



SYNTHÈSE DU RAPPORT SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE 2019

Réseau **Financité**

Adèle Bero
Anne Fily

L'inclusion financière

INTRODUCTION

Ce rapport, rédigé sur une base annuelle, s'intéresse à différents aspects de l'inclusion financière, à savoir le compte courant auquel sont associés des moyens de paiement, l'épargne et le crédit. Il a pour objet de compiler les données disponibles récentes (statistiques, enquêtes, rapports annuels, études ponctuelles) afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique en présentant, chaque fois que cela est possible, l'évolution de la situation sous formes d'indicateurs.

Cette année, cette analyse s'accompagne de trois focus :

- le premier, sur la mise en oeuvre des obligations qui reposent sur les banques et les autorités publiques en matière de promotion du service bancaire de base, notamment depuis l'entrée en vigueur dans le droit belge des dispositions de la directive européenne relative au compte de paiement. En effet, mettre à la disposition des non-bancarisés un service bancaire de base ne constitue pas une mesure suffisante si l'existence de ce service n'est pas effectivement portée à leur connaissance ;
- le second, sur le crédit hypothécaire, notamment la question de l'augmentation importante du niveau d'endettement des Belges ;
- le troisième, sur les problèmes rencontrés par les personnes âgées du fait de la digitalisation des services bancaires et de la disparition des agences bancaires et des distributeurs de billets dans certaines communes ou certains quartiers des grandes villes.

Définition

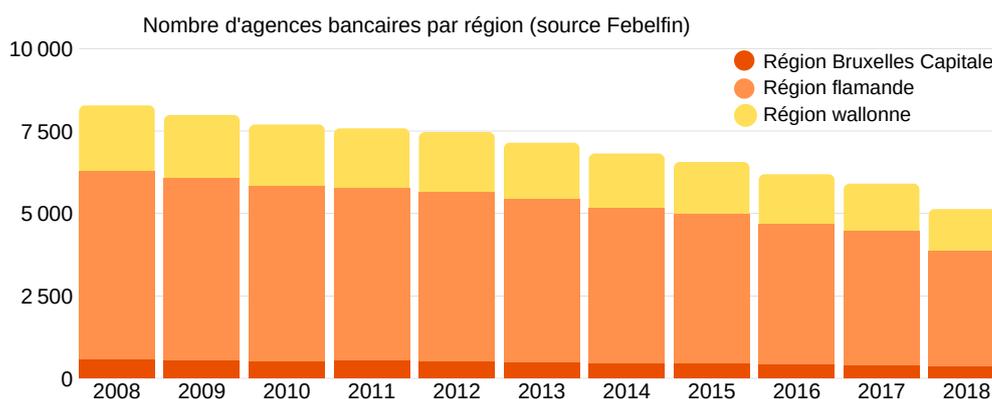
L'inclusion financière fait référence à un processus par lequel une personne peut accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par des prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient.

Méthodologie

Afin de faire le point sur l'état de l'inclusion financière en Belgique, nous avons collecté des données quantitatives portant sur le compte courant auquel sont associés des moyens de paiement, les instruments de crédit aux particuliers et les instruments d'épargne. La principale difficulté à laquelle nous avons été confrontés est l'absence de données relatives à la mesure qualitative de l'inclusion financière par type de produits ou de services financiers. Ainsi, lorsqu'on dispose de données relatives à l'usage d'un service, on peut très bien mesurer son niveau d'usage en termes quantitatifs, mais on ne peut pas toujours pour autant en déduire des informations qualitatives sur le caractère approprié ou non de ce service aux besoins de ses usagers. Mais ces aspects qualitatifs, tels que les usages problématiques, peuvent parfois être identifiés et étudiés grâce à d'autres sources comme les témoignages de praticiens ou des usagers eux-mêmes, les plaintes déposées auprès de l'ombudsman financier, les rapports publiés par divers organismes, les données publiées sur les sites web des acteurs financiers, la collecte de données sur site (dans les agences bancaires par exemple) et les articles publiés dans la presse.

