

Conférence AB-REOC

L'inclusion financière à l'ère du numérique : Tous embarqués ?

Virginie Van Overbeke



Le 23 avril 2024, l'AB-REOC a organisé sa conférence annuelle sur la thématique de l'inclusion financière à l'ère numérique. Il s'agissait d'une matinée-débat sur l'impact de la numérisation du secteur financier. Cet évènement a tenté d'apporter des réponses aux questions suivantes : La digitalisation augmente-t-elle

le risque d'exclusion financière ? Comment voyons-nous le rôle à long terme de l'argent liquide et des guichets physiques ? La facilité avec laquelle nos données financières sont partagées nécessite-t-elle une attention particulière dans les débats sur l'inclusion financière ?

Nous résumons ici les présentations et les débats avec les acteurs de terrain et les parlementaires. L'unanimité sur le fait que l'argent liquide reste nécessaire est frappante. Cependant, la manière dont cette accessibilité devrait être garantie est parfois interprétée différemment (allant de la charte volontaire actuelle à des dispositions légales plus contraignantes).

Il ressort également clairement des débats que la question de l'IA est enfin sur les différents radars. Il a été suggéré de revoir la responsabilité en cas de phishing, de créer un comité d'éthique sur l'IA et de travailler avec des « regulatory sandboxes » pour mieux comprendre l'impact de certaines réglementations.

1) Introduction par Leen De Cort

Tout d'abord, Leen De Cort a dressé un historique des distributeurs d'argent liquide en Belgique et a abordé les changements majeurs de cette dernière décennie concernant les moyens de paiements. Brièvement, ont été passés en revue la mise en place du réseau BATOPIN, le service bancaire de base, le service universel, l'impact de la fracture numérique sur le secteur financier et enfin l'accès des consommateurs au financement. La réduction de l'accès à l'argent, la numérisation de l'euro et la centralisation des distributeurs dans les centres commerciaux ont généré des conséquences sur la vie

privée des consommateurs et des inquiétudes se font ressentir concernant les personnes dont les profils numériques ne sont pas attrayants.

Aujourd'hui, émergent de nouvelles façons d'évaluer la solvabilité des consommateurs, par exemple sur base de leur manière de s'exprimer ou d'autres critères à première vue aléatoires (type de GSM, manière d'accéder à une offre de crédit,..). On pense par exemple à l'outil d'Intrum, [Ophelos](#), qui utilise l'IA pour évaluer la capacité de remboursement de ses potentiels clients. L'exclusion sociale est donc une réelle menace car les consommateurs risquent de ne pas oser (ou ne pas pouvoir) utiliser les outils online. Un autre exemple qui peut être cité est celui de certains jeux de hasard en ligne qui suggèrent aux consommateurs de créditer leur compte joueur via Paypal afin d'éviter que cette transaction ne soit répertoriée dans leur historique des transactions bancaires.

Enfin, cette introduction s'est terminée sur l'exemple de [MyTrustY](#), le nouvel outil de scoring financier qui est apparu en Belgique et qui a comme particularité de proposer une analyse de solvabilité des consommateurs.

2) La santé financière des ménages belges : Présentation du Prof. Kris Boudt¹, Chercheur en économie financière à l'UGent

Le Professeur Boudt explique qu'en 2022 - année de la crise énergétique-, pour la première fois en Belgique, une [étude \(menée par Deloitte et Argenta\)](#) a été réalisée concernant la santé financière des ménages belges². Un questionnaire a été soumis à plus de 4.000 personnes afin de savoir s'ils disposaient d'assez de moyens financiers pour répondre à leurs obligations et s'ils se sentaient confortables financièrement pour le futur. L'étude a catégorisé les répondants en quatre « niveaux de santé » : mauvaise santé financière, vulnérabilité financière, ressources financières suffisantes et bonne santé financière.

Il en est ressorti que deux tiers des ménages belges questionnés sont vulnérables au niveau financier, c'est-à-dire qu'ils pensent ne pas avoir assez d'épargne pour couvrir des frais inattendus. Même si on tient compte du fait qu'il y a eu la crise énergétique, c'est quand même très élevé. L'étude a également mis en exergue les grandes différences qui existent entre la Flandre et la Wallonie. En effet, en Flandre, le double des ménages se dit à l'aise financièrement par rapport à la Wallonie. Il ressort également que les plus âgés sont aussi un peu plus à l'aise financièrement. C'est un groupe plus sain financièrement que les jeunes et ils disent avoir moins peur de ne pas avoir assez d'argent en cas de problème. L'étude a également examiné trois groupes vulnérables : les revenus financiers bas, les moins qualifiés, et les plus âgés.

¹ Suite à cette conférence, M. Boudt a publié un post LinkedIn intéressant : "*C'est à cet égard que cette controverse locale concernant la fermeture de l'agence Belfius à Manage peut être suffisamment importante pour que la SFPIM effectue un suivi ESG afin de vérifier si cela est aligné avec les préférences politiques. Le fonds souverain optimise non seulement le profit financier, mais vise également à maximiser le bien-être social. En raison des coûts de déplacement, entre autres, la réduction de la proximité de l'agence bancaire réduit le bien-être des ménages concernés*". (Traduction libre, post disponible sur : https://www.linkedin.com/posts/krisboudt_controversy-about-the-closing-of-another-activity-7189362876858478592-mVWn?utm_source=share&utm_medium=member_desktop , consulté le 04.06.2024).

² Aux Pays-Bas, cette étude est réalisée annuellement. En Belgique, il ne s'agit pour l'instant que d'une étude ponctuelle. Les Pays-Bas pourraient mieux suivre l'évolution de la résilience financière (à la fois les ressources et le sentiment de résilience).

Un autre constat : 50% des Belges ne savent pas où trouver les informations sur leur situation financière. 39% (4 répondants sur 10) se sentent impuissants par rapport à leur situation financière. En effet, dans le monde numérique, la responsabilité de la prise de décision passe du groupe à l'individu. Ce faisant, l'individu a également besoin du bon équipement et des bonnes connaissances (connaissances numériques et culture financière). Les personnes qui manquent de moyens (personnes à faibles revenus) ou de connaissances (personnes peu qualifiées ou âgées) sont donc vulnérables dans ce monde financier numérique.

La présentation s'est terminée sur une recommandation générale : il faut davantage miser sur la santé financière avec une approche holistique (les moyens financiers, le sentiment d'impuissance, une meilleure connaissance numérique) ainsi que sur le tampon d'épargne des consommateurs (pour les chocs futurs et donc un meilleur sens de la planification financière).

3) Analyse juridique concernant l'accessibilité financière dans l'ère numérique : Présentation du Prof. Hervé Jacquemin de l'UNamur et directeur du CRIDS

Le Professeur Jacquemin a tout d'abord exposé le double visage du numérique : il est à la fois le remède et le poison, la solution et le problème. En effet, il permet un système plus innovant, plus personnalisé, moins de déplacements, plus de disponibilités, la comparaison des services, le renforcement de l'inclusion (par exemple, en intégrant des systèmes qui affichent certains éléments en plus grand pour les personnes présentant une vulnérabilité visuelle), la lutte contre la fraude grâce à l'IA, la prévention du blanchiment et la lutte contre le financement du terrorisme. Mais il peut aussi créer l'exclusion, renforcer l'exclusion financière de certaines personnes, tout en permettant de nouvelles fraudes (par exemple, le phishing), ce qui engendre notamment des problèmes d'accès aux informations, aux services et aux produits financiers.

