

Le service bancaire de base pour les demandeurs d'asile et les réfugiés

Questions fréquemment posées

Introduction

Les réfugiés et les demandeurs d'asile bénéficient eux aussi du service bancaire de base



Le compte bancaire fait incontestablement partie du quotidien du citoyen. Via son compte, il peut ainsi payer ses factures par virement, mais aussi son loyer ou recevoir son salaire ou des allocations familiales, ...

C'est précisément parce que le compte bancaire est un instrument incontournable pour pouvoir vivre dans la société que chacun doit pouvoir avoir **droit à un service bancaire de base**. Ce service permet à l'individu d'ouvrir à moindre coût un compte à vue auprès d'une banque et d'effectuer différentes opérations bancaires à l'aide de celui-ci.

Les réfugiés et les demandeurs d'asile peuvent bien entendu aussi pouvoir utiliser le service bancaire de base. Le service est en effet un instrument essentiel d'inclusion financière et d'intégration sociale.

Toutefois, les ONG et les organisations d'assistance sur le terrain expriment des préoccupations à propos du fait qu'il existe certaines imprécisions concernant le service bancaire de base pour les demandeurs d'asile et les réfugiés.

C'est pourquoi Febelfin a rédigé, en concertation avec ses membres, l'autorité de contrôle et la Agentschap Integratie en Inburgering (Agence Intégration et intégration civique), un **FAQ** tenant lieu de fil conducteur dans le cadre de l'offre du service bancaire de base aux réfugiés et aux demandeurs d'asile.



La contribution de Febelfin à la Task Force de la FEB “Crise des réfugiés”



En septembre 2015, la Fédération des Entreprises de Belgique (FEB) a créé la Task Force “Crise des réfugiés”. Cette Task Force se compose de fédérations sectorielles de la FEB, dont Febelfin, des instances publiques et des organisations d’assistance.

La Task Force vise à développer une contribution engagée, mais réaliste et tenable pour les entreprises jusqu’à ce qu’une solution soit trouvée au problème des réfugiés.

Les travaux de la Task Force ont été répartis entre des groupes de travail cluster. Febelfin coordonnera quelques-uns de ces groupes de travail.

Le FAQ sur le service bancaire de base est l’une des réalisations concrètes dans le cadre du travail de la Task Force.



Questions fréquemment posées

1. Qu'est-ce que le service bancaire de base ?

Le Code de Droit économique¹ contraint chaque établissement de crédit belge à offrir aux consommateurs, sous certaines conditions, un service bancaire de base.

Le service bancaire de base permet d'effectuer les opérations suivantes :

1. placer des espèces (en Belgique) sur un compte de paiement;
2. prélever des espèces sur un compte de paiement;
3. gérer le compte de paiement et toutes les opérations nécessaires à cet effet;
4. pour autant que ces transactions n'entraînent pas de position débitrice, effectuer des opérations de paiement (actes dans le cadre desquels des fonds sont déposés, transmis ou prélevés) dont :
 - domiciliations;
 - opérations de paiement via un instrument de paiement (un instrument personnalisé, comme une carte de paiement (pas de carte de crédit), qui peut être utilisé pour initier un ordre de paiement);
 - virements, en ce inclus les ordres de paiement permanents.

La demande doit être introduite par écrit, via un formulaire de demande mis à disposition par la banque.

2. Dans quels cas la banque peut-elle refuser un service bancaire de base ?

La banque ne peut refuser la demande de service bancaire de base que si :

- le consommateur dispose déjà d'un service bancaire de base;
- le consommateur a déjà un autre compte à vue, même auprès d'une autre banque;
- le consommateur a en compte au moins 6000 euros (par ex. sur des comptes à vue ou d'épargne). Ce montant inclut également l'argent que le consommateur détient sur des comptes auprès d'autres banques ;
- le consommateur a déjà conclu des contrats de crédit pour au moins 6000 euros;

¹ Ce document Q&A vise uniquement à donner une réponse à quelques questions fréquemment posées concernant le service bancaire de base et n'a donc nullement la primauté sur les dispositions légales telles que figurant au Livre VII du Code de Droit économique, sur les dispositions légales et réglementaires de la Loi 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme (ou toute réglementation analogue de droit étranger), ni sur les circulaires et recommandations des autorités de surveillance compétentes à cet égard.



