

Avis sur la proposition de loi DOC 55 1286/001 visant à assurer la gratuité des retraits d'argent et à garantir la présence en nombre suffisant de distributeurs de billets sur tout le territoire du Royaume

Introduction

Le Réseau belge de lutte contre la pauvreté (BAPN) a pour mission principale de conseiller et de soutenir la politique fédérale en matière de lutte contre la pauvreté, en partant de l'expérience des personnes en situation de pauvreté. BAPN représente les quatre réseaux régionaux de lutte contre la pauvreté et leurs associations affiliées où les personnes en situation de pauvreté prennent la parole. Il s'agit de Netwerk tegen Armoede, le Réseau de Lutte contre la Pauvreté (RWLP), le Forum – Bruxelles contre les Inégalités (Le Forum) et Brussels Platform Armoede (BPA).

Ce texte est le fruit d'une étroite collaboration entre les réseaux régionaux, réunis au sein de BAPN, et se base sur les conseils et les signaux des personnes en situation de pauvreté elles-mêmes. Tous les réseaux de lutte contre la pauvreté soutiennent ce texte.

L'importance de l'accessibilité des services bancaires

Nous vivons dans une société monétaire. L'argent est un moyen nécessaire pour accéder à la plupart des biens et services. Les banques sont un acteur crucial de toutes ces transactions et, outre leur rôle commercial, elles jouent donc également un rôle social important.

Pourtant, nous constatons que de nombreuses personnes, et notamment les personnes en situation de pauvreté, n'ont pas un accès suffisant aux banques et à leurs services. Ils sont confrontés à toutes sortes d'obstacles. Ces obstacles sont liés, entre autres, aux frais élevés, à l'inaccessibilité des filiales et des distributeurs de billets, et à la fracture numérique.

Pour que les services bancaires restent accessibles à tous dans notre société, cette proposition de loi propose trois pistes :

- Renforcer le service bancaire de base.
- Commander une étude à l'Observatoire des Prix pour mieux évaluer l'impact de la hausse des frais bancaires sur les populations vulnérables.
- Garantir que le nombre de distributeurs de billets soit suffisant sur l'ensemble du territoire belge et que les retraits en espèces soient gratuits pour les consommateurs.

Nous allons examiner chacun de ces trois points en détail ci-dessous.

Le service bancaire de base

Le service bancaire de base a été introduit en 2003¹ en réaction au nombre croissant de personnes à qui la banque n'accordait plus de compte courant en raison de revenus insuffisants. Le gouvernement a voulu corriger cette forme d'exclusion en légiférant pour qu'il existe un service bancaire de base. Concrètement, celui-ci permet à toute personne ayant une résidence légale, de bénéficier d'un certain nombre de services de base, notamment l'ouverture d'un compte courant, les dépôts et les retraits, les virements et les ordres permanents, la demande de relevés de compte, les paiements par carte, etc., à un tarif très compétitif².

Lorsqu'un consommateur demande à bénéficier du service bancaire de base, la banque ne peut normalement pas refuser ce service. Néanmoins, des personnes nous informent que le service bancaire de base ou l'ouverture d'un compte courant est souvent refusé lorsque les personnes ont une ancienne dette bancaire ou sont des demandeurs d'asile ou lorsqu'elles n'ont pas de carte d'identité électronique, ou ne peuvent pas présenter un contrat de travail, ou lorsqu'elles sont en gestion budgétaire depuis un certain temps, etc. En outre, cette formule est encore peu connue et utilisée par les personnes en situation de pauvreté. Ni le gouvernement ni les banques en font réellement la publicité. Les personnes doivent demander explicitement à leur banque de bénéficier de ce service bancaire de base sans que cela leur soit proposé proactivement.

