un service, on peut très bien mesurer son niveau d'usage en termes quantitatifs, mais on ne peut pas toujours pour autant en déduire des informations qualitatives sur le caractère approprié ou non de ce service aux besoins des personnes concernées.

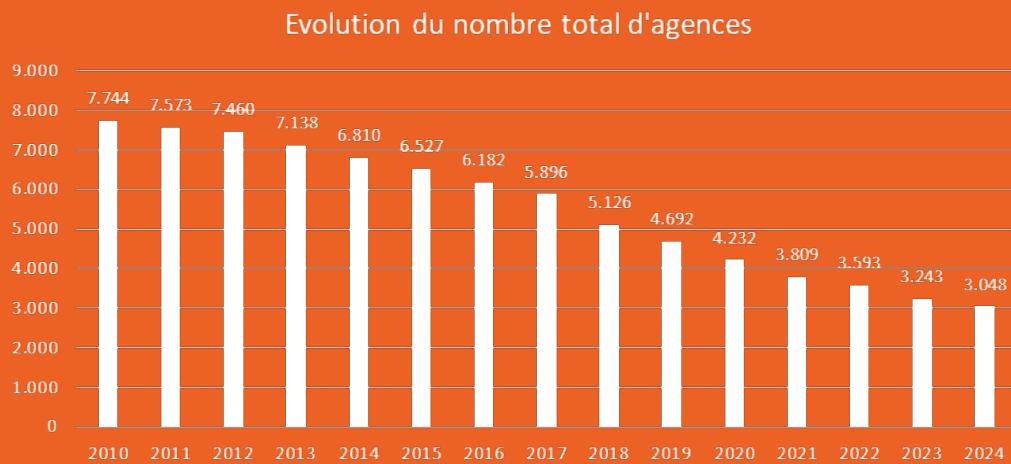
# ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

## L'essentiel

Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse sur tout le territoire avec -6 % d'agences entre 2023 et 2024. Plus des trois quarts des agences ont fermé depuis 2011. La baisse est particulièrement forte dans les grandes banques qui n'ont pas terminé de « rationaliser » leur réseau d'agences.

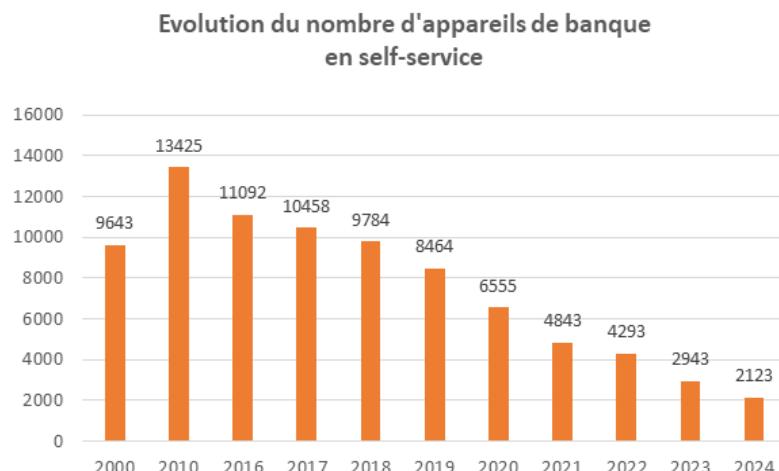
Les agences continuent à être inégalement réparties sur le territoire. En 2024, 70 % des agences bancaires étaient implantées en région flamande (58 % de la population), 24,36 % en région wallonne (31,33 % de la population) et 5,84 % en région de Bruxelles-Capitale (10,62 % de la population).

En 2024, on compte en moyenne une agence pour 4 283 habitant·e·s dans l'ensemble du pays contre 3 561 deux ans plus tôt. Mais en région bruxelloise, on ne compte qu'une agence bancaire pour 7 055 habitant·e·s contre une agence pour 5 964 habitant·e·s deux ans plus tôt. A l'opposé, il y a une agence pour 2 695 habitant·e·s en Flandre occidentale contre 2 513 habitant·e·s deux plus tôt.



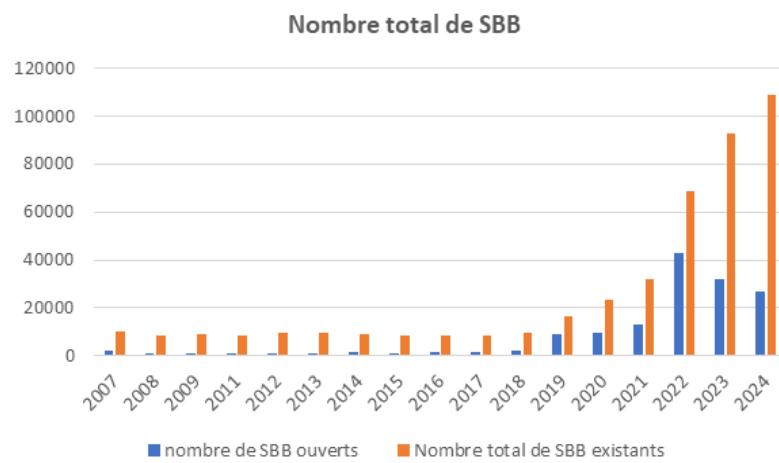
Source : Febelfin

Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de self-banking est également en constante diminution : -84 % entre 2010 et 2023, et -27,86 % entre 2023 et 2024. Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de compte ont totalement disparu dans plusieurs banques. Il n'en reste plus que chez Belfius et vdk bank.



