

PORTABILITÉ DES NUMÉROS DE COMPTES BANCAIRES

UN MÉCANISME SI DIFFICILE À METTRE EN OEUVRE ?

ANNE FILY - AOÛT 2025



Introduction

Chaque année, Febelfin, la fédération du secteur financier, rend public le nombre de client·e·s qui ont demandé à changer de banque par l'intermédiaire du service de mobilité interbancaire appelé « Bankswitching »¹. Bien qu'ayant passé la barre des 100 000 demandes depuis 2021, le pourcentage de Belges qui change de banque chaque année reste très faible, pas plus de 0,41 % pour les comptes à vue et 0,19 % pour les comptes d'épargne en 2023.

Comparativement, le taux de changement de fournisseur sont bien plus élevés dans d'autres secteurs, même s'ils pourraient être encore plus importants. C'est ainsi que 18 % des assuré·e·s ont changé d'assureur au cours des années 2021-2023² alors que les changements de contrats d'assurance restent compliqués. Pour y remédier, des modifications législatives (perfectibles) ont été adoptées sous la précédente législature, mais les effets de ces initiatives n'ont pas encore pu être mesurés³. D'autres initiatives visant à accroître le niveau de concurrence dans ce secteur sont envisagées par le Gouvernement Arizona.

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. Et pourtant les régulateurs du secteur de l'énergie estiment que les ménages pourraient davantage faire jouer la concurrence ce qui leur permettrait de faire des économies sur leurs factures d'énergie. Le taux de changement est ainsi en baisse depuis 2021, année où le « taux de switch » était de 24,68 % pour l'électricité et de 26,59 % pour le gaz. ⁴.

Il y a un secteur dans lequel le changement d'opérateur fonctionne très bien, c'est celui de la téléphonie. En 2024⁵, 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. 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'adhère plus à la politique d'investissement de sa banque ou n'est pas satisfaite de la qualité des services fournis⁶.

¹ Berger A., Manuel du changement de banque, 30/08/2024,

https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/manuel_de_changement_de_banque-ab-aout2024_0.pdf

² Danjou C., Assurances : les règles pour changer de compagnie dépoussiérées et facilitées, 05/01/2024, Le Soir,

[https://www.lesoir.be/559488/article/2024-01-05/assurances-les-regles-pour-changer-de-compagnie-](https://www.lesoir.be/559488/article/2024-01-05/assurances-les-regles-pour-changer-de-compagnie-depoussierees-et-facilitees)

[depoussierees-et-facilitees](https://www.lesoir.be/559488/article/2024-01-05/assurances-les-regles-pour-changer-de-compagnie-depoussierees-et-facilitees) : données fournies par Assuralia

³ Quelques nouveautés en matière de résiliation : possibilité de résilier dès la 2ème année un contrat d'assurance sans attendre la date d'anniversaire du contrat ; possibilité de résilier par voie électronique avec signature électronique ; le droit de résiliation doit être rappelé sur chaque avis d'échéance de prime et termes clairs et précis.

Dans le cas des contrats d'assurance liés à un crédit hypothécaire : après l'expiration d'un tiers de la durée du prêt hypothécaire, les consommateur·rice·s pourront conclure un nouveau contrat auprès d'un autre assureur.

⁴ 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>

⁵ 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

⁶ Testachats, Les banques dont vous êtes les plus satisfaits, 05/07/2024, <https://www.test-achats.be/argent/comptes-a-vue/news/banques-satisfaction-client> :

Dans son avis relatif aux services bancaires de détail, l'Autorité belge de la concurrence (ABC) avait listé les différents obstacles qui freinent la mobilité bancaire dans notre pays⁷. Sont ainsi pointées du doigt les pratiques de ventes conjointes lors de l'octroi des crédits hypothécaires qui rendent les client-e-s captif-ive-s : ils-elles ont l'obligation d'ouvrir un compte à vue auprès de la banque prêteuse afin d'y faire verser leur salaire. Ils-elles bénéficient en outre d'une réduction sur le prêt hypothécaire en souscrivant également auprès de la banque une assurance habitation et/ou une assurance solde restant dû, réduction qui est perdue en cas de changement d'assurance. En conséquence, les client-e-s hypothécaires sont fortement lié-e-s à la banque pendant toute la durée de leur prêt, ce qui les dissuade de changer de banque.

Une autre pratique de vente conjointe qui peut limiter la mobilité est 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 facile des rendements des comptes d'épargne.