- le consommateur s'est livré à des fraudes, abus de confiance, faillite frauduleuse, faux en écriture ou blanchiment de capitaux.

En cas de refus de ce service, la banque est légalement tenue de motiver cette décision sur le formulaire de demande et d'en envoyer copie gratuite au consommateur.

Elle doit communiquer sans délai tout refus à Ombudsfina.

3. Qui a droit à un service bancaire de base ?

Seuls les consommateurs ont droit au service bancaire de base.

Il s'agit de personnes physiques qui n'agissent pas dans le cadre d'activités commerciales, d'entreprises, artisanales ou professionnelles.

Concrètement, les entreprises comme les sociétés, les ASBL et les associations sont exclues du champ d'application du service bancaire de base.

4. Le service bancaire de base est-il accessible aux demandeurs d'asile²?

Oui.

5. Le service bancaire de base est-il accessible aux réfugiés statutaires³?

Oui.

6. Le service bancaire de base est-il accessible aux personnes bénéficiant de la protection subsidiaire⁴?

Oui.

7. Les règles d'identification existantes s'appliquent-elles dans le cas de la conclusion d'une relation de clientèle également pour le service bancaire de base ?

Oui. Avant de proposer un service bancaire de base, les banques doivent aussi identifier leurs clients et vérifier cette identité. Sans une identification et une vérification conforme à la législation anti-blanchiment et aux procédures d'usage de la banque, il est interdit de proposer un service bancaire de base.

² A son arrivée en Belgique, le demandeur d'asile doit introduire une demande d'asile auprès de l'Office des Etrangers. C'est à partir de ce moment que démarre la procédure de demande d'asile. Le Commissariat-général aux Réfugiés et aux Apatrides examinera cette demande d'asile.

³ Protection internationale pour les personnes qui ont quitté leur pays d'origine parce qu'elles y étaient persécutées en raison de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leur appartenance à un groupe social ou de leurs opinions politiques, Convention de Genève relative au statut des réfugiés).

⁴ Protection internationale pour les personnes qui, en cas de retour dans leur pays d'origine, encourent un risque réel de subir des atteintes graves (la peine de mort ou l'exécution, la torture, les traitements inhumains ou dégradants, une menace grave contre la vie d'un civil en raison d'une violence aveugle).



8. Quelles données la banque doit-elle demander ?

Les banques doivent vérifier les données d'identification suivantes à l'aide d'un document probant :

- le nom et le prénom;
- la date et le lieu de naissance.

9. La banque doit-elle également demander l'adresse ?

À cet égard, ce sont les mêmes règles qui s'appliquent que pour les autres clients. Dans la plupart des cas, la banque demandera l'adresse du client.

10. La banque peut-elle refuser d'accorder le service bancaire de base si le demandeur n'a pas d'adresse fixe ?

Non. Les demandeurs d'asile, les réfugiés statutaires et les personnes bénéficiant de la protection subsidiaire doivent toujours choisir un domicile dans le cadre de leur procédure. Le caractère temporaire de ce domicile ne constitue pas une justification pour refuser un service bancaire de base.

11. À l'aide de quels documents la banque doit-elle vérifier les données d'identification requises d'un(e) demandeur/demandeuse d'asile, réfugié statuaire ou personne bénéficiant de la protection subsidiaire ?

- Tout d'abord, les données d'identification des demandeurs d'asile, réfugiés statutaires ou personnes bénéficiant de la protection subsidiaire peuvent être vérifiées à l'aide d'un document d'identité délivrée par les autorités belges :
 - l'identité de ces demandeurs peut donc être confirmée à l'aide de la preuve de l'inscription au registre des étrangers (par exemple une carte de séjour électronique [A](#), [B](#), ...).
- S'ils ne disposent pas d'un tel document probant, en raison de leur statut, ils peuvent être identifiés à l'aide d'un autre document valide délivré par les pouvoirs publics belges.

