

## DOSSIER

LE PRIX  
POUR PAYER

Il y a 10 ans, au début de l'ère digitale des institutions bancaires, ces dernières se vantaient volontiers de pouvoir offrir un compte entièrement gratuit à leurs client·e·s. Mais force est de constater que ces comptes gratuits disparaissent les uns après les autres. Les banques traditionnelles font face à la concurrence de nouvelles institutions qui proposent des produits à prix cassé, en théorie. Car pour proposer une offre gratuite, les banques doivent bien gagner leur vie sur d'autres produits.

## LE JUSTE PRIX

Les banques traditionnelles semblent mettre de côté le compte gratuit dont elles faisaient largement la promotion il y a quelques années.

Morgane Kubicki

Apparemment, un tiers des Belges ne se sentirait pas bien informé sur ses frais bancaires. Et pour un Belge sur quatre, plus de clarté dans ces fameux frais pourrait le pousser à changer de banque. Voilà des résultats peu étonnants pour quiconque a déjà essayé de lire la grille des tarifs d'une institution bancaire. Encore moins étonnant quand on sait que l'étude a été commandée par Aion, une banque dont la communication « anti » frais bancaires est plutôt agressive mais dont l'offre est loin d'être gratuite.

En réalité, des comptes bancaires gratuits, il en existe de moins en moins sur le marché belge. « Il y a 10 ans, les grandes banques étaient fières de lancer leur compte en ligne gratuit. Aujourd'hui, ces derniers existent toujours, mais il est évident qu'ils sont beaucoup moins mis en avant », note Koen Van Neck, analyste chez Test-Achats.

Et à chaque révision des tarifs, c'est la même histoire. « J'ai l'impression de me répéter, mais cela fait plusieurs années qu'il y a des augmentations manifestes de tarif pour toutes les opérations qui nécessitent l'intervention du personnel de la banque ou l'utilisation du cash. Tous les chiffres viennent appuyer ces évolutions », avance à son tour Danièle Bovy, spécialiste bancaire chez Test-Achats.

Trois quart des Belges  
ont déjà dû faire face à des frais  
bancaires inattendus.

Les fameux comptes digitaux 100 % gratuits des banques deviennent alors payants à l'utilisation. Ne serait-ce que pour retirer de l'argent aux distributeurs d'une autre banque. C'est le cas pour les comptes gratuits fournis par Axa, Belfius, KBC, bpost et aussi ING, avec le Lion Account qui se vantait d'être « sérieusement gratuit » en 2013.

Une enquête menée par la banque mobile N26 l'été dernier révèle que 73 % des Belges ont déjà reçu des frais de services bancaires inattendus, en moyenne



© Dirk Waem - Belgaimage

trois fois au cours des 12 derniers mois. Avec un coût moyen par occurrence « inattendue » de 28,51 euros, cela représente 85,53 euros de coûts surprises par an. Et ces frais cachés sont partout, une domiciliation refusée pour cause de solde insuffisant peut par exemple vite grimper à une dizaine d'euros.

## D'autres traces de la disparition

Autre indice de la disparition du compte gratuit : Argenta qui a changé de cap en février. Alors que la banque a toujours proposé un compte à vue gratuit, les client·e·s devront désormais choisir entre trois formules. La première reste gratuite, mais le service n'est plus tout à fait le même puisque les virements bancaires ou retraits d'espèces effectués au guichet sont désormais facturés 1,5 euro. Cela ne changera rien pour la plupart des client·e·s, sauf bien sûr ceux-celles qui profitaient de ces facilités en agence. « Notre offre de compte à vue reste un pilier stratégique important pour Argenta, c'est pourquoi nous conservons une offre gratuite, notre offre « verte », qui pour plus de 81 % des client·e·s correspond encore le mieux à leurs produits et services actuels. Cette offre, y compris la carte de crédit, était et reste la plus grande offre de base gratuite du marché », défend Christine Vermeylen, porte-parole de l'institution.

Mais au fait, c'est quoi exactement, un compte gratuit ? Selon les critères de l'association de défense des consommateur·rice·s Test-Achats, un compte « vraiment gratuit » doit inclure carte de débit, carte de crédit et opérations courantes. Autrement dit,

tous les comptes en ligne qui s'affichent sans frais mais qui n'offrent pas la carte de crédit sont déjà hors compétition. Et ceux qui demandent des frais supplémentaires pour retirer des espèces à un autre distributeur que celui de la banque quittent également le classement.