1/ ACCÈS ET USAGE D'UN COMPTE BANCAIRE

Le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse de manière accélérée sur tout le territoire, parallèlement au développement de la digitalisation bancaire (internet et mobile). Ces développements laissent de côté une partie de la population qui avait l'habitude de faire toutes ses opérations bancaires en agence (cf. ci-après point sur l'accessibilité bancaire des personnes âgées à l'ère de la digitalisation).



On constate, et ce de manière constante depuis plusieurs années, un taux de couverture bancaire qui diffère entre les trois régions : 1.288 agences en Wallonie, 3.498 en Flandre et 340 en Région de Bruxelles-Capitale. Les agences wallonnes ont un tiers de clients par agence de plus qu'en Flandre et les agences bruxelloises ont le double de clients par rapport à la Flandre. Au niveau de la densité géographique (nombre d'agences pour 100 km²), on constate également de grandes disparités entre les trois régions ainsi qu'entre les communes. Les moins riches seraient davantage lésées que celles où vit une population disposant de plus hauts revenus.

Le nombre de distributeurs de billets diminue également depuis plusieurs années. Des communes se retrouvent totalement dépourvues de distributeurs. L'obligation d'implantation de distributeurs par Bpost dans le cadre de son contrat de gestion avec l'Etat ne constitue pas la solution parfaite pour pallier ce manque. La création d'un fonds de compensation devrait être envisagée afin que les frais soient supportés par les banques. Le retour des distributeurs dans les supermarchés doit aussi être considéré.

Le nombre d'ouvertures de services bancaires de base a augmenté de 9,92 % en un an. Les banques ne remplissent pas leurs obligations légales de promotion du service bancaire de base : aucune information sur support écrit n'est fournie en agence et l'information fournie sur les sites web est insuffisante. Les autorités ne remplissent pas non plus suffisamment leurs obligations d'information sur le service bancaire de base telles que définies par la directive européenne relative au compte de paiement.

Le nombre total de comptes sociaux conclus par Belfius en partenariat avec les CPAS et d'autres organisations telles que Fedasil est en constante diminution depuis 2014 (-14,27%). Le nombre de comptes d'aide sociale permettant l'inclusion financière des personnes bénéficiaires du CPAS a diminué de 5,22 % en un an. A l'opposé, le nombre de Belfius Easy Cards a augmenté de 82,17 % en un an. Ces cartes sont utilisées majoritairement par Fedasil.

Le nombre d'exclus bancaires en Belgique reste difficile à quantifier. Il apparaît cependant que des groupes vulnérables, comme les réfugiés, se voient souvent refuser l'accès à un service bancaire de base alors qu'ils ont les documents nécessaires à l'ouverture d'un tel compte.

Recommandations

1. Tout un chacun doit pouvoir accéder à une agence bancaire qu'il vive dans une commune pauvre ou riche, rurale ou urbaine.

Cela passe notamment par diverses solutions :

- une agence de proximité avec un critère prenant en compte la distance à parcourir et le nombre d'habitants ;
- des agences partagées ;
- des agences mobiles.

2. Tout un chacun doit avoir accès à un distributeur de billets. Diverses solutions sont à ajouter à la présence de distributeurs dans toutes les agences bancaires :

- mettre en place un mécanisme de compensation de sorte que les banques prennent en charge le coût d'installation de distributeurs par Bpost dans le cadre de ses obligations de service économique universel ;
- envisager le retour des distributeurs de billets dans les supermarchés ;
- installer des distributeurs dans des espaces partagés mis à disposition par les communes et pris en charge par les banques.

3. Le service bancaire de base doit retrouver toute sa place. Pour cela :

- Revoir les opérations qui font partie du service bancaire de base pour l'adapter à l'évolution générale de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences) et aux nouvelles situations d'exclusion bancaire qu'elle génère ;
- les autorités doivent mettre en demeure les banques d'informer le public sur le service bancaire de base dans les agences sur support écrit, et sanctionner si cela n'est pas fait ;
- les autorités doivent faire connaître le service bancaire de base auprès des publics cibles de manière à ce qu'ils soient pleinement informés de leurs droits ;
- les banques doivent toutes appliquer les mêmes règles en matière de documents nécessaires à l'ouverture d'un compte, c'est-à-dire celles rédigées en concertation entre le secteur bancaire et les autorités, et ne pas exclure certaines parties de la population ;
- le système d'introduction de plainte auprès de l'ombudsman financier doit être simplifié afin que celui-ci soit adapté au public auquel il est destiné, notamment les personnes précarisées éligibles au service bancaire de base.