Face à cela, se posent deux questions :

- 1) Est-il obligatoire de recourir au numérique pour utiliser les services financiers ou est-ce qu'il y a un droit à ne pas utiliser le numérique, un droit de le refuser ?
- 2) Est-ce que l'on va vers un renforcement de l'accès et du partage des données financières des consommateurs ? En effet, le Big data et les outils d'IA sont de plus en plus performants. Dès lors, à quelles données les entreprises du secteur financier peuvent-elles accéder ? Est-ce que le consommateur est suffisamment protégé (proportionnalité de l'utilisation des données) ?

Obligation de paiement et de communication digitale

Pour répondre à la première question, on constate que la fracture numérique est toujours réelle même si elle s'améliore (notamment sur l'accès à internet et aux outils numériques et concernant le niveau des compétences numériques). Il y a aussi une influence de l'âge, de l'instruction et de la situation socio-économique. Il faut le matériel et une connexion internet mais aussi acquérir des compétences numériques (de manière générale, elles sont encore assez faibles, même s'il y a différents niveaux de compétences). Il en résulte un certain nombre d'inégalités sociales.

De plus en plus de services (notamment d'intérêt général) sont (exclusivement ou partiellement) fournis par voie électronique (par exemple, les transports, les finances, etc.). Le Prof. Jaquemin propose d'examiner s'il existe des **règles légales spécifiques et générales** pour ne pas/plus utiliser le numérique, ou bien est-ce qu'il faudrait adopter de nouvelles règles.

Le Code du Droit Economique (CDE) contient deux obligations : Depuis 2022 elle prévoit une obligation à charge de l'entreprise de mettre à disposition du consommateur un moyen de paiement électronique (art VI.7/4 CDE). Depuis 2024 les entreprises sont obligés d'accepter les paiements en espèces des consommateurs (VI.7/5 CDE³). Les deux dispositions sont sanctionnées pénalement ainsi qu'administrativement (même si elles ne sont pas très dissuasives en pratique). Il est à noter que la sanction pour ne pas avoir mis à disposition des moyens de paiement électroniques est plus élevée que la sanction pour avoir refusé de l'argent liquide. De plus, le refus d'argent liquide n'est sanctionné qu'en cas de récidive.

Il y a ensuite la législation applicable aux **services bancaires**, et notamment la [Charte⁴ entre Febelfin et le gouvernement concernant l'offre « d'un service bancaire universel »](#)⁵ de 2021 (qui vient à échéance le 30 juin 2024). Il y a également le droit au service bancaire de base⁶ et l'[Accord entre le gouvernement fédéral et Febelfin sur l'accès aux distributeurs automatiques de billets](#). Néanmoins, il s'agit principalement de chartes qui ne sont ratifiées (et donc appliquées) que sur base volontaire. Cela a donc moins de force qu'une loi.

D'autres règles spécifiques existent aussi dans le secteur des **assurances**, notamment sur la communication d'informations : la voie d'information par défaut est le support papier (art. 285 de la loi sur les assurances du 4 avril 2014) et la voie digitale (par email ou sur un site internet) est autorisée s'il s'agit d'une voie adaptée et que cela a fait l'objet d'un choix du client (système d'opt-in). Il y a également le format de la carte internationale d'assurance qui est prévu à l'art. 5 de l'AR du 13 février 1991 : la voie papier est celle par défaut et tout autre support durable moyennant l'accord du consommateur.

Il y a également la législation sur les **contrats à distance portant sur des services financiers** : les art. VI.54 et s. CDE prévoient le droit de recevoir les conditions du contrat sur papier et de pouvoir changer les techniques de communication à tout moment lors de la relation contractuelle.⁷

Face à cela, le Prof. Jaquemin a analysé s'il existe des **règles générales** pour ne pas/plus utiliser la voie numérique. Il y a l'art. XII.25, §1^{er} CDE qui prévoit que nul ne peut être contraint de poser un acte juridique par voie électronique. C'est un droit introduit en 2001 par le législateur belge mais qui n'existe pas au niveau européen. Dans les travaux préparatoires du Livre XII, on pourrait interpréter cette disposition comme ne s'appliquant qu'aux relations avec le gouvernement. Toutefois, rien dans

³ Sans préjudice des règles anti-blanchiment et de financement du terrorisme et sauf exceptions spécifiques, notamment pour raisons de sécurité dûment justifiées, comme par exemple des problèmes prob techniques.

⁴ Depuis le 1^{er} janvier 2024, douze banques proposent le service bancaire universel, à savoir Argenta, Axa, Belfius, Beobank, BNP, Paribas Fortis, CBC Banque, CPH, Crelan, ING, KBC bank, KBC Brussels et VDK.

⁵ Le « service bancaire universel » est un compte de paiement en euros inclus dans un pack (une offre de service minimale), destiné à tout consommateur (majeur). Concrètement, il s'agit de pouvoir effectuer ses paiements et gérer son argent même si on éprouve des difficultés face aux canaux numériques.

⁶ Il s'agit d'un véritable droit à un compte de paiement pour les consommateurs, dont l'accès est soumis à certaines conditions.

⁷ Il s'agit de la transposition de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs qui sera prochainement abrogée. Il faudra alors analyser les obligations qui seront maintenues dans la nouvelle directive.

l'art. XII.25 ne laisse entendre cela. Cette interprétation n'est donc pas très convaincante mais il existe tout de même des discussions à cet égard. On peut se demander ce qu'est un « acte juridique » : est-ce que cela ne vise que la conclusion et la modification d'un contrat, à l'exclusion de la communication précontractuelle des informations ? Cet article se situe dans une section du CDE en lien avec les services de confiance, il a donc une portée limitée. Tout ceci crée de l'insécurité juridique et il faudrait élargir la portée juridique de cet article.

Au titre de règle générale, il y a aussi l'**interdiction des discriminations** prévue par la [loi du 10 mai 2007](#) et qui se fonde sur le critère de l'origine ou la condition sociale (est-ce que cela inclut aussi les personnes en situation socio-économique difficile, comme par exemple les personnes vulnérables ou les illettrés ?).

On pourrait également invoquer l'**interdiction des pratiques commerciales déloyales** (art. VI. 93 et s. CDE) dont la norme (semi-)générale relative aux pratiques trompeuses ou agressives qui est à apprécier à l'aune du critère du « consommateur moyen ». On pourrait argumenter que le consommateur moyen est numériquement vulnérable ? On peut le démontrer via des chiffres sur la fracture numérique et il y a possibilité d'apprécier le consommateur moyen à l'aune du membre moyen d'un groupe auquel s'adresse la pratique (art VI.93, b) CDE) mais cela reste sujet à interprétations et discussions. Il y a également l'**interdiction générale des clauses abusives** mais à nouveau, la notion de « consommateur moyen » fait naître des interprétations divergentes.

Le secteur financier et l'AI

Concernant sa seconde question, le Prof. Jaquemin a examiné l'**accès et le partage des données financières des consommateurs, dans le contexte du Big data et de l'IA** qui se développe de plus en plus. L'art. VII.63 CDE régit la protection des données et vise notamment l'accès aux données, leur traitement et leur conservation par les prestataires de services de paiement, avec le consentement explicite de l'utilisateur. L'art. 98 de la [loi 11 mars 2018](#) prévoit des fins spécifiques et un consentement explicite de l'utilisateur du service de paiement. Mais on peut se demander si le prestataire peut donner accès à d'autres prestataires, par exemple à des fins d'évaluation de solvabilité. Quid des données d'autres personnes qui sont des données silencieuses, par exemple les données d'un tiers qui a fait un virement à l'utilisateur du service de paiement.

