

L'importance des banques pour les client-e-s et la société



TABLE DES MATIÈRES

- 3 Avant-propos
- 4 Nous représentons le secteur financier en Belgique
- 5 Le secteur bancaire belge en quelques chiffres
- 6 Quelques caractéristiques du secteur financier belge
- 7 Quelques acteurs évoquent l'importance du secteur financier

8 COMMENT FONCTIONNE UNE BANQUE ?

- 9 Notre principale mission : le financement de l'économie
- 10 Le modèle de revenus des banques
- 12 Des banques saines et rentables : une bonne chose pour toutes et tous

14 LES BANQUES, PARTENAIRES ESSENTIELS DE LA SOCIÉTÉ : LES PRINCIPAUX DÉFIS À RELEVER

- 14 Le marché du logement : l'octroi de crédit aux particulier-ère-s
- 17 Octroi de crédit aux entreprises
- 18 Gérer l'épargne
- 19 La transition vers une société plus durable
- 21 Accessibilité des services et paiements
- 23 Une société inclusive où chacun-e compte
- 24 La banque, partenaire de la lutte contre la criminalité financière

-
- 28 Conclusion

Avant-propos

LES BANQUES, DES PARTENAIRES FORTS POUR LA SOCIÉTÉ

Les banques ont une importance sociétale notable. Presque tout ce que les gens achètent, gagnent, dépensent et investissent passe par une banque. Et les client-e-s ont pleinement confiance dans le fait que les banques gèrent leur argent correctement et dans un environnement sûr. Dans le même temps, il existe de nombreuses questions sociétales à la résolution desquelles les banques peuvent, doivent et veulent contribuer.

— Cette brochure se veut avant tout être une invitation au dialogue.

Cette brochure présente notamment la manière dont fonctionnent les banques, leur rôle dans l'économie, les questions dont elles s'occupent et le lien qu'elles entretiennent avec les défis sociétaux. Car elles relient véritablement les défis sociétaux à l'économie réelle. Elles sont nécessaires pour soutenir l'économie. Elles remplissent un rôle à la fois d'acteur commercial et de partenaire social. Et ce n'est pas toujours chose aisée. Car il faut pour cela des banques fortes, ce qui exige des évaluations avisées de la part des banques elles-mêmes, ainsi que des responsables politiques. Cela nécessite également une vision politique sur l'avenir du secteur financier et de l'économie belge.

Cette brochure se veut avant tout être une invitation au dialogue car force est de constater que, malgré leur rôle économique et sociétal majeur, le fonctionnement des banques est parfois mal connu du grand public. Au travers de cette brochure, nous voulons donc améliorer les connaissances, créer plus de transparence et montrer ce que nous faisons toutes et tous et ce qui nous anime. Nous sommes toujours ouvert-e-s au dialogue et nous voulons nous préparer, en tant que partenaires majeur-e-s pour les citoyen-ne-s, les entreprises et les autorités, à relever les défis sociétaux.

L'environnement économique, géopolitique et technologique a évolué rapidement ces dernières années. Nous vivons une période d'inflation (plus) importante, de croissance économique limitée, de numérisation accrue, de transition climatique, de vieillissement de la population, d'incertitude géopolitique et de profond remodelage du paysage énergétique. Plusieurs défis nous attendent dans les années à venir. Des défis que le secteur financier, en collaboration avec d'autres partenaires, souhaite relever afin d'assurer l'avenir des générations futures.



Karel Baert,
CEO de Febelfin



Michael Anseeuw,
Président de Febelfin

Nous représentons le secteur financier en Belgique

QUI SOMMES-NOUS ?

Faisons d'abord les présentations : nous sommes Febelfin. En tant que fédération sectorielle, nous sommes la voix du secteur financier et représentons nos membres notamment auprès des décideurs politiques, des autorités de contrôle, des fédérations professionnelles et des groupes d'intérêt. Nous représentons un secteur très important. Le secteur bancaire belge emploie 52 000 personnes (personnel des agents bancaires indépendants inclus), soit 1% de l'emploi total en Belgique.

— Nous tendons à avoir un impact positif sur l'économie et la société.

Febelfin compte une grande diversité de membres, des banques aux prêteurs, en passant par les gestionnaires d'actifs et les fonds, les sociétés de bourse, les courtiers en valeurs mobilières et les sociétés de leasing. Avec plus de 235 membres, Febelfin représente la grande majorité du secteur financier en Belgique. Cela nous confère une importante représentativité et, ensemble, nous tendons à avoir un impact positif sur l'économie et la société.

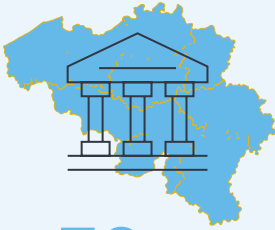
QUE FAISONS-NOUS ?

Febelfin représente le secteur financier. Elle se concentre, ce faisant, sur des questions cruciales pour la société, tant pour les ménages que pour les entreprises et les pouvoirs publics. L'avenir de la société et celui du secteur bancaire sont intimement liés. Il s'agit de permettre l'épargne et l'emprunt, l'investissement et le financement de l'économie. Mais il s'agit aussi de lutter contre la criminalité financière, d'améliorer l'accessibilité et l'éducation numérique et financière, et de souligner le rôle essentiel que jouent les banques dans la transition vers une société durable.

Mais qu'est-ce que cela signifie exactement ? Quelles sont les réalisations annuelles de Febelfin et quels sont les projets en cours ? Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans le [rapport annuel](#).



Le secteur bancaire belge en quelques chiffres



Il y a **76**
banques en Belgique ¹

Il y a **3 048**
agences bancaires
au total ²



12,2%
de rentabilité des
capitaux propres ⁴



15,1 millions
d'abonnements
à la banque
en ligne ²



13,4 millions
d'abonnements
à la banque mobile ²

MISSIONS DE BASE



297,5 milliards €

Crédits aux ménages

181,9 milliards €

Crédits aux entreprises belges
non financières

66,4 milliards €

Crédits aux pouvoirs publics belges

(12/2024; sur base territoriale) ¹



Pour le crédit à la consommation,
un montant de

5,2 milliards €

de crédits à tempérament a été
octroyé dans la première moitié
de l'année 2024 ⁵

91,5%

de l'épargne sont
convertis en crédits ¹



4,0 milliards €

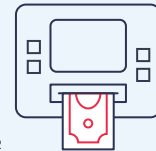
de paiements par carte en 2024 ⁷

dont **66,7%**
de paiements sans contact ⁸

En 2024, les Belges avaient
accès à

3 632

distributeurs automatiques de
billets exploités par les banques ²



€ 1,3 milliard

d'impôts et de contributions (outre l'impôt sur les
sociétés traditionnel, le secteur financier contribue
également par des prélèvements spécifiques aux
finances publiques) ²

52 000

personnes sont
employées dans le
secteur bancaire ³



3 301

personnes recrutées en 2023 ²



En 2024, en excluant
les refinancements,
ce sont plus de
185 000 contrats de
crédit hypothécaire

qui ont été conclus pour un montant
total de près de

31,5 milliards € ²

En 2024, ce sont près de 267 000
contrats de crédit aux entreprises
qui ont été conclus pour un
montant total de près de

57,4 milliards € ²



278,2 milliards €

sur les carnets d'épargne
réglementés ¹



40 millions

de comptes (21 millions
de comptes à vue et
18,2 millions de comptes
d'épargne réglementés) ²

Environ **75%**

des virements
frauduleux réalisés
via phishing ont été
détectés et/ou récupérés



Lutte contre le blanchiment :

91 487

signalements à la CTIF en 2024 ⁹

Quelques caractéristiques du secteur financier belge

La Belgique se caractérise par un **paysage bancaire très varié**. Le secteur est très diversifié et hétérogène, certaines institutions offrant une large gamme de produits et services financiers pour tous les segments de clientèle envisageables, tandis que d'autres se spécialisent. Certaines institutions se concentrent sur l'épargne et les paiements traditionnels des ménages et d'autres ciblent plutôt un groupe spécifique de client-e-s, comme les professions libérales et les PME, ou se limitent à une activité de niche comme la banque privée.



Le paysage bancaire belge est très international. Sur les 76 banques établies en Belgique, seuls 14 établissements ont un actionariat majoritairement belge. Le **taux d'internationalisation du secteur est donc de 82 %**. Au plan européen, seul le Luxembourg connaît un taux plus élevé (93 %). En outre, la Belgique accueille quelques acteurs européens et internationaux majeurs, tels qu'**Euroclear, BNY Mellon et SWIFT**.



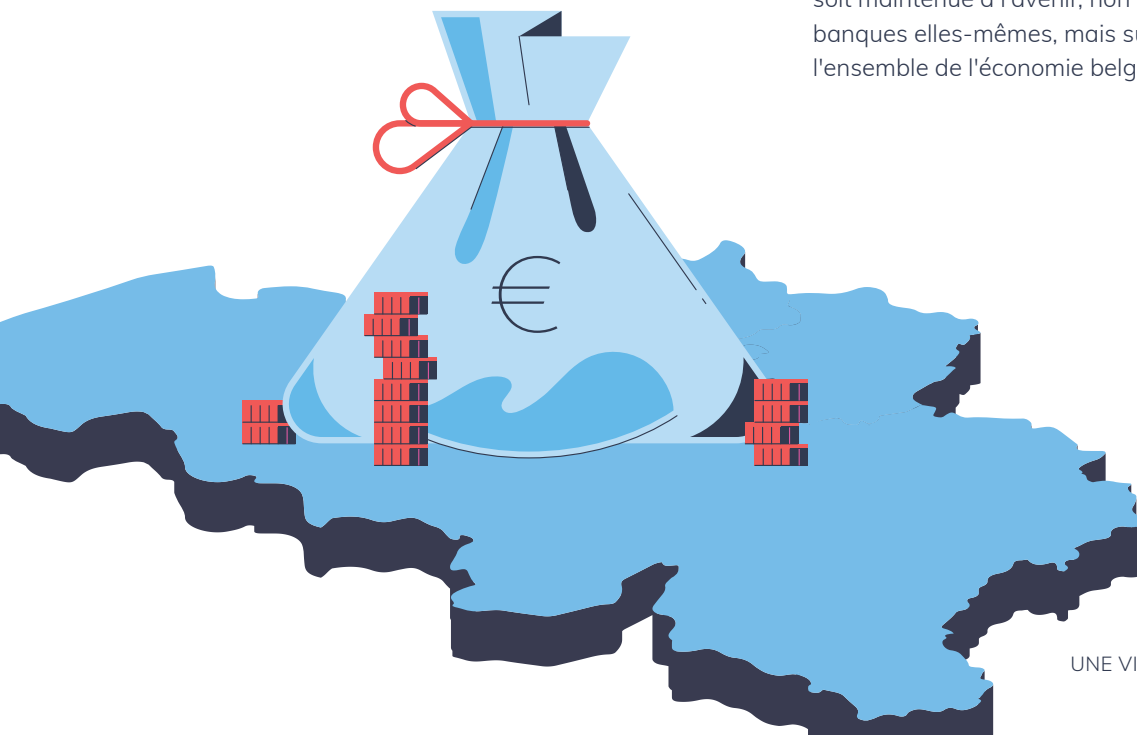
Le secteur bancaire belge apporte une **contribution significative à la valeur ajoutée de l'économie belge**. Avec une part de la valeur ajoutée d'environ 4,5 % pour une part de l'emploi total de 1,1 %, le secteur financier (à l'exclusion des assurances ou des fonds de pension) est l'un des secteurs les plus productifs de notre pays.



