

A l'attention du Président de la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de la Digitalisation

Comm.ECO@dekamer.be

Objet : Avis de Financité sur la proposition de loi modifiant le Code de droit économique, instaurant un réel système de portabilité des numéros IBAN des comptes bancaires (DOC 56 0223/001)

Nous partageons le constat des auteurs de la proposition de loi sur le fait que la fidélité des Belges à leur banque s'explique en grande partie par les obstacles administratifs liés au changement de banque.

Bien qu'ayant passé la barre des 100 000 demandes depuis 2021, le nombre de Belges qui changent de banque chaque année reste très faible : 0,41% pour les titulaires de comptes à vue et 0,19% pour titulaires de les compte d'épargne en 2023¹.

Comparativement, le niveau de changement de fournisseurs est bien plus élevé dans d'autres secteurs :

- 18% des assuré.e.s ont changé d'assureur au cours des années 2021-2023².
- 18,42% des consommateur.rice.s d'électricité et 19,76% des consommateur.rice.s de gaz ont changé de fournisseur d'énergie en 2023. Le « taux de switch » avait même atteint en 2021 24,68% pour l'électricité et 26,59% pour le gaz³.
- 8,7% des détenteur.rice.s d'une carte SIM active ont changé de contrat de téléphonie mobile en faisant usage de la procédure de portabilité du numéro en 2024⁴. Depuis l'adoption en 2002 de la réglementation relative à la portabilité des numéros mobiles, ce ne sont pas moins de 19, 03 millions de numéros de téléphone mobile qui ont été portés au total.

En comparaison, le niveau élevé de fidélité des Belges à leur banque paraît particulièrement déconcertant alors qu'une part non négligeable de la clientèle n'est pas satisfaite de la qualité des services fournis⁵ ou n'adhère plus aux politiques de leur banque notamment en matière d'investissement.

¹ Données Febelfin

² Danjou C. ,*Assurances : les règles pour changer de compagnie dépeussières et facilitées*, 05/01/2024, Le Soir, <https://www.lesoir.be/559488/article/2024-01-05/assurances-les-regles-pour-changer-de-compagnie-depoussierees-et-facilitees> : données fournies par Assuralia

³ *Rapport commun sur l'évolution des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique, année 2023*, juillet 2024, <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Reports/RA240718FR.pdf>

⁴ Institut belge des services postaux et des télécommunications, *Communication du Conseil de l'IBPT du 10 juillet 2025 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision (2024)* https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/84f369d0e336dabc92907e4c66c63cf11c3623e3/communication_situation_marche_communications_electroniques_et_de_television_2024.pdf

⁵ Testachats, *Les banques dont vous êtes les plus satisfaits*, 05/07/2024, <https://www.testachats.be/argent/comptes-a-vue/news/banques-satisfaction-client> :

Dans son avis relatif aux services bancaires de détail, l’Autorité Belge de la Concurrence avait listé les obstacles qui freinent la mobilité bancaire dans notre pays⁶. Ont notamment été pointées du doigt les pratiques de ventes conjointes lors de l’octroi des crédits hypothécaires qui rendent les clients captifs : obligation d’ouvrir un compte à vue auprès de la banque prêteuse afin d’y faire verser ses revenus, réduction du taux du prêt si l’on souscrit également auprès de la banque une assurance habitation et/ou une assurance solde restant dû, mais réduction qui est perdue en cas de changement d’assurance. A ces freins, on peut aussi ajouter l’obligation d’ouvrir un compte à vue dans la banque où l’on détient un compte d’épargne réglementé sans oublier la difficulté de compréhension de la rémunération complexe des comptes d’épargne (taux de base + prime de fidélité) qui ne permet pas une comparaison aisée du rendement réel des comptes d’épargne.

A ces obstacles, s’ajoute le choix d’une procédure de mobilité bancaire peu efficace. Le faible taux de mobilité bancaire n’est pas propre à la Belgique. Plusieurs initiatives ont été prises au niveau européen pour tenter de faciliter le changement de banque dans toute l’Union européenne. Sous pression de la Commission européenne, le secteur bancaire représenté par le Comité européen de l’industrie bancaire (EBIC) avait tout d’abord adopté en 2008 un code de conduite pour le changement de compte bancaire⁷, mais sa mise en œuvre a été jugée incomplète et inadéquate par les organisations de consommateurs et la Commission européenne qui avait fait réaliser un « mystery shopping » pour l’évaluer⁸.

