Service bancaire de base pour les entreprises et les missions diplomatiques

Rapport annuel 2024

© AdobeStock.com

economie

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

.be

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50 — 1210 Bruxelles

Numéro d'entreprise : 0314.595.348

- 0800 120 33 (numéro gratuit)
- SPFEco
- @spfeconomie
- linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)
- instagram.com/spfeco
- youtube.com/user/SPFEconomie
- economie.fgov.be

Éditrice responsable :
Séverine Waterbley
Présidente du Comité de direction
Rue du Progrès 50 — 1210 Bruxelles

Version internet

020_25_E3

Table des matières

Introduction 4
1. Objectifs du service bancaire de base 4
2. Points faibles et actions entreprises - modifications législatives de l'année 2024 5
3. Défis 7
4. Statistiques 7
   4.1. Nombre total de demandes 8
   4.2. Dossiers en attente auprès du prestataire de service bancaire de base 8
   4.3. Dossiers déjà complétés 9
   4.4. Répartition géographique et sectorielle 10
   4.5. Points à noter concernant les chiffres 11
   4.6. Vue d'ensemble des résultats et des domaines d'intervention des statistiques 12
Conclusion 12

Liste des graphiques

Graphique 1. Nombre de demandes en 2024 8
Graphique 2. Nombre total de demandes complétées en 2024 10
Graphique 3. Répartition des demandes par région en 2024 10
Graphique 4. Répartition sectorielle des demandes en 2024 11

Introduction

Le service bancaire de base pour les entreprises a été mis en place pour offrir un service bancaire minimum aux entreprises qui n'ont pas accès aux services bancaires. Il a pour objectif de créer un environnement financier inclusif dans lequel toutes les entreprises, quelle que soit leur taille ou leur secteur, ont accès à des services bancaires essentiels.

Le service bancaire de base pour les entreprises découle de

- la loi du 8 novembre 2020 introduisant des dispositions relatives au service bancaire de base pour les entreprises dans le livre VII du Code de droit économique[1] ;
- l'arrêté royal du 16 décembre 2022 relatif au service bancaire de base pour les entreprises[2] a formellement mis en place le service. Il a été publié au Moniteur belge le 16 janvier 2023 et est entré en vigueur dix jours plus tard.

Ce rapport constitue la suite du rapport annuel 2023 qui retraçait la première année de mise en œuvre et l'implémentation du service bancaire de base à destination des entreprises et des missions diplomatiques.

Le présent rapport couvre l'année 2024, deuxième année de fonctionnement du service et donne un aperçu

- des principaux résultats de 2024
- des ajustements qui ont d'ores et déjà été mis en œuvre
- des défis rencontrés dans la poursuite de cette mission

Nous mettons également en lumière les points faibles identifiés et les pistes d'amélioration envisagées pour renforcer l'efficacité et la pertinence du service.

Enfin, des données statistiques viennent illustrer l'évolution de l'utilisation du service bancaire de base au cours de l'année 2024.

1. Objectifs du service bancaire de base

L'objectif principal du service bancaire de base est de fournir aux entreprises et aux missions diplomatiques l'accès à des services bancaires essentiels, notamment :

- déposer des fonds
- retirer de l'argent
- effectuer des virements
- émettre des ordres permanents
- effectuer des prélèvements
- payer par carte de paiement ou par un moyen similaire

Ces transactions ne peuvent être effectuées que s'il y a suffisamment d'argent sur le compte. Le compte ne peut pas afficher un solde négatif.

Ce service s'adresse spécifiquement aux entreprises qui rencontrent des difficultés à accéder aux services bancaires commerciaux, en raison de risques accrus, de coûts élevés ou de processus complexes d'acceptation des clients dans les banques. En rendant accessibles ces services bancaires de base, le gouvernement favorise l'inclusion financière et soutient l'entrepreneuriat et la stabilité économique.