Le secteur est un grand **innovateur**. Dans les années '70 et '80, grâce à une collaboration interbancaire étroite, le secteur a été le leader européen des paiements numériques (communication structurée, Bancontact, Euroclear, SWIFT, etc.) Au cours de la dernière décennie, le secteur financier belge a continué à s'adapter avec succès à l'évolution numérique. En quelques années, les services bancaires en ligne et mobiles sont devenus indispensables. En outre, les banques belges sont au premier rang mondial en termes de développement d'applications bancaires.



Le secteur est **très solide**, avec une forte solvabilité et beaucoup de liquidités. Il est vital que cette solidité soit maintenue à l'avenir, non seulement pour les banques elles-mêmes, mais surtout au profit de l'ensemble de l'économie belge.



Quelques acteurs évoquent l'importance du secteur financier

“

Le secteur financier belge a fait preuve d'une **excellente résilience** pendant la pandémie, les graves inondations de l'été 2021 et la période de forte hausse des prix de l'énergie en 2022. Cette résilience a également permis au secteur de fournir des solutions aux client-e-s gravement touché-e-s lorsque cela était nécessaire. Ceci a pu être réalisé grâce à sa position financière solide et à ses réserves constituées. »

— Banque nationale de Belgique¹

“

L'éducation financière des jeunes est essentielle. Nous n'enseignons pas encore suffisamment ces connaissances à l'école. Plus une personne est informée sur le plan financier, plus elle peut éviter des problèmes. »

— Alexia Bertrand - Secrétaire d'État à la Protection des consommateurs³

“

Les grandes transformations sociétales, telles que **l'évolution numérique** et **la transition durable** menées par les client-e-s (ménages et entreprises), sont soutenues par les banques. Sans elles, cela ne serait pas possible. »

— Etienne De Callatay - économiste²

“

La numérisation fait désormais partie de notre quotidien, notamment en ce qui concerne l'utilisation des services bancaires. Malheureusement, force est de constater que ces applications posent problème à de nombreux-ses concitoyen-ne-s. Des initiatives telles que « J'adopte la banque numérique » permettront de familiariser de nombreuses personnes avec toute une série d'opérations bancaires, mais aussi de les sensibiliser à la fraude en ligne. C'est une collaboration que je soutiens et qui me semble essentielle. »

— Willy Borsus, Ministre en charge du Numérique de 2019 à 2024

¹ Rapport annuel de la Banque nationale de Belgique, p. 219

² Interview d'Etienne de Callatay par le journaliste Sébastien Buron pour Trends, 23/10/2023

³ Citation d'Alexia Bertrand, Secrétaire d'État à la Protection des consommateurs dans Sudinfo, 26/03/2024



Comment fonctionne une banque ?

Le secteur financier est en fait facile à expliquer, mais le fonctionnement et le rôle des banques restent souvent méconnus.

Nous aimerions vous montrer comment les banques fonctionnent, ce qu'elles font exactement et comment elles contribuent à construire la société et le monde de demain avec leurs client-e-s.

— Tandis qu'une partie des client-e-s épargnent (auprès de leur banque), de beaux rêves et de beaux projets se concrétisent pour d'autres.

Il est important de comprendre que l'épargne ne reste pas immobile dans les coffres d'une banque. Au contraire, tandis qu'une partie des client-e-s épargnent (auprès de leur banque), de beaux rêves et de beaux projets se concrétisent pour d'autres qui contractent un emprunt auprès de leur banque.

Outre **des possibilités d'épargne et de crédit**, une banque propose également des produits d'**investissement**. La banque offre son aide en tant qu'intermédiaire ou conseil, par exemple pour la constitution d'un patrimoine ou la vente d'une entreprise. Elle pense également à l'avenir et propose des options **d'épargne-pension et d'investissement**

durable. En outre, les banques jouent un rôle crucial dans les **paiements**. Il s'agit de toutes les transactions nécessaires pour payer des produits et des services. Les banques permettent aux client-e-s de transférer de l'argent à un-e commerçant-e de manière rapide, efficace et sûre.

Les banques sont **étroitement contrôlées** par les pouvoirs publics. Elles sont supervisées par la Banque centrale européenne, la Banque nationale de Belgique (BNB), l'Autorité belge des services et marchés financiers (FSMA) et le SPF Économie. Ensemble, nous œuvrons pour un secteur financier sûr et stable. Un secteur financier fort et solide est nécessaire à la croissance de l'économie belge et à la préservation de notre prospérité.



NOTRE PRINCIPALE MISSION : LE FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE

RÔLE DE TRANSFORMATION

Les banques ont différentes fonctions importantes. L'une d'entre elles consiste à rapprocher l'offre et la demande d'argent. On peut considérer une banque comme un intermédiaire. D'un côté, il y a des gens (et des entreprises) qui ont des excédents financiers. Ils veulent mettre cet argent de côté en toute sécurité pour plus tard ou obtenir un meilleur rendement. Ils épargnent ou investissent, donc. De l'autre côté, il y a des personnes qui ont besoin d'argent. Elles veulent de l'argent maintenant, qu'elles rembourseront plus tard. Elles empruntent donc de l'argent.

— L'épargne est utilisée pour faire tourner l'économie.

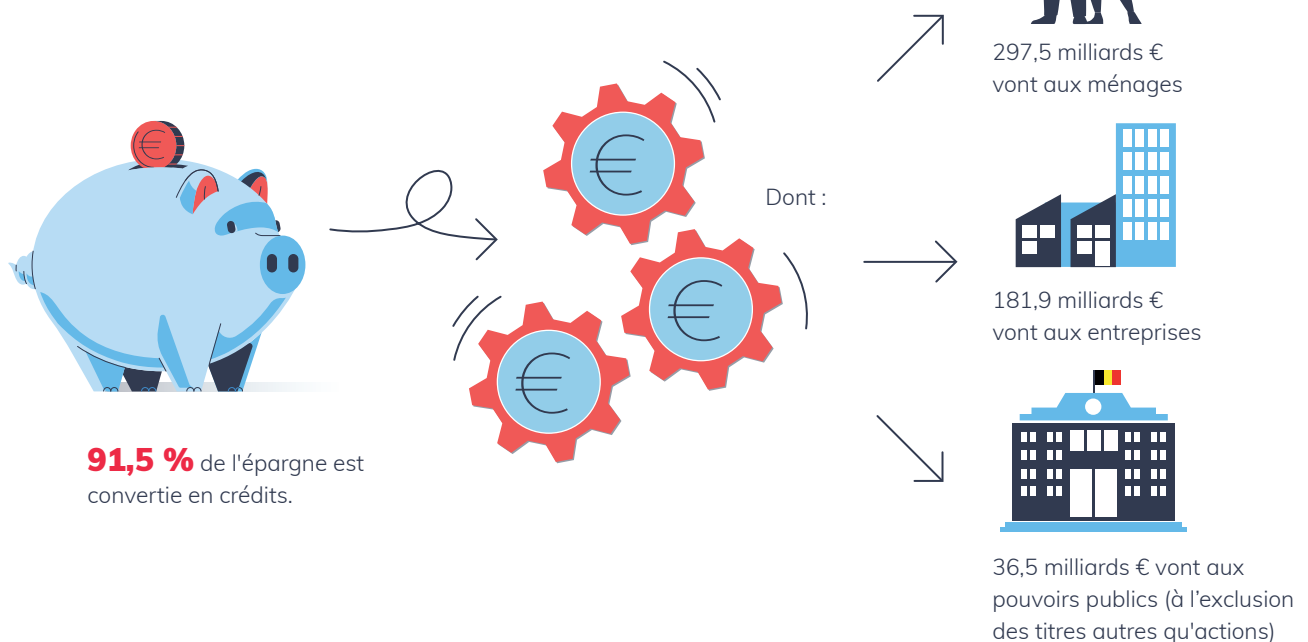
La banque est à l'intersection de ces différents besoins. Elle veille à ce que les personnes qui ont de l'argent puissent épargner et à ce que les personnes qui ont besoin d'argent puissent emprunter. C'est ce que nous appelons la **fonction de transformation d'une banque**.

L'épargne est utilisée pour faire tourner l'économie, car les banques transforment cet argent de tous et toutes les épargnant-e-s et investisseur-se-s

en prêts aux ménages, aux entreprises et aux autorités. Cela permet à l'argent de continuer à circuler. Ainsi, fin 2024, environ 91,5 % de l'épargne avait été convertie en prêts aux ménages, aux entreprises et aux pouvoirs publics. Au premier trimestre 2024, ce sont même **97,3 %** de l'ensemble de l'épargne qui avaient été convertis en crédits. L'épargne conservée à la banque est donc très loin de « dormir ».

Au contraire, fin 2024, les banques belges ont ainsi transformé les 691,7 milliards d'euros d'épargne en **632,6 milliards d'euros de crédits**.