Un dispositif contraignant a finalement été intégré dans la Directive 2014/92/UE relative à la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, au changement de compte de paiement et à l’accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (Directive PAD)⁹. En 2023, dans son rapport d’évaluation¹⁰, la Commission européenne note que si, dans certains États membres (Danemark ou en France), un nombre non négligeable de changements de compte ont été effectués grâce à la procédure de mobilité bancaire, c’est loin d’être le cas partout, notamment en Belgique. La Commission européenne rappelle cependant que l’objectif de la Directive n’était pas nécessairement d’accroître le nombre de changements de compte, mais plutôt de faciliter le processus de mobilité. Compte tenu de la disponibilité générale d’un service de changement de fournisseur dans toute l’UE, la Commission européenne a considéré que l’objectif de simplifier le changement semblait avoir été atteint.

⁶ Autorité Belge de la Concurrence, *Avis de l’Autorité belge de la Concurrence relatif aux services bancaires de détail* (INF-23-011 Banques), 31/10/2023, https://www.abc-bma.be/sites/default/files/content/download/files/Autorit%C3%A9%20belge%20de%20la%20concurrence%20-%20avis%20relatif%20aux%20services%20bancaires%20de%20d%C3%A9tail%20%28311023%29_0.pdf

⁷ Code de conduite relatif au service de déménagement bancaire, <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/avis-cc-rvv/code-conduite-mobilite-interbancaire.pdf>

⁸ Commission européenne, *Changement de compte bancaire : des problèmes dans huit cas sur dix*, 24/02/2012, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/fr/ip_12_164/IP_12_164_FR.pdf

⁹ Transposée en droit belge dans le CDE : articles VII.62/1 à VII.62/7

¹⁰ Commission européenne, *Rapport de la Commission rassemblant les données relatives aux comptes de paiement collectées auprès des États membres conformément à l’article 27 de la directive 2014/92/UE sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l’accès à un compte de paiement assorti de prestations de base*, 12/05/2023, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023DC0248>

Si des mesures supplémentaires peuvent être utiles, notamment pour sensibiliser la clientèle au droit de changer de fournisseur, aucune révision de la directive n'est envisagée à ce jour.

Il apparaît qu'il est donc nécessaire d'intervenir au niveau national pour réellement stimuler la mobilité bancaire.

Juridiquement, rien n'empêche la Belgique de mettre en place un tel dispositif. L'article 10 de la Directive PAD prévoit que les Etats membres peuvent établir ou maintenir des dispositions différentes de celles prévues par la directive en ce qui concerne les changements de compte lorsque les deux banques sont situées sur leur territoire.

Les mesures prises au niveau national doivent respecter certaines conditions :

- être manifestement dans l'intérêt du consommateur ;
- ne pas faire peser sur le consommateur une charge supplémentaire ;
- que le changement soit effectué, au maximum, dans le même délai général que celui prévu par la directive.

Selon une étude commanditée par la Commission européenne sur la mobilité bancaire au sein de l'Union européenne¹¹, la portabilité des numéros de compte peut s'effectuer selon différentes modalités :

1. soit en portant un numéro de compte existant¹² qui serait associé à un nouveau numéro de compte en arrière-plan (le la client.e n'en serait pas forcément informé.e) ;
2. soit en créant un identifiant/alias associé à un numéro de compte existant qui serait communiqué aux débiteurs/créanciers. Lors du changement de compte, cet identifiant/alias (c'est-à-dire le numéro communiqué aux parties) pourrait être associé à un nouveau numéro de compte en arrière-plan (le la client.e n'en serait pas forcément informé.e) ;
3. soit remplacer la totalité des numéros de compte existants par de nouveaux numéros de compte portables. Cette solution aurait l'avantage de permettre une véritable portabilité du numéro de compte et ne nécessiterait que le code BIC¹³, c'est-à-dire le numéro d'identifiant de la banque, comme identifiant en arrière-plan afin que les banques puissent déterminer où se trouve le compte.

La proposition législative visée en l'objet ne dit rien quant aux modalités qu'il conviendrait de privilégier en Belgique et renvoie le choix à effectuer au niveau des textes d'application.