Dans un contexte économique où la numérisation et la gestion des risques jouent un rôle de plus en plus déterminant dans l'accès aux services financiers, le service bancaire de base demeure un

[1] Loi du 8 novembre 2020 portant dispositions sur le service bancaire de base pour les entreprises au livre VII du Code de droit économique.

[2] https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2022/12/16/2022043113/justel

instrument essentiel pour garantir que chaque entreprise et mission diplomatique dispose des moyens nécessaires pour gérer ses activités de manière transparente et sécurisée.

2. Points faibles et actions entreprises - modifications législatives de l'année 2024

Au cours de la seconde année de fonctionnement du service bancaire de base, de nouveaux défis ont limité l'accès et le fonctionnement du service. Pour y remédier, un certain nombre d'ajustements réglementaires nécessaires ont été proposés et approuvés dans le courant de l'année 2024 afin d'améliorer l'accessibilité et l'efficacité du service.

Ces changements ont été mis en œuvre par les lois du 9 février 2024[3] et du 3 mai 2024[4] ainsi que par l'arrêté royal du 17 juillet 2024[5]. Ils s'appuient sur l'expérience pratique

- de la Chambre du service bancaire de base
- des prestataires bancaires de base
- des entreprises et des missions diplomatiques utilisant le service

Étant donné que la plupart de ces dispositions sont entrées en vigueur le 1er novembre 2024, elles ne peuvent être évaluées dans le cadre du présent rapport annuel que sur une période limitée. Une évaluation approfondie de leur impact sera seulement possible dans le rapport annuel de 2025.

Les principales modifications peuvent être résumées comme suit :

- **Modification du délai de décision des prestataires de services bancaires de base**

  À l'origine, le prestataire du service bancaire de base disposait d'un délai de dix jours ouvrables pour prendre une décision. En pratique, ce délai s'est révélé insuffisant, notamment en raison des obligations découlant de la loi du 18 septembre 2017, telles que l'identification du demandeur ou d'autres contrôles. La banque devait l'informer par écrit qu'elle avait besoin de plus de temps. Cependant, aucun autre délai maximum n'avait été fixé pour que la banque prenne sa décision.

  Modification législative

  À la suite de la loi du 9 février 2024 portant dispositions diverses en matière d'économie, un délai maximum concret de 75 jours a été instauré. L'établissement de crédit dispose de 45 jours pour prendre une décision, avec la possibilité de prolonger ce délai une seule fois de maximum 30 jours, s'il estime ne pas être en mesure de fournir le service bancaire de base dans le délai initial de 45 jours. Cette prolongation doit être communiquée par écrit au demandeur ainsi qu'à la Chambre du service bancaire de base.

  Cette disposition est entrée en vigueur le 31 mars 2024. À l'issue du délai maximal de 75 jours, une décision formelle (positive ou négative) doit être prise. Le non-respect de ce délai est passible de sanctions prévues à l'article XV.87 du Code de droit économique. Cette mesure renforce la sécurité juridique des demandeurs et empêche que les dossiers restent en suspens indéfiniment.

- **Extension du champ d'application**

  Le champ d'application du service bancaire de base a été étendu aux missions diplomatiques établies en Belgique ainsi qu'aux associations de copropriétaires non inscrites à la Banque-Carrefour des Entreprises. Cette extension permet à des entités présentant des besoins fonctionnels similaires en matière de services bancaires de base d'accéder également au dispositif.

- **Introduction de motifs de refus supplémentaire pour la Chambre du service bancaire de base**

[3] Loi du 9 février 2024 portant dispositions diverses en matière d'économie.

[4] Loi du 3 mai 2024 portant dispositions diverses en matière d'économie (I).

[5] Arrêté royal du 17 juillet 2024 modifiant l'arrêté royal du 16 décembre 2022 relatif au service bancaire de base pour les entreprises.

L'arrêté royal du 17 juillet 2024 a pour objet de définir des critères objectifs et clairs que la Chambre du service bancaire de base doit prendre en compte lors de l'évaluation d'une demande d'obtention du service bancaire de base pour les entreprises et les missions diplomatiques.

