



LE SERVICE BANCAIRE UNIVERSEL, C'EST QUOI?

Le compte pour client peu digital

La plupart des banques proposent désormais un compte ciblant les clients effectuant encore régulièrement des opérations manuelles. Quels services sont inclus dans ces "services bancaires universels" ? Et à quel prix ? Nous avons comparé les offres.

Danièle Bovy, Michel Declercq et Koen Van Neck

Vous ne possédez pas le matériel nécessaire pour gérer votre compte en banque de manière numérique ou ne savez pas comment vous y prendre ? Vous regrettez le coût prohibitif de certaines opérations manuelles ? En d'autres mots, vous vous sentez délaissé et démuné face à une digitalisation des services bancaires qui avance à vitesse grand V, même si vous admettez que cette évolution offre une série d'avantages (gain de temps, fonctions nouvelles, etc.). Dites-vous bien que n'êtes pas le seul. Des centaines



**60€ PAR AN POUR
UN SERVICE BANCAIRE
UNIVERSEL, C'EST TROP**

de milliers de Belges partagent votre sentiment et/ou votre situation.

Pour ceux-là, nous réclamions depuis des années un service bancaire universel (SBU). L'idée était que chaque banque ait dans son offre un compte à vue qui, pour un prix raisonnable, permette une utilisation sereine et autonome aux consommateurs qui ont un profil peu ou pas du tout digital.

Appels répétés mais appels finalement entendus puisqu'en juin dernier le gouvernement fédéral et Febelfin (la fédération du secteur financier) se

Mention "bien"... mais peut mieux faire

Ce que prévoit la Charte



Un compte avec une carte de débit pour un maximum de 60€ par an (5€/mois).

24 retraits aux distributeurs automatiques de la banque (ou ceux de Batopin pour les quatre grandes banques qui participent à ce réseau de distributeurs "neutres").

Au moins 60 opérations manuelles (retraits au guichet et virements papier). Au-delà de ce nombre, la banque peut compter au maximum 1€ par opération.

Si la banque met à disposition des imprimantes, l'impression des extraits de compte. Par contre, leur envoi mensuel n'est pas inclus dans le forfait. Les banques ont le choix entre 3 tarifs: 5€ par an, 2,5€ par mois ou 1€ par enveloppe. Et des frais de port peuvent s'y ajouter.

D'ici juin 2024, le coût de ce compte pourra augmenter de maximum 6€ par an avec un plafond de 60€.

Ce que nous regrettons



60€ par an pour ce compte courant, c'est trop vu les tarifs actuels du marché et la clientèle concernée.

24 retraits d'argent par an dans les seuls ATM de la banque, c'est trop peu, surtout au vu de la raréfaction des distributeurs et des agences. Ces 24 retraits devraient pouvoir être effectués dans n'importe quel distributeur.

L'impression des extraits de compte modifie radicalement le plafond fixé. Puisque les agences et les imprimantes se font de plus en plus rares, le client désireux d'avoir des extraits papier payera dans bien des cas nettement plus que 60€.

L'accord n'engage les banques que pour la période du 1^{er} janvier 2022 au 30 juin 2024. On espère évidemment qu'elles ne recommenceront pas à discriminer leurs clients peu numériques dès juillet 2024!

► sont accordés sur l'introduction d'une telle offre. Concrètement, la plupart des banques ont signé la "Charte concernant le Service Bancaire Universel", qui est entrée en vigueur ce 1^{er} janvier 2022.

Un plus... et des manques

C'est évidemment une avancée que nous saluons. Même si le contenu de ce service nous laisse sur notre faim. Notre comparatif en vis-à-vis l'illustre bien; entre l'offre minimum que le compte doit offrir selon la Charte et ce que nous estimons nécessaire pour satisfaire une clientèle non 100 % digitale, il y a de la marge. Nos critiques portent, entre autres, sur les limites visant les retraits aux distributeurs (ATM) et sur le montant réclamé pour ce type de compte (jusqu'à 60€ par an).

Quels sont les services compris dans le forfait SBU ? Le tableau de droite vous permet, pour chaque enseigne, de mesurer sa "générosité" en matière de tarifs et de quantités d'opérations.

Constatons d'abord que toutes les banques n'ont pas signé la charte. Guère étonnant pour des institutions qui, comme Aion, Keytrade ou Hello bank! fonctionnent exclusivement ou presque de manière électronique. Europabank de son côté nous a dit estimer que son offre était satisfaisante pour le profil de client visé par le SBU. Mais beaucoup plus étonnante fut la réponse de Fintro: "Nous n'avons pas signé car nous sommes une sous-marque de BNP Paribas Fortis qui a signé". Voilà qui avancera beaucoup les clients de Fintro !

Un coût trop élevé

Les tarifs ensuite. On l'a déjà dit, jusqu'à 60€ par an pour un service bancaire universel, cela nous paraît trop cher.