Source : Febelfin

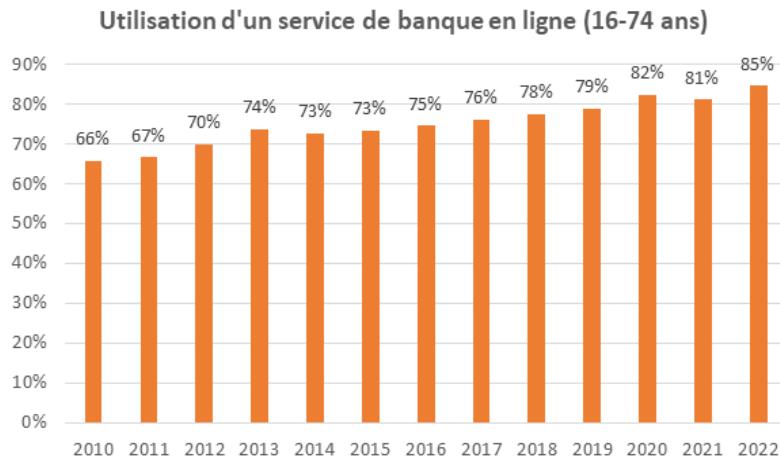
Le nombre total services bancaires de base (SBB) n'a jamais été aussi élevé avec 109 150 comptes fin 2024. Belfius, qui était déjà le premier fournisseur de services bancaires de base devant bpost banque, qui a disparu, et domine aujourd'hui largement ce marché avec 80 % des ouvertures de nouveaux services bancaires de base en 2024 et la gestion de près de 56 % de l'ensemble de ces comptes. Bien que toutes les banques soient tenues d'ouvrir des services bancaires de base aux personnes non bancarisées qui en font la demande, la contribution des autres banques reste faible.



Source : Rapports annuels de l'Ombudsfin

Le compte de paiement Nickel, qui a débarqué en Belgique en juin 2022, est dorénavant accessible dans 1 154 points de vente, non seulement chez des libraires, mais aussi dans tous les bureaux de poste depuis le partenariat conclu avec bpost en novembre 2025. Il attire une clientèle avec de faibles revenus (1 500 euros mensuels en moyenne). Pour 52 % des client·e·s, les plus touché·e·s par des difficultés économiques, le compte Nickel constitue leur compte principal. Les client·e·s effectuent en moyenne 25 opérations par mois ce qui est supérieur au nombre moyen d'opérations bancaires constaté dans les banques.

En ce qui concerne plus particulièrement le recours à la banque en ligne, selon l'enquête réalisée par Statbel en 2022, 85 % des 16-74 ans avaient utilisé internet pour cet usage contre 81 % en 2021, soit une progression de 4 points. Les 15 % de personnes qui n'avaient pas utilisé la banque en ligne dans cette tranche d'âge représentent 1 289 060 personnes, un nombre loin d'être négligeable. Dans la tranche d'âge des 75-89 ans, ils ne sont que 45,8 % à utiliser la banque en ligne, ce qui veut dire que 509 000 personnes de cette tranche d'âge n'en font pas usage.



Source : Statbel

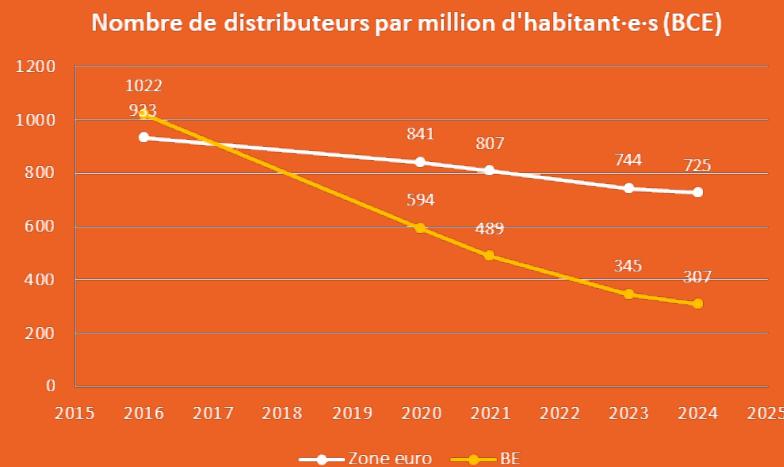
24 distributeurs de billets bancaires ont été supprimés en 2024. On ne comptait plus que 307 appareils pour un million d'habitant·e·s dans notre pays contre 725 dans la zone euro.

Les engagements pris en mars 2023 par le secteur bancaire auprès du précédent gouvernement fédéral en vue d'améliorer la couverture du pays en nombre d'emplacements équipés de distributeurs doivent être respectés pour la fin 2025 au plus tard. En mars 2025, l'Autorité belge de la concurrence (ABC) a par ailleurs imposé à Batopin d'implanter 70 emplacements supplémentaires d'ici la fin 2027. Si tous les engagements sont respectés, la Belgique devrait compter 2 439 sites équipés d'au moins un distributeur de billets.

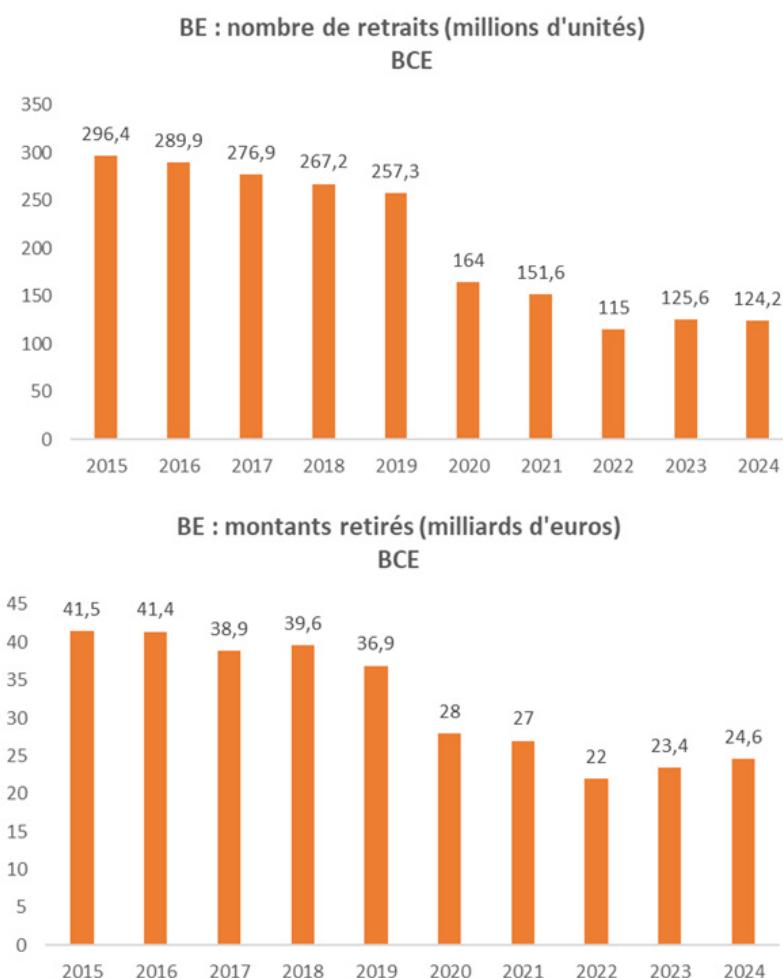
Le nombre de retraits et les montants retirés dans les distributeurs de billets semblent se stabiliser avec respectivement 124,2 millions de retraits en 2024 (125,6 millions en 2023) et 24,6 milliards d'euros retirés en 2024 (23,4 milliards d'euros en 2023) selon la Banque centrale européenne (BCE).