- 297,5 milliards d'euros de crédits pour les ménages
- 181,9 milliards d'euros de crédits pour les entreprises
- 36,5 milliards d'euros de crédits pour les pouvoirs publics (à l'exclusion des titres autres qu'actions)
- 116,7 milliards d'euros pour des tierces parties (pays étrangers, autres institutions financières et assureurs)



LES CRÉDITS À LA CONSOMMATION

Par ailleurs, il ne faut pas oublier les crédits à la consommation accordés par les banques et les sociétés de crédit. Au premier semestre 2024, 5,2 milliards d'euros de crédits à la consommation ont été accordés.

C'est ainsi que les montants d'épargne immédiatement exigibles sont convertis en crédits à long terme. Les risques associés éventuels, tels que le risque de crédit, entre autres, sont activement gérés par la banque et restent sous sa responsabilité. Cela permet d'offrir des prêts adaptés aux client-e-s tout en protégeant les épargnant-e-s. **Ainsi, tous les prêts hypothécaires à long terme pour les ménages, les lignes de trésorerie ou les crédits d'investissement pour les PME et les grandes**

entreprises ne sont possibles que grâce à l'épargne des épargnant-e-s de base.

Cette fonction de transformation stimule l'économie et apporte une valeur ajoutée pour la société en injectant activement de l'argent dans l'économie. De plus, les institutions financières peuvent donner une forte impulsion à l'économie grâce à leur propre effet de levier. Avec 100 euros de capital supplémentaire, les banques peuvent en effet fournir plus de 2 000 euros de crédits supplémentaires.



5,2 milliards €

de crédits à la consommation ont été accordés en 2024.

LE MODÈLE DE REVENUS DES BANQUES

Les banques sont des organisations complexes et leurs bénéfices proviennent de diverses activités.

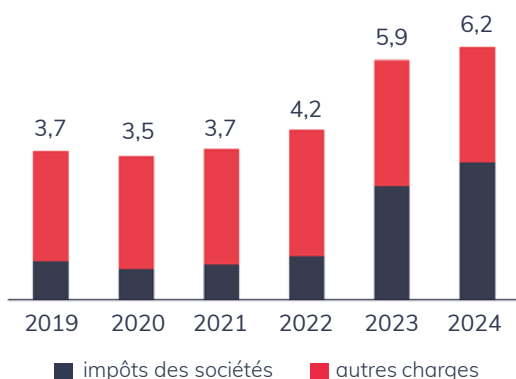
Lorsque les banques prêtent de l'argent, elles demandent en échange une rémunération sous la forme d'intérêts. Les client-e-s qui placent de l'argent auprès d'une banque reçoivent un taux d'épargne. La différence entre les intérêts qu'une banque demande et ceux qu'elle verse s'appelle la **marge d'intérêt**. En outre, la banque elle-même supporte des coûts, par exemple pour les systèmes informatiques et le personnel. Ces coûts contribuent à la différence entre la rémunération d'intérêt de l'épargne et le taux d'un crédit.

Outre ces activités de base, les banques gagnent également de l'argent grâce à leurs services spécifiques (par exemple, en donnant des conseils en matière d'investissement), aux participations éventuelles qu'elles détiennent et au produit des créances interbancaires, c'est-à-dire des transactions interbancaires sur le marché monétaire.

Avec ces produits, les banques doivent :

- couvrir les coûts, tels que ceux des systèmes informatiques, du personnel, de la sécurité, etc.,
- constituer les réserves de fonds propres nécessaires pour assurer la stabilité et la sécurité du système bancaire,
- couvrir les risques comme :
 - le risque de crédit : le risque que les emprunteur-se-s ne puissent pas rembourser leurs crédits, par exemple en cas de faillite,
 - le risque de liquidité : le risque que les épargnant-e-s puissent retirer leur argent à tout moment,
 - le risque de taux d'intérêt : le risque que les intérêts payés par une banque deviennent plus élevés que ceux qu'elle reçoit.
- satisfaire à des obligations, telles que les paiements au système de garantie des dépôts et au Fonds de résolution européen,
- remplir certaines tâches sociétales, comme la détection de la fraude financière et le signalement des transactions atypiques à la cellule de lutte contre le blanchiment d'argent,
- payer des impôts : il s'agit de taxes et de l'impôt ordinaire des sociétés et de prélèvements bancaires spécifiques.

Charges fiscales (en milliards d'euros)



En effet, les banques paient différents types **d'impôts et de contributions**, à savoir :

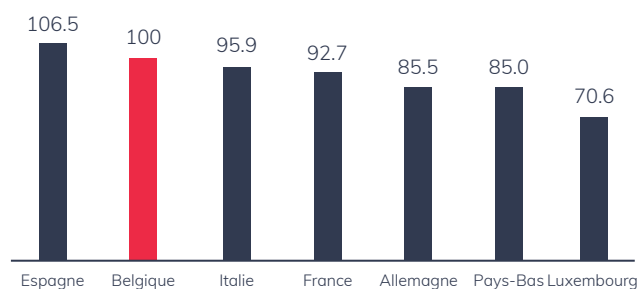
- l'impôt des sociétés,
- les cotisations patronales de sécurité sociale,
- les impôts fonciers (précompte immobilier, taxe sur les emplacements de parking),
- la contribution au système de garantie des dépôts,
- la contribution au Fonds de résolution unique,
- la taxe annuelle sur les établissements de crédit (taxe bancaire),
- la TVA non déductible,
- d'autres taxes régionales et locales sur les distributeurs automatiques de billets, les agences, les panneaux d'affichage, etc.

PRESSION (PARA)FISCALE ÉLEVÉE

Les prélèvements bancaires spécifiques (la contribution au système de garantie des dépôts, la contribution au Fonds de résolution unique et la taxe bancaire) ne sont pas basés sur la rentabilité du secteur, mais sur la quantité de **dépôts d'épargne** détenus par les banques. Une croissance constante des dépôts réglementés renforce donc automatiquement la charge fiscale des institutions, même si les bénéfices du secteur n'augmentent pas en parallèle. Une étude de KPMG (2023) montre que le secteur bancaire belge a la deuxième pression (para) fiscale la plus élevée en Europe, après l'Espagne.

Or, cette deuxième place tient à l'impôt temporaire espagnol sur les bénéfices excédentaires. Lorsque cet impôt disparaîtra en Espagne, comme prévu, la Belgique prendra la première place du classement.

Indice de la charge (para)fiscale



Cela a évidemment un impact significatif sur les **bénéfices nets** finaux des banques belges et donc sur leur capacité à soutenir l'économie belge. Dans ce contexte, il est important de réaliser que toute augmentation des taxes bancaires a un effet négatif immédiat sur la capacité d'une banque à soutenir l'économie.



DES BANQUES SAINES ET RENTABLES : UNE BONNE CHOSE POUR TOUTES ET TOUS

QU'ADVIENT-IL DES BÉNÉFICES ?

La rentabilité des banques fait parfois l'objet de vifs débats. Les bénéfices sont-ils trop faibles, trop élevés, sains ou malsains ? Les banques remplissent des fonctions essentielles pour la société et, au final, elles sont avant tout **des entreprises** qui ont besoin de réaliser des bénéfices sains pour assurer leur pérennité.

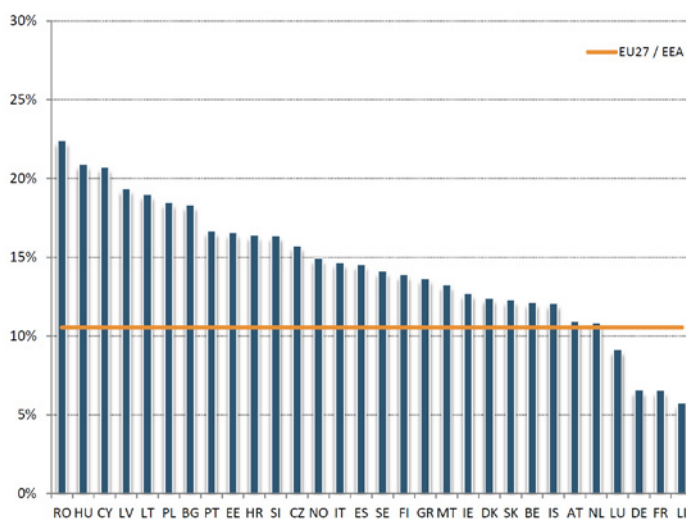
Il est donc important de dire que c'est une bonne chose que le secteur bancaire réalise des bénéfices. Ce n'est que lorsque les banques sont saines et rentables qu'elles peuvent assumer leur rôle dans l'économie et la société, en protégeant correctement les propriétaires de logements ayant souscrit à un crédit immobilier, en soutenant la transition vers un avenir durable et en intervenant en cas de revers ou de véritable crise.



Des bénéfices sains permettent aux banques de disposer de suffisamment de moyens, après avoir payé les frais et les impôts, pour investir dans l'innovation et leur compétitivité en Europe. Il est essentiel que nous ayons en Belgique des banques à ancrage local fort, qui servent l'économie nationale, même en temps de crise et de transitions majeures. »

Karel Baert, CEO de Febelfin

Répartition par pays (quatrième trimestre 2024)



Moyennes pondérées par pays

BENCHMARK

Le bénéfice net des banques belges est jugé « moyen » et n'est donc pas considéré comme trop élevé. Dans son récent rapport sur la stabilité financière (publié le 21 mai 2025), la **Banque nationale de Belgique** (BNB) déclare : "In an uncertain environment, the financial sector once again posted good, albeit not exceptional, results in 2024. The Belgian banking sector reported a net profit of € 9 billion in 2024, equating to a return on equity of 11.5%. This result can be explained by low credit losses, higher noninterest income and a moderate fall in net interest income".

C'est également le cas au **niveau européen**. Au sein de l'Union bancaire européenne, les banques belges se situent dans la moyenne. Selon le Risk Dashboard, pour le quatrième trimestre 2024 de l'Autorité bancaire européenne (ABE), les banques belges ont le huitième plus faible rendement sur fonds propres.

DES BANQUES SOLIDES ET DES TAMPONS DE SÉCURITÉ

En réalisant des bénéfices, les banques se dotent d'une solide base de capital. Celle-ci est nécessaire pour **couvrir les risques** inhérents à l'activité bancaire et, partant, pour instaurer et maintenir **la confiance** dans les banques. Un peu moins de la moitié des bénéfices sont consacrés à cet objectif (réinvestissement dans les activités propres et constitution de tampons de sécurité pour faire face aux imprévus). Pour protéger les avoirs des client-e-s, les banques doivent être solides et être capables d'absorber les pertes. Pour ce faire, il leur faut donc détenir des tampons de sécurité. Le niveau de ces réserves est déterminé par des **accords internationaux**.

