

Charte entre Febelfin et le Gouvernement concernant l'offre d'un "service bancaire universel" (2021)

La présente Charte est convenue entre le Gouvernement, représenté par le ministre de l'Economie, le ministre des Finances et la secrétaire d'Etat à la Protection des Consommateurs, d'une part, et Febelfin, représentée par son CEO, d'autre part, en vue d'introduire un "service bancaire universel".

1. Introduction

Dès lors que la numérisation de notre société avance à grands pas et qu'une partie de la population n'est actuellement pas en phase avec cette numérisation, il convient de consentir des efforts en faveur de ce groupe afin de lui permettre de participer à l'économie sans pour autant être (vraiment) numérique.

La digitalisation peut être source de fracture numérique pour de nombreuses personnes, souvent parmi les plus vulnérables de la société. Il est donc essentiel de prendre en compte les besoins et intérêts particuliers de celles-ci. Le secteur bancaire et le Gouvernement sont pleinement conscients de ce problème et souhaitent dès lors, sur la base de la présente Charte, offrir une solution aux consommateurs/trices non numériques sous la forme d'un "service bancaire universel". Concrètement, ce "service universel" sera repris dans l'offre et la liste des tarifs des banques de détail actives en Belgique¹.

Outre le contenu d'un "service bancaire universel" et l'obligation d'offrir ce service à un tarif raisonnable, la Charte définit également un certain nombre d'autres obligations des parties qui sont importantes dans ce contexte, comme la poursuite de l'engagement dans l'éducation numérique et la numérisation de notre économie, mais toujours en témoignant d'une attention constante/en prévoyant des solutions pour les consommateurs/trices - citoyen/nés non numériques.

Par ailleurs, il y a lieu de s'appliquer du mieux possible à fournir des informations (toujours plus opportunes) sur l'offre de services et tarifs bancaires, afin de permettre au consommateur/à la consommatrice de poser un choix adéquat. Aujourd'hui, de nombreuses banques proposent en effet déjà un ensemble d'opérations manuelles à un tarif forfaitaire raisonnable, mais les consommateurs et consommatrices ne semblent pas en être suffisamment conscient/es. Certain/es ne disposent pas du pack bancaire adapté aux transactions qu'ils/elles effectuent. Dans ce cas, le prix du paquet peut être inférieur (par exemple, pack numérique) mais le prix unitaire par opération en dehors de ce forfait (par exemple une transaction manuelle) est plus élevé. Il convient d'éviter ce problème autant que

¹ Febelfin signe la présente Charte au nom des banques de détail qui représentent ensemble 95% du marché belge (sur la base du nombre de comptes courants). La liste des banques concernées figure en annexe de la présente Charte.

possible en utilisant les outils de comparaison interactifs nécessaires. Ces derniers sont en effet importants pour assurer une comparabilité satisfaisante des offres bancaires pour les consommateurs et les consommatrices et améliorer la concurrence sur le marché. Malgré que ces outils de comparaison interactifs soient numériques, ils doivent également pouvoir être aisément reproduits en format papier pour en permettre la publicité.

Enfin, afin d'exploiter au mieux les résultats de la comparaison, il convient que les parties consentent les efforts nécessaires pour promouvoir la publicité en faveur du **service de mobilité interbancaire**.

2. Dispositions entre parties dans le cadre de l'éducation numérique et de la digitalisation de la société

2.1. Continuer d'œuvrer à l'éducation numérique

La fourniture d'un "service bancaire universel" aux consommateurs et consommatrices non numériques ne doit pas compromettre les efforts visant à améliorer leur **éducation numérique**. La pandémie a très clairement montré comment l'éducation numérique peut apporter une solution en période d'isolement et de confinement.

Le Gouvernement, se référant à l'Accord de Gouvernement de 2020, **prendra les initiatives nécessaires en direction de la population afin de résorber autant que possible la fracture numérique**.

De son côté, le secteur va **renforcer ses efforts en matière d'éducation numérique** sans toutefois perdre de vue l'objectif de la présente Charte : garantir l'accessibilité, via un "service bancaire universel", à ceux et celles qui n'ont pas les compétences ou les possibilités de gérer leurs affaires bancaires de manière numérique.