Comment interpréter ces dispositions ? Faut-il appliquer une interprétation restrictive ou pas, en cas de consentement explicite de la personne ? Néanmoins, il ne faut pas perdre de vue qu'il est très facile d'obtenir un consentement (par exemple, via une case à cocher). Existe-t-il des risques si le consommateur ne sait pas à quoi il s'expose ?

Il y a bien entendu aussi le RGPD qui impose le respect de plusieurs principes comme un traitement licite, loyal et transparent (art. 5), l'interdiction de décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé (art 22)⁸. Mais il faut aussi appliquer les enseignements de la [jurisprudence Schufa](#)⁹ de la Cour de Justice de l'Union européenne en la matière.

⁸ Sauf exceptions : autorisation légale, conclusion et exécution du contrat, consentement explicite, etc.

⁹ Le RGPD s'oppose à deux pratiques de traitement des données de sociétés fournissant des informations commerciales (« credit scoring »). Alors que le « scoring » n'est autorisé que sous certaines conditions, la conservation prolongée d'informations sur l'octroi d'une libération de reliquat de dette est contraire au RGPD.

Enfin, de nouvelles perspectives seront envisagées par les textes récemment adoptés ou en projet comme le [Data Act](#), l'[AI Act](#), la [DSP3](#) (nouveau Règlement sur les services de paiement). Ce dernier va plus encadrer les fournitures de services d'informations sur les comptes. On envisage que les données puissent être transmises à des tiers, notamment à des fins d'évaluation de solvabilité des utilisateurs. Mais est-ce que cela sera conforme aux intérêts des personnes concernées ? Qu'en sera-t-il du consentement et de l'information de la personne concernée ? Est-ce qu'elle pourra fournir un consentement libre et éclairé ? Enfin, il y a aussi le [FIDA](#), la nouvelle réglementation européenne pour l'ouverture de l'accès aux données financières, avec lequel nous nous dirigeons également de plus en plus vers des données plus accessibles et partagées. Ce partage de données peut avoir des avantages (par exemple, la lutte contre la fraude), mais nous devons faire attention aux droits fondamentaux et aux droits à la vie privée. .

Le Prof. Jaquemin conclut qu'il faudra faire une mise en balance avec les objectifs européens de durabilité qui sont au centre des discussions des nouvelles législations et garder une voie non numérique car la justice sociale s'inscrit aussi dans la durabilité. De plus, le numérique évolue sans cesse, ce qui implique des compétences à développer en permanence (par exemple, l'émergence de ChatGPT). La fracture peut continuer à exister car les technologies vont continuer à exister. Actuellement, le cadre normatif est insuffisant : les règles spécifiques sont difficilement applicables et il est nécessaire de prévoir des règles transversales additionnelles et générales (et pas uniquement sectorielles). Ce serait d'ailleurs assez simple à mettre en place et on pourrait s'inspirer des lois qui concernent les relations avec les autorités (« nul ne peut être contraint d'accomplir un acte juridique par voie électronique »). Le Professeur Jaquemin en conclut qu'il serait préférable d'en faire une règle horizontale et éviter une multitude de lois sectorielles.

4) Plaintes des consommateurs concernant l'exclusion/ l'accessibilité financière par Jean Cattaruzza, Ombudsman du secteur financier

L'Ombudsfin a commencé par présenter son service et ses avantages (gratuité, rapidité par rapport à la voie judiciaire, décision en équité, etc.). Il explique aussi que leurs avis sont non contraignants, sauf en matière de service bancaire de base. Il a ensuite résumé les constats de leur rapport annuel 2023 (pas encore publié). En 2023, l'Ombudsfin a reçu 8371 demandes (+7,3%, soit une hausse depuis 10 ans), dont 2260 recevables¹⁰ (+3,5%). 2176 plaintes ont été traitées (c'est-à-dire clôturées) et parmi elles, 2149 plaintes provenaient de consommateurs. Les 3/4 de ces dernières concernent des problèmes de comptes et des comptes de paiement (74,5%). 1010 plaintes des consommateurs avaient trait aux fraudes online. D'autres thèmes sont également abordés par les plaintes : le blocage et la clôture de compte (soit moins qu'en 2022 et 2021), les problèmes avec les paiements internationaux et enfin la contestation de paiements après vol/perte carte. 10,2% des plaintes concernent les crédits.

L'Ombudsfin a ensuite évoqué la problématique du **refus d'ouverture d'un compte ou de la cessation de la relation bancaire**. Le principe est la liberté de contracter et de pouvoir mettre fin à tout moment

¹⁰ Il faut savoir qu'il intervient en seconde ligne (il faut que le consommateur ait d'abord tenté de régler litige avec l'établissement financier. Il a de plus une compétence qui est limitée à certaines matières (le but étant qu'elles soient élargies à une compétence générale à l'avenir).

(moyennant un préavis de 2 mois minimum) à une relation à durée indéterminée sans avoir à motiver la décision¹¹.

Quant aux **services bancaires de base (« SBB ») et universel** : en 2023, 14 banques ont enregistré une demande de SBB, 32000 comptes SBB ont été ouverts, portant le nombre total de compte SBB existant à 92706 (ce qui, selon l’Ombudsfin, est interpellant). Il n’y a eu aucun refus d’ouverture de compte SBB qui a été rapporté. 8130 comptes SBB ont été résiliés. L’année passée, il y a eu une hausse exponentielle de compte SBB (notamment due à l’arrivée des réfugiés ukrainiens). L’Ombudsfin explique que la grande lacune du SBB est qu’il ne peut être octroyé qu’aux personnes vivant dans un pays de l’UE (donc les pensionnés qui vivent à l’étranger sont exclus) mais cela va changer pour les Belges qui ont quitté la Belgique depuis moins de 10 ans.

En outre, l’Ombudsfin explique qu’il faut des **agences bancaires** proches et ouvertes à des heures raisonnables. Et il précise que le **service bancaire universel (« SBU »)** devrait être prolongé au-delà de 2024.

Concernant les **groupes vulnérables**, l’ombudsman constate qu’il y a très peu de plaintes introduites par ces personnes (alors qu’elles peuvent être introduites online mais aussi en format papier ou via un mandataire (tels qu’un CPAS, un membre de la famille, etc.)). L’Ombudsfin déplore donc un problème de notoriété de son service.

Enfin, l’ombudsman clôture sa présentation en abordant la thématique des **fraudes online**, qui sont une des conséquences de la digitalisation. Il explique que personne n’est à l’abri de ces types de fraudes et il y a une responsabilité objective des banques en cas d’opérations non autorisées, avec une exception en cas de négligence grave. Pour interpréter cette exception, on prend en compte l’ensemble des circonstances de l’espèce. Mais on peut se demander si l’âge est une circonstance atténuante. La jurisprudence en la matière est assez embryonnaire et part dans tous les sens mais la Cour d’appel d’Anvers¹² a estimé que le fait que la victime soit âgée n’est pas de nature à modifier l’analyse de la Cour sur la notion de négligence grave.. Face à cela, les banques font un gros effort de communication mais cela n’est efficace que vis-à-vis d’un certain public. De plus, de nombreuses fraudes ont également lieu par téléphone car c’est aussi un moyen de paiement et on constate que la vigilance s’estompe par téléphone. Enfin, on déplore tous les jours de nouvelles formes de fraudes, notamment avec l’IA.