La Chambre contrôle notamment :

- les listes publiées pour l'exécution des dispositions contraignantes relatives aux embargos financiers
- la liste nationale des personnes soupçonnées de terrorisme dont les avoirs sont gelés
- la liste consolidée des personnes, groupes et entités faisant l'objet de sanctions financières de l'UE
- la liste consolidée des sanctions du Conseil de sécurité des Nations unies

La Chambre du service bancaire de base utilise ces critères afin de renforcer la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ainsi que dans le cadre du respect des sanctions financières.

En outre, il est vérifié si l'entreprise ou un membre de son organe d'administration légal a été condamné au cours des cinq dernières années pour des infractions graves telles que :

- l'escroquerie
- l'abus de confiance
- la banqueroute frauduleuse
- la falsification de documents
- la fraude sociale ou fiscale
- la corruption
- une infraction boursière
- le blanchiment d'argent

À cet effet, des extraits récents du casier judiciaire (datant de moins de trois mois) sont demandés et joints à la demande soumise.

Ces critères et contrôles supplémentaires garantissent que les demandes de service bancaire de base sont évaluées avec rigueur et que le service n'est proposé qu'aux entreprises et missions diplomatiques répondant aux exigences légales.

- **Extension du choix d'une monnaie autre que le dollar ou l'euro**

  Auparavant, les comptes liés au service bancaire de base ne pouvaient être ouverts qu'en euro ou en dollar.

  Modification législative

  Depuis le 1er novembre 2024, les entreprises peuvent demander l'ouverture de comptes bancaires dans d'autres devises.

  Lors de l'introduction de la demande via la plateforme du SPF, les entreprises peuvent choisir la devise souhaitée dans une liste proposée. En fonction de cette sélection, une banque offrant des comptes dans la devise choisie peut alors être désignée.

  L'arrêté royal prévoit que les mêmes conditions et limitations s'appliquent que pour les transactions en dollars américains.

- **Suppression de l'avis obligatoire de la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF)**

  À l'origine, chaque dossier recevable était obligatoirement transmis pour avis à la CTIF qui disposait d'un délai de 60 jours pour le rendre.

  Modification législative

  Depuis le 1er novembre 2024, l'avis de la CTIF n'est plus obligatoire. Les dossiers sont uniquement transmis à titre informatif lorsque ces derniers sont déclarés recevables par la Chambre. La transmission se fait de manière automatique via la plateforme.

Ces modifications réglementaires améliorent non seulement l'accessibilité et l'efficacité du service bancaire de base, mais renforcent également la sécurité juridique et la protection des demandeurs. Ils contribuent en outre à une procédure plus transparente et plus performante, dans laquelle les

intérêts des entreprises et des missions diplomatiques sont équilibrés avec les obligations légales des établissements de crédit.

3. Défis

L'un des plus grands défis dans le fonctionnement du service bancaire de base reste le respect des délais de décision par les prestataires désignés. En pratique, ces prestataires prennent souvent beaucoup de temps pour statuer sur les demandes qui leur sont transmises par la Chambre du service bancaire de base. De plus, ils exigent fréquemment un grand nombre de documents supplémentaires dans le cadre de leurs obligations légales en matière de connaissance du client comme les obligations « Know Your Customer » (KYC) et de conformité réglementaire, allant au-delà des pièces initialement demandées par la Chambre.

Ces deux facteurs combinés ralentissent considérablement le processus d'ouverture de compte. Cela représente un obstacle majeur pour les bénéficiaires qui ont souvent un besoin urgent d'accéder aux services bancaires pour mener à bien leurs activités.

Cette situation souligne la nécessité d'optimiser les procédures internes des prestataires et d'harmoniser, dans la mesure du possible, les exigences documentaires, afin de garantir un accès rapide, simple et efficace au service bancaire de base.