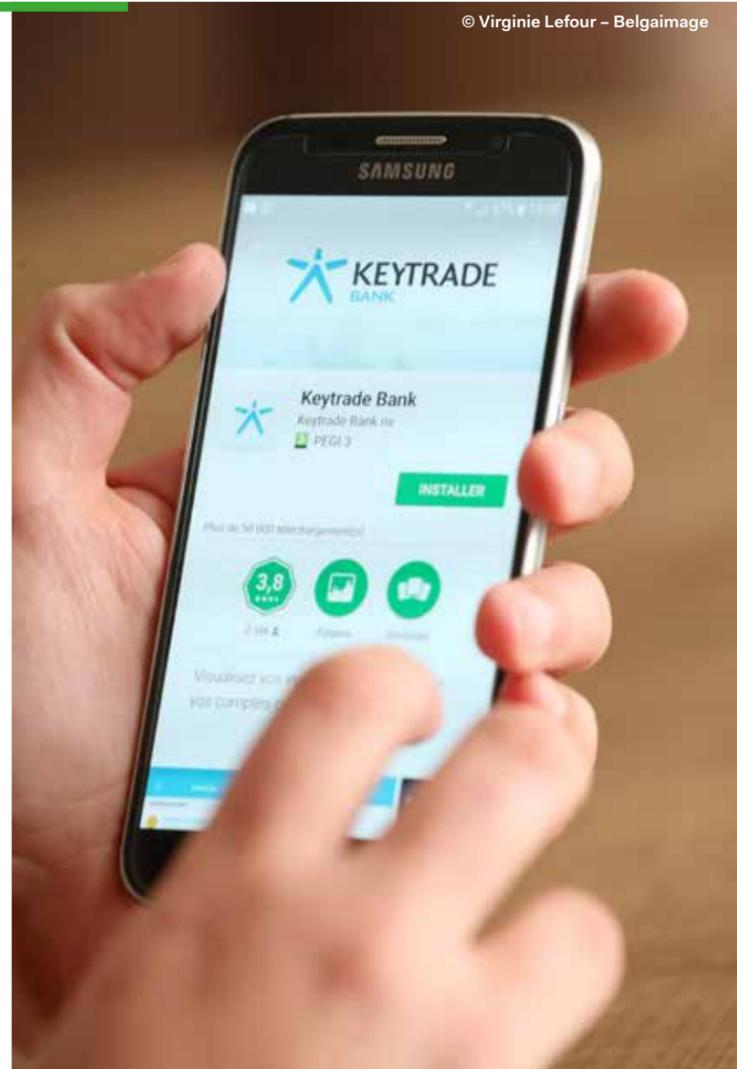
À ces critères, si l'on ajoute la possibilité de faire quelques opérations manuelles et le fait que le compte doit être accessible à tou-te-s, les possibilités sont bien minces. En effet, si Argenta, Deutsche Bank et Keytrade se sont longtemps partagé le podium, la première tarifie désormais les opérations manuelles, la deuxième réserve la gratuité du compte à ceux-celles dont la « relation bancaire » dépasse un certain montant ou ont acquis un produit d'investissement dans l'enseigne, et la troisième reste bel et bien gratuite (et même rémunératrice, car Keytrade verse 5 cents sur votre compte à chaque opération de paiement, à l'exception de ceux-celles qui s'amuseraient à effectuer des virements entre leurs comptes). Mais a la particularité de ne pas disposer d'agence bancaire.

### Un compte « vraiment gratuit » doit inclure carte de débit, carte de crédit et opérations courantes, y compris les retraits d'espèces.

Danièle Bovy en est persuadée : « plus personne ne se positionnera sur le marché avec un compte gratuit qui comprend la moindre opération manuelle. » « Les banques traditionnelles savent sans doute qu'elles ne pourront pas entrer en concurrence avec les néobanques. L'idée est sûrement de mettre en avant un service payant, mais de qualité », ajoute Koen Van Neck.