Le montant moyen retiré à chaque passage au distributeur est par contre en augmentation constante : il était de 198 euros par retrait en 2024 contre 177 euros en 2021 et 140 euros en 2019. On va donc moins souvent au distributeur de billets, mais on retire davantage d'argent à chaque retrait.

Le nombre de billets en euros en circulation est en augmentation constante depuis son introduction en 2002.



Source : BCE



Source : BCE

## Recommandations

Que l'on habite dans une commune pauvre ou riche, rurale ou urbaine, tout un chacun doit pouvoir accéder à une agence bancaire et à un distributeur de billets. Parce que les banques ont le monopole des dépôts, elles ont des obligations de service public.

Une véritable inclusion bancaire passe par :

- le droit reconnu à tout un chacun de pouvoir choisir le canal d'accès à sa banque, qu'il soit numérique, physique ou combine les deux, avec une tarification des services similaire quel que soit le canal choisi ;
- l'obligation faite aux banques d'assurer à leur clientèle un service de proximité. C'est un engagement du gouvernement fédéral qui n'a pas encore fait l'objet d'aucune initiative :
  - un accès à une agence bancaire (service de proximité) tenant compte d'une distance maximale à parcourir et des moyens d'y accéder (à pied, en transport en commun ou en voiture) pour les client·e·s non digitalisé·e·s. Dans certaines zones moins densément peuplées, des solutions alternatives comme des agences partagées ou des agences mobiles avec la possibilité de déposer ou de retirer des espèces devraient être envisagées ;
  - un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employé·e·s (et non un centre d'appels automatisé) spécialement formés à l'écoute, qui pourront répondre aux questions des personnes confrontées à des difficultés. Ces employé·e·s devraient disposer d'un temps raisonnable pour répondre aux questions.

Les banques doivent accélérer l'adaptation de leurs produits et services numériques (sites web, applications mobiles, distributeurs et autres appareils) pour les rendre accessibles aux personnes souffrant d'un handicap.

En ce qui concerne plus particulièrement l'accès aux espèces, il faudrait passer par la voie législative, ce qui permettrait un débat démocratique, et non par un protocole négocié de manière non transparente :

- revenir au minimum au nombre d'appareils présents au 31 décembre 2021, soit 5 200 appareils avec une répartition équilibrée sur l'ensemble du territoire ;
- installer un distributeur à une distance maximale à parcourir ne dépassant pas 2,5 km avec un ratio de 2 000 habitant·e·s/appareil. Une distance moindre devrait être retenue en zone fortement urbanisée pour tenir compte des modes de déplacement (à pied, transport en commun) ;
- mettre en place un mécanisme de compensation afin que toutes les banques de détail contribuent au coût d'installation et de fonctionnement de tous les distributeurs en fonction de leur part de marché respective (montants des dépôts reçus des particuliers) ;
- adapter les appareils aux besoins des personnes souffrant d'un handicap ;
- réautoriser le retour des distributeurs de billets dans les supermarchés.

Il faudrait aussi faire la promotion du service de mobilité bancaire encore trop peu connu du grand public. La première chose à laquelle songer quand on n'est plus satisfait·e des services de sa banque, c'est de la quitter pour une autre banque qui réponde mieux à ses besoins. Il y a notamment sur le marché des banques qui servent mieux les personnes non digitalisées que d'autres. Recourir au service de mobilité bancaire présente l'avantage de la prise en charge de toute la procédure de

changement de compte par la nouvelle banque, ce qui peut rassurer les personnes qui auraient peur de faire des erreurs.

Le service bancaire de base (SBB), destiné aux personnes non bancarisées, doit faire l'objet d'adaptations. Pour ce faire, il conviendrait de :

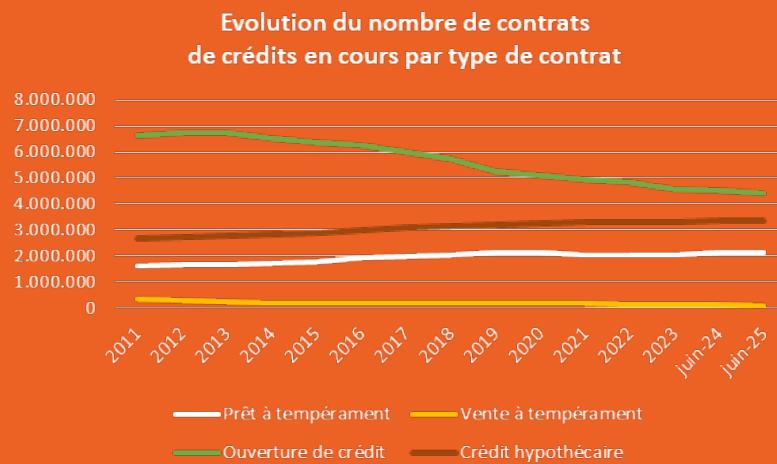
- revoir le contenu des opérations incluses dans le SBB afin de l'adapter à l'évolution des besoins réels des usager·ère·s (nombre et type d'opérations) et de l'évolution de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences) ;
- appliquer les mêmes règles en matière de documents nécessaires à l'ouverture d'un compte, c'est-à-dire celles rédigées en concertation entre le secteur bancaire et les autorités, et ne pas exclure certaines parties de la population notamment les réfugié·e·s et les demandeur·euse·s d'asile ;
- mettre fin aux pratiques discriminatoires visant à exclure certaines catégories de la population. Pour cela, les autorités doivent s'assurer que les règles en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ne sont pas utilisées abusivement par les banques pour exclure des client·e·s potentiel·le·s, souvent financièrement peu intéressants. A cet égard, les contradictions entre la directive relative au blanchiment d'argent (AMLD) et celle sur le compte de paiement (PAD) devraient être résolues au niveau européen et lors de leur transposition au niveau national d'ici 2027 ;
- faire connaître le service bancaire de base auprès des publics cibles de manière à ce qu'ils soient pleinement informés de leurs droits ;
- simplifier le système d'introduction de plainte auprès de l'ombudsman financier afin de l'adapter au public auquel il est destiné, notamment les personnes précarisées éligibles au service bancaire de base ;
- demander à l'Inspection économique de contrôler l'application de la législation sur le service bancaire de base dans toutes les banques qui doivent le proposer en faisant appel à des client·e·s mystère et ne pas se contenter d'enquêtes d'information qui ne permettent pas de détecter les refus informels.

