FICHE INFO

BANQUES

1. OBJECTIF DE LA FICHE 2

2. CONTEXTE GÉNÉRAL 2

3. QUESTION & RÉPONSE 2

fedasil
AGENCE FEDERALE POUR L'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

1. OBJECTIF DE LA FICHE

Les demandeurs de protection internationale (DPI) n'ont pas toujours un accès facile aux services bancaires. Cette fiche info fournit aux centres d'accueil des directives afin de les aider au mieux dans ce domaine.

2. CONTEXTE GÉNÉRAL

Choix de la banque pour un demandeur de protection internationale :

Les résidents des structures d'accueil peuvent décider eux-mêmes d'ouvrir ou non un compte bancaire. Ce faisant, ils peuvent choisir leur propre agence bancaire et ne sont donc pas obligés d'utiliser la même banque que la structure d'accueil pour certains services (par exemple, la easy-card Belfius pour les paiements d'argent de poche).

3. QUESTION & RÉPONSE

01 | A QUEL MOMENT INFORMER LE RÉSIDENT À PROPOS DU SERVICE BANCAIRE DE BASE ?

Le membre du personnel informe le résident à sa demande. En outre, le résident peut être informé de la possibilité d'ouvrir un compte bancaire aux moments suivants :

- attribution d'une carte bancaire liée aux services du centre
- moments clés liés à l'accès au marché du travail
- informations relatives au travail rémunéré (par exemple cumul)

Les informations sur le service bancaire de base sont disponibles sur Fedasilinfo: https://fedasilinfo.be/fr/ouvrir-un-compte-en-banque

02 | QU'EST-CE QU'UN SERVICE BANCAIRE DE BASE ?

Afin que chacun puisse disposer d' un compte courant minimum, le service bancaire de base stipule que tout consommateur résidant légalement dans un État membre a droit au service bancaire de base.

Le compte du service bancaire de base est un compte de paiement limité proposé à un taux fixe déterminé par la loi. Le service bancaire de base n'est donc pas nécessairement gratuit. À partir du 1er janvier 2024, la banque peut facturer un montant maximum de 19,24 euros par an. Ce montant sera indexé annuellement.

03 | QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE BANCAIRE DE BASE ?

Le service bancaire doit être proposé à toute personne qui en fait la demande et qui répond aux critères suivants :

- le compte à vue n'est utilisé qu'à des fins privées
- la personne concernée répond à la définition de ‘consommateur résidant légalement dans un État membre [1]
- la personne concernée ne dispose pas d'un compte à vue ou d'un service bancaire de base auprès d'une autre banque belge
- la personne n'a pas plus de 6 000 euros de dettes ou d'argent sur un compte auprès d'une autre banque

[1] Consommateur résidant légalement dans un Etat membre : toute personne physique qui a le droit de résider dans un Etat membre en vertu du droit européen ou national, y compris les consommateurs sans domicile fixe, les consommateurs qui n'ont pas de titre de séjour mais qui ne peuvent pas être expulsés pour des raisons de droit ou de fait, et les personnes qui demandent l'asile en vertu de la Convention de Genève relative au statut des réfugiés du 28 juillet 1951, de son Protocole du 31 janvier 1967 et d'autres conventions internationales pertinentes (Art. I.9. 33/9° Code de Droit Economique).

04 | AVEC QUELS DOCUMENTS UN DPI PEUT-IL PROUVER SON IDENTITÉ ?

Pour faciliter le traitement d'une demande, le DPI utilise l'un des documents suivants pour prouver son identité :

- l'attestation d'immatriculation délivrée par la commune et valant autorisation de séjour provisoire (annexe 4, dite "carte orange")
- l'enregistrement de la demande de protection internationale auprès de l’Office des étrangers(annexe 26 ou 26 quinquies en cas de demande multiple).
- une attestation de la demande de protection internationale au contrôle frontalier (annexe 25 ou 25 quinquies en cas de demande multiple)
- une attestation de séjour provisoire (annexe 15 dans l'attente d'un document de séjour)
- un document spécial de séjour (annexe 35 en cas de recours devant le Conseil du contentieux des étrangers).

Pour plus d'informations ou si aucune des options ci-dessus ne s'applique, voir la FAQ ci-jointe.

05 | QUELLES INFORMATIONS LA BANQUE PEUT-ELLE DEMANDER?

Pour le service bancaire de base, la banque peut utiliser un formulaire afin de vérifier si la personne a droit à ce service. Par exemple, la banque peut demander si la personne possède déjà un compte courant ou un compte d'épargne auprès d'une autre banque.