Avec un **ratio de solvabilité** de plus de 17,4 % et un **ratio de liquidité** de 197,7 %, nos banques sont équipées pour résister aux **chocs économiques les plus graves**. Ces chiffres dépassent non seulement les exigences des autorités de contrôle, mais font également de la Belgique un **exemple de stabilité financière** dans le monde entier. Lorsque, au printemps 2023, le secteur bancaire américain a été ébranlé par les faillites de la Silicon Valley Bank et de First Republic, entre autres, les banques belges n'ont à aucun moment été sous pression.

Le rapport sur la stabilité financière de la BNB a récemment encore fait référence à l'assise solide des banques belges :

"The Belgian financial sector is one of the strongest in Europe, with substantial capital and liquidity reserves. It is therefore capable of absorbing potentially major shocks."

Une rentabilité suffisante permet également aux banques de disposer de ressources suffisantes pour s'engager dans **la recherche et le développement**. C'est ainsi qu'elles se placent au premier rang mondial en matière d'applications bancaires numériques.

Enfin, les bénéfices peuvent aussi servir à rémunérer les actionnaires. Il est important de rémunérer les **actionnaires** sous la forme d'un dividende, d'autant plus que la valorisation des banques est sous pression depuis longtemps. En effet, il faut que ces actionnaires restent disposés à maintenir le capital dans les banques. Les actionnaires du secteur sont très divers : il peut certes s'agir de grands investisseurs institutionnels, mais aussi d'investisseurs privés ordinaires et des pouvoirs publics. Ainsi ces derniers ont-ils, eux-mêmes, reçu 805 millions d'euros de dividendes pour l'exercice 2023 pour les participations qu'ils détenaient dans le secteur bancaire.



Les banques, partenaires essentiels de la société :

les principaux défis à relever

Les banques jouent un rôle crucial dans la société. Elles permettent aux gens d'épargner, de s'acheter une maison, d'entreprendre et d'investir. Elles jouent également un rôle notable dans la transition vers une société plus durable, dans la lutte contre la criminalité financière et s'engagent en faveur d'une société inclusive. Les banques remplissent donc un certain nombre de fonctions importantes et sont du même fait aussi confrontées à un certain nombre de défis. Quels sont ces défis, comment touchent-ils aux questions sociétales et comment envisageons-nous l'avenir ?

LE MARCHÉ DU LOGEMENT : L'OCTROI DE CRÉDIT AUX PARTICULIER-ÈRE-S

OCTROI DE CRÉDIT AUX MÉNAGES : QUEL EST LE RÔLE DES BANQUES ?

Le partenariat étroit entre les banques belges et la société belge se manifeste avant tout dans l'octroi de crédits comme **les crédits à la consommation et les crédits hypothécaires**. Pour les ménages, cela se traduit surtout par des crédits immobiliers. En 2024, un peu plus de 185 000 nouveaux prêts immobiliers ont été accordés, pour une valeur totale proche de 31,5 milliards d'euros. En décembre 2024, l'encours total des crédits immobiliers auprès des institutions financières belges s'élevait à 275,2 milliards d'euros. Pour les prêts à la consommation (par exemple pour l'achat d'une voiture), ce montant s'élevait à environ 26 milliards d'euros.

Le marché belge se caractérise par un grand nombre de crédits à **taux d'intérêt fixe sur des**

durées plus longues. Cette approche est unique en Europe et donne aux propriétaires belges une forme importante de sécurité financière et offre une **protection sans précédent du pouvoir d'achat**. Au cours de la dernière décennie, les taux d'intérêt ont été très bas. Cela a permis aux banques belges de proposer des crédits immobiliers à des taux d'intérêt extrêmement bas. Comme les crédits immobiliers dans notre pays ont une durée moyenne de 20 ans, les emprunteur-se-s bénéficient de ces taux d'intérêt bas sur le long terme, même si les taux d'intérêt augmentent par la suite.



Plus de **185 000**
nouveaux prêts immobiliers
ont été accordés en 2024.



Les propriétaires ayant souscrit à un crédit immobilier à taux variable bénéficient également d'une protection considérable dans notre pays, puisque les taux d'intérêt variables ne peuvent tout au plus que doubler.

Contribution à un marché immobilier stable

Ces caractéristiques contribuent à la **stabilité de notre marché immobilier** et le taux de défaut de paiement parmi les crédits immobiliers est historiquement bas (0,59 % ; chiffres BNB). Elles évitent en outre les turbulences financières et l'instabilité en cas de hausse des taux d'intérêt et épargnent aux emprunteur-se-s belges des drames sociaux, contrairement à ce qui se passe parfois dans d'autres pays comme le Royaume-Uni, l'Espagne et l'Italie.

En effet, au Royaume-Uni, des centaines de milliers de ménages ont récemment connu des difficultés financières suite à l'augmentation du taux d'intérêt variable de leur contrat de crédit, alors qu'en Belgique, plusieurs milliards d'euros de pouvoir d'achat ont été préservés en 2023 grâce à la protection offerte par le taux d'intérêt fixe contre les hausses de taux d'intérêt.

Plusieurs options en cas de baisse des taux d'intérêt

L'emprunteur-se dispose également d'un certain nombre d'**options** en cas de **baisse des taux d'intérêt** :

- soit s'adresser au prêteur actuel pour obtenir une **révision du taux d'intérêt** (= refinancement interne). Le prêteur concerné peut ou non donner suite à cette demande. Toutefois, étant donné le taux d'intérêt « fixe » du contrat de crédit, cette institution n'est pas obligée de le faire. Des frais sont à prévoir, tels que les frais de dossier,
- soit **rembourser anticipativement le crédit** et contracter un **nouvel emprunt** auprès d'un autre prêteur (= refinancement externe). Cette dernière option entraîne également des frais supplémentaires (notamment des frais de notaire, d'inscription hypothécaire, de dossier et une indemnité de emploi).

Pour compenser un refinancement interne autorisé par le prêteur, jusqu'à récemment, une indemnité de emploi maximale de trois mois était généralement demandée. En effet, les prêteurs ont besoin de se financer à long terme et de se protéger contre ces risques de baisse des taux d'intérêt en n'étant pas en mesure de rompre leurs engagements. Entre 2014 et 2022, une énorme vague de refinancement a eu lieu en Belgique, libérant des centaines de millions d'euros de pouvoir d'achat pour les consommateur-ice-s.

Nouvelle législation

Le Parlement fédéral a voté au printemps 2024 une loi interdisant aux prêteurs d'encre imputer, en cas de refinancement interne, de telles indemnités de emploi de 3 mois maximum. Febelfin estime que l'introduction de cette loi n'est pas une bonne idée car elle ne tient pas compte de la réalité du marché du crédit, soit du fait que les prêteurs sont effectivement lésés en cas de révision du taux d'intérêt. La question se pose de savoir dans quelle mesure les prêteurs seront encore enclins à réviser leurs taux d'intérêt fixes dans l'intervalle sans une compensation limitée.

Febelfin souligne que l'adoption de cette mesure pourrait avoir un impact négatif majeur sur le marché immobilier belge, aujourd'hui stable et caractérisé par une protection unique pour nos ménages.

QUELS SONT LES DÉFIS AUXQUELS LES BANQUES SONT CONFRONTÉES ?

La hausse persistante et régulière des prix des maisons et des appartements constitue également un défi majeur pour les banques. En effet, l'accession à la propriété menace de devenir inabordable pour beaucoup, en particulier pour les jeunes primo-accédants. Cela incite les banques à rechercher une **gamme de produits adaptée**, avec des prêts à plus long terme, mais cela doit se faire **en tenant compte d'une bonne gestion des risques** et en respectant les **règles de surveillance prudentielle** qui prennent en compte la capacité de remboursement des emprunteur-se-s. En outre, cette tendance à l'allongement de la durée des crédits souligne

l'importance de pouvoir continuer à proposer des taux d'intérêt fixes : **car un prêt sur 30 ans avec un taux d'intérêt variable comporte trop de risques pour les emprunteur-se-s.**

Par ailleurs, la **transition climatique** nécessite des **investissements** massifs pour augmenter l'efficacité énergétique de nos habitations. Une estimation réalisée par Febelfin montre que 20 à 25 % des Belges ne pourront probablement jamais se permettre cet investissement. Ce sera un **défi** majeur pour les pouvoirs publics de développer, en collaboration avec le secteur bancaire, des systèmes de financement qui ne laisseront pas non plus ce groupe de citoyen-ne-s sur le carreau.

COMMENT ENVISAGEONS-NOUS L'AVENIR ?

Pour les banques, l'octroi de crédits immobiliers implique une prise de risque à long terme, avec la possibilité d'un défaut de paiement pendant la durée moyenne de 20 ans du crédit et donc la nécessité pour elles de se prémunir contre le risque de taux d'intérêt. Les banques doivent pouvoir absorber ces risques de manière adéquate. En Belgique, nous avons l'un des marchés immobiliers les plus sains d'Europe, avec un nombre de défauts de paiement particulièrement faible. C'est une bonne chose, car personne n'a de bénéfice à retirer d'un crédit qui ne peut être remboursé. Notre objectif est de **maintenir à l'avenir ce niveau de santé de notre marché du crédit hypothécaire.**

RÉSILIENCE EN TEMPS DE CRISE

L'engagement des banques envers la société dans laquelle elles opèrent est évident, même en **périodes de crise** graves. Pendant la crise covid, lorsque le chômage temporaire atteignait un pic en cette période de grande incertitude, les banques ont pris leurs **responsabilités** et aidé les citoyen-ne-s ayant des prêts hypothécaires, qui travaillaient dans des secteurs et des entreprises durement touchés, en leur accordant des **reports de paiement** pour un montant total de plus de 13 milliards d'euros. Une solution similaire a été trouvée pour les citoyen-ne-s ayant un crédit à la consommation.

Les banques belges ont également accordé des pauses de paiement pendant la crise énergétique. Ainsi, jusqu'à la fin du mois d'avril 2023, 12 000 reports de paiement ont été accordés pour un montant moyen de 470 euros par mois. Cela a permis aux ménages de faire face à l'augmentation de leurs factures d'énergie et de leurs produits de consommation. Pour éviter que l'énergie chère n'engendre des difficultés financières pour les entreprises, les banques belges ont élaboré des solutions sur mesure pour elles aussi.