5) Panel - discussions des acteurs du terrain (débat animé par Leen De Cort)

Au sein du panel, étaient présents : Jean-Philippe Ducart (Directeur Communication chez Testachats), Raf Rollier (Directeur inclusion digitale chez Febelfin), Anne Fily (coordinatrice chez Financité) et Delphine De Riemaeker (Conseillère auprès du BAPN).

Voici un bref résumé de leurs interventions :

¹¹ Bien sûr, il peut y avoir un débat philosophique sur la question de savoir si l'accès aux ressources financières n'est pas un besoin fondamental, mais jusqu'à présent, la jurisprudence confirme le principe de la liberté contractuelle.

¹² Anvers, 5 novembre 2020, R.D.C., 2022, liv. 2, p. 220.

a) [Question sur le service bancaire de base \(« SBB »\) et le service bancaire universel \(« SBU »\)](#)

- Jean-Philippe Ducart : Nous sommes dans une société fondamentalement numérique et nous essayons seulement d'y apporter des "corrections". Nous essayons plutôt d'utiliser ces corrections pour guérir une situation plutôt que pour prévenir les problèmes. En conséquence, nous sommes trop souvent en retard sur notre temps. Concernant le SBB et le SBU, aucun des deux ne répond complètement à la question de la précarisation et de l'exclusion bancaire. En ce qui concerne le SBB, il ne rencontre pas le problème de la précarité financière (par exemple, les opérations manuelles sont trop limitées et le plafond de 6000 euros devrait être revu). Le SBU corrige certaines choses dans l'inclusion financières mais les produits financiers proposés dans ce cadre doivent évoluer et être adaptés (parfois dans l'urgence). Le SBU est encore jeune mais pose aussi problème : il ne répond pas à toutes les questions, notamment celles sur la réduction des agences et des distributeurs.

- Raf Rollier : Le SBU est très récent donc il faut nuancer les constats. Ce service comprend des éléments importants : un minimum de 60 opérations manuelles annuelles telles que des virements papier (en moyenne cinq par mois). De plus, l'accord ATM avec le gouvernement fédéral prévoit 24 retraits d'argent gratuits, même s'il s'agit de retraits dans un ATM d'une autre banque que la sienne. Cet engagement est unique en Europe. Du côté du secteur bancaire lui-même, nous avons renouvelé de manière proactive la charte Sur le SBU. Le secteur bancaire prend cet engagement parce qu'il répond à une série de préoccupations des clients non numériques. En ce qui concerne l'accès réduit aux agences bancaires, le nombre d'agences diminue en raison de la numérisation et du changement de comportement des consommateurs, ce qui se traduit par une baisse de la fréquentation des agences (comme partout en Europe). Néanmoins, le réseau physique en Belgique est encore étendu et restera toujours une ressource importante. Aux Pays-Bas, par exemple, il y a moins d'agences par banque¹³, donc la Belgique n'est pas si mal. L'accessibilité à l'argent liquide revêt également une certaine importance, d'où la création du réseau BATOPIN, qui vise à optimiser la distribution des distributeurs automatiques de billets. Le secteur bancaire veut rester engagé en faveur de l'inclusion et nous pensons que l'UBD répond à ce besoin. Toutefois, le secteur est ouvert à la discussion.

- Anne Fily rappelle tout d'abord la publication par Financité d'un [rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique](#). Le **SBB** est destiné aux personnes non bancarisées et pas spécialement en difficultés avec le numérique. Si la Belgique fût le 1^{er} pays à adopter un droit au compte en 2003, il faut toutefois constater qu'il n'est pas appliqué : beaucoup de banques découragent la souscription du SBB (par exemple en prétextant qu'il n'y a pas de place pour un rendez-vous dans l'agenda). En pratique, Financité constate de nombreux obstacles à la souscription du SBB. Comme il n'y a pas de refus formalisé, il y a un faible taux de plaintes. Il s'agit en fait d'un public qui n'intéresse pas les banques. Des efforts ont été faits pour ouvrir des SBB aux réfugiés ukrainiens, mais de manière générale, comme le montre un récent [rapport MYRIA](#), la population étrangère est particulièrement affectée par le refus du SBB, y compris à des citoyens européens. Si ce droit n'est pas respecté, c'est aussi parce qu'il n'y a aucun contrôle de la part de l'Inspection Economique qui est pourtant compétente pour cette législation. Il y a certainement un problème de ressources insuffisantes par rapport à toutes les compétences dont ce service a la charge. On constate une grosse différence entre les banques : Belfius totalise 46% des comptes SBB, bpost banque 23% et KBC 13,55%. Quant aux autres banques, les comptes SBB ne représentent même pas 1%. Par ailleurs, il faudrait aussi mettre

¹³ Les trois grandes banques combinées ont moins de 250 agences bancaires aux Pays-Bas. En Belgique, il y a actuellement huit banques, chacune ayant au moins 200 agences.

à jour les textes en adaptant le SBB aux besoins actuels et aux objectifs de la législation européenne. Il faudrait supprimer le plafond de 6000 € (dépôts et crédits en cours) car le droit européen prévoit que le droit au compte de base ne dépend pas de la situation financière du demandeur. Il faudrait aussi mettre à jour l'[Arrêté royal de 2003](#). Par exemple le nombre d'opérations manuelles est trop limité. Il conviendrait par ailleurs de vérifier que les banques n'excluent pas certains groupes de la population sous couvert de la loi anti-blanchiment et du financement du terrorisme. L'analyse des profils de risques devrait être faite au cas par cas comme rappelé par l'Autorité bancaire européenne et la BNB. Pour améliorer le SBB, il serait aussi nécessaire d'avoir plus de données sur les profils des demandeurs, et la durée de détention de ces comptes (souvent, il s'agit de très courtes durées et à chaque renouvellement des documents d'identité, le compte est bloqué). Il existe aujourd'hui sur le marché des alternatives au SBB comme le compte Nickel (groupe BNP Paribas) qui peut être ouvert dans des librairies. Ce produit qui vient d'arriver en Belgique connaît un très grand succès en France où il est né.

Quant au **SBU**, il provient d'un engagement conclu entre le gouvernement fédéral et Febelfin il y a 3 ans avec pour objectif de plafonner les frais bancaires annuels pour les consommateurs qui souhaitent effectuer des opérations manuelles (extraits de compte papier, virements papier)¹⁴ alors que les coûts unitaires de ces opérations avaient explosé ces dernières années. Mais combien de personnes connaissent le SBU ? Il n'y a pas assez de communication sur le SBU. 3 banques proposent un compte à vue classique qui répond aux conditions du SBU¹⁵. Les autres banques signataires de la charte ont dû créer un compte spécifique qui dans les faits est très peu souscrit. La [Charte](#) n'a traité que la question des coûts. Rien n'a été prévu sur la manière dont les personnes qui ne sont pas à l'aise d'utiliser le numérique peuvent continuer à utiliser normalement leur compte bancaire : où déposer ses virements papier quand il n'y a plus d'agence bancaire ?