Une attention particulière a également été portée aux dossiers en attente ou dits « dormants » au sein de la Chambre du service bancaire de base, c'est-à-dire ceux qui restent sans suite pendant une longue durée. Il a été constaté que certaines demandes sont introduites de manière incomplète, ce qui freine leur traitement et contribue à allonger les délais d'ouverture de compte.

Les dossiers incomplets nécessitent des échanges supplémentaires pour collationner les documents manquants, ce qui génère inévitablement des délais supplémentaires. Par ailleurs, l'absence de suite dans certains dossiers s'explique parfois par l'abandon de la procédure par le demandeur, sans que l'administration en soit informée.

Pour remédier à ce problème, le secrétariat de la Chambre du service bancaire de base renforce l'accompagnement des demandeurs dès la phase initiale afin d'améliorer le suivi des dossiers. Dans cette optique, le secrétariat adopte une démarche proactive en contactant les entreprises dont les dossiers sont incomplets ou requièrent des informations complémentaires, tout en restant disponibles pour les accompagner. Des relances par courriel sont régulièrement envoyées aux entreprises lorsque six mois s'écoulent sans progression du dossier, afin de s'assurer que la procédure est toujours en cours ou, le cas échéant, d'identifier un éventuel abandon non signalé.

Les défis liés aux longs délais de décision ont été partiellement résolus par la modification législative du 9 février 2024 introduisant un délai maximal de 75 jours pour la prise de décision par le prestataire du service bancaire de base. Ce nouveau dispositif n'est applicable que depuis le 31 mars 2024 et ne peut donc pas encore être pleinement évalué. Toutefois, il offre aux demandeurs une sécurité juridique accrue et empêche que les dossiers restent en suspens pour une durée indéterminée.

Outre le respect des délais de décision, la motivation rigoureuse des décisions constitue également un point d'attention essentiel. Les prestataires du service bancaire de base sont dès lors rappelés à l'ordre quant à l'obligation de fournir, en cas de refus, une motivation suffisamment spécifique et personnalisée, conformément aux dispositions légales. Il est important que ce type de décision soit motivée de manière transparente, afin que les demandeurs comprennent clairement les raisons du refus.

4. Statistiques

Bien que le service soit totalement opérationnel, des efforts continus sont déployés pour en affiner et optimiser le fonctionnement. Les statistiques de 2024 donnent un aperçu clair de l'avancement des demandes et des défis rencontrés par les entreprises et les missions diplomatiques pour obtenir des services bancaires de base.

Dans ce rapport annuel, nous nous concentrons principalement sur les chiffres de 2024, avec une brève référence à certains dossiers qui ont été commencés en 2024 mais qui ne se sont terminés qu'en 2025, sans entrer dans les détails.

Les statistiques sur lesquelles repose ce rapport ont été arrêtées au 1er octobre 2025.

4.1. Nombre total de demandes

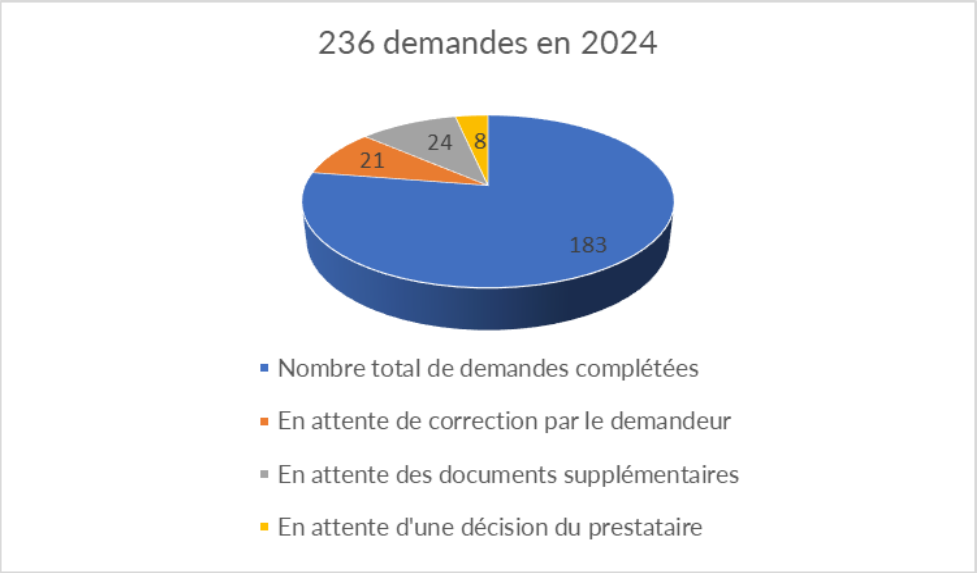
En 2024, 236 demandes ont été déposées auprès de la Chambre du service bancaire de base. À ce jour, 183 demandes ont été entièrement traitées, tandis que 53 demandes sont toujours classées comme « dossiers en attente ».