# LES INSTRUMENTS DE CRÉDIT

## L'essentiel

Au 30 juin 2025, 3,067 millions de personnes détenaient un crédit hypothécaire et 4,872 millions personnes détenaient un crédit à la consommation :

- 3,815 millions disposaient d'une ouverture de crédit ;
- 2,218 millions remboursaient un prêt à tempérament ;
- 103 056 remboursaient une vente à tempérament.



Source : CCP

42 % des crédits à la consommation financent des véhicules, essentiellement d'occasion (22 %) et neufs (20 %). Le nombre de crédits à la consommation consacrés à l'investissement dans les économies d'énergie est en baisse.

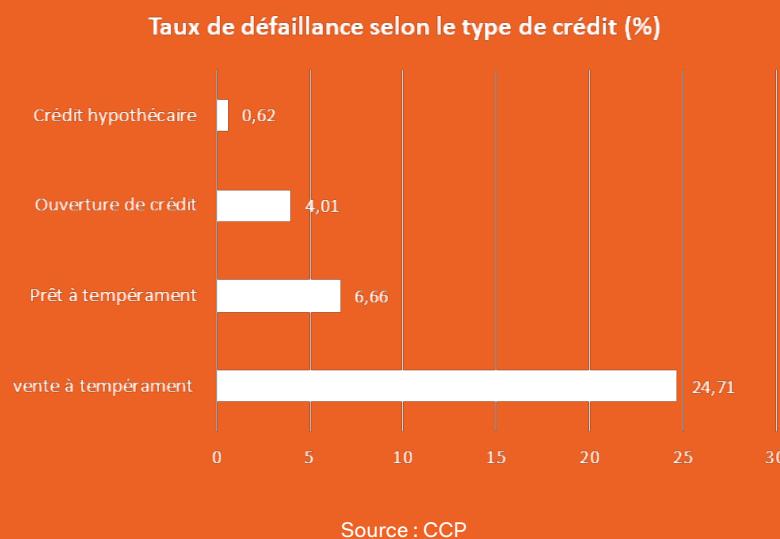
Les Belges ne sont pas les ménages les plus endettés d'Europe, mais ils font partie de ceux présentant un rapport de dette par rapport au flux annuel de revenu disponible supérieur à 100 %, soit 104,7 % en 2024. Ce taux est toutefois en baisse par rapport à 2022 (120 %) et 2019 (115 %).

Les crédits sociaux ont permis en 2024 à des ménages à faible revenu ou connaissant une situation financière instable :

- de financer la constitution d'une garantie locative pour un montant moyen de 1 501 euros à Bruxelles (790 prêts) et de 1 376 euros en région wallonne (944 prêts), de financer des projets de vie ou des biens nécessaires grâce à du micro-crédit pour un montant moyen de 5 146 euros (602 ménages à Bruxelles et en Wallonie) et de financer des travaux de rénovation ou d'économie d'énergie à taux très bas, voire à taux zéro (392 prêts à tempérament en régions bruxelloise pour un montant moyen de 15 720 euros ; 7 056 prêts à tempérament en région wallonne répartis entre trois types de prêts pour des montants entre 10 000 et 60 000 euros).

- d'acquérir leur logement (672 crédits acquisitifs en 2024 avec ou sans travaux à Bruxelles avec une mensualité moyenne de 994 euros et 2 974 en Wallonie avec une mensualité moyenne de 886 euros pour les familles monoparentales et 1 068 euros pour les autres ménages) avec une quotité moyenne souvent supérieure à la valeur vénale du bien et une durée moyenne du prêt entre 25 et 30 ans. La durée constitue le principal paramètre qui permet aux ménages d'absorber le coût d'acquisition de leur logement en définissant une mensualité en phase avec leur capacité financière. La durée de remboursement est toutefois en baisse dans les deux régions.

Pour la huitième année consécutive, la baisse du nombre d'emprunteur·euse·s défaillant·e·s s'est poursuivie en 2024 (2,7 % de la population).



La personne qui a consulté en 2024 un service de médiation de dettes en Wallonie est en majorité une personne seule (53 % d'hommes), locataire, d'environ 46 ans en moyenne, avec un niveau d'instruction limité au secondaire inférieur et disposant d'un revenu moyen mensuel de 1 765 euros. Près de la moitié vit en-dessous du seuil de pauvreté. Les familles monoparentales sont surreprésentées. Plus d'un ménage sur deux présentait un endettement composé de dettes de crédit et de dettes de la vie courante avec un montant médian total de 14 464 euros. Hors crédit, on trouve essentiellement des dettes fiscales, d'énergie, de soins de santé, d'eau et de télécommunication.

Depuis 2013, le nombre de nouvelles demandes de règlement collectif de dette (RCD) était en baisse constante. Alors qu'il était de 17 678 cette année-là, il était tombé à 8 771 en 2022 avant de légèrement remonter en 2023 avec 8 867 nouvelles demandes. En 2024, 231 personnes avaient bénéficié d'une remise totale de dettes à l'issue de leur plan de remboursement.

## Recommandations

### Crédits

Transposer sans attendre la directive sur le crédit à la consommation.

Améliorer la prévention par des campagnes d'information innovantes et ciblées, en particulier à destination des jeunes consommateur·rice·s vulnérables, mais aussi de manière générale sur les

risques de certaines formes de crédit et les arnaques au crédit.

Développer au niveau de la Région Bruxelles-Capitale, une assurance perte de revenus dans le cadre de la souscription de crédits hypothécaires comme celle qui existe déjà dans les deux autres régions du pays.

Augmenter le soutien au crédit social dans toutes les régions afin de mieux couvrir les besoins des ménages à faible revenu qui n'ont pas accès au crédit bancaire.

## **Surendettement**

Mettre en place soit au niveau régional, soit au niveau fédéral, une collecte de données sur les ménages surendettés afin de mieux définir les politiques publiques en la matière.