Tout cela n'a été possible que grâce à la **rentabilité saine** de nos banques belges.



OCTROI DE CRÉDIT AUX ENTREPRISES

QUEL EST LE RÔLE DES BANQUES ?

L'engagement des banques belges envers la société se traduit aussi résolument dans les crédits qu'elles accordent aux entreprises. Fin 2024, le montant total des crédits accordés s'élevait à un peu plus de 181,9 milliards d'euros.

Grâce à ces crédits, nos entreprises, du boulanger du coin à la grande multinationale, peuvent **investir et innover**. C'est ainsi que notre économie se développe, que la **prospérité** augmente et que des solutions aux problèmes d'aujourd'hui et de demain sont dégagées au profit de tous et toutes.



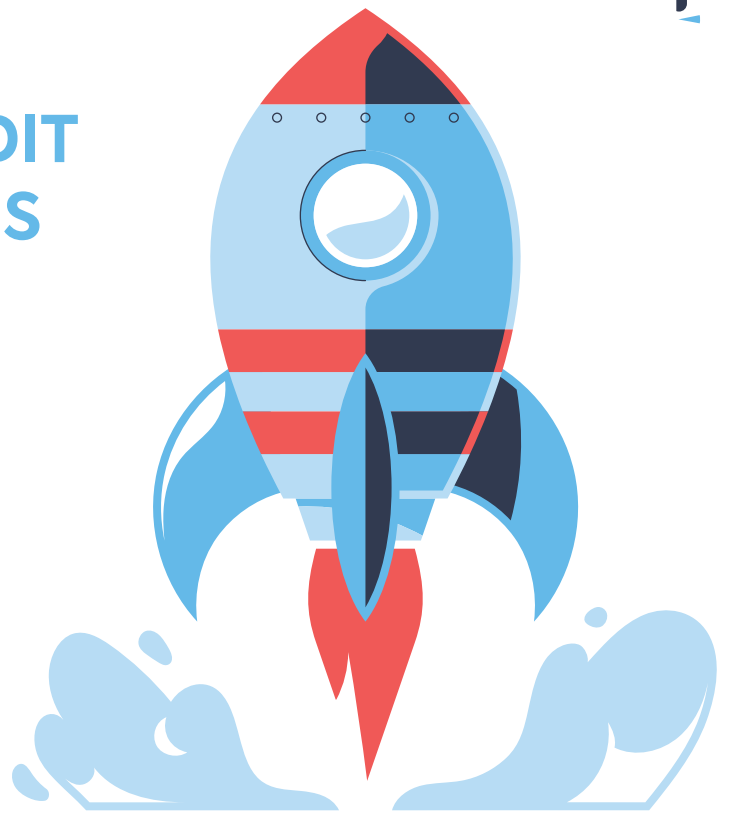
181,9 milliards €

de crédits accordés aux entreprises à fin 2024.

QUELS SONT LES DÉFIS AUXQUELS LES BANQUES SONT CONFRONTÉES ?

En principe, tout bon plan d'entreprise peut bénéficier d'un financement. Mais il est important que la **faisabilité** de chaque demande soit soigneusement vérifiée. Chaque prêt doit être remboursable. Une start-up ou une petite PME dans un secteur compliqué est plus susceptible d'avoir du mal à obtenir un financement. Pour elles, le risque qu'un prêt ne puisse pas être remboursé est plus élevé. Il en va de même pour les entreprises disposant de peu d'actifs physiques. Outre les banques, les bailleurs de fonds non bancaires peuvent également jouer un rôle à cet égard.

La **crise climatique met cette question en exergue**. Pour parvenir à une société neutre en carbone, de nouvelles technologies de production devront être développées. Il n'est pas possible de savoir à l'avance quels plans d'entreprise pourront faire face et seront viables.



COMMENT ENVISAGEONS-NOUS L'AVENIR ?

Les entreprises sont et resteront le moteur de l'économie. Il est essentiel que les entreprises soient soutenues dans les défis auxquels elles sont confrontées. Cela vaut avant tout pour l'accès au financement.

C'est pour cette raison que Febelfin a signé en mai 2024 une **Charte** de soutien au financement entrepreneurial, un **engagement** concret à **améliorer encore l'accès aux différentes sources de financement pour les entrepreneur-se-s**. Le secteur bancaire s'engage ainsi à inclure des **formes alternatives de financement** dans la formation et la communication de ses conseiller-ère-s en contact avec les entrepreneur-se-s. Lorsque la banque ne peut pas accorder de crédit à un-e entrepreneur-se ou ne peut pas financer la totalité du montant demandé, et si le projet semble solide, l'institution financière encouragera ses conseiller-ère-s à suggérer à l'entrepreneur-se d'autres options de financement disponibles.

Cette approche permet de réaliser davantage de projets présentant une plus-value économique. Elle encourage également une approche collaborative et inclusive : la banque reste un partenaire tout au long du parcours financier de l'entrepreneur-se.

Febelfin a aussi déjà pris des initiatives dans le passé pour soutenir les entreprises dans leur recherche de financement. C'est dans ce contexte qu'a été créé le site [Financement des entreprises.be](https://financementdesentreprises.be).

RÉSILIENCE EN TEMPS DE CRISE

L'interconnexion des banques avec les entreprises belges est également évidente dans les périodes plus difficiles. Pendant la crise covid, les banques belges, en collaboration avec les autorités, ont fourni aux entreprises belges l'oxygène nécessaire pour traverser au mieux cette période compliquée. Pour ce faire, les banques ont accordé des **reports de paiement des prêts aux entreprises**. À un moment donné,

plus de 140 000 crédits d'une valeur totale de plus de 24 milliards d'euros ont même bénéficié d'un tel report. L'effet a été clair : le nombre de faillites durant cette période a été beaucoup plus faible qu'en temps normal. Les banques belges ont ainsi contribué à amortir ce choc économique majeur.

La manière dont les banques belges sont intervenues pendant les crises covid et de l'énergie a été tout à fait exceptionnelle en Europe. Ce, grâce aux tampons de capitaux constitués par les banques belges, qui ont permis à celles-ci d'octroyer des crédits aux entreprises, d'accorder des reports de paiement et d'agir de manière solidaire dans des situations de crise majeure.

GÉRER L'ÉPARGNE

QUEL EST LE RÔLE DES BANQUES ?

La plupart des Belges détiennent un voire plusieurs compte(s) courant(s) et compte(s) d'épargne auprès de banques belges. Protéger l'épargne de ces citoyen-ne-s belges est une tâche cruciale pour les banques belges. Grâce à cette épargne, elles parviennent alors à leur tour

à fournir **des financements aux familles, aux entreprises et aux pouvoirs publics**. Fin 2024, il y avait 304 milliards d'euros sur les comptes à vue, 278 milliards d'euros sur les comptes d'épargne réglementés et 101 milliards d'euros sur les comptes à terme.

QUELS SONT LES DÉFIS AUXQUELS LES BANQUES SONT CONFRONTÉES ?

Au cours de l'année écoulée, les **niveaux des taux d'épargne** proposés par les banques à leurs client-e-s ont été très discutés. Mais l'histoire est beaucoup plus complexe qu'on ne le pense ou qu'on ne le suggère parfois. Le montant des intérêts de l'épargne qu'une banque peut verser est largement déterminé par les **intérêts** qu'elle perçoit elle-même sur son **portefeuille de crédits et d'obligations**. Une longue période de taux d'intérêt bas signifie également que les crédits immobiliers ont été accordés pendant des années à des taux d'intérêt particulièrement bas, les emprunteur-se-s ayant opté en masse pour un taux d'intérêt fixe sur toute la durée du crédit. Cette protection contre les hausses de taux d'intérêt dont bénéficient ainsi les emprunteur-se-s joue donc un rôle essentiel dans les taux



d'intérêt que les banques peuvent offrir sur l'épargne. **La hausse des taux d'intérêt**, en raison de ces **mécanismes de protection, ne s'applique qu'aux nouveaux crédits d'une banque, alors que la hausse des taux d'intérêt sur les comptes d'épargne** se répercute immédiatement sur le solde total de l'épargne. Cela explique pourquoi, lorsque les taux d'intérêt augmentent, les taux d'intérêt sur les crédits immobiliers augmentent plus rapidement que ceux sur les comptes d'épargne et les dépôts, sans que cela ne se traduise par des revenus d'intérêts beaucoup plus élevés pour les banques sur leurs activités principales. Cette situation s'est produite en 2023.

La **transparence** des taux d'épargne proposés revêt une grande importance. En collaboration avec le gouvernement, Febelfin a signé un **protocole** visant à rendre l'offre de comptes d'épargne plus transparente, qui est entré en vigueur en janvier 2024. Ce protocole limitera l'offre de comptes d'épargne réglementés par banque, ce qui renforcera la transparence et la comparabilité des différents comptes. Les épargnant-e-s peuvent consulter la page

web uniforme de leur banque pour comparer les comptes d'épargne qu'elle propose. Ils/elles peuvent dorénavant aussi **comparer** plus facilement les **comptes d'épargne de différentes banques** et choisir **l'offre la plus intéressante pour eux/elles**.

COMMENT ENVISAGEONS-NOUS L'AVENIR ?