Sur les 53 dossiers en attente :

- 21 dossiers sont encore en phase de recevabilité. Ces demandes sont en attente de corrections de la part du demandeur parce que tous les documents requis, tels que les décisions de refus ou la déclaration sur l'honneur, n'ont pas été fournis ;
- 24 dossiers sont en attente de documents supplémentaires de la part du demandeur, qui sont nécessaires dans le cadre des mesures supplémentaires d'atténuation des risques. Ces informations complémentaires sont demandées dans le cadre de l'utilisation d'espèces, de dollars américains, ou en raison de risques accrus liés à la réglementation anti-blanchiment, après la décision de la Chambre d'accorder le service bancaire de base et de désigner un établissement de crédit.

Au total, sur les 53 dossiers en cours, il y a donc 45 dossiers en attente d'une décision de la part de l'entreprise requérante. Cependant, parmi ces dossiers, 44 sont inactifs depuis plus de 6 mois, ce qui peut indiquer un statut de « dossiers dormants ».

Graphique 1. Nombre de demandes en 2024



Source : SPF Economie.

4.2. Dossiers en attente auprès du prestataire de service bancaire de base

Parmi les 53 dossiers en attente, 8 demandes sont en attente d'une décision du prestataire de service bancaire de base.

- Un dossier a été notifié à la banque avant le 31 mars 2024, date d'entrée en vigueur du nouveau règlement qui oblige les prestataires à prendre une décision dans un délai de 45 jours, avec la possibilité de prolonger une fois ce délai d'un maximum de 30 jours. L'ancien régime s'applique

donc à ce dossier, où aucun délai maximum n'était prévu et où les banques étaient seulement obligées de signaler qu'elles avaient besoin de plus de temps, sans avoir à respecter de délai supplémentaire.

- 7 dossiers ont été notifiés à la banque après le 31 mars 2024 et sont soumis à la nouvelle réglementation avec les délais maximums fixés.

4.3. Dossiers déjà complétés

Sur les 183 demandes entièrement traitées, différents résultats ont été observés. L'aperçu des dossiers terminés est le suivant :

- 94 dossiers se sont conclus positivement, les entreprises ayant réussi à ouvrir un compte de service bancaire de base. Ce succès a été obtenu pour 45 dossiers en 2024 et 49 dossiers en 2025 (ces dossiers avaient déjà été entamés en 2024).
- 23 dossiers ont fait l'objet d'une décision négative de la part du prestataire de service bancaire de base, dont 10 dossiers en 2024 et 13 dossiers en 2025 (ces dossiers avaient déjà été entamés en 2024).

