

# Service bancaire de base pour les particuliers : fiche d'information

Le Service bancaire de base pour les particuliers est un service bancaire qui permet d'avoir un compte à vue en euros et de faire des opérations de paiement.

Crelan propose ce service conformément au Code de droit économique.

## 1. A qui est destiné le service bancaire de base pour les particuliers?

1. Toute personne physique a droit au service bancaire de base pour autant qu'elle réponde aux conditions légales :
  - résider légalement dans un Etat membre de l'Union européenne, ou être de nationalité belge, résider en dehors d'un État membre et avoir été radié du registre de la population belge depuis 10 ans au plus tard
  - ne pas être déjà bénéficiaire d'un service bancaire de base;
  - ne pas disposer en Belgique d'un autre compte de paiement avec lequel elle peut utiliser les services de paiement concernés, ou d'un compte dont le solde créditeur cumulé moyen annuel dépasse 6 000 euros (garantie locative de la résidence principale non incluse);
  - ne pas avoir été condamné pour escroquerie, abus de confiance, banqueroute frauduleuse, faux en écriture, ou tomber sous l'application de la législation relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

## 2. Opérations autorisées

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

- versements et retraits d'espèces sur un compte de paiement
- paiements au moyen d'une carte de débit
- virements, y compris les ordres permanent
- domiciliations
- inscription en compte de chèques.

## 3. Opérations interdites

Le bénéficiaire du service bancaire de base ne peut pas :

- aller en débit sur son compte
- obtenir une ouverture de crédit ou une facilité de caisse
- obtenir une carte de crédit
- verser plus de 100 pièces de monnaie sur son compte.

## 4. Coût – Nombre d'opérations incluses

Le coût du service bancaire de base octroyé par Crelan est repris dans la liste des Tarifs des Particuliers. Les opérations comprises dans ce coût sont :



- l'ouverture, la gestion ou la clôture du compte à vue concerné;
- la mise à disposition électronique des extraits de compte. Lorsqu'il n'y a pas de mise à disposition électronique d'extraits de compte, les extraits de compte sont envoyés gratuitement au domicile du client
- 72 opérations manuelles de débit par an (36 si une carte de débit est octroyée sur le compte)
- un nombre illimité d'autres opérations
- une carte de débit

Le tarif habituel de Crelan sera d'application sur les opérations qui dépassent le nombre d'opérations autorisées.

## 5. Procédure de demande – Droit de refus et de résiliation

La personne intéressée doit introduire sa demande par écrit sur le document prévu à cet effet. L'accès au service bancaire de base ne dépend pas de l'achat de services complémentaires. Crelan refusera la demande lorsque les conditions légales d'obtention mentionnées plus haut ne sont pas remplies.

L'acceptation ou le refus éventuel est communiqué sans délai au demandeur.

Après octroi, Crelan pourra résilier le service bancaire de base si elle constate :

- que les conditions légales pour son obtention ne sont pas remplies;
- qu'il n'y a eu aucune opération de paiement pendant plus de 24 mois consécutifs.

Cette résiliation se fera moyennant préavis de deux mois. Elle prendra toutefois effet immédiat si elle fait suite à une condamnation pour escroquerie, abus de confiance, banqueroute frauduleuse, ou faux en écriture, à l'utilisation délibérée du compte à des fins illégales, ou à la fourniture d'informations inexacts pour obtenir le service bancaire de base alors qu'on n'y avait pas droit.

## 6. Recours

En cas de désaccord avec un refus ou une résiliation du service bancaire de base par Crelan, le consommateur peut contacter :

### **Crelan Service Plaintes**

Boulevard Sylvain Dupuis, 251

1070 Bruxelles

Tél.: 02/558 74 71

Fax : 02/558 76 16

### **OMBUDSFIN, Ombudsman et conflits financiers**

North Gate II,

Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2

1000 Bruxelles.

Tél. : +32 2 545 77 70

Fax : +32 2 545 77 79

E-mail : [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)



Remarques : il est indispensable de contacter d'abord le service plaintes de Crelan avant de pouvoir s'adresser à Ombudsfm.

Administration de surveillance

Direction générale de l'inspection économique

City Atrium C

Rue du Progrès, 50

1210 Bruxelles

Point de contact unique pour entrer en relation avec le SPF Economie

- Tél. : +32 800 120 33 (numéro gratuit)
- Fax. : +32 800 120 57 (numéro gratuit)
- E-mail. : [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)

plaintes en ligne via le point de contact

<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>

plaintes par lettre : SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie Direction générale de l'Inspection économique Boulevard du Roi Albert II 16 1000 Bruxelles