#### L'arrivée de nouvelles offres

Les néobanques sont les startups des institutions bancaires. Il en existe des dizaines en Europe. Elles se différencient des banques « classiques » par leur ancienneté (la plupart ont moins de 10 ans) et leur approche mobile du produit bancaire. C'est sur les coûts qu'elles font concurrence aux banques traditionnelles puisque la légèreté de leur infrastructure (elles opèrent uniquement en ligne et sur une gamme de produits réduite) leur permet d'offrir des produits à des prix très concurrentiels. C'est le cas par exemple de N26 ou Revolut, deux de ces institutions qui proposent un compte gratuit pour les client-e-s belges. La banque au quotidien et la carte unique qui peut être utilisée comme carte de crédit y sont gratuites avec quelques retraits d'espèces par mois



© Virginie Lefour – Belgaimage

et ainsi que les paiements dans plusieurs devises, ce qui permet de réaliser d'importantes économies à ceux-celles qui effectuent régulièrement des transactions en monnaie étrangère.

Au-delà de ces quelques services, ces banques proposent des formules payantes. Mais pour ces dernières, si la simplification était le maître mot lors de leur création, ces néobanques sont rapidement tombées dans les travers de leurs grandes sœurs avec des tarifications de plus en plus compliquées et l'apparition des fameux « frais cachés », comme une domiciliation refusée, une demande de recherche ou le remplacement d'une carte bancaire. Gratuit donc, si vous vous contentez du 100 % digital et si vos demandes ne sont pas trop importantes. Peut-être qu'en vieillissant, toutes les banques finissent par se confronter aux mêmes difficultés.

#### D'autres idées de la tarification

On l'a vu, plus personne n'ose donc débarquer sur le marché bancaire avec une offre gratuite. Et en la matière, la Belgique a vu arriver deux offres bien différentes ces derniers mois.

Il y a d'abord celle d'Aion bank. À grands coups de spots publicitaires où résonnent : « des frais cachés : du gâchis. Des frais d'investissement : du gâchis. Des intérêts d'épargne proches de zéro : pur gâchis... », la banque n'a pas supprimé le concept même des frais bancaires mais propose plutôt une formule

« tout compris ». Enfin deux. Une première « light » à 1,90 euro par mois et une deuxième, celle « tout compris » pour laquelle il faut déboursier 19 euros par mois. Un peu cher à première vue. Mais Kim Van Esbroeck, responsable Belgique, se défend : « nous partons du principe que la plupart des client-e-s paient environ 300 euros par an en frais bancaires mis bout à bout. Avec nos 19 euros par mois, soit 228 euros par an, cela revient moins cher. »

Laissons à Aion que la formule la plus chère comprend les coûts liés à un compte épargne et ou des paiements en devises étrangères, mais aussi d'autres services dont on doute que beaucoup de client-e-s utilisent comme l'investissement en bourse ou un comparateur d'offres bancaires, de gaz ou d'électricité. Tout compris, donc, mais peut-être plus que ce qu'un-e client-e attend d'une banque.

### De nouvelles offres basées sur la transparence des coûts apparaissent désormais sur le marché.

Chez NewB, la banque coopérative sur le point de lancer ses premiers comptes pour le grand public, on mise aussi sur la transparence, mais d'une toute autre manière. La banque a fait le choix du prix conscient, c'est-à-dire que les coopérateur-ric-e-s paient leurs comptes en fonction de leurs moyens. Prix conseillé : 2 euros par mois. « L'idée du prix conscient n'est possible qu'à partir du moment où il y a de la transparence, précise Adrien Lienard, responsable produit chez NewB. Faire cet exercice n'est pas un travail facile. Les coûts liés au compte à vue sont en réalité assez faciles à estimer. La difficulté vient du fait que la majorité sont des coûts indirects de support comme l'informatique ou le marketing et il faut trouver une clé de répartition qui soit la plus juste pour chaque produit. »

Chez NewB, des ateliers ont été menés avec des coopérateur-ric-e-s pour tenter de déterminer une tarification juste.

Des ateliers ont donc été organisés avec les coopérateur-ric-e-s pour présenter les coûts réels et établir une tarification. Pour la période 2020-2024, 60 % proviennent de fait des activités de support, 12 % du coût salarial de l'activité de paiement et comptes, 10 % du moyen d'authentification à la banque en ligne et 11 % des paiements interbancaires.

Résultat, NewB estime que la tarification la plus juste est d'appliquer un coût à chaque produit ou service. « On a toujours dit qu'on ne ferait pas de pack parce qu'on ne souhaite pas subsidier une activité par une autre. Si un-e client-e désire un compte à vue, mais pas de carte, il est logique qu'il-elle ne paie pas pour ça », ajoute Adrien Lienard. Il faudra donc ajouter aux 2 euros conseillés le prix d'une carte bancaire, d'un retrait à un distributeur ou d'une transaction dans une autre devise. La différence ? La banque coopérative promet d'être au plus proche du prix réel.