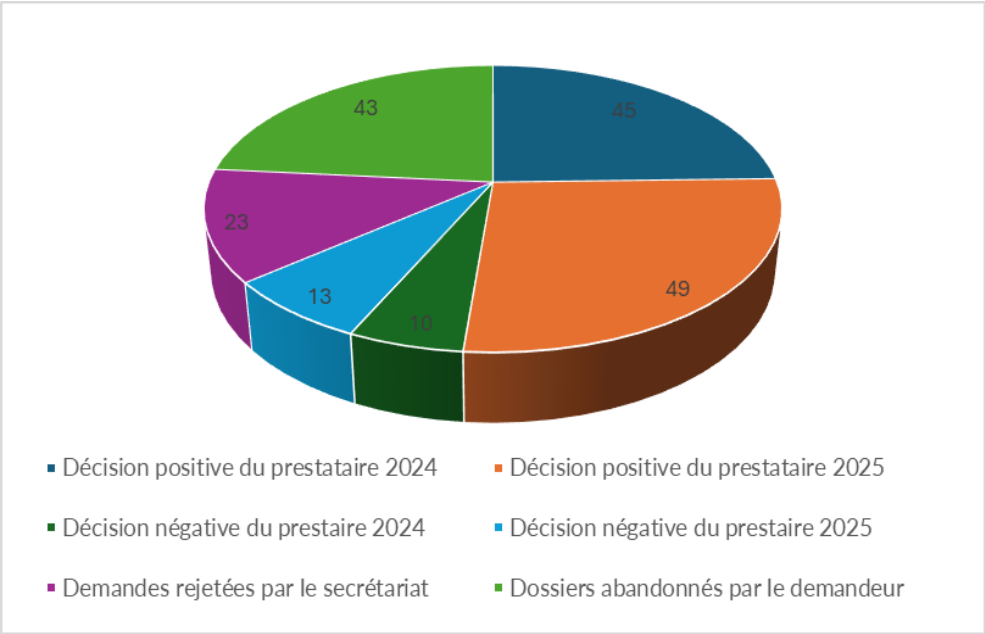
En ce qui concerne les décisions négatives prises par le prestataire de service bancaire de base en 2024 :

- 9 dossiers ont été refusés sur la base de la législation anti-blanchiment ;
- 1 dossier a été refusé en raison d'une condamnation d'un administrateur de l'entreprise ;
- 3 dossiers ont été refusés parce que l'entreprise disposait déjà d'un compte auprès d'un autre établissement de crédit pouvant fournir un service bancaire de base ;
- 2 dossiers ont été refusés en raison de l'absence de toutes les informations et/ou de tous les documents prévus dans le cadre des mesures supplémentaires d'atténuation des risques ;
- 5 dossiers ont été refusés à la demande de l'entreprise elle-même ou parce que l'entreprise avait été déclarée en faillite entre-temps. Il ne s'agit donc pas de refus à proprement parler, mais de dossiers devenus sans objet.
- 23 dossiers ont été déclarés irrecevables par la Chambre du service bancaire de base. Une demande est recevable seulement si elle satisfait à toutes les exigences, notamment :
  - une déclaration sur l'honneur selon laquelle l'entreprise ou la mission diplomatique ne dispose pas déjà d'un compte lui permettant d'utiliser un service bancaire de base, soit auprès d'un établissement de crédit de droit belge, soit dans un autre État membre ;
  - la preuve que l'entreprise a subi un refus au moins trois fois par les établissements de crédit, ou qu'elle a subi un refus au moins deux fois et que ses comptes sont en cours de clôture.

  La Chambre du service bancaire de base a déclaré irrecevables 23 demandes parce qu'elles ne remplissaient pas ces conditions, par exemple parce que l'entreprise disposait déjà d'un compte bancaire permettant d'utiliser les services bancaires minimaux ou parce qu'une demande au nom de l'entreprise était déjà en instance (une seule demande peut être traitée par entreprise).
- 43 dossiers ont été clôturés à l'initiative du demandeur lui-même (avant qu'une banque ne soit assignée ou avant que le dossier ne soit notifié à la banque assignée), par exemple parce que l'entreprise avait entretemps ouvert un compte bancaire auprès d'un établissement de crédit sur une base volontaire ou parce qu'elle souhaitait introduire une nouvelle demande avec des informations complémentaires.