2.2. Continuer d'œuvrer à la digitalisation de notre économie

La Charte ne doit pas non plus être une raison pour empêcher ou retarder la **numérisation progressive des paiements**. La poursuite de cette évolution est essentielle pour accompagner la digitalisation de notre économie.

Dans ce cadre, le Gouvernement se fixe comme objectif, en exécution des dispositions de l'Accord de Gouvernement, **d'étendre considérablement les paiements électroniques**. Le consommateur doit toujours avoir la possibilité de payer de manière électronique.

3. Disposition entre parties concernant l'information relative à l'offre et aux tarifs des comptes de paiement ainsi qu'à la notoriété du "service de mobilité interbancaire"

3.1. Continuer d'œuvrer à une (meilleure) information concernant l'offre et les tarifs et ...

Le Code de Droit économique (CDE) a déjà inclus un certain nombre de dispositions relatives à l'information sur les tarifs bancaires pour les comptes de paiement, ce, afin de transposer la Directive sur les comptes de paiement (PAD). Les **pouvoirs publics vont encore enrichir les outils existants** afin de permettre aux consommateurs et consommatrices de mieux connaître et comparer les offres et les tarifs des banques, facilitant ainsi le bon choix pour une offre sur mesure. Les **banques collaboreront** afin de pourvoir ces outils des informations correctes via le gestionnaire de l'outil de comparaison.

3.2. ... à mieux faire connaître encore le "Service de mobilité interbancaire".

Les parties redoubleront d'efforts pour que le "Service de mobilité interbancaire", tel qu'élaboré et repris dans le Code de Droit économique (CDE), soit **encore mieux connu du public**². Grâce à une connaissance et à une utilisation plus large de ce service, les consommateurs et consommatrices seront également en mesure de trouver efficacement l'offre qui leur convient le mieux dans la banque de leur choix.

4. Dispositions relatives à l'offre d'un "service bancaire universel"

4.1. Qu'est-ce qu'un "service bancaire universel" ?

4.1.1. Un "service bancaire universel" est un compte de paiement en euros inclus dans un pack, destiné aux consommateurs et consommatrices majeur/es au sens de l'article I.1, 2° du Code de Droit économique. Ce service peut également être proposé dans le cadre d'un pack déjà existant si les conditions minimales énumérées au point suivant sont remplies. Afin de promouvoir si nécessaire la disponibilité de ce service, la banque mentionnera, par exemple *"remplit les conditions d'un service bancaire universel"* dans le document d'information tarifaire³ du pack concerné.

4.1.2. Un "service bancaire universel" comprend en tant que pack

² <https://www.bankswitching.be/>

³ Le SPF Economie examinera si ceci est conforme, sur le plan juridique, aux dispositions légales du LIVRE VII CDE. Si cela n'est pas légalement possible, les banques incluront ces informations dans d'autres documents pertinents.

A. à tout le moins, les services suivants :

- un minimum de 60 opérations manuelles⁴ par an;
- une carte de débit⁵;
- un minimum de 24 retraits d'espèces en euro par an au guichet automatique de la banque⁶;
- la possibilité de domicilier gratuitement des factures (par ex. énergie, eau, télécommunications, ...) et d'encoder gratuitement des ordres de paiement permanents (par ex. loyer) est assurément encouragée lorsque le client ou la cliente le souhaite. Les collaborateurs/trices de l'agence assisteront les client/es individuellement à ce sujet et les aideront s'ils/si elles en font la demande.

B. et la mise à disposition habituelle d'extraits de compte :

- l'impression des extraits de compte sur les machines dédiées (appartenant à la banque) dans l'agence ou;
- le retrait mensuel au guichet si proposé par la banque ou;
- si les options ci-dessus ne sont pas possibles, alors, sur simple demande du client ou de la cliente, un envoi postal mensuel. Le ou la client/e peut convenir, si possible auprès de la banque concernée, d'une autre fréquence pour la mise à disposition des extraits de compte au tarif indiqué dans les documents d'information tarifaires.