- [Delphine De Riemaeker](#) : elle représente un public plus vulnérable, notamment sur le plan numérique et financier. Est-ce que le SBB est efficace ? Non car il y a moins de guichets et cela contribue à l'exclusion des 40% de la population en fragilité numérique. Les personnes en situation de pauvreté sont surreprésentées au sein de cette population. [Unia](#) indique d'ailleurs clairement que la numérisation des services a un caractère discriminatoire indirect : une disposition apparemment neutre est susceptible d'entraîner un désavantage pour les personnes fragiles (il est renvoyé ici à l'interdiction générale de discrimination). L'inaccessibilité des guichets physiques est discriminatoire pour les personnes vulnérables car elles sont plus susceptibles de s'adresser au guichet (elles ont plus de charges administratives car de nombreux justificatifs leur sont demandés, par exemple pour les aides sociales). De plus, ces personnes n'ont pas toujours la possibilité de formuler des demandes écrites (notamment en raison de la langue, des compétences, etc.). Or, ce sont personnes qui devront payer des suppléments pour les services bancaires qui sont effectués aux guichets. Il y a également un problème de disponibilité téléphonique des agences bancaires. Il faut partir du principe que toute amélioration profite à tous et qu'il y a un effet boule de neige pour les personnes vulnérables (par exemple, une personne a été privée du droit de garde de son enfant parce qu'il ne savait pas comment réaliser une domiciliation bancaire). Le BAPN recommande donc d'augmenter le nombre de transactions au guichet (car même si on n'opère des transactions uniquement pour payer ses factures d'internet, d'eau, etc., on arrive au-delà des 5 transactions par mois et d'autant plus si à cela s'ajoutent des factures hôpital et autres). Les guichets doivent être disponibles durant de larges horaires et être

¹⁴ Auparavant, par exemple, les consommateurs payaient 200 euros par an pour quatre virements papier par mois et une transmission mensuelle des extraits de compte.

¹⁵ ING, Argenta et vdk bank.

géographiquement proches. Il faut aussi des humains compétents aux guichets et enfin inscrire un dispositif contraignant pour permettre à tous de vivre dans la dignité.

- Interrogé sur les raisons pour lesquelles si peu de plaintes sont déposées auprès du médiateur par des consommateurs vulnérables, Delphine De Riemaecker a répondu que les personnes sont souvent en situation de survie (leur seul objectif est de finir le mois) donc ils n'ont pas le temps ni l'espace mental de porter plainte. Cette problématique est connue et archi documentée (notamment par la Fondation Roi Baudouin, la mobilisation citoyenne sur l'ordonnance numérique, etc.). Mais il faut beaucoup répéter les discours de base (la numérisation est un problème sociétal et ne concerne pas que les personnes en pauvreté). On observe le transfert de tâche du privé vers le public, cela a un coût sur les finances publiques. Bpostbank, par exemple, a été rachetée par BNP Paribas. Pour la transition pratique et les mises à jour des applications, le guichetier se réfère trop souvent à l'application elle-même ou au CPAS. Il y a un véritable enjeu démocratique car c'est une honte au quotidien de ne plus pouvoir gérer ses finances et l'app renvoie vers une image de ce que la société attend des clients (par exemple, on y voit souvent des photos publicitaires qui ne correspondent pas du tout à la situation personnelle de ces personnes).

- Selon Anne Fily, le problème avec le service d'ombudsman est le système en deux étapes qui impose de s'adresser d'abord à son établissement bancaire avant de pouvoir saisir le médiateur si l'on n'est pas satisfait de la réponse reçue. Il faudrait pouvoir s'adresser directement au médiateur dans le cas du SBB (et donc prévoir un accès direct). Pour les personnes en situation de vulnérabilité, mais aussi pour tous les clients bancaires, il serait utile de recevoir chaque année, à l'occasion du relevé de frais, une information sur ce qu'il faut faire en cas de plainte.

- Jean Cattaruzza rejoint cette préoccupation. Le médiateur indique que lorsque le SBB est refusé, le service du médiateur supposera à l'avenir que la plainte est recevable. Il sera donc plus flexible pour ces plaintes spécifiques.

- Raf Rollier pense que les clients feraient mieux de s'adresser d'abord à leur propre banque, car cela peut réduire les freins d'accès.

b) Question sur la fraude : les consommateurs numériquement plus faibles ne sont pas au courant des nouvelles techniques de fraudes. La responsabilité est trop grande sur les épaules des consommateurs, d'autant qu'ils sont de plus en plus obligés de travailler en ligne

- Raf Rollier explique que le consommateur n'est jamais obligé de passer au numérique, la banque numérique est encouragée mais c'est finalement le client qui décide de manière autonome s'il veut ou non effectuer ses opérations bancaires par voie numérique. Il s'agit d'une responsabilité partagée, si le client a fait preuve d'une négligence grave (par exemple, s'il communique ses codes secrets à des tiers), la responsabilité incombe alors au consommateur. Les employés de banque ne demanderont jamais de codes secrets à leurs clients, ni par téléphone, ni au guichet, ni d'aucune autre manière. Il est donc extrêmement important de sensibiliser et d'informer les clients sur les nouvelles formes de fraude. Les campagnes médiatiques sont et resteront nécessaires pour sensibiliser toutes les couches de la population. Les sessions d'information que Febelfin organise en collaboration avec les banques dans les EPN (Espaces Publics Numériques) en Wallonie sont un exemple de sensibilisation. Une partie importante de cette formation destinée aux consommateurs est consacrée aux formes de fraude et à la manière de les prévenir.

- Jean-Philippe Ducart estime que c'est insuffisant : selon une étude de Testachats, 80% des consommateurs interrogés ont été confrontés à une problématique de phishing et seulement 24% ont récupéré leur mise ; et le problème s'aggrave. Le problème est l'interprétation de la notion de « négligence grave » : les banques ont une interprétation trop large¹⁶. Il faut une évolution pour revoir cette notion, notamment à la lumière des nouvelles directives européennes. On peut sensibiliser le consommateur mais il ressent la fraude de manière de plus en plus négative : Il doit faire de plus en plus de choses lui-même (en transférant la responsabilité) pour des services qui deviennent pourtant de plus en plus chers et, ce faisant, il est de plus en plus exposé à des tentatives de fraude. Il faut apporter des solutions techniques pour la fraude et le phishing comme par exemple, en fin d'année, il y aura l'IBAN CHECK mais il en faut d'autres aussi (par exemple pour certains montants, il faudrait prévoir une double ou triple authentification, une carte de crédit unique pour laquelle on peut être sûr qu'un montant est bien débité auprès de telle personne).

- Anne Fily se pose la question de la confiance : beaucoup de personnes refusent de passer au numérique en raison des risques de fraude. La responsabilité repose de plus en plus sur le consommateur (ce qui ne se posait pas lorsque les opérations étaient réalisées en agence). Pourquoi par exemple est-il possible de connecter plusieurs smartphones à un même compte bancaire ? Par ailleurs, le fait que les banques soient très réticentes à dédommager les consommateurs qui se sont fait avoir n'aide pas à passer le pas du numérique.

- Jean Cattaruzza: Le législateur européen n'est pas sensible à cela, il vient d'ailleurs de promouvoir les virements instantanés gratuits . Cela a peut-être été adopté dans une bonne intention mais cela va favoriser la commission de fraudes. Cela revient à donner l'instrument numérique à des gens qui n'en ont pas besoin : Les virements instantanés, par exemple, ne sont pas nécessaires pour les virements entre amis.

c) Question vers le futur : par exemple, le développement de certains outils comme MyTrustY et Ophelos d'Intrum qui utilisent l'IA pour cataloguer ses clients

- Delphine De Riemaecker partage ses inquiétudes concernant ces outils. Il est urgent de légiférer en la matière et de prévoir une clause de non-aggravation de situation en raison de l'utilisation de ce genre d'outil qui repose sur les statistiques et la standardisation de profils. Les personnes en situation de pauvreté vivent dans des situations complexes qui ne peuvent pas être réduites à des statistiques. Elles ne peuvent pas se permettre de se voir refuser un logement juste à cause de statistiques automatisées. Prenons l'exemple de MyTrustY : le futur locataire se voit proposer par le futur bailleur d'introduire son numéro de compte dans l'interface pour qu'elle donne un avis sur sa probabilité de bien payer son loyer. Pour le BAPN, cela devrait être interdit.