4. Mettre fin aux pratiques discriminatoires utilisées dans le secteur bancaire pour exclure certaines catégories de la population. Pour cela, les autorités doivent s'assurer que les règles en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ne sont pas utilisées abusivement pour exclure des clients potentiels.

5. Mettre en place au niveau national un observatoire de l'exclusion financière afin de disposer de données précises, et ainsi mieux définir les politiques d'inclusion.

2/ ACCESSIBILITÉ BANCAIRE DES PERSONNES AGÉES

La part de la population âgée dans l'ensemble de la population augmente. Alors que le vieillissement conduit à une diminution des capacités cognitives et physiques, les personnes âgées sont « invitées » à passer à la banque digitale, ce qui n'est pas sans leur poser de nombreux problèmes comme le montrent les nombreux témoignages que nous avons recueillis.

Alors que les personnes âgées sont concernées par la fracture numérique, le passage forcé à la banque digitale, notamment chez ING et BNP Paribas Fortis, rend la gestion des comptes courants très compliquée, en raison :

- de la suppression des terminaux d'impression des relevés bancaires,
- de la suppression ou de la modification des terminaux permettant d'effectuer des virements dans les espaces de self-banking,
- d'un accès limité aux agences et au contact avec le personnel bancaire, de la diminution des distributeurs de billets, de l'augmentation des frais.

Ces difficultés font perdre leur autonomie financière à nombre de personnes âgées qui ont dès lors souvent besoin de recourir à l'aide de proches. Les personnes que nous avons interviewées ont manifesté de la colère et un sentiment d'injustice face à ce qu'elles estiment être un manque de considération. Le secteur bancaire semble peu concerné par ces difficultés.

L. 84 ans, Ixelles (ING et BNP Paribas Fortis) : « Avant, j'imprimais tous les relevés à l'agence. Depuis que les machines ont été supprimées, je les reçois par la poste une fois par mois moyennant paiement supplémentaire. Ce n'est pas suffisant. »

C. 81 ans, Evere (BNP Paribas Fortis) : « L'agence la plus proche a disparu et celle qui est à 1,5 km supprime le self-banking. J'ai un PC et une tablette, mais je ne m'en servais pas pour des opérations bancaires. Je vais essayer de passer au PC banking car je n'ai plus le choix. Je voudrais pouvoir imprimer les extraits à partir de mon PC car je veux garder une trace papier si le PC a un problème. J'ai rendez-vous avec un employé pour activer mon digipass. Il a fallu prendre le rendez-vous par ordinateur ! »

L. 84 ans, Ixelles, cliente chez ING et BNP Paribas Fortis : « J'ai 2 agences à 15 mn à pied. Il y avait 2 autres agences à 5mn de chez moi, mais elles ont fermé en 2018. J'ai des problèmes de vue, je demande donc de l'aide à l'accueil quand je retire de l'argent. L'agence est encore ouverte à Université, mais je sais que ce n'est plus le cas partout. Avant la disparition des automates, j'imprimais mes relevés à l'agence et je faisais aussi des virements sur les automates. Les machines ont été supprimées. Chez ING, j'ai été invitée depuis hier à ne plus venir au guichet déposer mes virements papier et à les mettre dans la boîte aux lettres à l'extérieur. Aller à la banque me stresse à chaque fois : qu'est-ce qu'on va encore me dire ? Je ne me sens plus accueillie. Le client qui va à l'agence n'est plus le roi, mais est devenu un parasite. »

Recommandations

Il est clair que de nombreuses personnes âgées ne pourront pas passer à la banque digitale. Le plus souvent, elles ne s'en plaignent pas au-delà d'un cercle restreint et subissent sans faire de vagues. Mais ce n'est pas parce que les personnes âgées ne se mobilisent pas comme le font d'autres acteurs de la société que l'on peut continuer à ignorer leurs difficultés et faire comme si de rien n'était.