Pour un traitement rapide de sa demande, le demandeur utilisera de préférence l'un des documents suivants :

- l'attestation d'immatriculation qui a été délivrée par la commune et à valeur d'autorisation de séjour provisoire (annexe 4, la « [carte orange](#) »)
- L'enregistrement d'une demande d'asile auprès du Service des Etrangers ([annexe 26](#) ou [26 quinquies](#) en cas de demandes multiples)
- une preuve de la demande d'asile au contrôle frontières ([annexe 25](#) ou [25 quinquies](#) en cas de demandes multiples)



- une attestation de séjour provisoire ([annexe 15](#) dans l'attente du document de séjour)
- un document de séjour particulier ([annexe 35](#) en cas d'appel auprès du Conseil du Contentieux des Etrangers)
- Si les documents ci-dessus mentionnés ne sont pas disponibles, le demandeur peut en théorie aussi utiliser d'autres documents énumérés dans les autres annexes à l'[Arrêté royal du 8 octobre 1981](#). Le traitement d'une demande d'octroi d'un service bancaire de base via ces documents risque toutefois de prendre plus de temps. L'annexe au présent FAQ reprend la liste des documents en question, et contient un lien vers un exemple de chaque type de document.
- Enfin, l'identité du demandeur qui ne dispose pas encore d'une carte d'identité ou d'un autre document de séjour valide remis(e) par une autorité belge peut, à titre exceptionnel et provisoire, être vérifiée à l'aide d'un passeport délivré par une autorité étrangère. Cette procédure s'applique jusqu'au moment où la vérification peut être effectuée sur la base de la carte d'identité du client ou à l'aide du document de séjour délivré par les autorités belges.
- Le cadre réglementaire n'exige pas que les documents publics susvisés qui attestent de la légalité du séjour des étrangers en Belgique (par exemple les « cartes oranges »), soient accompagnés d'un passeport ou de la carte d'identité de la personne concernée, même si ces documents mentionnent eux-mêmes qu'ils ne constituent pas d'une manière générale une preuve d'identité suffisante, sauf s'il sont accompagnés d'un passeport. Chacun des documents précédents peut donc être considéré en soi comme un document d'identification valable.

12. Que se passe-t-il s'il existe des doutes, dans le cadre d'une demande, concernant l'octroi du service bancaire de base et l'application des règles légales ?

Les banques ont mis en place les procédures nécessaires pour que leurs collaborateurs puissent, dans de tels cas, faire appel aux services internes habituels de la banque afin d'obtenir des explications sur le dossier et le traitement correct de la demande de services bancaire de base.

13. Quel est le rôle d'Ombudsfm en cas de refus ou de résiliation ?

Un client peut introduire une plainte auprès d'Ombudsfm s'il estime le refus ou la résiliation du service bancaire de base injuste. Ombudsfm peut annuler la décision de la banque ou imposer l'octroi du service bancaire de base à une autre banque.



Annexes de l'AR du 8/10/1981

<https://dofi.ibz.be/sites/dvzoe/FR/Pages/AnnexesdelARdu8101981.aspx>

- [Annexe 3 Déclaration d'arrivée \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 3 bis Engagement de prise en charge](#)
- [Annexe 3 ter Déclaration de présence \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 4 Attestation d'immatriculation Modèle A \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 5 Attestation d'immatriculation Modèle B \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 6 Certificat d'Inscription au Registre des Etrangers \(Papier\) \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 6 Certificat d'Inscription au Registre des Etrangers \(Electronique\) \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 6 bis Carte bleue européenne \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 7 Carte d'identité d'étranger \(Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 7 bis: Résident de Longue durée CE \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 8 Attestation d'enregistrement \(Papier\) \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 8 Attestation d'enregistrement \(Electronique\) \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 8 bis Document attestant de la permanence du séjour \(Electronique\) \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 8 bis Document attestant de la permanence du séjour \(Papier\) \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 9 Carte de séjour de membre de la famille d'un citoyen de l'Union \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 9 bis Carte de séjour permanent de membre de la famille d'un citoyen de l'Union \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 10 Laissez-passer Spécial \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 10 bis Laissez-passer \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 10 ter Laissez-passer \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 10 quater Laissez-passer Spécial \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 11 Refoulement \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 11 bis Décision de refus d'entrée avec refoulement \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 11 ter Décision de refus d'entrée avec refoulement - Demandeur d'asile \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 12 Ordre de quitter le territoire Modèle A \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 13 Ordre de quitter le territoire \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 13 bis Décision de refus de séjour avec OQT - Demandeur d'asile \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 13 quinquies Ordre de quitter le territoire - Demandeur d'asile \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 13 sexies Interdiction d'entrée \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 13 septies Ordre de quitter le territoire avec maintien en vue d'éloignement \(AR 13/02/2015\)](#)