Les informations du graphique 2 fournissent un aperçu de l'état et du traitement des dossiers qui ont été introduits en 2024.

Graphique 2. Nombre total de demandes complétées en 2024

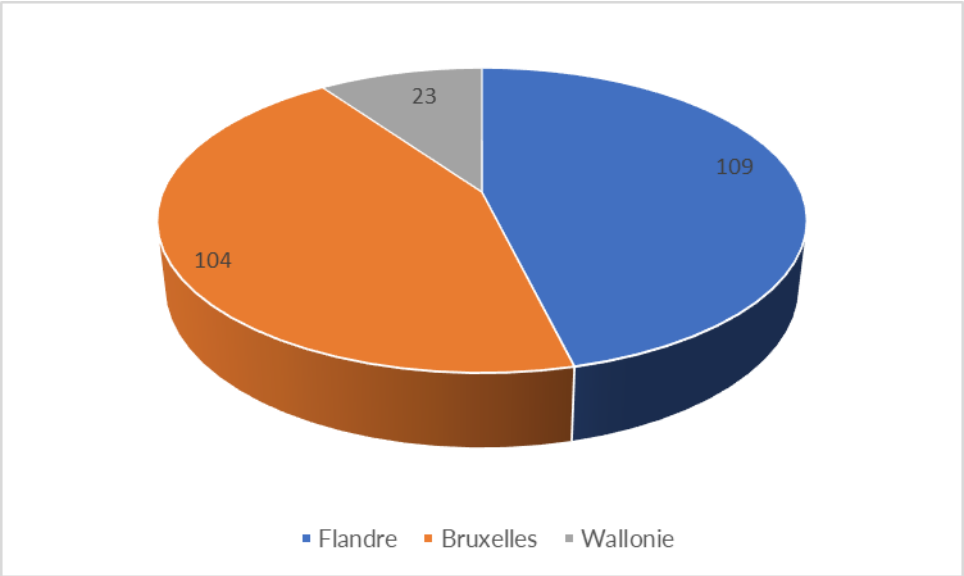


Source : SPF Economie.

4.4. Répartition géographique et sectorielle

Répartition géographique : la majorité des entreprises qui ont introduit une demande auprès de la Chambre du service bancaire de base en 2024 sont situées en Flandre (109 dossiers), suivie de Bruxelles (104 dossiers) et de la Wallonie (23 dossiers).

Graphique 3. Répartition des demandes par région en 2024



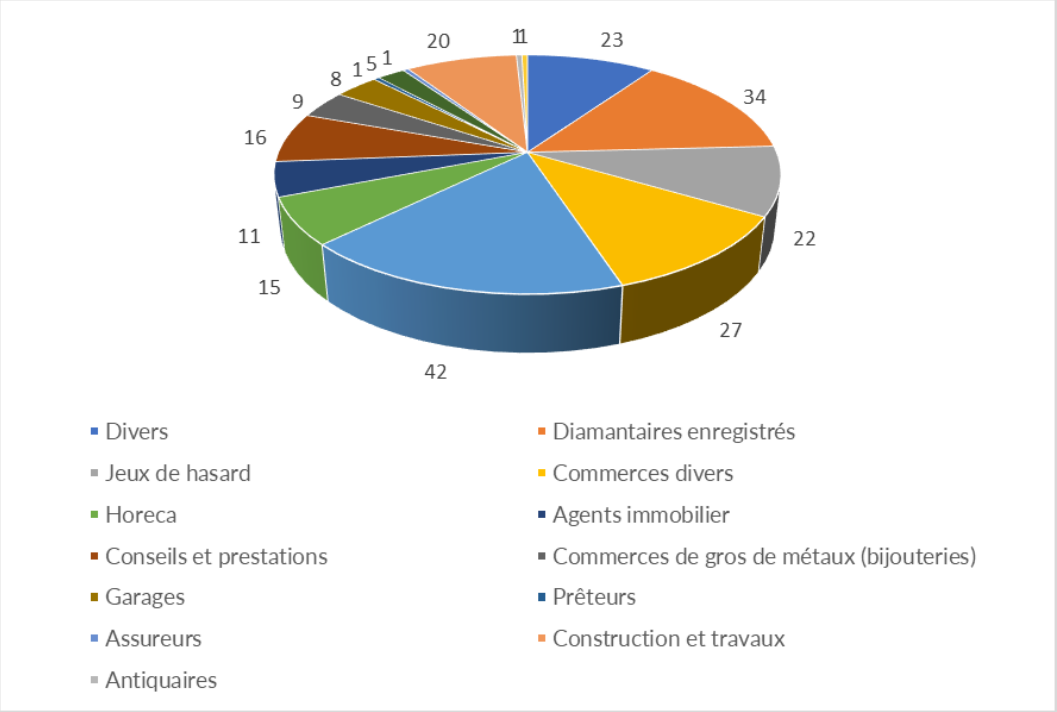
Source : SPF Economie.