L'ensemble des difficultés créées par le vieillissement aurait dû conduire à une vigilance particulière du secteur bancaire vis-à-vis de cette clientèle et à une réflexion autour d'actions à mener pour y remédier. Or nous n'avons rien constaté de tel, notamment de la part de deux grandes banques présentes dans le pays qui ont supprimé du jour au lendemain des services auxquels les clients âgés étaient attachés. En forçant les clients à passer au tout digital sans se soucier de l'impact d'une telle évolution, on a porté atteinte à leur autonomie dans la gestion de leurs finances, et par conséquent à leur dignité. Il serait bon de se rappeler que nous sommes tous appelés à vieillir, banquiers compris, et pas forcément en bonne santé. Sommes-nous prêts à accepter d'être aussi mal traités ?

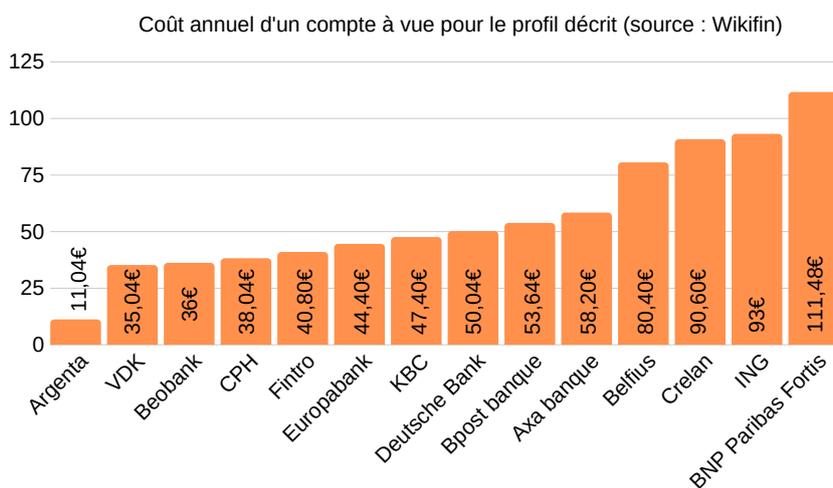
Le propos de notre travail était d'identifier les difficultés vécues par les personnes âgées confrontées à la digitalisation des services bancaires. A l'écoute des différents témoignages et à la lecture des différents rapports et autres données, des pistes de solution émergent. Mais il nous semble anticipé à ce stade d'effectuer des recommandations précises.

Il est cependant urgent de se mettre au travail. Pour réellement répondre aux besoins des personnes âgées, il faut absolument co-construire avec toutes les parties concernées, et au premier chef les personnes âgées et leurs représentants, des dispositifs adaptés et testés. Nous en appelons donc à une implication des autorités publiques et des banques sans tarder.

Profil pour une personne âgée effectuant chaque mois :



- 4 retraits d'argent liquide au distributeur de billets
- 2 paiements par domiciliation
- 4 virements manuels
- 1 relevé bancaire par voie postale



Le Service bancaire de base, tel que défini par la réglementation, permet en effet de répondre à l'essentiel de leurs besoins, dont notamment celui de pouvoir effectuer des virements et recevoir des extraits de compte. Avec le SBB, les clients peuvent en effet effectuer 36 opérations manuelles par an.

Le coût annuel du SBB ne peut pas dépasser 16,20€/an depuis le 1er janvier 2019. Rien ne justifie que les personnes âgées paient au prix fort les opérations sur leurs comptes à vue comme repris dans les graphiques supra.

3/ LES INSTRUMENTS DE CRÉDITS

En 2018, la Belgique comptait 6,272 millions d'emprunteurs. Cela représentait 68,71 % de la population majeure. Le nombre d'emprunteurs est en constante augmentation (+30,45 % par rapport à 2008).