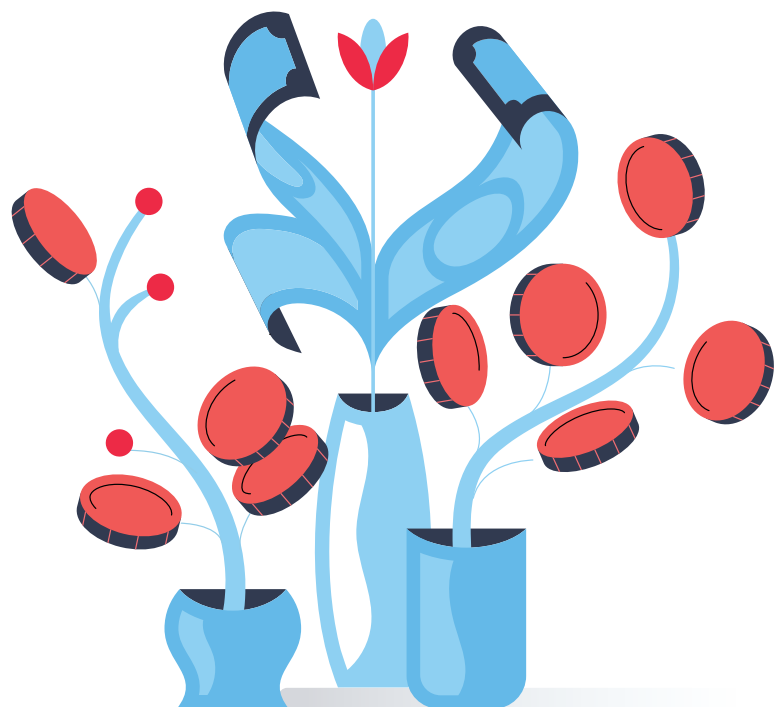
Chaque banque a un modèle d'entreprise différent et doit être en mesure d'effectuer sa propre analyse de risque et d'estimer le taux d'épargne qu'elle peut offrir. Cela restera un point de départ important à l'avenir. **Toute réglementation supplémentaire sur le marché des dépôts rendra le financement de l'économie belge plus difficile et plus coûteux pour les banques.** Les banques s'efforceront toujours d'assurer la transparence nécessaire sur les taux d'intérêt offerts pour l'épargne et de tout mettre en œuvre pour protéger l'épargne autant que possible.

LA TRANSITION VERS UNE SOCIÉTÉ PLUS DURABLE

QUEL EST LE RÔLE DES BANQUES ?

Le développement durable est l'une des questions et l'un des défis les plus importants auxquels la société est confrontée aujourd'hui. Le secteur financier contribue de différentes manières à rendre notre société plus durable et joue même un **rôle clé en tant que facilitateur de la transition climatique**. Le rôle des banques, en tant que maillon important de cette transition, consiste principalement à **canaliser les moyens financiers vers des projets verts et à guider les citoyen-ne-s et les entreprises** dans cette démarche.

Les banques jouent ici un double rôle. D'une part, elles assurent **la transparence sur le caractère durable des produits d'épargne et d'investissement**, ce qui permet aux consommateur-ric-e-s de prendre une décision réfléchie et informée concernant leurs



investissements. Cela permet de mobiliser des capitaux et de les orienter vers des investissements qui soutiennent ces objectifs climatiques. À cette fin, le secteur financier a développé le label « Towards Sustainability », qui vise à guider les consommateurs à travers la gamme de produits durables disponibles. Avec le **label « Towards Sustainability »**, le secteur est à l'avant-garde du label de durabilité le plus complet et le plus respecté d'Europe. D'autre part, grâce à une **offre de crédit renouvelée**, les banques peuvent soutenir et guider les consommateurs et les entreprises dans leurs démarches de rénovations énergétiques ou de changement durable de leurs activités.



QUELS SONT LES DÉFIS AUXQUELS LES BANQUES SONT CONFRONTÉES ?

La transition vers une société plus durable nous confrontera à de nombreux **défis** dans les années à venir.

Pour atteindre les objectifs climatiques, énormément de rénovations écoénergétiques du parc immobilier belge existant et obsolète devront être réalisées. Par conséquent, la transition énergétique nécessitera des investissements considérables de la part des particuliers, des entreprises et des pouvoirs publics. Cependant, tout le monde ne dispose pas des moyens nécessaires pour financer ces dépenses énergétiques. L'**octroi de crédit** sera donc crucial pour réussir la transition climatique en



400 milliards €

seront nécessaires pour débarrasser le parc immobilier privé belge des combustibles fossiles d'ici à 2050.



développant des formules de crédit spécifiques et adaptées aux ménages, en dialogue avec les autorités. Le secteur financier estime qu'un minimum de 400 milliards d'euros sera nécessaire pour rendre le parc immobilier privé belge non fossile d'ici 2050. Cela nécessitera donc des **moyens considérables**. L'analyse de Febelfin montre qu'entre 20 et 25 % des ménages n'auraient ni les fonds propres, ni la capacité de remboursement suffisants pour contracter un crédit afin d'effectuer les travaux de rénovation nécessaires. **Nous recherchons proactivement des solutions à ce problème, un dialogue et un partenariat avec les pouvoirs publics s'impose.**

En outre, il faudra **sensibiliser** suffisamment les citoyen-ne-s à l'urgence d'entamer dès à présent les **travaux de rénovation** nécessaires pour atteindre les objectifs de 2050, de sorte qu'en les étalant dans le temps, cet objectif devienne réalisable en pratique. Une vague de rénovation massive dans les 10 ou 15 ans à venir ne fera qu'entraîner une raréfaction des matériaux de construction (et donc un renchérissement des prix), de la main-d'œuvre et du financement. La seule façon d'améliorer la performance énergétique de notre parc immobilier est de procéder progressivement et d'agir dès maintenant.

Le changement climatique et la transition vers une économie à faibles émissions de carbone ont également des **implications plus indirectes** pour les banques. En effet, l'exposition à des secteurs ou à des entreprises directement ou indirectement soumis aux impacts physiques de la transition climatique pourrait potentiellement **poser des risques accrus pour les portefeuilles de crédit et d'investissement**. Lorsque le réchauffement climatique affecte l'économie, les banques doivent en tenir compte dans leur analyse des risques et leur stratégie de prêt. Pour mesurer ces

nouveaux risques, les banques ont besoin des **données de leurs client-e-s** relatives à la **nature durable de leurs activités**. Dans ce cadre, les entrepreneurs belges auront accès dès l'automne 2025 à Kube ESG, une plateforme gratuite lancée par Febelfin et développée par Isabel. Celle-ci aidera les PME à collecter, structurer et partager de manière simple leurs données ESG – en matière d'environnement, de société et de gouvernance – avec leurs partenaires commerciaux.

On demande aussi souvent aux banques de faire des choix plus tranchés, par exemple de cesser immédiatement de financer les combustibles fossiles. Mais des choix aussi tranchés ont un impact majeur sur la société et pourraient conduire à une pénurie d'énergie. Une **politique publique** claire et **cohérente** est essentielle. Il est crucial que les autorités fixent des objectifs ambitieux et soient très claires sur la voie de la transition à long terme. Quels sont les entreprises et les produits qui auront leur place dans l'économie à l'avenir ? Chaque secteur a besoin d'un parcours de transition qui gère activement les émissions de CO2, entre autres. Les banques

peuvent alors discuter avec chaque entreprise et déterminer de quel financement l'entreprise a besoin pour emprunter avec succès ce chemin de transition.

COMMENT ENVISAGEONS-NOUS L'AVENIR ?

Il sera important de travailler ensemble en tant que partenaires pour relever les défis de la durabilité. Dans la transition durable, chacun-e a son rôle à jouer. Les banques, les entreprises, les ménages et les pouvoirs publics auront dans le futur une grande **responsabilité partagée**. Ce n'est qu'ensemble que nous pourrons assurer le bon fonctionnement de l'économie et préserver notre prospérité et notre planète pour l'avenir. Febelfin se réjouit d'entamer un **dialogue** avec les autorités fédérales et régionales sur les propositions visant à stimuler les rénovations écoénergétiques et leur financement, la qualité du certificat de performance énergétique des bâtiments (PEB) et l'accès nécessaire des banques aux bases de données PEB.

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES ET PAIEMENTS

QUEL EST LE RÔLE DES BANQUES ?

Tout le monde devrait pouvoir accéder facilement aux paiements et aux services bancaires. Pour ce faire, les banques adoptent généralement une **approche multicanal**, dans laquelle les **services numériques et les services physiques** en agence ont toujours leur place. Ceci afin de répondre au mieux aux attentes et aux besoins des différents groupes de population dans la société. Les banques belges sont à la pointe de l'innovation et figurent parmi les leaders mondiaux en ce qui concerne les applications bancaires numériques. En outre, par rapport au reste de l'Europe, la Belgique dispose toujours d'un vaste réseau d'agences. Le paysage bancaire belge est également très diversifié, avec des approches différentes d'une banque à l'autre.



Les client-e-s belges peuvent également compter sur des **services de paiement bon marché, innovants et sûrs**. Une **étude comparative européenne réalisée par KPMG** (2023) montre que les banques belges offrent le meilleur rapport qualité-prix pour tous et toutes les client-e-s, qu'il s'agisse de citoyen-ne-s et de commerçant-e-s numériques ou non.

QUELS SONT LES DÉFIS AUXQUELS LES BANQUES SONT CONFRONTÉES ?

En raison de la tendance générale à la numérisation de notre société, les services fournis par les banques, mais aussi par tous les autres secteurs en Belgique et par les pouvoirs publics, ont subi de profonds changements ces dernières années, principalement en raison du comportement très évolutif des client-e-s, qui, dans le cas du secteur bancaire, se rendent beaucoup moins dans leurs agences bancaires. Les besoins des client-e-s en matière de services varient considérablement : certains aiment tout organiser via une application, tandis que d'autres veulent une agence bancaire. La numérisation offre d'énormes avantages aux client-e-s et est essentielle à notre prospérité, mais nous sommes également conscient-e-s qu'aujourd'hui, tout le monde n'a pas encore pris le train du numérique.

Une agence bancaire ou un guichet automatique à proximité reste important pour une grande partie des Belges. Même s'ils prennent de moins en moins de rendez-vous à l'agence ou retirent de moins en moins d'argent. En 10 ans, les retraits d'argent aux guichets automatiques ont diminué de moitié. Cela signifie que **pour continuer à garantir l'accès à l'argent liquide en toute sécurité à l'avenir, nous devons trouver de nouveaux arrangements et de nouvelles solutions.**

— En 10 ans, les retraits d'argent aux guichets automatiques ont diminué de moitié.

Ces dernières années, l'accent a donc été mis sur cette transformation et sur l'importance du maintien de services physiques. Febelfin et les banques individuelles ont pris en 2024 un engagement renforcé en faveur de l'« **accessibilité bancaire** ». Cet engagement garantit que les **client-e-s non numériques pourront continuer à utiliser les services**



bancaires de base non numériques aussi longtemps que nécessaire.