- Jean-Philippe Ducart explique qu'on touche ici aux droits fondamentaux, à la CEDH, à la Constitution, qui doivent protéger contre certaines dérives. Il y a des risques sur lesquels on ne peut pas transiger (notamment sur les données de santé, trop vite partagées). Il faut émettre des interdictions et restrictions à l'utilisation de certaines données (comme par exemple par les huissiers).

- Anne Fily : La Belgique est l'un des rares pays à disposer d'une société centrale du crédit qui soit publique, là où dans d'autres pays s'est développé un business privé des données de crédit. Les

¹⁶ Un certain nombre d'affaires sont actuellement pendantes devant les tribunaux pour clarifier ce concept.

données des sociétés privées d'évaluation du crédit présentent souvent des problèmes de fiabilité que le consommateur ne peut pas toujours rectifier, un manque de transparence sur le type de données collectées et sur les sources utilisées. Pour améliorer son score de crédit, on constate des adaptations de comportement des consommateurs afin de ne pas être traçables (changer la manière de payer certaines choses qui pourraient faire baisser le score, par exemple les jeux de hasard qui proposent de payer autrement, via Paypal par exemple, pour ne pas que cela soit repris sur le compte bancaire). Le traitement des données se veut scientifique mais cela reste avant tout un business. Se pose aussi la question de la protection de la vie privée (par exemple, MyTrusty va chercher des informations chez des tiers).

- Raf Rollier répond qu'il faut un équilibre avec les outils incorporant l'IA (se développe beaucoup pour la détection des fraudes notamment) mais quand il y a des dérives et des dangers avec les droits fondamentaux, il faut en discuter et évaluer la législation.

6) Panel - discussions politiques (débat animé par Henk Van Hootegem, coordinateur du Service interfédéral de lutte contre la pauvreté) avec des représentants de CD&V, Ecolo, Groen, MR, OpenVLD, PS et Vooruit

Pour ce débat, étaient présent Marie-Christine Marghem (MR) , Koen Van den Heuvel (CD&V), Egbert Lachaert (Open VLD), Albert Vicaire (Ecolo), Kris Verduyck (Vooruit), Marc-Jean Ghysels (PS), Dieter Van Besien (Groen), Ismaël Nuino (Génération engagée pour les Engagés).

Le président du panel a tout d'abord expliqué les missions du Service Interfédéral de Lutte contre la Pauvreté, en se référant à leurs rapports bisannuels dont le [dernier rapport](#) contient un chapitre important sur la question du thème de cette conférence.

Première question : l'accessibilité des moyens financiers à l'ère du numérique :

Les consommateurs sont de plus en plus encouragés à utiliser les services bancaires en ligne, y compris par la fermeture de certaines agences bancaires. Il suffit de rappeler les différentes réglementations relatives aux services bancaires de base et aux services bancaires universels. Cette évolution ne concerne pas que le secteur financier mais aussi certains services privés et publics et cela en compromet leur accessibilité. Cela met en difficultés des personnes en situation précaire et compromet leurs droits. Avec quelles mesures pouvons-nous assurer l'accessibilité ? Est-ce qu'il y a un accès à l'argent liquide ? Quelles sont évolutions et quel est l'impact pour certains groupes de la population ?

- Marie-Christine Marghem explique qu'en plus de son mandat politique, elle est aussi avocat et fait l'assistance gratuite (pro deo) donc elle connaît les problèmes du terrain. Avoir son cash en main, avoir accès à un distributeur, c'est un moyen de pouvoir compter son argent et c'est fondamental quand on a un petit budget. Dans ce cas, il faut gérer ses moyens financiers plus strictement. Un public très large (les personnes en précarité, les plus âgés, ceux qui sont pas/moins doués avec l'informatique, toutes classes sociales confondues, ou même les personnes qui présentent des difficultés à voir sur un écran) trouve scandaleux de pas pouvoir s'adresser à quelqu'un, ne pas avoir accès à un guichet et retirer de l'argent. Le gouvernement a réagi à l'égard du projet BATOPIN

afin de s'assurer d'une répartition équilibrée des distributeurs sur le territoire de la Belgique. L'accord n'est pas optimal, mais il existe. C'était nécessaire, étant donné que la liberté de choix d'un consommateur de pouvoir retirer son propre argent, était compromis. Les endroits sont parfois insécurisants, éloignés (il faut aller en voiture), etc. donc cela coupe toute une partie du public de l'utilisation des guichets. Il faut garantir la liberté de pouvoir payer en cash (58% de commerçants acceptent uniquement un paiement par voie numérique). La TVA sur les services internet doit diminuer et il faut favoriser l'utilisation des EPN (au sein desquels on peut apprendre à utiliser la technologie).

- Koen Van den Heuvel évoque quant à lui l'importance de la confiance à l'égard du le secteur bancaire. Les gens y déposent leur épargne et il faut quelque chose en contrepartie. Le service bancaire doit être accessible. Et pour aller en faveur d'une société inclusive, il faut des agents accessibles également par téléphone. Les efforts du gouvernement (distributeurs d'argent, services bancaires universels) devront encore être évalués. Des mesures ont été prises. L'argent liquide doit rester disponible et la numérisation du service public ne peut pas être freinée mais il faut une société inclusive avec par exemple une aide pour compléter la feuille d'impôt. Les administrations locales ont un rôle à jouer, notamment pour la distribution des services (par exemple : un fonctionnaire au digital qui aide en permanence les habitants pour compléter les documents dans la maison communale).

- Egbert Lachaert répond que l'accessibilité des services bancaires c'est notamment veiller à ce que tout le monde ait accès au service bancaire de base (même les personnes vulnérables, les plus âgées, etc.). Le COVID a engendré une révolution positive du numérique ; on pense aux transactions numériques qui génèrent moins de fraudes et sont plus transparentes. De plus, les paiements en liquides doivent être acceptés partout. Comment rendre le cash accessible ? Il y a du progrès lors de cette législature grâce à un protocole avec le secteur financier qui a permis de mettre à disposition plus de 207 distributeurs automatiques de billets supplémentaires (il est possible de retirer de l'argent à 2 km ou à 5 km de son domicile). Est-ce suffisant ? Cela peut être évalué. Les autorités locales peuvent jouer un rôle supplémentaire. Mais le secteur privé pourrait peut-être aussi apporter sa contribution : A l'étranger, il y a des distributeurs de cash dans les magasins, c'est peut-être une solution. Mais cela doit constituer un débat au niveau européen.

- Albert Vicaire : Le SBB doit être accessible (avec possibilité d'un contact humaine) et simple. Cela est également important afin de lutter contre la fraude : en discussion avec le client, il est plus facile de voir quels virements peuvent être suspects. On doit pouvoir choisir la digitalisation pour certaines opérations/virements et le cash pour d'autres. Le cash, c'est la protection contre toute la surveillance prégnante dans la société et il est indispensable pour les citoyens. On aime le cash car il ne s'use pas (il a toujours la même valeur : le commerçant reçoit 10€ et peut dépenser 10€. Il ne doit pas payer de frais sur les transactions, comme c'est le cas pour le digital). Concernant BATOPIN, il faut encore fournir des efforts car il n'y a pas assez de distributeurs.