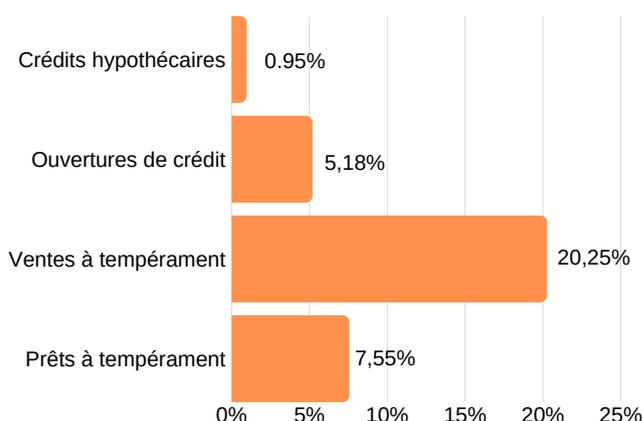
En 2018, le montant moyen emprunté était de 57.507 €, soit une augmentation de 25,12 % en cinq ans. Entre 2013 et 2017, l'évolution du montant moyen emprunté a été 2,5 fois supérieure à l'évolution du revenu. Le nombre total de contrats conclus a quant à lui diminué de 2,87 % sur les cinq dernières années et le nombre moyen de contrats par emprunteur est de 1,78.

En matière de parts de marché, les ouvertures de crédits (51,5 %) et les ventes à tempérament (1,7%) sont en baisse, alors que les crédits hypothécaires (28,2 %) et les prêts à tempérament (18,6%) sont en augmentation.

Les crédits hypothécaires sont les crédits dont le montant moyen est le plus élevé (98.378 €). La dette hypothécaire des ménages est importante et en augmentation, ce qui constitue une source d'inquiétude pour l'avenir. 43,1 % des Belges ont un emprunt en cours. La durée moyenne d'un crédit hypothécaire est de 20 ans. La Belgique se situe au-dessus de la moyenne européenne.

Le nombre de contrats de crédit défaillants est en légère diminution depuis 2016 (- 4,27 %). Le montant moyen des arriérés par emprunteur est aussi en diminution depuis 2014 (- 9,89 %). Le pourcentage d'emprunteurs défaillants était de 5,66 % en 2018 pour l'ensemble de la Belgique. Le pourcentage d'emprunteurs défaillants varie selon les provinces avec des écarts importants : 9,6 % en Région Bruxelloise, 8,6 % dans le Hainaut et 3,2 % dans le Brabant Flamand.

Taux de défaillance par type de crédit (source : BNB)



La majorité des défaillances porte sur les crédits à la consommation. Les établissements de crédit connaissent plus de défaillances pour les prêts et ventes à tempérament, tandis que les autres types de prêteurs connaissent des défaillances pour les crédits hypothécaires et les ouvertures de crédit. Le recours au règlement collectif de dettes est en recul pour la troisième année consécutive. 31 % des personnes ayant recours au règlement collectif de dettes n'ont pas de problème de remboursement de leur(s) crédit(s) ou n'ont pas de crédit en cours.

Recommandations

1. Les institutions financières devraient mettre en place des mécanismes encourageant l'épargne préalable au crédit, notamment hypothécaire, afin que les emprunteurs disposent d'un apport suffisant.
2. La Région Bruxelles-Capitale devrait développer une assurance perte de revenus qui peut être octroyée aux emprunteurs hypothécaires, comme celle qui existe déjà dans les deux autres régions du pays.
3. Afin de mieux prévenir le surendettement, les données fournies par la Centrale des crédits devraient être plus précises notamment :
 - distinguer les ouvertures de crédit actives de celles qui ne le sont pas afin de pouvoir calculer le véritable taux de défaut de ce type de crédit ;
 - fournir des statistiques par institution du nombre de crédits octroyés par type de crédit et du nombre de crédits en défaut par type de crédit

4/ LES INSTRUMENTS D'ÉPARGNE

Depuis 10 ans l'épargne totale est en hausse continue (+53,17 %). Cependant, de nombreux Belges ont des difficultés à épargner.

Alors que la détresse financière a tendance à diminuer en Europe, elle est particulièrement élevée en Belgique où elle touche 34% de la population.

Recommandations

1. Développer et faire connaître les différents mécanismes permettant aux ménages dont les revenus sont modestes de se constituer une petite épargne de précaution.
2. Analyser les raisons qui font que le niveau de détresse financière en Belgique s'accroît de manière plus importante que dans le reste de l'Europe.