Revoir de manière générale le dispositif actuel de traitement du surendettement afin qu'il ne traite que de dossiers pour lesquels un plan de paiement est possible, que ce soit en médiation de dettes amiable ou judiciaire. La médiation n'a pas vocation à traiter la question de la pauvreté.

Faire davantage connaître la procédure de médiation amiable, pas toujours connue du public qu'elle pourrait aider.

Mettre en place une procédure d'annulation des dettes. On pourrait s'inspirer de la procédure dite de rétablissement personnel mise en place en France qui permet l'effacement des dettes d'une personne surendettée dont la situation financière est tellement dégradée qu'aucune mesure de traitement (plan de redressement ou mesures imposées) n'est envisageable. Cette forme de faillite civile s'applique dans près de la moitié des nouveaux dossiers de surendettement.

Soutenir les groupes de parole visant à mieux comprendre les mécanismes financiers auxquels nous sommes confrontés au quotidien par de la formation et des échanges d'expérience.

Mettre fin à l'industrie de la dette en s'attaquant aux pratiques illégales de certaines études d'huissiers, mais aussi en révisant la tarification de leurs actes.

# L'ÉPARGNE

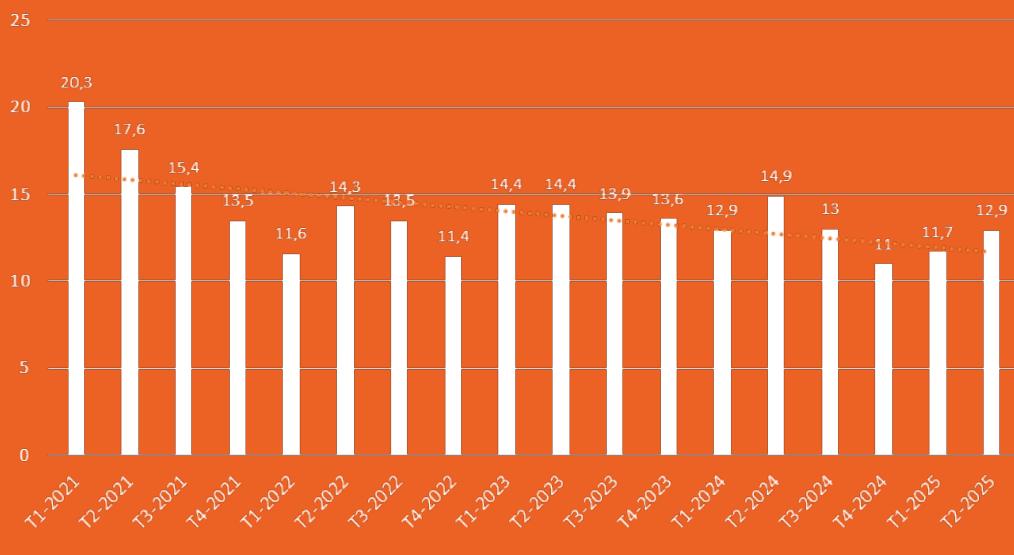
## L'essentiel

### Epargne des ménages :

Le montant total déposé sur les comptes d'épargne est repassé au-dessus des 300 milliards d'euros (record précédemment atteint en 2021-2022) avec 301,87 milliards d'euros déposés sur les comptes d'épargne fin octobre 2025, soit un montant moyen théorique de 25 527 euros par habitant·e (tous âges confondus). Le montant médian déposé sur les comptes d'épargne est bien inférieur (5 360 euros en 2023, dernier chiffre connu).

Pour autant, le taux d'épargne brut moyen des ménages belges n'était de 12,9 % au deuxième trimestre 2025, soit à un niveau inférieur à la moyenne de la zone euro (15,45 %) et de l'Union européenne (14,97 %).

Taux d'épargne moyen : évolution trimestrielle



Source : BNB - ICN

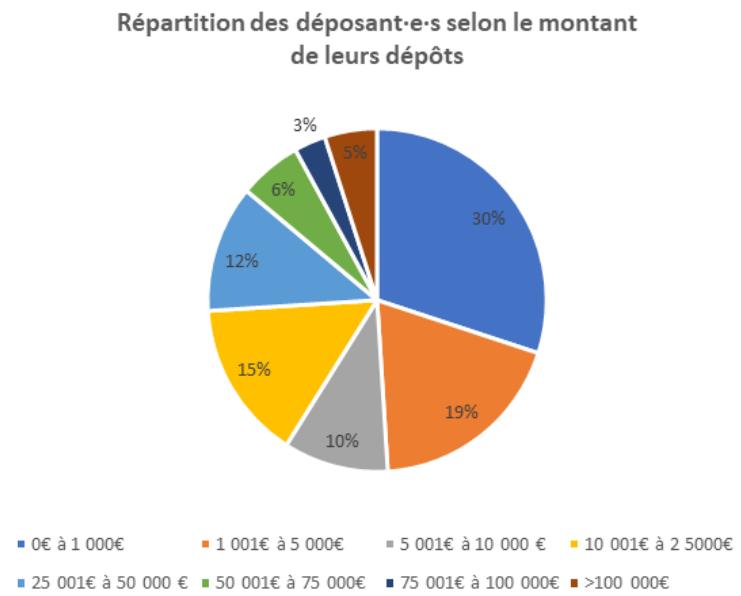
Début 2025, 39,5 % des Belges déclaraient parvenir très difficilement, difficilement ou assez difficilement à joindre les deux bouts.

Faire face à une dépense imprévue de 1 400 euros est financièrement inaccessible pour 21,6 % des ménages belges. C'est le cas de 38,3 % ménages bruxellois et de 41 % des ménages vivant dans le Hainaut.

Un peu moins de 10 % des personnes vivant en région bruxelloise cotisent pour une épargne pension. Elles sont 16,35 % en Wallonie et un peu plus de 26 % en Flandre.

En 2023, 17,6 % des personnes retraitées ont perçu une pension complémentaire constituée au moyen d'une épargne pension en complément d'une pension de retraite légale. 8,6 % ont perçu une pension reposant sur les trois piliers de pension.

Le capital moyen accumulé dans un fonds d'épargne-pension à l'âge de 65 ans, âge à partir duquel il n'est plus possible d'épargner davantage dans ce produit, est de 25 600 euros.

