**STOP! Aux frais bancaires abusifs**

**CONSTATS ET RECOMMANDATIONS : *synthèse dossier***

**Plus de transparence**

Les banques sont légalement tenues de mettre leurs tarifs (« document d’information tarifaire » accompagné d’un glossaire) gratuitement à la disposition des consommateurs (sur un support durable, c’est-à-dire en format papier en agence et sur leurs sites internet, par exemple). De plus, elles doivent informer annuellement leurs clients à propos de leurs tarifs et fournir un relevé de tous les frais encourus au moyen d’un mode de communication à convenir avec le consommateur, ce qui se fait souvent via les extraits de compte.

Une loi du 22 décembre 2017 a récemment instauré la « Comparabilité des frais associés aux comptes de paiement », ce dont il faut se réjouir car elle permet d’améliorer la comparabilité des frais liés aux comptes bancaires.

Un arrêté royal doit encore fixer la forme et le contenu exact du document.

Enfin, la FSMA est chargée de développer un site internet comparateur des frais des services les plus élevés.

A ce stade et dans l’attente, pourtant, il est encore difficile de se faire une idée précise du coût des frais bancaires en Belgique tant les méthodes de tarifications sont diverses et variées.

Certaines banques proposent par ailleurs des comptes à vue sans cotisation mensuelle28 (coût mensuel à 0,00 €), dits « gratuits », mais le sont-ils vraiment ?

Certains frais parallèles, comme ceux liés aux cartes Visa, aux assurances payantes liées à un compte, aux virements internationaux, par exemple, sont très opaques.

Afin de mieux informer les consommateurs sur les tarifs et conditions appliqués par les banques et sur leurs droits, il faudrait que l’arrêté royal d’exécution :

* impose aux banques de formuler leur tarif (le document d’information tarifaire) selon une grille standardisée unique qui serait identique à tous les organismes bancaires, afin de permettre au consommateur de comparer les prix en toute transparence ; garantie d’une concurrence loyale entre institutions bancaires ;
* fixe un format de présentation standardisé unique du relevé de frais, comme le législateur lui en laisse la possibilité ;
* impose au personnel des banques une analyse personnalisée des besoins des consommateurs au plus tard au moment de l’ouverture du compte à vue, afin de leur proposer le compte le plus adapté à leurs besoins et à leur capacité financière.

**Lutter contre l’augmentation constante des frais bancaires**

Ces quatre dernières années, les frais ont fortement augmenté, entre 2 et 3% par an, nous révèle.

Depuis la diminution des taux d’intérêt, les banques ont dû trouver d’autres sources de revenus : la tarification et la majoration des frais bancaires en font partie.

C’est le cas des opérations en agence, comme par exemple, le retrait d’espèces au guichet, le virement papier, le virement commandé, le dépôt de billets ou de monnaie en agence, ou encore les services liés aux cartes de débit et de crédit (remplacement de la carte, carte supplémentaire).

Par ailleurs, ce sont souvent les personnes défavorisées qui payent le plus cher car :

* elles ne disposent pas d’internet ;
* elles doivent faire face à des coûts liés à la précarité (frais liés aux découverts en compte, aux domiciliations impayées, etc) ;
* elles ont souvent besoin de duplicata de leurs extraits de compte pour des démarches administratives ;

* elles doivent plus souvent effectuer des démarches au guichet pour se faire aider ;
* elles ne connaissent pas leurs droits ou ne sont pas en capacité de formuler des demandes claires (pour le service bancaire de base notamment) …

Recommandation :

Nous estimons qu’il faut aller plus loin et plaide donc pour un plafonnement des frais liés aux comptes à vue.

**Un meilleur accès à l’information pour les personnes fragilisées**

Le service bancaire en ligne n’est pas anodin ou exceptionnel.

Cette évolution peut être bénéfique mais pas pour tous. Les plus fragiles d’entre nous (les moins instruits, les personnes en situation de pauvreté ou de précarité financière, psychologique ou sociale) ne parviennent pas toujours à s’en sortir avec l’outil informatique (pour autant déjà qu’ils y aient accès) et n’ont pas nécessairement les compétences pour comprendre les termes complexes repris dans les conditions générales des banques.

Or, pour certains comptes, le service n’est disponible que via PC Banking sans impression possible en agence ; la copie papier coûte entre 10 € par demande chez Belfius et 12,10 € par extrait chez BEOBANK, par exemple.

Si ces personnes ne disposent pas/plus du service bancaire de base, l’accès à l’information bancaire est limité par leurs capacités financières, techniques et/ou administratrices.

Nous plaidons pour une égalité de traitement entre les consommateurs quant à l’accès à leurs informations bancaires, quelle que soient leurs moyens financiers ou leur situation sociale.

Ainsi, en deçà d’un certain montant se trouvant sur le compte, les banques doivent être en mesure d’assurer effectivement un accès direct, aisé et gratuit des personnes à leurs extraits de compte, ainsi qu’un accès gratuit et en agence au site internet comparateur des frais à développer par la FSMA.

**Promouvoir et évaluer le Service bancaire de base**

Tout le monde a droit au service bancaire de base qui permet à chaque consommateur résidant légalement dans un Etat membre de l’UE d’avoir droit à une série de services garantis par tout établissement de crédit. Il n’est pas gratuit. La banque peut légalement réclamer un montant maximum de 15,76 € ; ce prix comprend entre autre 36 opérations manuelles (un retrait d’argent au guichet, par exemple). Normalement, la banque ne peut pas refuser une demande de service bancaire de base, sauf motifs prévus par la loi. La banque ne peut pas non plus refuser ou résilier un service bancaire de base lorsque le « client » bénéficie d’une procédure de règlement collectif de dettes.

En pratique, il est en effet constaté que les banques ne proposent jamais le service bancaire de base à leurs clients, ou à tout le moins, n’en font jamais la promotion.

La loi sur le service bancaire de base doit imposer aux banques la création d’un compte de base où seraient totalement gratuits : la tenue du compte, la fourniture d’une carte de débit, le retrait en euros à un distributeur, le retrait d’espèces au guichet, le versement d’espèces au guichet et le virement papier (le tout en euros) ; ce compte de base ne devrait engendrer aucun frais supplémentaire lié à la précarité financière du consommateur : et l’accentue : en-dessous d’un certain montant virements, ordres permanents et domiciliations refusés par manque de provision ; ce compte de base ne devrait JAMAIS être en débit quelle qu’en soit la raison.

**REVENDICATIONS**

* Plus de transparence sur les tarifs
* Lutter contre l’augmentation constante des frais bancaires
* Un meilleur accès à l’information pour les personnes fragilisées
* Promouvoir et améliorer le Service bancaire de base
* Mettre à disposition, une banque d’Etat sous contrôle citoyen