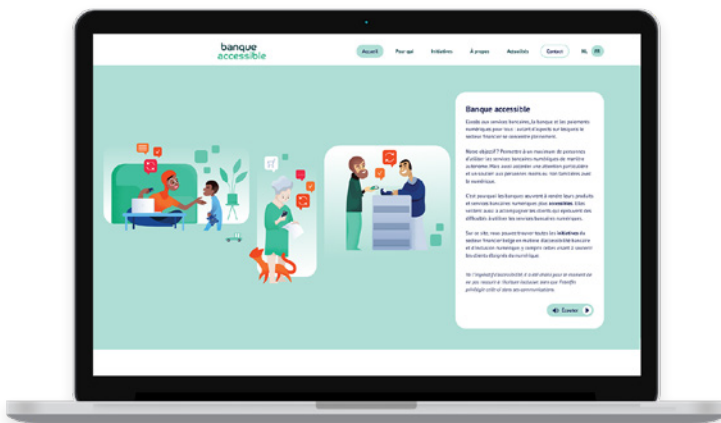
Les banques elles-mêmes se sont engagées en mars 2024 à **maintenir le service bancaire universel** – un service à un tarif limité pour les client-e-s non numériques – **pour une durée indéterminée**. Le protocole avec les pouvoirs publics aurait sinon pris fin le 1^{er} juillet 2024.

En ce qui concerne les distributeurs automatiques de billets, nous sommes en phase de transition, avec le déploiement d'un tout nouveau réseau de points cash d'ici la fin 2025. Le secteur a écouté les préoccupations des partis politiques et du public et a conclu un **protocole** avec le gouvernement afin de **continuer à garantir un accès suffisant aux distributeurs de billets à l'avenir**. Dans ce cadre, le site internet jechercheundistributeurdebillets.be a également été développé, permettant de trouver rapidement et facilement un distributeur de billets à proximité.

COMMENT ENVISAGEONS-NOUS L'AVENIR ?

L'accès aux services bancaires, à la banque en ligne et aux paiements pour tous et toutes. C'est une chose à laquelle nous sommes

particulièrement attachés en tant que secteur financier. Et c'est aussi un engagement que nous voulons prendre pour l'avenir. L'utilisation des services bancaires en ligne continue de progresser. Pourtant, il existe toujours un groupe important de personnes qui n'ont pas les possibilités ou les compétences pour le faire et qui choisissent d'effectuer leurs opérations bancaires en agence.



Pour atteindre et soutenir encore plus de personnes en situation de vulnérabilité, nous avons créé le site web banqueaccessible.be. Sur ce site, vous pouvez donc en apprendre plus sur les différentes initiatives prises dans le cadre de l'accessibilité bancaire et de l'inclusion numérique. En bref, notre objectif est de **mieux faire connaître l'aide disponible et de la mettre davantage en valeur**.

En ce qui concerne les paiements, nous devons être vigilant-e-s quant à nos **solutions de paiement belges innovantes**. Les consommateur-ice-s veulent pouvoir, dans l'avenir aussi, payer rapidement et surtout en toute sécurité. Les banques proposent aujourd'hui des paiements accessibles, efficaces et innovants, mais elles doivent de plus en plus faire face à la concurrence d'acteurs non européens. Sur ce point, les décideur-se-s politiques belges et européen-ne-s ont une tâche importante à accomplir pour **contrôler l'autonomie en Europe** et veiller à ce que **tous les acteurs du système de paiement** respectent **les mêmes règles**.

UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE OÙ CHACUN-E COMPTE

QUEL EST LE RÔLE DES BANQUES ?

L'inclusion comporte plusieurs facettes. Une partie importante de l'inclusion tient dans l'inclusion financière. L'accès aux services financiers est essentiel dans notre société. Et ce, souvent pour des besoins de base, comme effectuer un paiement ou contracter un emprunt. Il est donc important que les citoyen-ne-s possèdent les compétences et les connaissances adéquates et qu'ils/elles soient donc suffisamment éduqué-e-s sur le plan financier. **L'éducation financière est un besoin sociétal fondamental, car bien informé-e-s, les citoyen-ne-s prendront de meilleures décisions financières aujourd'hui et demain.**

— L'inclusion numérique est une préoccupation majeure du secteur bancaire belge.

Outre l'**inclusion financière**, l'inclusion numérique est tout aussi importante. La numérisation de notre économie et de notre société progresse rapidement. Cette tendance est une bonne chose pour l'ensemble de la société et la meilleure garantie pour assurer notre prospérité. De plus en plus de personnes trouvent leur voie dans ce monde numérique. Mais ce n'est pas le cas pour tout le monde. L'inclusion numérique est une préoccupation majeure du secteur bancaire belge depuis pas mal de temps déjà. Les banques sont à l'écoute des préoccupations et des problèmes de leurs client-e-s et proposent des solutions, tant au niveau de la banque qu'au niveau du secteur. En plus de proposer une gamme de produits adaptée, les banques et Febelfin prennent de nombreuses initiatives de formation pour améliorer les compétences numériques des citoyen-ne-s. Toutes les informations à ce sujet sont disponibles sur notre site web banqueaccessible.be.

QUELS SONT LES DÉFIS AUXQUELS LES BANQUES SONT CONFRONTÉES ?

Nous constatons aujourd'hui que les connaissances financières et les compétences numériques de nos concitoyen-ne-s sont souvent insuffisantes. Il est **essentiel de renforcer l'éducation numérique et financière en Belgique**. Cela s'applique à tous les groupes d'âge, mais nous devons également accorder une attention particulière aux jeunes. Des études montrent que ceux et celles-ci sont particulièrement vulnérables et manquent souvent de compétences numériques et financières.

COMMENT ENVISAGEONS-NOUS L'AVENIR ?

Febelfin s'est depuis longtemps engagée à organiser des **sessions d'information** pour améliorer les compétences numériques et à **développer du matériel éducatif et de nouvelles**

initiatives parmi les jeunes afin de les soutenir autant que possible et de leur apporter les connaissances financières adéquates. Ainsi, en 2025, la plateforme éducative **Banque en classe** a été lancée ; elle propose des cours donnés par des collaborateurs du secteur financier ainsi que du matériel pédagogique. Et nous continuerons à le faire à l'avenir. Mais nous sommes heureux d'unir nos efforts à ceux **des gouvernements et des autorités locales** pour y parvenir ensemble. Nous sommes convaincus que les gouvernements ont besoin d'une vision large pour travailler sur ce sujet avec toutes les parties sur le terrain.

Le renforcement de l'éducation financière et de l'inclusion numérique relève d'une **responsabilité partagée**, dans le cadre de laquelle non seulement le secteur financier, mais aussi les différents pouvoirs publics, l'enseignement et toutes les autres parties prenantes concernées devraient jouer un rôle important. Ensemble, nous devons faire de cette thématique une priorité.

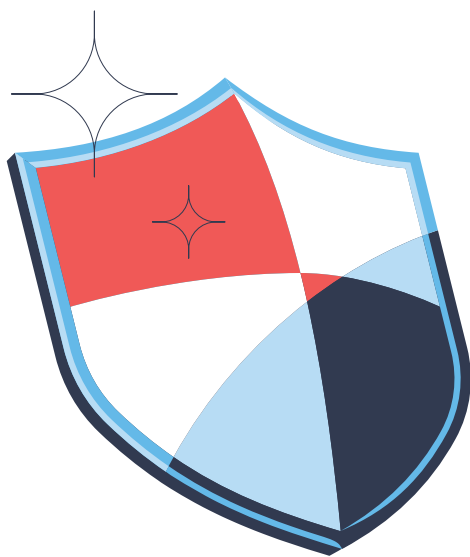
LA BANQUE, PARTENAIRE DE LA LUTTE CONTRE LA CRIMINALITÉ FINANCIÈRE

La sécurité et la confiance sont des éléments fondamentaux de notre société.

La sécurité de l'argent et des données des client-e-s est une priorité absolue pour les banques. C'est pourquoi les banques s'engagent pleinement dans la **cybersécurité** afin de protéger l'argent et les données des client-e-s et d'assurer la **continuité des services**. Les cyberriques augmentent dans le monde entier. Les banques participent à des **partenariats (internationaux) public-privé** pour renforcer la cyberrésilience des banques, des client-e-s et des fournisseur-se-s.



FRAUDE EN LIGNE



En cas de discordance, un avertissement est affiché. Cette vérification contribue à prévenir certaines formes de fraude liées aux virements.

La sécurité est aussi en partie entre les mains des citoyen-ne-s et des entreprises eux/elles-mêmes, c'est pourquoi les **campagnes de sensibilisation** sont très importantes. Lorsque les citoyen-ne-s sont informé-e-s et disposent des bons outils pour se protéger contre la fraude en ligne, ils/elles sont également mieux à même d'éviter tous les pièges possibles. Febelfin travaille donc activement à la prévention de la fraude en ligne en lançant fréquemment des campagnes de sensibilisation par le biais de divers médias et en mettant en garde contre les formes émergentes de cybercriminalité.

QUEL EST LE RÔLE DES BANQUES ?

La sécurité, la fiabilité et l'efficacité sont des priorités absolues pour les banques belges. Les institutions bancaires ont mis en place divers systèmes pour sécuriser les transactions et prévenir autant que possible la fraude en ligne en réponse au phishing. Ainsi, la vérification en deux étapes est obligatoire pour les services bancaires en ligne et mobiles depuis une dizaine d'années. Le secteur bancaire belge a été un précurseur à cet égard. Les banques investissent également dans un **monitoring intensif** et continu, ce qui permet d'éviter de nombreux dommages. Ces efforts portent leurs fruits : 75 % de tous les virements frauduleux (pour lesquels un code de réponse hameçonné est utilisé) sont détectés, bloqués ou récupérés par les banques.

— La lutte contre la criminalité financière est une responsabilité partagée, qui doit être assumée par différentes parties.

Le secteur bancaire s'efforce également de plus en plus de dresser un **barrage technologique** contre la fraude. À cet égard, la vérification du nom du bénéficiaire a été mise en place, permettant de contrôler si le numéro de compte (IBAN) correspond bien au nom du bénéficiaire.

Enfin, les banques offrent également un **service clientèle continu** en cas de fraude en ligne. Les banques peuvent être **jointes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** par l'intermédiaire de numéros dédiés à la fraude. Les banques peuvent alors immédiatement bloquer les applications bancaires de leurs client-e-s si elles soupçonnent une utilisation abusive. Par ailleurs, il existe aussi bien sûr le service Card Stop, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, qui permet de bloquer votre carte en cas de perte, de vol ou de suspicion de fraude concernant votre carte. Ce service est **unique en Europe**.