Le problème est toutefois plus vaste. Les banques communiquent généralement de manière peu transparente sur les coûts de leurs produits. En raison de la complexité des structures de coûts et des nombreux coûts cachés, il est très difficile pour de nombreux consommateurs de comparer les différentes formules offertes par une banque, et de comparer les services entre les banques³. **Nous demandons aux banques : d'afficher leurs coûts de manière uniforme et simple ; d'informer proactivement les clients sur les différentes formules qu'elles proposent ; puis de rechercher le produit financier le plus adapté et avantageux pour le client en question. Le service bancaire de base doit être suffisamment promu pour que cet instrument important ne reste pas lettre morte.**

Malgré les dispositions légales relatives au service bancaire de base, les personnes vivant dans la pauvreté constatent qu'elles ne bénéficient pas des mêmes services que les clients plus "rentables". On ne prend pas le temps de s'occuper d'eux et ils ont l'impression d'être mis de côté. Certains sont même priés de changer de banque ou ne sont autorisés à rester qu'à condition de souscrire des produits supplémentaires tels que des assurances ou de l'épargne-pension. **Il faut bien sûr mettre un terme à ces pratiques discriminantes, excluantes, appauvrissantes.**

Enfin, il est important de noter que depuis 2003, notre société a radicalement changé. La numérisation s'est faite à un rythme rapide. Aujourd'hui, les personnes risquent l'exclusion non seulement parce qu'elles ne disposent pas de revenus suffisants, mais surtout parce que les services traditionnels

¹ Loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, M.B., 15 mai 2003

² À partir du 1er janvier 2021, une banque pourra facturer aux consommateurs un montant maximal de 16,34 euros par an pour le service bancaire de base.

³ À la demande du gouvernement, la FSMA a développé un outil pour comparer facilement les banques. Toutefois, cet outil n'est disponible que sur l'internet et n'est donc pas accessible aux personnes en situation de pauvreté. En outre, une autre limite de ce comparateur c'est qu'il ne comprend que certains coûts. Avec les autres membres de la plateforme " Journée sans crédit ", nous demandons d'inclure aussi les coûts suivants : les virements internationaux, les coûts de remplacement du lecteur de carte en cas de perte ou de vol, les coûts liés aux les virements, ordres permanents et domiciliations refusés par manque de provision, le taux débiteur en cas de dépassement, les coûts de virement papier et les frais de duplicata de relevé de compte ([Recommandations JSC 2018](#)).

qu'elles sont souvent contraintes d'utiliser se réduisent au profit de services en ligne. **Garantir que les transactions puissent encore être effectuées gratuitement au guichet, serait une bonne mesure pour ne pas exclure les personnes qui, pour diverses raisons, ont moins accès aux services numériques.** Si une telle mesure est au bénéfice des personnes en situation de pauvreté, elle le serait aussi au service de personnes âgées (le vieillissement et son lot de difficultés étant inévitable), de personnes porteuses d'un handicap.

Nous sommes donc heureux de lire que, compte tenu de la numérisation, cette proposition de loi préconise une révision du service bancaire de base. En tant que réseaux de lutte contre la pauvreté, nous nous engageons de représenter la voix des personnes en situation de pauvreté dans les futurs débats.

L'impact de l'augmentation des frais bancaires sur le segment le plus pauvre de la population

Cela peut sembler contradictoire, mais être pauvre coûte beaucoup d'argent. Une expression dit « Il faut être riche pour être pauvre » ! Ainsi, en raison de moyens financiers insuffisants, les personnes en situation de pauvreté qui n'ont souvent pas de voiture, ne peuvent préfinancer en achetant dix trajets ou un abonnement moins cher et dépenseront plus en achetant un ticket à la fois et elles doivent alors faire leurs courses dans un magasin local plus cher. Parce qu'ils ne peuvent pas accéder à un bon logement, ils vivent souvent dans des maisons énergivores ; et parce qu'ils doivent commander du mazout en petite quantité, ils payent le prix fort, ...

La numérisation de notre société renforce encore cet effet Matthieu. Les entreprises, mais aussi les autorités publiques communiquent de plus en plus par voie numérique avec leurs clients ou citoyennes et citoyens. Lorsque les personnes veulent encore entrer en contact avec ces services par voie papier, téléphonique ou physique, elles doivent souvent payer des frais supplémentaires, et parfois leurs demandes sont traitées après les demandes numériques. Il s'agit effectivement d'un phénomène largement répandu dans le secteur bancaire. La banque par Internet est considérée comme la norme et les services au guichet, tels que l'impression de duplicatas de relevés de compte en ou des virements sur papier, sont devenus de plus en plus coûteux au fil des années.