Par ailleurs, les client-e-s détiennent parfois plusieurs produits dans une même banque. La procédure de mobilité bancaire mise en place en Belgique est limitée aux comptes à vue (toutes les banques) et aux comptes d'épargne (certaines banques). Transférer une épargne pension ou une épargne à long terme n'est pas toujours possible⁸ 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).⁹

1 Faible impact du service de mobilité bancaire

Le faible taux de mobilité bancaire n'est pas propre à la Belgique. Des 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 adopté un code de conduite pour le changement de compte bancaire entré en vigueur fin 2009¹⁰. Sa mise en œuvre a été jugée incomplète et inadéquate par les organisations de consommateur-ice-s et la Commission européenne qui avait fait réaliser une enquête-mystère pour l'évaluer¹¹.

⁷ 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

⁸ Testachats, *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>

⁹ Testachats, *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-calcule-par-ligne>

¹⁰ 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>

¹¹ 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

Face à l'échec de cette auto-régulation, la Directive relative au compte de paiement (PAD), adoptée en juillet 2014, a introduit l'obligation pour tous les États membres de veiller à ce qu'un service obligatoire de changement de compte soit mis en place¹². C'est sur cette base qu'a été adopté en Belgique le service de mobilité interbancaire appelé « Bankswitching » qui, c'est le moins qu'on puisse dire, n'a pas vraiment changé la donne.

Ce service de mobilité n'apporte pas de garantie absolue et suscite de la méfiance de la part de certain-e-s client-e-s. Il ressort de témoignages que des paiements et des domiciliations ne seraient pas correctement transférés et que l'historique des transactions serait perdu lorsque l'on fait usage de ce service.

La Commission européenne a publié en 2023 un rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la Directive PAD¹³. Si dans certains États membres, un nombre important de changements de compte ont été effectués grâce à cette procédure de mobilité bancaire (Danemark ou en France), c'est loin d'être le cas partout. Pour la Commission européenne, cela peut s'expliquer par plusieurs facteurs, notamment le fait que le service de changement de fournisseur ne s'applique qu'aux comptes de paiement (et non aux autres produits financiers, tels que les prêts hypothécaires et les placements) et la méconnaissance de ce service par les client-e-s. Il peut également s'expliquer par la satisfaction à l'égard du fournisseur actuel et par le fait que certain-e-s client-e-s n'ont jamais envisagé de changer de fournisseur. Cependant, l'objectif des dispositions de la Directive PAD en matière de changement de fournisseur n'était pas nécessairement d'accroître le nombre de changements, mais plutôt de faciliter le changement de compte de paiement. Compte tenu de la disponibilité générale d'un service de changement de fournisseur dans toute l'Union européenne, la Commission européenne considère que l'objectif de simplifier le changement semble avoir été atteint. Si des mesures supplémentaires peuvent être utiles, notamment pour sensibiliser la clientèle au droit de changer de fournisseur, aucune révision de la directive n'a été envisagée à ce jour.

2 Et si on passait à la portabilité des numéros de compte au niveau national ?

Et si l'on adoptait en matière bancaire le mécanisme qui fonctionne si bien pour la téléphonie, à savoir la portabilité de nos numéros de comptes bancaires ?

Juridiquement, rien n'empêche la Belgique de mettre en place un tel dispositif. L'article 10 de la Directive PAD prévoit que les États 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.

¹² Directive 2014/92/UE du 23 juillet 2014 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 (art. 9 et s.), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0092>

¹³ 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>

Les mesures prises au niveau national doivent respecter certaines conditions :

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

Politiquement, les esprits semblent prêts. Dans sa déclaration politique, l'actuel gouvernement fédéral s'est d'ailleurs engagé à accroître la concurrence entre les institutions financières en déclarant notamment que « *Nous examinerons la faisabilité de la portabilité des numéros de comptes pour renforcer la transparence à l'égard des clients ainsi que leur mobilité dans le secteur bancaire.* » Une proposition de loi, déposée par l'opposition, visant à instaurer un réel système de portabilité des numéros IBAN des comptes bancaires est actuellement sur le bureau de la Chambre des Représentants¹⁴. Par ailleurs, la mise en place de la portabilité des numéros de compte fait partie des mesures recommandées par l'Autorité belge de la concurrence pour accroître la concurrence dans le secteur bancaire de notre pays dominé par un oligopole de quatre grands acteurs¹⁵.

Concrètement, la portabilité consiste à conserver le même numéro de compte lors d'un changement de banque. Plus besoin de communiquer notre nouveau numéro de compte à nos différents créanciers et/ou débiteurs avec lesquels nous effectuons des transactions récurrentes, et plus besoin pour ces mêmes créanciers et débiteurs de mettre à jour leurs systèmes comptables. Garder le même numéro de compte nous garantirait par ailleurs que tous les paiements entrants arrivent bien sur le bon compte.

Selon une étude commanditée par la Commission européenne sur la mobilité bancaire au sein de l'Union européenne¹, la portabilité des numéros de compte peut s'effectuer selon différentes modalités :

- soit en portant un numéro de compte existant¹ qui serait associé à un nouveau numéro de compte en arrière-plan (le·la client·e n'en serait pas forcément informé·e) ;
- 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) ;
- 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 BIC¹, 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.