QUELS SONT LES DÉFIS AUXQUELS LES BANQUES SONT CONFRONTÉES ?

Alors que nous vivons plus que jamais en ligne, la criminalité est aussi de plus en plus présente en ligne. Le nombre de braquages de banques est presque nul, tandis que le nombre de cas de fraude en ligne augmente. Cette évolution **exige de la société qu'elle s'adapte** en prenant des mesures concrètes, en **adoptant une législation** adéquate et **adaptée et en faisant preuve d'une vigilance constante**.

On attend beaucoup des banques en matière de lutte contre la fraude, et à juste titre. Mais pour lutter efficacement contre la fraude, il faut des efforts conjoints de la part d'un grand nombre de parties. Une transaction frauduleuse commence souvent par l'obtention, par les fraudeurs, d'informations sur leurs victimes potentielles par le biais de l'« ingénierie sociale ». Grâce à ces informations, les victimes peuvent être manipulées. La fraude en ligne se déroule souvent en chaîne. Le fraudeur obtient des informations confidentielles et trompe sa victime. Quand le transfert frauduleux a été effectué, c'est au tour des banques d'entrer en scène. Mais ce ne sont souvent que les banques qui sont sollicitées pour une indemnisation. **La lutte contre la criminalité financière est une responsabilité partagée, qui doit être assumée par différentes parties, à savoir le secteur des télécommunications, les**

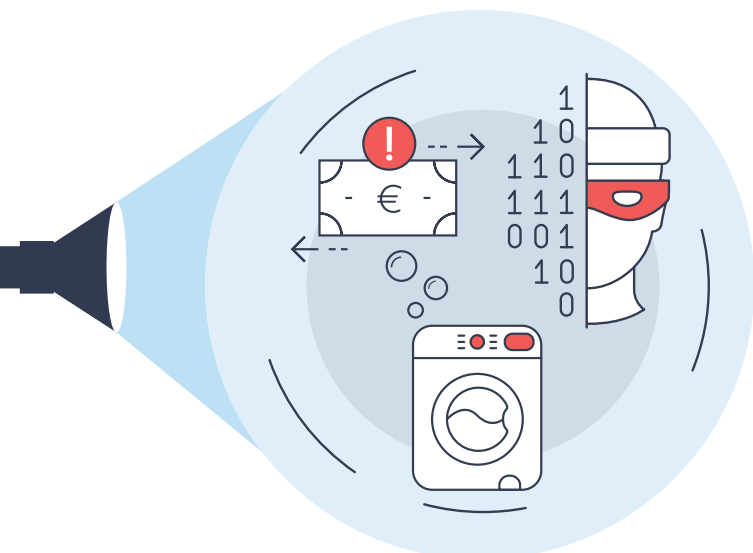
plateformes de médias sociaux et les pouvoirs publics.

En outre, nous constatons à regret que la police et les parquets ne disposent souvent pas de ressources suffisantes pour poursuivre ces fraudeurs. L'intervention publique n'a pas d'effet dissuasif suffisant et cela crée chez les victimes l'impression que les fraudeurs bénéficient d'une d'impunité. Des **ressources et des capacités suffisantes doivent être libérées pour que les services de police et le système judiciaire puissent faire leur travail et mettre fin aux activités des gangs criminels au plus haut niveau.**

COMMENT ENVISAGEONS-NOUS L'AVENIR ?

Une collaboration poussée et une responsabilité partagée sont essentielles dans la lutte contre la criminalité financière. Une coopération encore plus intensive est nécessaire avec tous les acteurs dans le domaine, soutenue par une législation qui trouve le juste équilibre entre la détection et la prévention de la fraude, d'une part, et la protection de la vie privée, d'autre part. Pour y parvenir, il est nécessaire de disposer d'un **meilleur cadre législatif permettant un meilleur partage de l'information** et de mettre à disposition des **moyens suffisants**.

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT



QUEL EST LE RÔLE DES BANQUES ?

Les banques jouent aujourd'hui un rôle clé dans la détection de la fraude financière et fiscale. Les banques enquêtent en permanence sur les client-e-s, surveillent les relations et les transactions et signalent les transactions inhabituelles à la Cellule de traitement des Informations financières (CTIF). Leur action vise à **prévenir la criminalité financière et économique comme le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme**. En raison de la complexité du monde financier et de la multitude de transactions, il

est impossible pour les autorités d'effectuer ce contrôle de manière suffisamment efficace. Ce contrôle est donc transféré au monde financier par le biais de la législation anti-blanchiment, qui lui confère une importante **fonction de sentinelle**.

Les banques prennent leur responsabilité très au sérieux et ont réalisé ces dernières années d'énormes **investissements en personnel et en infrastructures**. Les chiffres de la CTIF (Cellule de traitement des informations financières) confirment l'impact des efforts des banques : près de 40 000 déclarations d'opérations suspectes à la CTIF, une contribution directe et concrète aux 1,6 milliards d'euros signalés aux autorités judiciaires.



< 40 000

déclarations d'opérations suspectes à la CTIF

QUELS SONT LES DÉFIS AUXQUELS LES BANQUES SONT CONFRONTÉES ?

Les banques ne peuvent pas lutter seules contre le blanchiment d'argent. Il est nécessaire de développer davantage la collaboration entre les pouvoirs publics et les banques. La plateforme AML a été mise en place avec succès en 2021, permettant aux principaux acteurs privés et publics de se rencontrer et d'échanger les meilleures pratiques en matière de lutte contre le blanchiment d'argent. C'est une bonne chose, mais il est possible d'aller plus loin. Ce n'est qu'ensemble que nous pouvons intensifier la lutte, notamment en partageant mutuellement des informations, de banques à acteurs publics (cellule anti-blanchiment, autorités de contrôle, parquets, etc.). Aujourd'hui, ces possibilités sont extrêmement limitées et se heurtent à **des obstacles juridiques et à des restrictions en matière de protection de la vie privée**. Si nous voulons protéger davantage les citoyens contre le blanchiment d'argent et la fraude financière, nous devons **développer un cadre** qui permette aux banques de partager des informations sur les soupçons de fraude et de blanchiment d'argent. Cela existe déjà dans

d'autres pays (par exemple les Pays-Bas) et est également encouragé par le paquet AML récemment adopté par l'UE.

En outre, les banques belges doivent également pouvoir continuer à jouer leur rôle de sentinelles sociétales en étant **en mesure d'empêcher les organisations criminelles d'accéder aux services financiers**. Ce rôle est compromis par les extensions répétées des régimes de services bancaires de base existants (pour les particulier-ère-s et les entreprises) et la limitation excessive des frais que les banques peuvent facturer pour ces services. En effet, il existe un champ de tension entre, d'une part, la lutte maximale contre la criminalité et, d'autre part, l'accès de toutes les entreprises aux comptes de paiement. Les **pouvoirs publics** devraient également reconnaître cette tension et adapter leur réglementation de manière à ce que les deux principes restent compatibles.

L'argent liquide joue également un rôle important dans la prévention du blanchiment d'argent. L'utilisation de l'argent liquide a diminué ces dernières années, mais il est évident que la société a toujours besoin de pouvoir payer en espèces. Un besoin que le secteur bancaire comprend, mais qui ne facilite pas toujours la lutte contre le blanchiment d'argent. Nous ne pouvons donc qu'**encourager la poursuite de la limitation des transactions en espèces entre particulier-ère-s et commerçant-e-s**.

Il arrive aussi souvent que les client-e-s soient confronté-e-s à des questions de la part des banques, c'est notamment le cas pour les **personnes politiquement exposées (PPE)**. En effet, la législation anti-blanchiment oblige les banques à vérifier l'identité des client-e-s exerçant une fonction ou un mandat politique et à faire preuve d'une vigilance accrue (c'est-à-dire à prévoir des contrôles anti-blanchiment plus fréquents dans leurs procédures). Toutefois, il n'existe pas de **moyens clairs de vérifier** cette capacité, ce qui explique que de nombreuses relations avec des PPE soient bloquées. À cet égard, on pourrait travailler à la création d'une base de données des personnes qualifiées de PPE.

En outre, les banques doivent également connaître les **bénéficiaires effectifs (UBO)** de leurs client-e-s. Les entrepreneur-se-s doivent fournir ces informations à la banque s'ils/si elles

veulent ouvrir un compte. Cependant, ils ont déjà téléchargé ces informations dans le registre UBO des autorités. Pour respecter le principe du « only-once », une **simplification administrative** s'impose afin de permettre aux banques de se baser sur les informations du registre UBO. Les entrepreneur-se-s ne doivent pas avoir à communiquer deux fois les mêmes informations et cela facilitera l'intégration dans la banque.

COMMENT ENVISAGEONS-NOUS L'AVENIR ?

Dans la lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude en ligne, les banques ne sont qu'un

élément d'un ensemble plus vaste. Un meilleur **cadre législatif** est nécessaire, avec la possibilité d'un **plus large partage d'informations**, et des **moyens suffisants** doivent être mis à disposition. C'est un rôle sociétal important que les banques assument et dans le cadre duquel elles devraient être soutenues par un cadre réglementaire équilibré pour remplir leurs obligations, afin d'accroître l'efficacité de la détection du blanchiment d'argent et de réduire les effets négatifs pour les client-e-s. Les **autorités** pourraient également renforcer et mettre en évidence de manière plus positive auprès du grand public le rôle sociétal important que jouent les banques dans la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

CONCLUSION

Le secteur financier ne joue pas seulement un rôle économique important, les institutions financières sont aussi des composantes incontournables de la société. Dans ce document, nous avons présenté le fonctionnement d'une banque et les problèmes auxquels les banques sont confrontées. Nous avons également exposé les dilemmes auxquels sont confrontées les banques et la société, qui vont souvent de pair.

Febelfin espère avoir la possibilité de dialoguer avec vous à ce sujet.

Vos **réactions** sont les bienvenues et nous apprécierions de connaître les sujets sur lesquels vous souhaiteriez échanger avec nous. Le secteur financier est prêt à contribuer à la construction d'une économie numérique prospère, plus forte, inclusive et durable. Saisissons cette opportunité ensemble, en véritables partenaires.





Fédération belge du secteur financier

Bd du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles

www.febelfin.be