Grâce au baromètre de l'inclusion numérique, nous savons que près d'un ménage sur trois à faible revenu ne dispose pas d'une connexion internet, que 75 % de ces ménages affirment n'avoir que des compétences numériques limitées et que 56 % disent ne pas utiliser l'internet pour des tâches administratives. Ces chiffres montrent à quel point les personnes en situation de pauvreté sont vulnérables face à une accélération généralisée de la numérisation. Mais ces personnes ne sont pas les seules à risquer l'exclusion ou l'augmentation des coûts car pas moins de 40 % de la population belge globale se considère comme "numériquement vulnérable".⁴

En outre, les personnes en situation de pauvreté sont confrontées à des coûts supplémentaires spécifiques à leur situation. À titre d'exemple : bien que les CPAS ne soient pas autorisés à demander systématiquement des duplicatas de relevés de compte pour leurs recherches sociales pour des

⁴ Baromètre Inclusion Numérique 2020, Fondation Roi Baudoin
<https://en.calameo.com/read/0017742954bec89c77172?authid=OCIWTGwXHtBZ>

raisons de confidentialité⁵, cette pratique est omniprésente et les frais de demande de duplicata de relevés de compte auprès de la banque peuvent être élevés.

Les personnes en situation de pauvreté doivent souvent diviser chaque euro en quatre pour arriver à la fin du mois. Afin d'avoir un meilleur contrôle sur leurs dépenses, beaucoup préfèrent retirer de l'argent en cash sur une base hebdomadaire. Toutefois, nous remarquons que de plus en plus de banques facturent des frais pour les retraits d'argent. **Nous nous réjouissons donc de lire que cette proposition de loi propose des retraits d'espèces gratuits pour les consommateurs.**

En raison de leur vulnérabilité financière, les personnes en situation de pauvreté sont également plus fréquemment confrontées au refus de transactions en raison du solde insuffisant de leur compte courant (refus de virements programmés). Comme la proposition de loi le souligne également, les montants en jeu peuvent être considérables. Nous soutenons donc la proposition de loi dans son analyse selon laquelle les personnes en situation de pauvreté et d'autres groupes vulnérables sont doublement pénalisés, et nous saluons l'idée d'une étude à réaliser par l'Observatoire des prix pour mieux identifier l'impact de l'augmentation des frais bancaires et leur répartition entre les différents groupes de revenus de notre société. **Nous insistons par contre pour que le groupe cible lui-même soit consultés dans ce cadre, et ce en mettant en place une dynamique proactive qui permet de tenir compte de toutes les vulnérabilités liées à la pauvreté. Dans ce cadre les Réseaux de lutte contre la pauvreté sont des interlocuteurs et intermédiaires en lien avec ces populations qui constituent une ressource importante pour l'Observatoire. En effet, la participation des personnes concernées offre une garantie de ne pas passer à côté des objectifs recherchés.**

Par ailleurs, il faut plus qu'une simple étude. Des mesures pourraient être prises dès maintenant pour plafonner certains coûts. Outre la gratuité des retraits d'espèces, nous pensons aussi, par exemple, à revoir les frais disproportionnés qui sont facturés pour la demande d'un duplicata de relevé, ou pour les frais facturés pour une transaction refusée.

Nous ne comprenons pas non plus pourquoi les coûts ont augmenté si fortement au cours des dernières années. La numérisation a considérablement simplifié les processus et les a rendus moins coûteux. **Nous exhortons donc les banques, ainsi que les autres entreprises et les autorités publiques, à investir les bénéfices qu'ils tirent de la numérisation pour des services accessibles aux groupes vulnérables. Ce n'est que de cette manière que on pourra garantir qu'ils ne seront pas laissés pour compte.**