Cette étude conclut à la faisabilité et à l'efficacité de la portabilité des numéros de comptes pour les consommateur·rice·s quelle que soit l'option retenue. L'étude a évalué la mise en place de la portabilité

¹⁴ Proposition de loi modifiant le Code de droit économique, instaurant un réel système de portabilité des numéros IBAN des comptes bancaires, 16/09/2024, DOC 56 0223/001, <https://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=/flwb&language=fr&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?lang=F&legislat=56&dossierID=0223>

¹⁵ BNP Paribas Fortis, Belfius, KBC/CBC et ING

au niveau transfrontalier et a considéré qu'elle ne serait pas viable sur le plan de l'efficience compte tenu des coûts de mise en œuvre au niveau européen (notamment les coûts linguistiques, d'adaptation de l'infrastructure IT, les 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 consommateur-ric-e-s sont en demande de mobilité bancaire entre États membres de l'UE.

En revanche, au niveau national, Les coûts de mise en œuvre de la portabilité en Belgique seront sans aucune mesure bien inférieurs à ceux estimés dans un cadre européen et le nombre de personnes potentiellement intéressé par un changement de compte peut être élevé. Rappelons qu'il y avait un peu plus de 39 millions de comptes ouverts auprès des banques en 2023 répartis entre comptes à vue (20 millions) et comptes d'épargne réglementés (18 millions).

Conclusions

Les consommateur-ric-e-s belges ont tout à gagner à pouvoir changer facilement de banque. Cela permettrait d'accroître la pression sur les banques afin qu'elles répondent davantage à leurs besoins 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, de rémunération de l'épargne. Pouvoir changer plus facilement de banque, c'est aussi faire pression notamment sur les grandes banques afin qu'elles modifient leurs politiques de crédit et d'investissement qui trop souvent encore soutiennent des activités nuisibles pour notre environnement, qui ne sont pas suffisamment respectueuses des droits humains ou qui favorisent la spéculation.

Et puis n'oublions pas non plus les effets du changement de compte sur le niveau de rentabilité des banques. Une enquête de 2007 de la Commission européenne sur le secteur de la banque de détail¹⁶ faisait état d'une corrélation directe entre un faible niveau de mobilité des client-e-s et une rentabilité élevée de la banque, et que l'incidence de la mobilité des clients sur le pouvoir de marché dans le marché des comptes de paiement (mesuré par la rentabilité totale de l'activité de banque de détail) était telle qu'une augmentation de 1 % du taux de rotation du marché¹⁷ provoquait une diminution équivalente du ratio de rentabilité avant impôt des banques.

Anne Fily
Août 2025

¹⁶ 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

¹⁷ Défini comme la part des clients qui changent de prestataire au cours d'une année donnée

Nos recommandations

En lien avec cette analyse, le mémorandum Financité « 52 propositions pour une finance au service de l'intérêt général, proche et adaptée aux citoyen-ne-s » ¹⁸ plaide pour.

« Profiter de la révision de la PAD (sur la comparabilité des faits liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base) pour introduire la portabilité des numéros de compte bancaire, afin de permettre aux consommateur·rice·s de changer plus facilement de banque. »

¹⁸ Mémorandum Financité 2024 / <https://www.financite.be/fr/news/decouvrez-notre-memorandum-en-vue-des-elections-2024>



A propos de Financité

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous contacter pour organiser avec votre groupe ou organisation une animation autour d'une ou plusieurs de ces analyses.

Cette analyse s'intègre dans une des 3 thématiques traitées par le Réseau Financité, à savoir :

Finance et société :

Cette thématique s'intéresse à la finance comme moyen pour atteindre des objectifs d'intérêt général plutôt que la satisfaction d'intérêts particuliers et notamment rencontrer ainsi les défis sociaux et environnementaux de l'heure.

Finance et individu :

Cette thématique analyse la manière dont la finance peut atteindre l'objectif d'assurer à chacun, par l'intermédiaire de prestataires « classiques », l'accès et l'utilisation de services et produits financiers adaptés à ses besoins pour mener une vie sociale normale dans la société à laquelle il appartient.

Finance et proximité :

Cette thématique se penche sur la finance comme moyen de favoriser la création de réseaux d'échanges locaux, de resserrer les liens entre producteurs et consommateurs et de soutenir financièrement les initiatives au niveau local.

Depuis 1987, des associations, des citoyen-ne-s et des acteurs sociaux se rassemblent au sein de Financité pour développer et promouvoir la finance responsable et solidaire.

L'ASBL Financité est reconnue par la Communauté française pour son travail d'éducation permanente.