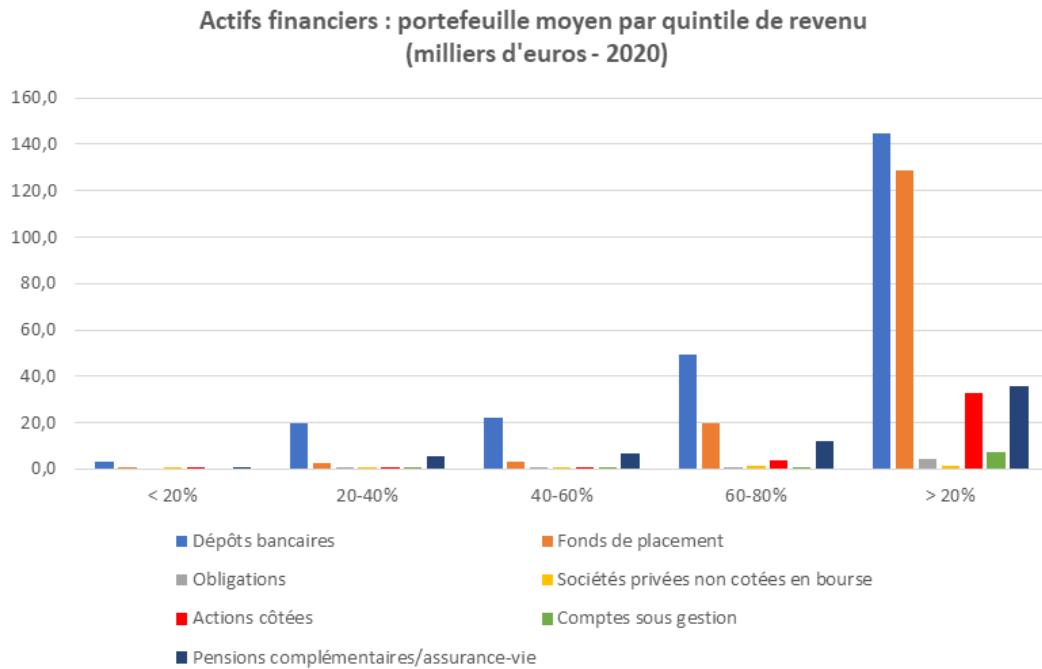


Source : BNB (2023)

### **Patrimoine des ménages :**

Au 4ème trimestre 2024, les 50 % les moins nantis (jeunes, personnes faiblement éduquées, mères isolées, personnes vivant seules, personnes exerçant un emploi peu qualifié, etc.) ne possédaient que 8,3 % du patrimoine net total, soit une légère augmentation depuis 2014 (8 %). Plus de la moitié du patrimoine net des ménages (55 %) était en revanche détenue par les 10 % des ménages les plus aisés.

Les 10 % les plus riches possèdent 29 % de l'immobilier résidentiel (chiffres 2023), mais détiennent 80 % des actions cotées et 76 % des fonds d'investissement (chiffres 2024).



Source : BNB

## Recommandations

Mettre à la disposition de tous les ménages des outils pratiques permettant de calculer le niveau d'épargne de précaution. L'outil développé par exemple par Nibud aux Pays-Bas l'a été grâce à un financement public. Un outil similaire pourrait par exemple être développé par la FSMA.

Mettre en place, par exemple sous l'égide de la BNB ou de la FSMA, un observatoire de l'épargne qui analyserait sur une base annuelle le comportement d'épargne des ménages vivant en Belgique, avec un haut niveau de détails, en s'inspirant par exemple des travaux de l'observatoire de l'épargne réglementée mis en place par la Banque de France.

Développer un compte d'épargne populaire garantissant un taux d'intérêt unique au moins aussi élevé que l'inflation (pas de taux de base, ni de prime de fidélité) sur une épargne plafonnée à 10 000 euros indexés par adulte, à la condition de ne pas dépasser un certain plafond de revenus (environ 25 000 euros/an). Ce compte, dont les intérêts ne seraient pas soumis à taxation, permettrait à chaque détenteur·rice de placer ses économies tout en assurant un maintien de son pouvoir d'achat .

Adopter au niveau fédéral un seul régime pour les comptes d'épargne bancaires. Pour les ménages non imposables qui ne peuvent bénéficier de l'exonération de précompte mobilier sur les intérêts jusqu'à 1 050 euros, mettre en place un crédit d'impôt.

Au niveau régional, agréer et subventionner comme dispositif de prévention du surendettement les groupes d'épargne populaire issus de dynamiques citoyennes.

Eviter tout discours moralisateur à l'égard des ménages qui n'arrivent pas à épargner quand le problème provient de revenus insuffisants pour faire face à des dépenses contraintes incompressibles et de plus en plus coûteuses ne laissant aucune marge de manœuvre.

# LES PRODUITS D'ASSURANCE

## L'essentiel

En 2024, les ménages belges ont en moyenne consacré 2 459 euros à leurs dépenses d'assurance contre 2 218 euros en 2022 (+ 10,87% en deux ans) et 2 046 euros en 2020 (+ 20,19% en quatre ans).

C'est bien pour les ménages à faible revenu que le budget assurance pèse le plus lourd : 8,31% du revenu pour les ménages appartenant au 1er quartile de revenu contre 3,44% pour les ménages appartenant au 4ème quartile de revenu.

Cette augmentation moyenne masque de grandes disparités : si l'assurance voiture n'a augmenté que de 7,73% entre 2020 et 2024, les primes d'assurance incendie ont bondi de 32,11% en quatre ans. Cette assurance est souscrite par la quasi-totalité des ménages appartenant au 4ème quartile de revenu (98,5 %), mais par seulement 92% des ménages du 1er quartile.

15% des ménages belges n'auraient pas en 2022-2023 souscrit une assurance habitation ou auraient décidé d'arrêter de payer leur prime d'assurance en raison de l'augmentation du coût de la vie.

L'assurance voiture n'est souscrite que par 65,2% des ménages du 1er quartile de revenu alors que c'est le cas de 84,24 % des ménages du 4ème quartile de revenu et de 86,58 % des ménages du 3ème quartile. On peut supposer que les ménages les moins aisés ne disposent pas forcément d'un véhicule.

31 635 demandes (personnes qui n'avaient plus d'assurance automobile) ont été faites au Bureau de tarification automobile entre novembre 2024 et novembre 2025 (-1,9 % par rapport à l'année précédente). 2/3 des personnes assurées par le Bureau sont des hommes.

