

Un service bancaire universel : solution minimaliste... ?

Le nouveau service bancaire universel a vu le jour ce 19 juillet 2021 afin de faciliter l'accès de tous et de toutes aux banques. Le secteur financier, sous l'égide du CEO de Febelfin, Karel Baert, s'est entendu avec le gouvernement sur une charte cadre qui définit les contours de ce service bancaire universel. Ce dernier est né du constat que la numérisation laissait de côté une importante partie de la population belge qui éprouve de grandes difficultés à accéder aux services bancaires en ligne et donc à gérer ses comptes. Si on peut se réjouir de la prise en compte de ces nouveaux exclus de la digitalisation bancaire, nous regrettons profondément la voie contractuelle et non juridique empruntée pour accoucher d'un service, qui rappelons-le, doit répondre à des obligations d'intérêt général.

Outre la forme de l'accord, le contenu n'est pas totalement satisfaisant, notamment sur les points suivants : prix de base, traitement des extraits de compte, absence de carte visa et d'un cadre tarifaire pour tous les services non compris dans le pack du service bancaire universel.

Ainsi, le prix de base pour ce nouveau pack « universel » s'élève à 60 euros par an. Il comprend un certain nombre d'opérations telles que des retraits en espèces, des virements, etc. Mais d'où viennent ces 60 euros ? Lorsqu'on le compare au Service Bancaire de Base actuel (SBB) dont le montant s'élève à 16,34 euros par an, il y a bien lieu de s'interroger. En effet, ce dernier offre quasiment les mêmes services à quelques différences près. Si le service universel permet 60 opérations manuelles, le SBB en prévoit 36. Mais en contrepartie, le SBB oblige les banques à mettre à disposition les extraits de compte manuellement 2 fois par mois. Aucune obligation de ce type pour le service bancaire universel. Certes les conditions d'accès diffèrent fortement entre les deux services, mais cela justifie-t-il de payer trois fois plus cher ? Rappelons que le service bancaire de base a été mis en place pour lutter contre l'exclusion bancaire car détenir un compte et pouvoir effectivement y accéder est un droit. Le service universel suit la même logique, alors pourquoi une telle différence de tarif ?

D'autant que la question des tarifs ne s'arrête pas au prix de base... L'épineuse question des extraits de compte n'a pas du tout été résolue. La charte prévoit en effet que le bénéficiaire du service bancaire universel pourra obtenir ses extraits de compte sans payer des frais supplémentaires mais à deux conditions : qu'il se déplace dans une agence (dont la présence sur le territoire diminue drastiquement) et que cette agence dispose de terminaux dédiés à l'impression des extraits... ! Dans les autres cas, l'envoi sera payant puisque ce service ne fait pas partie du pack des 60 euros ! Or, lorsqu'on n'est pas numérisé (et c'est précisément pour ce public que le service bancaire universel a été mis en place), les extraits de comptes sont les seuls moyens d'avoir une vue régulière sur ses comptes et de gérer ainsi son budget. C'est un élément fondamental qui ne doit ni être facturé ni être considéré comme un extra au risque de maintenir les personnes non digitalisées dans l'exclusion... que ce service est censé résorber.

Par ailleurs, l'absence de carte visa est questionnante tant sur le fond que sur la forme. En effet, qu'est-ce qui justifie son absence ? Pourquoi les personnes non digitalisées n'auraient-elles pas droit à une carte visa incluse dans le forfait des 60 euros ? Tous les pack bancaires proposent des comptes avec une carte visa, sans frais supplémentaires... Pourquoi pas le service universel ? Et quelles seront les modalités pour en obtenir une ? Faudra-t-il ouvrir un autre compte qui la prévoit ? Et payer donc un autre pack ? Pourra-t-on l'ajouter au pack « universel » ? Quel en sera le coût... ? Autant de

questions auxquelles la charte ne répond pas. Si les tarifs liés aux extraits comptes sont mentionnés, il n'existe aujourd'hui aucun cadre tarifaire pour tous les services qui ne sont pas compris dans le pack tels que la carte visa susmentionnée mais aussi les frais d'ouverture, de gestion et de clôture de ce compte universel.

Enfin, le plus inquiétant ne concerne pas tant la charte en elle-même mais bien le fait qu'elle se négocie parallèlement à deux initiatives mises en place par la fédération du secteur financier (Febelfin) : les projets Batopin et Jofico. Ces derniers se traduiront par la disparition de distributeurs automatiques et des équipements permettant d'effectuer des opérations manuelles. La question est donc de savoir comment le secteur bancaire compte respecter cette charte qui prévoit un service bancaire universel... tout en supprimant les moyens lui permettant de tenir ses engagements !

Signataires : Aînés du CDH, Association Socialiste de la Personne Handicapée, Commission wallonne des prépensionnés et pensionnés FGTB, Enéo, Espace Seniors, Fédération des Services Sociaux, Financité, OKRA, Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté S-Plus VZW, TSE- CSC, Vlaamse actieve senioren