Certaines nouvelles offres qui apparaissent sur le marché belge ont le mérite d'apporter un peu plus de transparence que les grilles de tarifs indéchiffrables mises à jour 2 fois par an par les institutions classiques. Mais le compte gratuit, lui, est définitivement une espèce en disparition. « En fait, il n'y a presque plus moyen d'avoir un compte gratuit si on demande quoi que ce soit. Pour qui existe-t-il des comptes gratuits ? Toujours pour les mêmes », regrette Danièle Bovy de Test-Achats.

Car oui, pour peu de ne pas être à l'aise avec le digital, d'avoir besoin de se rendre en agence pour une quelconque opération ou de demander un service qui sort un tout petit peu de l'ordinaire, les prix explosent. Il faut avoir très peu de besoins ou énormément d'argent pour être correctement servi. Si c'est gratuit, ce n'est donc pas que c'est vous le produit, c'est que c'est les autres qui paient. ■



© NewB

# LE SERVICE BANCAIRE DE BASE

Il ne s'agit pas du nom du pack le moins cher dans une banque commerciale. Non, le service bancaire de base est un service créé pour lutter contre l'exclusion financière.

Morgane Kubicki avec Anne Fily



© Aude Vanlathem - Belgaimage

Accéder à un compte bancaire constitue aujourd'hui un élément indispensable à une pleine intégration dans notre société. Se loger, percevoir un salaire ou des prestations sociales peut s'avérer très difficile sans compte bancaire. Ne pas détenir de compte courant signifie aussi ne pas pouvoir payer ses factures au moyen de virements et ne pas pouvoir conserver son argent en lieu sûr. Enfin, cela signifie également ne pas pouvoir bénéficier des autres produits pour lesquels un compte bancaire constitue le point d'entrée, comme le crédit à court terme (facilités de découverts, crédit à la consommation) et les produits d'épargne – des produits bancaires pourtant essentiels.

Le service bancaire de base (SBB) est donc un compte à vue qui permet d'exécuter les transactions suivantes : dépôts, retraits d'argent, virements, ordres permanents, domiciliations et exécution d'opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire. Si ces opérations se font électroniquement, leur nombre est illimité. Si elles se font manuellement, le service comprend 36 opérations manuelles.

En Belgique, l'accès à un service bancaire de base est garanti depuis 2003. La loi belge faisait en effet œuvre de pionnière à l'époque. En 2018, une nouvelle loi conforme au droit européen est entrée en vigueur et a modifié le contenu et les modalités de ce service. Toutes les banques qui proposent des comptes à vue sont tenues d'offrir un service bancaire de base à toutes les personnes non bancarisées résidant légalement en Belgique.

## Un service sous-utilisé

Cependant, ce service n'est pas gratuit. En 2021, une banque peut facturer maximum 16,34 euros pour ce service et ce coût évolue en fonction de l'indice des prix à la consommation.

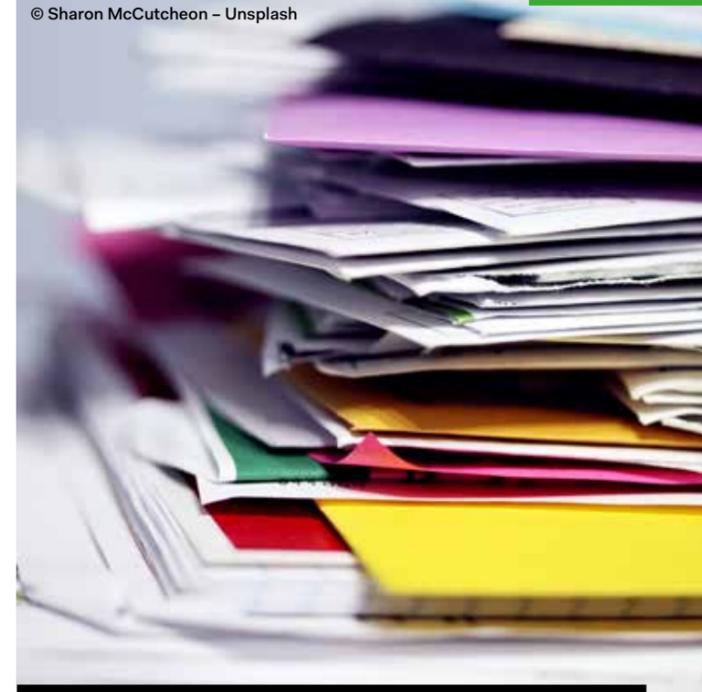
**Sans compte bancaire, se loger ou percevoir un salaire peut s'avérer difficile, voire impossible.**