Le nombre de sinistres impliquant des véhicules non assurés reste élevé avec près de 13 000 déclarations effectuées.

Le nombre de personnes fichées par Datassur (liste noire des assureurs) ne cesse d'augmenter : il était de 331 426 au 31 décembre 2024 contre 292 265 en 2023 et 261 000 en 2022, soit plus de 27% en deux ans. 98,9 % des enregistrement font suite à une résiliation de contrat pour non-paiement de la prime d'assurance ou non-recouvrement de la franchise après plusieurs rappels, 0,7 % à une résiliation pour un ou plusieurs sinistres et 0,2 % à une résiliation pour fraude à l'assurance.

Les jeunes (16-30 ans) s'estiment discriminé.e.s en raison de leur âge : les assurances qui leur sont proposées sont trop chères. 45 % des jeunes racisé.e.s (contre 19,4 % des jeunes qui ne le sont pas) font état de difficultés à s'assurer ; 36,5 % des jeunes en situation d'handicap (contre 20,5 % des jeunes sans handicap) sont confronté·e·s à un refus d'assurance ou à des primes plus élevées. Les personnes plus âgées (61 ans et plus) font aussi état d'assurances trop coûteuses en raison de leur âge.

La Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie Invalidité couvre de plus en plus de personnes en situation de précarité avec 166 978 membres fin 2024 (plus d'un tiers depuis 2021).

Les assurances facultatives hospitalisation/dentaire sont souscrites par 71,32 % de l'ensemble des ménages contre 65,65 % des ménages appartenant au 1er quartile de revenu.

L'état de santé, mais aussi l'âge, constituent encore trop souvent des obstacles dans l'accès aux produits d'assurance même si des améliorations ont été apportées (droit à l'oubli pour les personnes déclarées de certaines maladies).

## Recommandations

Rendre l'assurance RC familiale obligatoire et universelle.

Réduire le prix des assurances automobile afin que son coût ne soit pas un frein à la souscription et réintroduire le système de bonus-malus standardisé pour la responsabilité civile (RC) empêchant les discriminations autres que le nombre d'accidents passés, et ce afin de pas notamment pénaliser les jeunes automobilistes.

Adopter une approche permettant de réduire le nombre de situations « hors assurances » imputables uniquement au coût trop élevé des primes, y compris par la mise en place d'un tarif social, voire la mise en place d'assurances de base comme il existe un service bancaire de base.

Garantir l'accès à une assurance santé efficace afin de limiter fortement le risque d'endettement concernant des soins non couverts par l'assurance obligatoire. Améliorer le remboursement par cette assurance obligatoire des frais les plus souvent associés à une hospitalisation, lunettes, soins dentaires, soins psychologiques, soins à domicile, soins aux personnes âgées, hébergement alternatif à l'hôpital.

Permettre aux personnes assurées de changer de contrat d'assurance à tout moment à l'issue de la première année du contrat, y compris les assurances souscrites à l'occasion d'un crédit hypothécaire.

Supprimer le questionnaire médical pour les assurances solde restant dû pour les crédits remboursés au plus tard lors du soixantième anniversaire.

Obliger les assureurs à rédiger leurs contrats de manière uniforme et claire, notamment les clauses relatives aux exclusions.

Davantage contrôler les intermédiaires en assurance afin de vérifier que l'analyse des besoins et exigences des consommateur·rice·s a bien été effectuée lors de la souscription des contrats.

Supprimer le système actuel de fichage de Datassur et le remplacer par un cadre légal contrôlé par des organismes indépendants.

# CONCLUSIONS

## En matière d'accessibilité

Alors que pendant longtemps la question de l'exclusion bancaire semblait ne plus toucher que les primo-arrivants et les personnes en situation de grande précarité qui restent difficiles à dénombrer en l'absence de contrôle de ce qu'il se passe effectivement quand une personne demande à ouvrir un service bancaire de base en agence, l'évolution vers le tout numérique décidée par plusieurs banques a généré de nouvelles formes d'exclusion bancaire qui limitent l'usage d'un compte bancaire et ont un impact négatif sur l'autonomie des personnes concernées.

Cette évolution, fortement accentuée lors des phases de confinement de 2020 et 2021, continue à s'accélérer avec les nombreuses fermetures d'agences, la suppression des espaces de self-banking et des distributeurs de billets qui y étaient installés et la disparition du phone banking. Si toutes les banques sont revenues à des plages horaires accessibles sans rendez-vous, encore faut-il pouvoir disposer d'une agence à proximité. L'augmentation du nombre de personnes qui effectuent leurs opérations bancaires en ligne ne doit pas masquer la réalité de l'exclusion bancaire des personnes les plus âgées, des personnes peu diplômées, des personnes à faible revenu et des personnes

handicapées.

La diminution du nombre de distributeurs de billets ne convient pas non plus personnes qui continuent à souhaiter bénéficier de services de proximité ainsi qu'à tous ceux et toutes celles qui veulent pouvoir continuer à retirer des espèces sans avoir à parcourir de longues distances.

En définitive, le niveau général d'accessibilité bancaire ne progresse plus, il aurait même tendance à régresser ces dernières années essentiellement du fait des très grandes banques. Le faible niveau de mobilité bancaire ne contribue pas à faire pression sur ces banques alors que de plus petites banques continuent à offrir des services bancaires complets au guichet en complément des services en ligne.

Contrairement à ses engagements, le gouvernement fédéral sortant ne s'était pas vraiment attaqué à la question de l'accès aux services bancaires pour les plus vulnérables. Le nouveau gouvernement fédéral n'en dit pas un mot dans son programme de coalition pour les cinq ans à venir.

Les services bancaires font partie des services essentiels. Personne ne devrait être laissé de côté.

## En matière de crédits

La diminution du nombre de ménages emprunteurs, du nombre de contrats de crédit souscrits, mais aussi du nombre de défauts de paiement est plutôt une bonne nouvelle.

Il faut cependant rester vigilant devant la hausse continue de la dette hypothécaire des ménages. Si la Belgique devait connaître un retournement économique avec un niveau élevé de chômage, de nombreux ménages se trouveraient en difficulté.