- Kris Verduyck : avec le COVID cela a été trop loin dans le digital. Les banques exagèrent et il faut garantir une banque pour tout le monde. Le secteur bancaire fait le choix pour le placement des ATM mais pour cela il se base sur le rendement et ne regarde pas le lieu ni le service. La Charte est beaucoup trop libre. De plus, il faut un instrument plus contraignant que la Charte (des règles minimales applicables pour tous les banques). On ne parle pas uniquement des seniors et des personnes précaires. Il y a beaucoup de personnes qui n'ont pas confiance envers le service bancaire (la responsabilité qui pèse sur le consommateur est trop lourde en cas de phishing). Quand il y a une nouvelle application bancaire (ou une nouvelle version de l'app), souvent elle ne fonctionne pas avec

les anciens smartphones. Il faut donc les développer en travaillant avec des tests panels et des matériaux moyens.

- Marc-Jean Ghysse rappelle la diminution des agences et des bancontacts de 50% en Belgique. Il explique aussi être avocat et fait de l'administration provisoire. Il remarque que les banques essaient souvent de se débarrasser de ce type de clients car ils ne sont pas rentables (il s'agit des personnes en situation de précarité, les seniors, les chômeurs, etc.). Le secteur financier veut aller de plus en plus vers la numérisation. Pour les gens en précarité (par exemple sous administration provisoire), c'est très important de pouvoir compter son cash. Si le cash disparaît, le consommateur va être pris en otage car la banque pourra imposer une augmentation des coûts de paiements. Concernant la lutte contre précarité, la possibilité de pouvoir suivre les dépenses au quotidien est essentielle. Il faudra que le secteur bancaire garantisse dans un système d'accès universel, un accès au cash (via les distributeurs automatiques) et un vrai accès physique (aujourd'hui, il faut prendre rendez-vous, s'y rendre à certains horaires, etc.). Soit on arrive à un accord avec Febelfin soit on introduit une législation pour mettre des limites et ne pas aggraver la situation.

- Dieter Van Besien : Il y a eu des améliorations avec le SBU et BATOPIN mais pour le reste on n'y est pas encore. Quid d'un service universel s'il n'y a plus d'agence pour réaliser les transactions ? Febelfin dit qu'il y a 6 fois plus d'agences en Belgique qu'aux Pays-Bas. Cela ressemble à un avertissement que d'autres agences vont fermer. Nous ne sommes pas d'accord avec cela. Nous devrions conclure des accords similaires sur le nombre d'agences bancaires, comme nous l'avons fait pour les distributeurs automatiques de billets. En ce qui concerne la répartition des distributeurs, les paramètres ont également été copiés du Pays-Bas. Mais les Pays-Bas ont un aménagement des territoires complètement différent qu'en Belgique. Il propose que chaque quartier ait accès à un distributeur pour assurer la capacité de tous à gérer ses finances, notamment pour les plus précaires. Avec une carte bancaire, la visibilité a disparue. 20% des Belges en pauvreté n'ont toujours pas accès à internet. Petra de Sutter a introduit le tarif social internet mais beaucoup de gens restent exclus d'internet (par exemples ceux qui n'ont pas d'ordinateur). Il faut des alternatives non numériques.

- Ismaël Nuino rappelle l'importance du cash mais aussi que la digitalisation de manière large. Actuellement, nous subissons trop de développements technologiques (comme la banque en ligne, mais aussi la 5G), et nous ne pensons qu'après coup à la manière de faire face à certains inconvénients. Il faut garantir que le numérique reste au service de l'humain pour améliorer le quotidien des citoyens. Il faut régir et pas réagir face au progrès. Concernant l'accès à l'administration, il faut garantir une alternative non numérique (il renvoie vers [une de leurs propositions de lois](#)). Pour le secteur financier, le même principe devrait s'appliquer : on ne peut pas renvoyer un client vers un call-center ou une app. Pour ce qui est de l'accès au cash, les Engagés ont quelques questions : pourquoi l'accord est-il non contraignant ? Quelle est la force de cette Charte ? Dans ce texte, l'exemple sur l'accessibilité des locaux est formulé de manière trop subsidiaire. Il faut garantir l'accessibilité bancaire comme c'est le cas pour les bâtiments publics. Il faut une garantie sur les dépôts de cash, et notamment dans les paysages ruraux.

- Henk Van Hootegem conclut cette première discussion en constatant un consensus sur l'importance de l'accès aux différents services et au cash mais aussi sur la possibilité de créer un cadre et un contrôle des instruments disponibles. Il faudrait reprendre certaines dispositions concernant l'accessibilité des services. Enfin, un accord avec le secteur privé, c'est bien mais il faut aussi un accord au niveau des services publics.

Question sur les problèmes liés à l'IA en matière crédit et de dettes

Il y a beaucoup de questions de la part des centres de médiations de dettes (par exemple, à l'égard de MyTrustY, de la vie privée, etc.). Des plaintes concernent des cas qui se sont produits avec l'accord du consommateur mais quand il s'agit de services essentiels, ce consentement est forcément un peu forcé. De plus, on se demande quelles sont les conséquences si une personne obtient une mauvaise note (par exemple avec Ophelos d'Intrum, même une intonation de voix peut-être prise en compte comme un indicateur). Est-ce que le panel politique comprend les préoccupations des centres de médiation de dettes ? Quel est le rôle joué par la nouvelle [législation européenne sur l'IA](#) ? Quelle sera la mise en œuvre en pratique en Belgique ? Y aura-t-il des sanctions ? Quelle est la position des partis sur ces évolutions ?

- Marie-Christine Marghem : toutes les nouvelles technologies sont là pour être au service de l'être humain et non pour le transformer ou le mettre hors-jeu. Lorsqu'il y a des problèmes, cela entraîne une perte de confiance envers les banquiers mais aussi dans les autres secteurs comme les soins de santé, etc. Cela devrait donc rester une préoccupation centrale dans l'application des règles de l'UE sur l'IA. Il peut y avoir des avantages à ce que l'IA permette d'externaliser plus tôt les tâches répétitives, ce qui laisse plus de temps aux employés de banque pour d'autres tâches. Les banques se séparent de plus en plus des clients qui ne les intéressent pas. On vient apporter son propre argent à la banque mais on a plus le lien étroit et intime avec le banquier qui peut conseiller quoi faire avec son argent (sauf si on a beaucoup d'argent). Concernant l'IA et les fraudes, on remarque de gros problèmes mais comment prouver une erreur technique (par exemple de calcul de solde créditeur) ? Il faut une possibilité de recours. Quand il y a une escroquerie, on n'a pas toujours la collaboration des banques pour traiter ces problèmes. Elles répètent souvent que la personne est responsable de sa conduite mais quid quand l'IA imite la personne (sa voix ou par mail) ? Comment mener ces dossiers au niveau de la preuve et de la responsabilité ? En plus de tout ceci, il faut aussi assurer le respect de la vie privée.