En 2019, le nombre de SBB ouverts a fortement augmenté (+ 39 %) par rapport à l'année précédente. Dix banques offrant ce service ont ouvert un total de 9 224 comptes. Mais les chiffres sont trompeurs, car cette forte augmentation des ouvertures n'a en réalité que peu de rapport avec le niveau de bancarisation. « Elle est principalement due à Belfius qui n'accepte plus d'ouvrir de comptes courants ordinaires aux personnes munies d'une pièce d'identité provisoire, lesquelles n'ont donc dorénavant accès qu'au SBB », note le rapport sur l'inclusion financière 2020 de Financité.

En réalité, ce service est largement sous-utilisé et pourrait être sollicité par bon nombre de personnes éprouvant des difficultés avec la banque en ligne et payant le prix fort pour les opérations manuelles. Le site du SPF Economie le précise sur sa page consacrée au service bancaire de base : « pour certain-e-s client-e-s, le fait de devoir effectuer certaines opérations par voie électronique est un obstacle difficile ou infranchissable. »

Par ailleurs, même si comparaison n'est pas raison, on voit que d'autres pays européens font largement plus appel à ce service. Au Portugal par exemple, on compte 177 900 comptes pour 10,28 millions d'habitant-e-s, soit 11 fois plus qu'en Belgique. ■

© Sharon McCutcheon - Unsplash



## LE PRIX D'UN COMPTE D'ÉPARGNE

**Si on s'intéresse souvent aux frais liés aux comptes à vue, ceux liés à la tenue d'un compte épargne sont souvent ignorés.**

Morgane Kubicki

La bonne nouvelle, c'est que si la grande majorité des comptes d'épargne ne reporte que le minimum légal en termes d'intérêts, les banques ont au moins eu la décence de ne pas appliquer des frais annuels.

C'est le cas pour la quasi-totalité des comptes, qu'ils soient hébergés dans une petite banque qui joue la « concurrence » sur le marché de l'épargne ou chez une grande banque classique. À quelques exceptions près, on trouve donc difficilement des comptes qui demandent des frais d'ouverture, de gestion ou de clôture. Parmi les quatre grandes banques par exemple, seule BNP Paribas applique des frais de tenue de compte de 2,5 euros et uniquement si le compte a moins de 25 euros et aucun retrait ou versement n'a été effectué depuis 10 ans.

Mais bien entendu, cela ne veut pas dire que posséder un compte d'épargne soit entièrement gratuit. Car encore une fois, le diable est dans les détails, ou plutôt dans le courrier. Si votre relevé annuel de compte d'épargne mentionne des frais, c'est sûrement parce que votre banque vous envoie des relevés trimestriels. Et cela a un coût : environ 2 euros par courrier. ■

## PETITS FRAIS DEVIENDRONT GRANDS

**Mis bout à bout, beaucoup de services bancaires dont on ignore souvent l'existence peuvent faire grimper la facture.**

Morgane Kubicki

Le grand classique des frais cachés est celui des envois d'extraits bancaires au format papier par voie postale sur une base mensuelle. C'est le cas pour beaucoup qui n'ont pas fait la démarche de demander les extraits électroniques ou ceux-celles qui désirent toujours recevoir ces papiers mais n'ont plus la possibilité de les imprimer en agence. Les tarifs peuvent aller jusqu'à 5 euros par mois.

En ce qui concerne les virements papier non compris dans les forfaits ou bien en nombre limité, leur coût varie de 1 à 5 euros par opération. Les virements papier sont gratuits pour les client-e-s à partir de 65 ans chez KBC (mais pas chez CBC) et à partir de 70 ans chez Belfius.

En ce qui concerne les virements effectués en agence par un employé de la banque, le coût unitaire varie entre 1,50 et 9,68 euros selon les fiches d'information tarifaires.

Certaines banques vous comptent des frais pour un virement refusé faute de solde disponible. Les frais vont de 4,5 à 10 euros selon la banque.

Un voyage à l'étranger est ce qui fait souvent exploser les coûts. Les frais liés à un retrait d'espèce hors zone euro se chiffrent en pourcentage du montant demandé (1 à 2 %) avec souvent des frais fixes aux alentours de 5 euros. ■



© Pxhere