C. Le tarif total d'un service bancaire universel sera composé de 2 éléments :

1. les services du point A offerts à un tarif forfaitaire maximum

- Le pack constitué des services visés au point A doit être proposé à un tarif raisonnable avec un maximum de 60 euros par an (5 euros/mois) pour la durée de la Charte (cf. point 6) et
- le tarif du service bancaire universel offert (pack séparé ou existant), tel qu'il figure dans l'annexe à la Charte, ne peut augmenter de plus de 6 euros par an pendant la durée de la Charte (voir point 6). Une augmentation ne peut conduire à un prix annuel supérieur à 60 EUR et

⁴ Les transactions manuelles comprennent les opérations suivantes : les retraits d'espèces en euros au guichet, si possible dans la banque concernée, et les virements papier en euro (SEPA) émis dans l'agence, ainsi que les virements (SEPA) effectués par le personnel au guichet à la demande du client ou de la cliente. Certaines banques sont désormais des espaces ouverts sans transactions en espèces. Il est évident que dans ces cas, les retraits au guichet ne sont pas possibles. Ces "espaces" offrent la possibilité de retirer de l'argent au guichet automatique de la banque.

⁵ Cela inclut également, le cas échéant, la possibilité d'effectuer des opérations bancaires via les distributeurs automatiques de billets prévus à cet effet.

⁶ Ainsi qu'auprès de ceux de Batopin, en fonction de la participation de la banque, dès que ceux-ci seront opérationnels.

- le tarif unitaire des opérations manuelles, limité à celles visées au point A et pour autant qu'il ne soit pas offert sans limite, ne peut dépasser 1 EUR par opération au-delà du minimum offert et
- l'impression des extraits de compte sur les machines dédiées (appartenant à la banque) dans l'agence, si elle est proposée.

2. le service visé au point B offert à un coût variable, en fonction du mode et de la fréquence de mise à disposition des extraits de compte

- Si les extraits de compte ne sont pas fournis via les machines dédiées, ils sont, sur simple demande du client ou de la cliente, envoyés par voie postale à sa charge (frais de port inclus). Le ou la client/e peut convenir, si possible avec la banque concernée, de la fréquence à laquelle les extraits de compte seront mis à disposition.
- Les banques ont la possibilité de facturer un coût raisonnable, en plus des frais de port, pour l'envoi mensuel des extraits de compte, comme c'est déjà d'usage aujourd'hui dans diverses banques. Cette tarification peut se faire uniquement selon une des trois formules suivantes :

1° forfait annuel au tarif maximum de 5 EUR + frais de port;

2° abonnement mensuel au tarif maximum de 2,50 EUR, frais de port compris;

3° tarif maximum de 1 EUR + frais de port par enveloppe.

Ces trois formules couvrent l'envoi une fois par mois des extraits de compte. Toute autre fréquence d'envoi des extraits de compte se fera à un coût raisonnable.

- Pendant toute la durée de la Charte, chaque banque continue d'appliquer sa formule tarifaire effective au moment de l'entrée en vigueur de la Charte. Il s'agit d'une des trois formules tarifaires précitées. Elle ne peut donc pas en changer.
- Les coûts des trois formules tarifaires, tels que mentionnés au tiret ci-dessus, sont "plafonnés" pendant la durée de la Charte (cf. point 6). Ils sont plafonnés aux tarifs qui sont en vigueur au 1^{er} juillet 2021, sans jamais pouvoir dépasser les tarifs des trois formules repris ci-avant.
- Seules les banques qui proposent à leurs clients un forfait pour l'envoi des extraits de compte pour lequel seuls les frais de port sont facturés peuvent, dans les limites du tarif forfaitaire maximal mentionné au 1° du tiret ci-dessus, adapter leurs tarifs d'envoi des extraits.

Le service bancaire universel ou pack de référence qui sert à définir le Service Bancaire Universel avec indication du tarif (y compris les frais d'envoi mensuel des extraits de compte) sera inclus dans l'annexe de la présente Charte.

Pour les banques qui, au moment de la signature de la présente Charte, n'ont pas encore défini le service bancaire universel ou le pack de référence qui sert à définir le service bancaire universel et le tarif à partir du 1er janvier 2022, Febelfin fournira une annexe adaptée au plus tard le 31 décembre 2021. Ensuite, toute modification (éventuelle) de l'annexe sera communiquée sur le site internet de Febelfin.