- [Annexe 14 Décision de refus de séjour avec ordre de quitter le territoire \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 14 ter Décision de retrait de séjour avec ordre de quitter le territoire \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 14 quater Décision de retrait de séjour avec ordre de quitter le territoire](#)
- [Annexe 15 Attestation délivrée en application de l'article 30, 40, 56, 109 ou 119 de l'A.R. \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 15 bis Attestation de réception d'une demande d'admission de séjour \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 15 ter Décision de non prise en considération d'une demande d'admission au séjour \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 15 quater Décision d'irrecevabilité d'une demande d'admission au séjour \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 15 quinquies Attestation de dépôt d'une demande d'admission au séjour ou d'autorisation de séjour de plus de trois mois \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 16 Demande d'autorisation d'établissement ou d'acquisition du statut de résident de longue durée \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 16 bis Accusé de réception \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 16 ter Décision de non prise en considération \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 17 Rejet de demande d'autorisation d'établissement / d'acquisition de statut de résident de longue durée \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 18 Attestation de départ \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 19 Demande d'attestation d'enregistrement ou de carte d'identité d'étranger en qualité de ressortissant suisse \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 19 bis Attestation patronale](#)
- [Annexe 19 ter Demande de carte de séjour de membre de la famille d'un citoyen de l'Union européenne ou de carte d'identité d'étranger en qualité de membre de la famille d'un ressortissant suisse. \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 19 quinquies Décision de non prise en considération \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 20 Décision de refus de séjour de plus de trois mois avec ordre de quitter le territoire \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 21 Décision mettant fin au droit de séjour de plus de trois mois avec ordre de quitter le territoire \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 22 Demande de séjour permanent \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 22 bis Attestation \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 23 Décision d'irrecevabilité d'une demande de séjour permanent \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 24 Décision de refus de séjour permanent \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 25 Attestation délivrée en application de l'article 72 de l'A.R. \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)



- [Annexe 25 quater Décision de refus d'entrée avec refoulement ou remise à la frontière \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 25 quinquies Attestation délivrée en application de l'article 72, §1, al.1 de l'A.R. \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 26 Attestation délivrée en application de l'article 71/4, 73, 79 ou 79 de l'A.R. \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 26 quater Décision de refus de séjour avec ordre de quitter le territoire \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 26 quinquies Attestation délivrée en application de l'article 71/4, 79 ou 79 de l'A.R. \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 27 Autorisation de rentrer \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 28 Laissez-passer délivrée en application de l'article 85§4 of 98 de l'A.R. \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 29 Invitation délivrée en application de l'article 92, 98 ou 101 de l'A.R. \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 32 Engagement de prise en charge - Etudiant](#)
- [Annexe 32 Engagement de prise en charge - Etudiant](#)
- [Annexe 33 Document de séjour délivrée à un étudiant en application de l'article 102 de l'A.R. \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 33 bis Ordre de quitter le territoire \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 35 Document spécial de séjour \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 37 Attestation de retrait \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 38 Ordre de reconduire \(AR 13/02/2015\)](#)
- [Annexe 39 Décision de maintien dans un lieu déterminé \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 39 bis Décision de maintien dans un lieu déterminé \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 39 ter Décision de maintien dans un lieu déterminé \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 40 Décision de non prise en considération \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 41 Décision de non prise en considération \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 41 bis Attestation de réception d'une demande d'autorisation de séjour \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 41 ter Décision de non prise en considération d'une demande d'autorisation de séjour \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 41 quater Décision d'irrecevabilité d'une demande d'autorisation au séjour \(Specimen Annexe de l'AR 08/10/1981\)](#)
- [Annexe 42 Décision d'irrecevabilité d'une demande de séjour \(AR 16022015\)](#)
- [Annexe 43 Décision informant l'étranger du paiement partiel de la redevance visant à couvrir les frais administratifs résultants du traitement de sa demande de séjour \(AR 16022015\)](#)



- [Annexe 44 Décision de refus de séjour de plus de trois mois avec ordre de quitter le territoire \(AR 13022015\)](#)
- [Annexe 45 Décision de non prise en considération d'une demande d'autorisation de séjour de plus de trois mois \(AR 13022015\)](#)