Pour preuve, le tarif est moindre dans plusieurs banques. Et chez KBC/CBC, Beobank ou AXA (en cours de reprise par Crelan), le SBU cohabite avec une autre formule que nous jugeons plus intéressante.

A prendre en considération

Si le service bancaire universel vous tente, soyez aussi attentif à ces points.

D'abord, si toutes les enseignes acceptent deux titulaires par compte, il faut parfois payer un supplément pour disposer d'une seconde carte de débit. Et si vous envisagez

L'offre des banques (janvier 2022)

Banque - formule	Compris dans le coût du service bancaire universel (SBU)					Coût par an (en €)	Hors coût du SBU
	Carte(s) de débit	Virements papier SEPA	Retraits au guichet	Retraits aux distributeurs de la banque	Retraits à d'autres distributeurs (en zone euro)		
Argenta Formule Silver*	1 par titulaire	illimité		illimité	illimité	40,2	en agence : gratuit envoi : frais de port
AXA Service bancaire universel	1 maximum possible	illimité		illimité	illimité	60	5€/an + frais de port
AXA confort2bank**	2	illimité		illimité	illimité	54	5€/an + frais de port
banque CPH Service bancaire universel	1 (2 ^e : 14 €)	60 (puis 1€)		non disponibles	24 (puis 1€)	60	en agence : gratuit envoi : 12 gratuits puis 0,05 € + frais de port
Belfius Le compte Universel	2	60 (puis 1€)	illimité	illimité (1)	0,50 €	60	en agence : gratuit envoi : 2 €/enveloppe
Beobank Compte de service bancaire universel	1 (2 ^e : 18 €)	illimité		illimité	illimité	54	1,5 €/extrait
Beobank Compte Plus**	2	illimité		illimité	illimité	48 (à partir du 1/3/22)	en agence : gratuit
BNP Paribas Fortis Compte de service bancaire universel	2	illimité		illimité (1)	illimité	60	1 €/enveloppe + frais de port
bpost banque Service Bancaire Universel	1 (2 ^e : 15 €)	60 (puis 1€)		illimité	0,50 €	51	en agence : gratuit envoi : 1,80 €/enveloppe
CBC Service bancaire universel	1 (2 ^e : 12 €)	60 (puis 1€)		24 (1) (puis 0,5 €)	0,50 €	39	2,5 €/mois
CBC Compte Plus**	2	illimité		illimité (1)	illimité	39	2,5 €/mois
Crelan Economy Plus Pack*	2	60 (2) (puis 1€)	illimité	illimité	illimité	54	1 €/mois gratuit si pas de e- ni m-banking
ING Compte Vert*	2	60 (puis 1€)		illimité (1)	illimité	54	5 €/an + frais de port
KBC Service bancaire universel	1 (2 ^e : 9 €)	60 (puis 1€)		24 (1) (puis 0,5 €)	0,50 €	39	2,5 €/mois
KBC Compte Plus**	2	illimité		illimité (1)	illimité	39	2,5 €/mois
vdk bank GiroPlus Rekening	1 (2 ^e : 15 €)	120 (puis 0,35 €)		illimité	illimité	36	en agence : gratuit envoi : frais de port

* Formule existante proposée par la banque comme équivalent au SBU.

** Bien que la banque propose un SBU, cette formule nous semble être plus intéressante.

(1) Distributeurs de la banque + réseau Batopin (2) Nombre illimité de virements papier gratuits vers des bénéficiaires Crelan.

plus de deux titulaires (ou un mandataire), renseignez-vous auprès de la banque car les réponses sont très variables.

Par ailleurs, si vous souhaitez d'autres services, vérifiez bien s'ils sont disponibles et à quel prix. Un exemple : la carte de crédit est comprise dans le forfait chez Argenta mais coûte 27 € chez ING.

Une agence près de chez soi

Enfin, si vous effectuez régulièrement des opérations manuelles, tenez compte du réseau d'agences de l'enseigne. Certains réseaux sont (encore) très étendus, d'autres sont limités, voire inexistant dans

certaines régions du pays. Choisir le service bancaire universel d'une banque qui ne dispose pas d'une succursale près de chez soi n'est peut-être pas la meilleure option.

Prise de conscience des banques

Ceci dit, l'existence même de la "Charte concernant le Service Bancaire Universel" montre que le secteur bancaire admet enfin que la digitalisation galopante qu'il présente d'ordinaire comme un progrès absolu complique la manière de gérer leurs finances pour de nombreuses personnes.

Preuve supplémentaire, les banques

qui disposent d'un réseau d'agences ont récemment signé une "Charte pour l'inclusion numérique". Le texte liste une série d'actions à destination de leurs clients non numériques. Entre autres des sessions d'information sur la banque numérique et la cybersécurité, un accompagnement individuel pour les questions concernant l'installation ou le travail à l'aide des outils numériques de la banque, ou encore la mise à disposition d'appareils dans des lieux publics. N'hésitez pas à en parler avec les employés de votre banque pour voir plus concrètement ce qu'elle propose. ■