4.2. Quelle est la différence entre un "service bancaire universel" et un "service bancaire de base" ?

Le "service bancaire de base" est strictement réglementé par la loi, y compris le tarif maximum⁷. Celle-ci instaure un droit à un compte de paiement, soumis à certaines conditions, auprès des banques qui proposent des comptes de paiement aux consommateurs. Quelques-unes de ces conditions sont : un seul compte de paiement, pas plus de 6.000 EUR en compte à la banque.

Un "service bancaire universel" ne prévoit pas de telles conditions. Cette formule offre de plus nombreuses possibilités et la concurrence peut jouer davantage. Le service ne prévoit pas de limitation à un seul compte de paiement, ni concernant l'encours des comptes. Des crédits et autres services, comme les cartes de crédit, peuvent être liés. C'est ce qui rend ce service plus adapté que le "service bancaire de base" pour le groupe cible des consommateurs non numériques.

Les deux services peuvent parfaitement coexister, cette offre est même complémentaire, car chaque service présente une valeur ajoutée pour le groupe cible pour lequel il a été conçu.

5. Publicité pour un "service bancaire universel"

Les banques concernées feront connaître le contenu précis (ensemble des services couverts) et le tarif de ce service sur leur site web et dans les agences par le biais des documents d'information tarifaire.

Les pouvoirs publics feront connaître la présente Charte par le biais des médias et des sites web qu'ils gèrent, ainsi qu'au travers de leurs outils comparatifs.

Les banques transmettent chaque année la liste mise à jour du service bancaire universel avec tous les tarifs. A fortiori s'il a changé, afin de mettre à jour l'annexe de la Charte qui sera accessible via le site du SPF Economie entre autres. Cela permettra aussi le contrôle du respect des engagements par le SPF Economie⁸.

⁷ 12 euros + Indexation, comprenant 36 opérations manuelles, carte de débit, pas de crédit de caisse.

⁸ Point de contact du SPF Economie et de l'Ombudsfina pour signaler tout problème en lien avec le service bancaire universel : (1) <https://economie.fgov.be/fr/propos-du-spf/ou-et-comment-signaler-un> (2) <https://www.ombudsfina.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte/>

6. Entrée en vigueur de la présente Charte

La présente Charte entre en vigueur le 19 juillet 2021 et s'applique pour une période de trois ans jusqu'au 30 juin 2024.

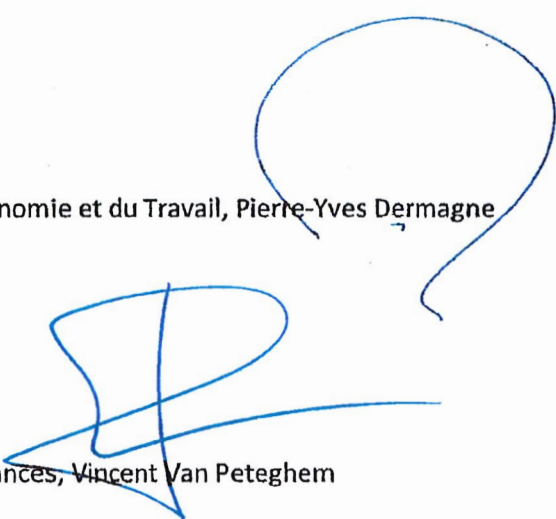
Les banques de détail opérant en Belgique, dont la liste figure en annexe, offriront ce service et l'incluront dans leur document d'information tarifaire au plus tard le 1^{er} janvier 2022.

Annexe : liste des banques concernées

Bruxelles,

Signataires

Vice-premier ministre et ministre de l'Economie et du Travail, Pierre-Yves Dermagne



Vice-premier ministre et ministre des Finances, Vincent Van Peteghem



Secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, Eva De Bleeker



Chief Executive Officer de Febelfin, Karel Baert

Annexe : liste des banques concernées et de leur « Service bancaire universel »/pack de référence)

Nom de l'institution	Service bancaire universel ou paquet de référence qui sert pour la définition du Service bancaire universel (SBU)	Tarif (cf. point 4.1.2 C 1 et 2)
Argenta	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
Axa	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
Belfius	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
Beobank	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
BNPParibas Fortis	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
Bpost bank	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
CBC	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
CPH	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
Crelan	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
ING	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
KBC	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
KBC Brussels	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	
VDK	<i>SBU en cours de création, conditions suivront, conformément à la Charte.</i>	