Il faut aussi garder un œil sur l'augmentation des nouvelles ouvertures de crédit repartie à la hausse depuis 2022, même si on ne retrouve pas le niveau de souscription d'il y a quelques années. On a souvent recours à cette forme de crédit quand le niveau d'épargne est insuffisant pour faire face à ses dépenses. L'engouement pour les formules de paiement fractionné ou différé, notamment par les jeunes, doit aussi

être surveillé. Il devient urgent de transposer la directive de 2023 sur le crédit à la consommation.

Pour les personnes exclues de l'accès au crédit grand public, les différents types de crédits sociaux qui leur sont proposés, avec le soutien des régions, constituent de véritables outils d'inclusion financière, notamment quand on ne dispose pas d'économie pour payer une garantie locative ou d'apport suffisant pour souscrire un crédit auprès d'un prestataire de crédit classique pour financer l'achat de son logement ou pour effectuer des travaux de rénovation.

Les situations de surendettement dont ont à traiter les services de médiation de dettes montrent depuis quelques années une prédominance des situations d'insuffisance

financière structurelle pour lesquelles aucun plan raisonnable de paiement des dettes ne peut être mis en place. Ni la médiation de dettes amiable, ni la médiation de dette judiciaire dans le cadre du règlement collectif de dettes n'ont été conçus pour traiter la pauvreté. Il devient urgent d'engager des réformes. Malheureusement, le programme du nouveau gouvernement fédéral n'envisage pas de traiter cette question et montre une approche conservatrice de la question du surendettement, voire paternaliste.

A cela s'ajoute la nécessité urgente de s'attaquer aux pratiques de certaines importantes études d'huissiers aux facturations indécentes qui aggravent la situation des personnes qui connaissent des retards de paiement.

## En matière d'épargne

On s'étonne régulièrement du niveau jamais atteint des encours sur les comptes d'épargne, bien que la Belgique soit loin d'être championne d'Europe en la matière. On se moque presque de ces ménages qui mettent tant d'argent sur des comptes qui rapportent si peu alors que, s'ils investissaient leurs économies sur les marchés financiers, ils pourraient battre l'inflation et ne pas perdre en pouvoir d'achat !

Mais que sait-on vraiment des comportements d'épargne des Belges, notamment de ceux et celles qui ont les plus grandes difficultés à épargner ? En fait, pas grand-chose.

Exceptionnellement en 2022, la BNB avait collecté quelques données auprès des banques dans le cadre de l'avis qu'elle a rendu sur une proposition législative relative à une réforme des comptes d'épargne (voir supra). Ce qui a permis de mettre en lumière le nombre élevé d'épargnant·e·s ne disposant que d'un petit coussin d'épargne quand 8 % des épargnant·e·s déteignent la moitié des encours détenus sur les comptes d'épargne.

Ce sont les personnes qui détiennent des dépôts élevés, qu'elles peuvent laisser plus d'un an sur leurs comptes, qui peuvent bénéficier des

primes de fidélité, pas celles qui font des retraits fréquents pour faire face à leurs dépenses. Ce sont celles qui détiennent des dépôts élevés qui bénéficient pleinement du régime fiscal attractif des comptes réglementés. Il aurait fallu profiter de ces enseignements pour réformer en profondeur le compte d'épargne réglementé, ce que le gouvernement fédéral sortant n'a pas fait et ce que le nouveau gouvernement fédéral n'a pas non plus prévu de faire.

Une analyse poussée des comptes d'épargne pourrait par exemple fournir des enseignements précieux sur l'épargne des ménages belges. Il serait notamment intéressant de pouvoir différencier les comptes d'épargne qui sont actifs (avec le nombre de mouvements de dépôts et de retraits) de ceux qui sont dormants (sans dépôts ni retraits depuis longtemps), connaître l'encours médian (et pas seulement moyen), la ventilation par tranches de solde créiteur qui permettrait de différencier les comptes très pourvus de ceux qui le sont peu. Il faudrait aussi pouvoir avoir une idée précise du profil des épargnant·e·s en fonction notamment de leur catégorie socio-professionnelle, de leurs revenus, âge et lieu de résidence (communes riches vs communes plus pauvres). La Belgique pourrait par exemple

s'inspirer du rapport annuel sur l'épargne réglementé publié par la Banque de France. Des collaborations entre autorités, chercheur·euse·s et des banques qui accepteraient de mettre à leur disposition des données bancaires pourraient aussi permettre d'effectuer des analyses plus ciblées.

Or sans pouvoir s'appuyer sur des analyses

détaillées et annuelles de l'épargne réelle des ménages belges, y compris à long terme en vue de la retraite, il paraît impossible de prendre des décisions politiques éclairées, que ce soit en matière de revenus, de coût de certaines dépenses contraintes (loyer, énergie, santé...) ou de politique sociale et fiscale.

## En matière d'assurance

Alors que les assurances essentielles sont nécessaires pour pouvoir financièrement faire face à différents types de chocs que nous pouvons tous subir dans notre vie, leur accès n'est pas garanti à tous et à toutes essentiellement en raison de leurs coûts d'accès, de critères de segmentation utilisés par les assureurs et parfois de pratiques discriminatoires à l'égard de certains groupes.

Alors que l'assurance est supposée reposer sur le principe de la mutualisation, est-il acceptable qu'elle soit moins chère pour certain·e·s et plus chère pour d'autres ? Est-ce que toutes les exclusions sont réellement acceptables ?

La discrimination « légale » en matière de prix pose question : pourquoi considère-t-on comme licites certains segments de clientèle (jeune/âgée) et discriminatoire d'autres (hommes/femmes) ? Une segmentation statistiquement pertinente peut-elle conduire à une discrimination socialement inacceptable ?

Comme le rappelle Pierre Petauton : « Sans solidarité (entre générations, entre habitants de territoires différents, entre personnes dans des situations familiales différentes, entre bien-portants et malades...) pas d'exercice possible de l'assurance. Nos sociétés, où l'individualisme a beaucoup progressé au cours des dernières décennies, doivent probablement redécouvrir quelque peu les vertus de la solidarité. »

Par ailleurs, même si la question des moyens financiers n'est pas un obstacle, l'assurance reste une matière difficile à appréhender. Comment savoir si l'on est correctement assuré·e quand on ne comprend pas les clauses des contrats rédigées dans un langage abscons pour la plupart des assuré·e·s ? N'est-on pas au contraire sur-assuré·e dans d'autres cas sans s'en rendre compte faute de connaissances suffisantes ?