Les conditions applicables aux services bancaires de base ne sont en aucun cas discriminatoires, de sorte que personne ne peut faire l'objet d'une discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence, l'âge, etc.

La banque ne peut pas demander :

- de prouver que la personne est dans le besoin
- qu'une personne se porte garante de la personne concernée
- de souscrire à d'autres produits (tels qu'une assurance, un compte d'épargne ou un prêt, abonnement téléphonique)

06 | QUE COMPREND LE SERVICE BANCAIRE DE BASE ?

Le service bancaire de base vous permet d'ouvrir un compte courant et de recevoir une carte de débit. Celle-ci permet d'effectuer les opérations suivantes:

- dépôts
- retraits d'espèces
- virements
- ordres permanents
- domiciliations

Ces opérations peuvent être effectuées tant qu'il y a suffisamment d'argent sur le compte. Il ne peut donc pas y avoir de solde négatif. Si ces opérations sont effectuées par voie électronique, leur nombre est illimité. Si elles sont effectuées manuellement (par exemple, un retrait d'argent au guichet), le client a droit à 36 opérations manuelles gratuites par an.

Le taux maximum couvre en outre :

- les frais d'ouverture, de gestion et de clôture du compte
- les frais d'extraits de compte, qui peuvent être obtenus sans limitation
- un compte à vue en euros

07 | QUELLES SONT LES ACTIONS POSSIBLES EN CAS DE PROBLÈMES AVEC UNE BANQUE

A. PROBLÈMES

L'accès aux services bancaires pour les résidents du réseau des structures d'accueil est problématique depuis plusieurs années. Quelques exemples de problèmes signalés:

- Les résidents doivent attendre longtemps pour obtenir un rendez-vous à la banque
- Les rendez-vous doivent parfois être pris en ligne, mais cela nécessite une carte d'identité électronique
- L'ouverture d'un compte bancaire est parfois refusée sur la base des documents d'identité des résidents
- Les comptes sont bloqués après une décision négative, ce qui rend l'argent restant sur le compte inaccessible.
- Il est demandé aux résidents de fournir un interprète assermenté lors d'un rendez-vous à la banque et/ou de faire traduire au préalable tous les documents par un interprète assermenté.
- Les banques n'acceptent pas les numéros de registre national commençant par 0000, car il n'y aurait pas de correspondance avec la date de naissance.
- Les résidents doivent présenter une preuve d'emploi.

Ces problèmes ont été signalés aux sièges des banques. Ceux-ci renvoient souvent vers les agences locales, qui sont elles-mêmes moins au courant des règles. Febelfin a également été contactée, mais comme les clients sont renvoyés sans refus écrit, ils ne peuvent pas retracer les problèmes.

B. MESURES À PRENDRE

En cas de problèmes susmentionnés ou d'autres problèmes liés à l'accès au service bancaire de base, les mesures suivantes peuvent être prises par la structure d'accueil :

- Encourager le résident à faire la demande par écrit en utilisant le modèle ci-joint. La banque est alors tenue par la loi de justifier tout refus par écrit, ce qui permettra de mieux cerner le problème, permettant une meilleure identification du problème. Du point de vue du suivi, il est demandé de transmettre les refus écrits à work@fedasil.be. De cette manière, l'inclusion financière des DPI peut être suivie et certaines raisons de refus peuvent être soulevées à un niveau plus élevé. Veuillez noter qu'il n'y aura pas de suivi individuel par dossier. Pour un soutien individuel, les étapes ci-dessous peuvent être suivies.

- Dans un souci de coopération efficace, il est conseillé au centre de prendre rendez-vous dans les agences de la région. Cela peut se faire en réponse à un certain nombre de plaintes, mais aussi de manière proactive. Par exemple, un créneau horaire fixe peut être mis en place, des rendez-vous peuvent être fixés à l'avance ou les résidents peuvent assister à une brève session d'information sur les services bancaires par et dans le centre.

- Si l'on constate qu'une banque ne cesse d'imposer des restrictions, il est possible de déposer une plainte. Il est préférable de s'adresser d'abord à la banque elle-même. Chaque banque dispose d'un service de réclamation.

- Si aucune solution n'est trouvée dans un délai raisonnable, il convient de déposer une plainte auprès de l' Ombudsfin. Sur la page web, choisissez le rôle "avocat/assureur de frais juridiques pour le compte d'un particulier".

- S'il existe une discrimination dans l'accès aux services bancaires fondée sur un critère protégé, il convient également de le signaler auprès d' Unia. Remarque : pour prouver une discrimination, il convient de recueillir le plus grand nombre possible de preuves concrètes.

HANDIGE BIJLAGES

- **FAQ Febelfin**
- **Template demande de services bancaires Myria**