¹¹ Deloitte, *Study on tools designed to facilitate switching and cross-border opening of payment account on the EU payment accounts market*, 2021, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/70d1fcb7-f338-11eb-aeb9-01aa75ed71a1>

¹² Numéros de compte au format IBAN (International Bank Account Number)

¹³ Bank Identifier Code : code d'identification des banques (norme ISO 9362)

Même si l'étude conclut à la faisabilité et à l'efficacité de la portabilité des numéros de compte pour les consommateurs, quelle que soit l'option retenue, il nous semble que l'option la plus facile à mettre en place en Belgique serait la deuxième option. Pour ce faire, la Belgique pourrait par exemple s'inspirer du système suédois Bankgirot¹⁴ qui repose sur une forme d'alias. Il s'agit d'un système de paiement et de numéros d'identification pour les virements bancaires qui permet aux entreprises et aux particuliers de transférer des fonds entre différents comptes bancaires en utilisant un numéro de 7 à 8 chiffres. Il ne s'agit pas d'un numéro de compte bancaire, mais d'un identifiant pour les transferts de fonds géré par Bankgirot et utilisé par toutes les banques suédoises. Lorsque l'on change de compte bancaire, le nouveau numéro de compte de la nouvelle banque est lié au numéro Bankgirot existant.

Si l'étude commanditée par la Commission européenne a considéré que la mise en place de la portabilité au niveau européen ne serait pas viable sur le plan de l'efficacité compte tenu des coûts de mise en œuvre au niveau européen (coûts linguistiques, coûts d'adaptation de l'infrastructure IT, coûts liés à la mise en place d'un registre centralisé à l'échelle de l'UE) qui dépassent les bénéfices résultant de ce système [il est en effet estimé que peu de consommateurs sont en demande de mobilité bancaire entre Etats membres de l'UE], il apparaît en revanche que les coûts de mise en œuvre de la portabilité en Belgique seront sans aucune mesure bien inférieurs à ceux estimés dans un cadre européen. Par ailleurs, le nombre de personnes potentiellement intéressées par un changement de compte au niveau national serait par nature bien plus élevé qu'au niveau transfrontière. Rappelons qu'il y avait dans notre pays un peu plus de 39 millions de comptes ouverts auprès des banques en 2023 répartis entre comptes à vue (environ 20 millions) et comptes d'épargne réglementés (environ 18 millions).

Pour faciliter la mobilité bancaire, il convient aussi de s'attaquer aux pratiques de vente liées (voir supra) et étendre le dispositif de mobilité à d'autres produits bancaires. Les clients bancaires détiennent parfois plusieurs produits dans une même banque. Transférer une épargne pension ou une épargne à long terme n'est pas toujours possible¹⁵ et transférer un compte titre peut prendre plusieurs semaines et s'avérer particulièrement onéreux (entre 25 euros et 150 euros par ligne selon la banque)¹⁶.

¹⁴ <https://www.bankgirot.se/en/about-bankgirot/our-offer/payment-systems/bankgirot-system/>. Un système similaire existe aussi en Norvège

¹⁵ Test-Achats, *Changer de produit d'épargne-pension*, 23/11/2023, <https://www.test-achats.be/invest/epargner/epargne-pension/news/2023/11/changement-fonds-assurance-reglementation-penalite-fisc>

¹⁶ Test-Achats, *Transfert de titres vers une autre banque*, 30/03/2022, <https://www.test-achats.be/invest/investir/actions/news/2022/03/couts-transfert-titres-combien-payer-banque-courtier-calculer-par-ligne>

Conclusions

Les consommateurs belges ont tout à gagner à pouvoir changer facilement de banque. Il est donc essentiel de mettre en place un système qui permet la portabilité des numéros de compte, de préférence en recourant à une forme d'alias. Cela permettrait d'accroître la pression sur les banques afin qu'elles répondent davantage à aux besoins de la clientèle que ce soit en matière de qualité des services (pensons notamment aux personnes qui ne sont pas à l'aise avec la banque numérique), de simplification des produits ou de rémunération de leur épargne. Pouvoir changer plus facilement de banque, c'est aussi pouvoir faire pression sur certaines banques afin qu'elles modifient leurs politiques de crédit et d'investissement qui trop souvent encore soutiennent des activités nuisibles pour notre environnement, ne sont pas suffisamment respectueuses des droits humains et favorisent la pure spéculation.

N'oublions pas non plus les effets du changement de compte sur le niveau de rentabilité des banques. Une enquête sectorielle sur la banque de détail menée en 2007 par la Commission européenne¹⁷ faisait état d'une corrélation directe entre un faible niveau de mobilité des clients et une rentabilité élevée de la banque.

Contacts

Financité : Anne Fily, anne.fily@financite.be

¹⁷ Commission européenne, *Report on the retail banking sector inquiry*, SEC (2007) 106, Commission européenne, 31/01/2007, http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/inquiries/sec_2007_106.pdf