Demande de service bancaire de base

Données personnelles du·de la citoyen·ne
Nom :
Date et lieu de naissance :
Nationalité :

Documents du·de la citoyen·ne

- Carte d'identité ou passeport
- Titre de séjour électronique
- Attestation d'immatriculation (carte orange)
- Annexe 26 ou 26 quinquies
- Annexe 25 ou 25 quinquies
- Annexe 15
- Annexe 35
- Annexe 49
- Autres annexes repris dans l'Arrêté royal du 8 octobre 1981 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

Motif du refus (à compléter par l'employé·e de la banque) :

En cas de refus

Envoyez ce document au service client de la banque. En fonction de la banque, vous devez contacter le service client via une adresse mail ou un formulaire de contact disponible sur le site web. Vous pouvez également joindre d'autres informations pertinentes à votre réclamation.

Si vous ne recevez pas une réponse satisfaisante de la part du service client endéans les 30 jours, contactez l'Ombudsfin :

- Via leur formulaire de plainte *https://www.ombudsfin.be/fr/introduire-une-plainte*
- Par téléphone : 02 545 77 70 – L'Ombudsfin est joignable par téléphone le matin, du lundi au jeudi.

Dans le cadre d'un litige portant sur le service bancaire de base, la décision de l'Ombudsfin est contraignante pour la banque.

Annexe : conditions d'accès au service bancaire de base

Afin de permettre à tous·tes les citoyen·ne·s d'accéder à un service financier minimal, le service bancaire de base a été introduit au niveau européen.

En Belgique, le service bancaire de base figure dans le *Code de droit économique*. Selon l'article I.9. 33/9° CDE, les personnes ayant droit à un service bancaire de base sont :

1. Les consommateur·trice·s qui ont le droit de résider dans un Etat membre de l'Union Européenne en vertu du droit européen ou national, y compris les consommateur·trice·s sans adresse fixe ;
2. Les personnes ayant demandé une protection internationale ;
3. Les consommateur·trice·s qui ne disposent pas d'un permis de séjour mais que ne peuvent pas être expulsé·e·s pour des raisons légales ou pratiques.

D'autres conditions supplémentaires sont également imposées :

- Le consommateur·trice ne dispose pas d'un autre compte courant ou d'un service bancaire de base auprès d'une autre banque ou d'un compte dont le solde créditeur annuel moyen cumulé est supérieur à 6 000 euros ;
- Le compte à vue n'est utilisé qu'à des fins privées.

Toutes les banques en Belgique doivent offrir le service bancaire de base.
Lors de la demande, de l'accès ou de la détention d'un compte de paiement auprès de l'institution de crédit, le ou la consommateur·trice ne subit pas de discrimination (par exemple, en raison d'exigences linguistiques).
L'accès au service bancaire de base ne peut dépendre de la conclusion d'un contrat relatif à un service accessoire (par exemple, un abonnement téléphonique).

Comment demander le service bancaire de base ?
La banque est légalement tenue de vous remettre un formulaire de demande (art. VII.58. §1 CDE). Il n'existe pas de formulaire standard de demande. Chaque banque a son propre formulaire.

Quels documents d'identité devez-vous présenter ?
Toutes les banques sont tenues de connaître l'identité de ses client·e·s. Vous pouvez utiliser les documents suivants :

- Carte d'identité ou passeport ;
- Titre de séjour électronique ;
- Attestation d'immatriculation modèle A (carte orange) ;
- Annexe 26 ou 26 quinquies ;
- Annexe 25 ou 25 quinquies ;
- Annexe 15 ;
- Annexe 35 ;
- Annexe 49 ;
- Autres annexes repris dans l'Arrêté royal du 8 octobre 1981 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

Ces documents doivent être valables au moment de la demande.

Si votre adresse n'est pas mentionnée sur votre document d'identité, la banque peut vous demander un document officiel indiquant votre adresse.

La banque n'est obligée d'accepter les documents précédemment mentionnés que dans certaines circonstances.

La loi anti-blanchiment stipule que les banques doivent adapter leur politique d'acceptation de client·e·s au risque de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Ce risque doit être évalué individuellement pour chaque client·e. Si la banque estime que le risque est élevé, elle doit imposer des exigences d'identification plus strictes. Dans ce cas, la banque peut demander des informations supplémentaires. Si le risque est moindre, elle peut imposer des exigences moins importantes. Dans tous les cas, la banque doit être en mesure d'identifier ses client·e·s.

Si la demande est complète, la banque dispose de 10 jours ouvrables pour prendre une décision.

La loi prévoit que, si une banque refuse le service bancaire de base, elle doit indiquer le motif du refus sur le formulaire de demande (art. VII.59/1 CDE).

Plus d'informations :

https://www.myria.be/fr/droits-fondamentaux/acces-aux-droits-sociaux-et-economiques/ouvrir-un-compte-bancaire-ordinaire-ou-un-compte-bancaire-de-base
https://www.unia.be/fr/sensibilisation-et-prevention/outils/discrimination-acces-compte-en-banque
https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base/service-bancaire-de-base-pour

Qui contacter pour obtenir des conseils ?

Myria – Institution publique indépendante qui défend les droits des personnes étrangères, analyse les migrations et lutte contre la traite des êtres humains et le trafic de migrants. Myria fournit des informations et des conseils juridiques concernant, entre autres, les services bancaires pour les personnes migrantes et les démarches qu'une personne peut entreprendre si elle se voit refuser un compte bancaire de base. Pour plus d'informations : www.myria.be
E-mail: myria@myria.be
Permanence téléphonique :
Contact +32 (0)800 14 912

Lundi et jeudi : de 9h30 à 12h30

Unia – Institution publique indépendantes qui promeut l'égalité et la lutte contre les discriminations. Unia traite de dossiers individuels en lien avec les critères protégés par la loi antidiscrimination et antiracisme.
Pour plus d'informations : www.unia.be
Formulaire de signalement : https://www.signalement.unia.be/fr/signale-le
Permanence téléphonique :
Contact +32 (0)2 212 30 00

Tous les jours ouvrables de 9h30 à 13h