- Koen Van den Heuvel est d'accord avec ce qu'il vient d'être dit : l'IA est un atout mais il est toujours important qu'il y ait une surveillance humaine (on ne peut pas se contenter d'une boîte noire). De plus, la législation sur les données personnelles doit garantir le libre consentement, et englober l'IA biométrique. Il faut prévoir une bonne réglementation et l'interdire dans certains secteurs. Il faut un cadre qui évolue aussi, pas uniquement freiner la technologie. L'Europe vient de prendre l'initiative de l'IA Act, donc les Etats membres et les régions doivent se concerter avec leur régulateur national. Il faut mener des tests réglementaires (*regulatory sandboxes*) pour voir ce qu'on en peut apprendre mais aussi pour intégrer de l'inclusion (et les régions ont un rôle à jouer) avec des échanges de bonnes pratiques. Après tout, l'IA peut aussi aider les entreprises et les particuliers à s'y retrouver plus rapidement dans notre législation complexe (via un chatbot p.e.).

- Egbert Lachaert : l'IA évolue très rapidement mais peut-être utilisée de manière positive. Un cadre clair est nécessaire mais l'IA peut nous aider aussi, même dans la planification d'un budget. Néanmoins, quand elle est utilisée par des bureaux de recouvrement pour récupérer plus vite les dettes (business de la dette), il y a un risque. L'accessibilité des services financiers de base pose également problème. Il existe déjà un grand nombre de législations diverses et parallèles qui peuvent servir de barrage à ces problèmes. Mais dans la pratique, ces règles ne correspondent pas encore suffisamment. Egbert Lachaert évoque également l'application en pratique du RGPD (notamment le droit de retirer ou de corriger ses données personnelles à tout moment). Il a également cité les

possibilités offertes par le Code des sociétés. Ces règles devraient pouvoir être appliquées par le biais d'accords sectoriels et de médiateurs.

- Albert Vicaire se réfère aux nombreuses discussions qui ont lieu en ce moment, notamment sur les banques et les assurances ainsi que la résolution (adopté à l'unanimité) concernant l'IA Act (et ses limites). Ecolo a demandé la transparence des critères prévus dans cette législation car il faut pouvoir comprendre le fonctionnement de l'IA et les biais qu'elle implique. Il est d'ailleurs nécessaire d'instaurer un contrôle des biais éventuels. Quand une décision est prise par une IA, il faut d'office prévoir un recours possible contre cette décision. La résolution adoptée exige également de protéger autant que possible les citoyens vulnérables.

- Kris Verduyck estime quant à lui que le monde politique sous-estime le problème de l'IA. Pour illustrer cela, il prend l'exemple de la [démission du gouvernement aux Pays-Bas](#) (en 2021) qui a eu lieu en raison de problèmes de calculs des allocations familiales par un outil utilisant l'IA. Kris Verduyck pose alors la question suivante : voulons-nous des credit scoring tool ? Il y a des biais inévitables. Le meilleur exemple est celui des programmes qui accordaient des crédits plus élevés aux hommes plutôt qu'aux des femmes aux USA. Il est nécessaire d'instaurer un comité d'avis (éventuellement au sein de l'Autorité de protection des données). La question de l'éthique est très importante et il est possible de l'intégrer d'un point de vue technique.

- Marc-Jean Ghysels se demande si c'est l'IA qui pose problème ou bien l'utilisation qui en est faite. Il se dit d'accord avec un credit scoring tool qui refuse un crédit à quelqu'un qui ne pourra pas payer mais pas si c'est pour le refuser par exemple à un jeune couple qui achète un bien immobilier pour la première fois. Aujourd'hui, on perd l'humain et il faut pouvoir bypasser la décision automatique quand il est nécessaire de prioriser l'humain.

- Dieter Van Besien : l'IA est une bonne chose mais il y a des dangers (notamment en termes de vie privée, de droits humains, etc.). Il faut adopter une approche en cinq étapes : la transparence (avec un registre ouvert sur lequel les développeurs s'inscrivent), un conseil éthique pour l'IA (qui peut donner des conseils aux autorités), des conditions imposées, des mécanismes de contrôles indépendants et enfin, certaines app doivent être interdites.

- Ismaël Nuino: estime quant à lui qu'il faut toujours garantir qu'il y ait un humain en bout de chaîne (notamment pour la question de la responsabilité de la décision qui est prise). Quand une IA est amenée à prendre une décision, il faut de la transparence vis-à-vis des citoyens mais aussi vis-à-vis d'un institut belge pour la gouvernance de l'IA (qui doit faire plus que donner des avis. L'institut devrait pouvoir donner des autorisations et des lignes directrices). Les Engagés sont donc d'accord pour maximiser les avantages mais aussi minimiser les risques de l'IA.

- Conclusion par Henk Van Hootegem : tous les partis présents reconnaissent l'importance de l'IA et le fait qu'il y ait du retard en la matière. Il faut donc une sensibilisation au niveau politique.

7) Conclusions par Séverine Waterbley (Présidente du SPF Economie)

Séverine Waterbley salue le fait que tous les partis soient d'accord sur la question de l'IA. Nous sommes dans une ère digitale avec un développement rapide des nouvelles technologies, avec des avantages et des inconvénients. La technologie numérique est également positive (gain de temps, plus grande transparence,...), mais elle pose de nombreux problèmes (tels que l'accessibilité). Plusieurs mesures ont déjà été prises comme le SBB (pour les particuliers et, plus récemment, pour les entreprises), la Charte avec Febelfin, le SBU (qui permet une offre minimale et qui a été ratifié par 13 banques depuis 2022), la mise en place d'un 7^{ème} contrat de gestion avec bpost (comprenant plus de 350 distributeurs de billets, dont certains dans des communes sans distributeurs). Des mesures de sensibilisation ont également été mises sur pied (par Febelfin, Testachats, etc.) et le tarif social télécom a été mis en place (c'est une compétence en plus pour le SPF Economie). Mais ce n'est pas assez : il faut plus de contrôle de la part de l'Inspection Economique et mieux vérifier le respect des chartes. Il faut aussi fournir des données et des évaluations (pour examiner si le système de (auto-)régulation est suffisant ou alors est-ce qu'il faut aller vers la voie de la législation). En outre, depuis cette année, l'Inspection économique applique une nouvelle sanction pour le manque de possibilités de paiement en cash.

Il y a également la création de [ConsumerConnect](#) qui facilite l'accès à l'information des consommateurs (et notamment sur les services financiers) et qui permet aussi plus aisément d'introduire un signalement (qui peut être anonyme). C'est d'ailleurs très important d'avoir connaissance de ces plaintes. ConsumerConnect doit continuer à être développé et être complété avec les partenaires (dont les ombudsmans). Ce nouvel outil est mis en place avec un call center et des bornes physiques assistées avec des humains (des agents du SPF Economie).

Concernant le credit scoring tools, il va révolutionner la matière mais il faudra vérifier que la décision prise sur la base d'un échantillon de personnes puisse être contrôlée par un humain. Il faut prêter une attention particulière à la vie privée et pour cela, il y a une Autorité de protection des données à laquelle il ne faut pas hésiter à s'adresser. L'IA implique des risques d'exclusion et lors de la transposition de l'IA Act, il faudra prendre cela en compte. Le SPF Economie est d'ailleurs déjà en train de travailler à cette transposition. Le prochain gouvernement devra décider si ces outils présentent un risque élevé (ce qui nécessitera que ces outils remplissent certaines conditions supplémentaires).

Enfin, il y a également la [nouvelle directive crédit à la consommation](#) qui fait toujours primer l'analyse au cas par cas lors de l'examen de solvabilité.

Outre la révolution numérique et énergétique, nous avons également besoin d'une révolution de l'inclusion. On ne peut donc pas croire que l'on va faire marche arrière par rapport à la digitalisation ; les systèmes bancaires vont suivre les évolutions du digital mais il faut un juste équilibre.