Un nombre suffisant de distributeurs de billets dans toute la Belgique

Comme nous l'avons déjà évoqué, pour diverses raisons, de nombreuses personnes en situation de pauvreté ne peuvent utiliser les services bancaires par Internet et doivent, pour gérer leurs affaires bancaires, utiliser un distributeur de billets ou se rendre physiquement dans une banque et demander de l'aide au guichet. Cependant, nous constatons que de nombreuses banques ne maintiennent que des heures d'ouverture limitées, ferment des agences et, dans certaines communes ne proposent même plus de distributeurs. Pour les groupes vulnérables, cela constitue un énorme problème. Ils n'ont souvent pas de voiture et dépendent des transports publics. Suite aux coupes budgétaires, tant dans le nord que dans le sud de notre pays, les services de transport public ont été fortement réduits,

⁵<https://www.mi-is.be/fr/faq/est-ce-que-le-cpas-peut-demander-dans-le-cadre-de-son-enquete-sociale-systematiquement-des>

notamment dans les zones reculées. Par conséquent, les personnes en situation de pauvreté perdent non seulement du temps, mais aussi de l'argent pour accéder aux services de base. Des distributeurs de billets, en quantité suffisante tant en milieu urbain que rural et accessibles, sont également essentiels pour les petits indépendants vulnérables (qui sont aussi souvent exposés à un risque élevé de pauvreté) qui ne sont pas en mesure d'accéder à une agence bancaire dans la proximité.

Nous sommes donc heureux de lire que cette proposition de loi, en créant un fonds, vise à inverser cette tendance négative. Un autre point positif est que cette proposition de loi accorde une attention suffisante aux régions les plus pauvres et les moins peuplées et donne aux banques une incitation financière supplémentaire pour qu'elles investissent également suffisamment dans ces régions.

BAPN se pose la question du périmètre de la proposition. En général les banques "éthiques" ne fonctionnent que par voie numérique et ont peu de filiales. Comment seront-elles affectées par les évolutions à envisager ? Seront-elles soutenues et pourront-elles ainsi proposer davantage de distributeurs de billets ?

Conclusion

BAPN se réjouit qu'une proposition de loi soit sur la table pour apporter une solution aux problèmes d'accessibilité des banques. Le service bancaire de base est un outil important dans la lutte contre l'exclusion et l'appauvrissement. Cependant, il est encore trop peu connu et trop rarement proposé. Les banques doivent également rendre leurs tarifs plus transparents et plus simples, et veiller à proposer au client la formule la plus appropriée et la moins chère. Aujourd'hui, les personnes en situation de pauvreté ne sont pas seulement exclues parce qu'elles ne disposent pas de revenus suffisants, mais aussi parce qu'elles rencontrent de nombreux obstacles dus à la numérisation de notre société. Par conséquent, le service bancaire de base doit être revu. Nous préconisons en conséquence que les bénéfices que les banques tirent de la numérisation soient investis dans un service accessible aux groupes vulnérables. Ce n'est que de cette manière qu'on pourra garantir qu'ils ne seront pas laissés pour compte.

Nous soutenons la proposition selon laquelle l'Observatoire des prix devrait effectuer une analyse de la hausse des frais bancaires et de la répartition de ces frais entre les différents groupes de revenus. Toutefois, nous demandons que des mesures soient prises dès maintenant pour plafonner certains frais disproportionnés. Nous nous réjouissons que cette proposition de loi prévoie déjà de supprimer le coût d'un retrait en espèces.

Pour les personnes en situation de pauvreté qui ne peuvent pas utiliser les services bancaires par Internet, la présence d'agences bancaires locales et de distributeurs de billets est extrêmement importante. Nous nous réjouissons donc que cette proposition de loi vise à garantir, via la création d'un fonds, que chaque consommateur disposera d'un distributeur automatique de billets près de chez lui.

Enfin, BAPN rappelle qu'associer les personnes en situation de pauvreté et les organisations qui les représentent à la réflexion, l'analyse et la vérification des solutions envisagées, est une garantie d'atteindre le but recherché. C'est pourquoi c'est avec plaisir que nous apportons cette contribution et que nous restons disponibles, avec les premiers et premières concerné.e.s pour travailler la question.