Répartition sectorielle : certains secteurs sont clairement très représentés dans le groupe des demandeurs. Les associations sans but lucratif constituent une part importante des dossiers, suivies par les diamantaires et les entreprises actives dans le commerce diversifié. En outre, des demandes émanent d'entreprises opérant dans des secteurs variés tels que :

- les loteries et les jeux de hasard
- la construction
- le conseil et les services
- l'horeca
- les agences immobilières
- les bijouteries
- les garages automobiles

Par ailleurs, 5 missions diplomatiques ont fait appel au service bancaire de base en 2024 afin de se voir octroyer un compte bancaire, ce qui illustre la diversité des secteurs en demande.

Graphique 4. Répartition sectorielle des demandes en 2024



Source : SPF Economie

4.5. Points à noter concernant les chiffres

Bien que le nombre de dossiers traités soit une mesure précieuse de l'efficacité du service bancaire de base, il est important de faire quelques observations :

- Une proportion importante des dossiers reste à l'étape de la recevabilité ou est en attente de documents supplémentaires de la part du demandeur. Cela souligne la nécessité d'une communication claire avec les entreprises sur les exigences d'une demande recevable.
- Les « dossiers dormants », c'est-à-dire les dossiers inactifs depuis plus de six mois, sont un point d'attention. Le secrétariat de la Chambre du service bancaire de base prend contact avec les demandeurs de ces dossiers afin de les accompagner dans la finalisation de leur demande ou, le cas échéant, de clôturer formellement la procédure.
- Les modifications législatives introduites en 2024, notamment le délai maximal de décision fixé à 75 jours pour les prestataires du service bancaire de base, devraient à terme contribuer à un traitement plus rapide des dossiers en cours.

4.6. Vue d'ensemble des résultats et des domaines d'intervention des statistiques

Les statistiques de 2024 montrent que le service bancaire de base joue toujours un rôle important pour garantir l'accès au service bancaire pour les entreprises et les missions diplomatiques.

Bien que des succès aient été enregistrés, il reste encore du travail à faire pour optimiser les délais de traitement des dossiers et renforcer la coopération avec les établissements de crédit, notamment concernant la motivation des refus.

Les statistiques mettent en évidence à la fois les progrès et les défis auxquels est confronté le service bancaire de base et fournissent des informations précieuses pour le développement futur du service dans les années à venir.

Conclusion

Le service bancaire de base pour les entreprises et les missions diplomatiques atteint toujours son objectif en 2024 en fournissant aux entreprises l'accès aux services bancaires essentiels.

Malgré quelques problèmes et défis d’ajustement de la législation, ce service constitue une étape importante vers l'inclusion financière pour les entreprises qui, autrement, resteraient exclues des services bancaires.

Au cours des prochaines années, nous mettrons l'accent sur l'amélioration des services afin de soutenir un plus grand nombre d'entreprises.

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
economie.fgov.be