

ANALYSE  
FINANCITÉ

AUTRICE  
ANNE BERGER



---

# MANUEL DU CHANGEMENT DE BANQUE

---

AOÛT 2024

Financité

Cette analyse dresse les raisons qui pourraient pousser les client·e·s à changer d'établissement bancaire et établit un guide pratique pour choisir sa nouvelle banque et transférer ses comptes.

En quelques mots :

- Concernant les activités financées par ces crédits, il n'existe aucune régulation, qui obligerait les banques à financer en priorité des activités utiles à la société ou à l'environnement.
- Certaines catégories de client·e·s sont particulièrement lésées, ce qui pose un vrai problème d'inclusion financière. Il s'agit notamment des personnes âgées, qui souffrent de la fracture numérique.
- Depuis le 1<sup>er</sup> février 2018, les banques belges ont l'obligation de fournir gratuitement un service de mobilité bancaire à leur clientèle.

**Mots clés liés à cette analyse** : banque publique, banque privée, service bancaire de base, responsabilité sociétale du secteur financier

## Introduction

Pour avoir un impact individuel sur le changement climatique, il est nécessaire de se pencher sur nos placements financiers et même le soutien que nous donnons à notre banque en ouvrant un simple compte.

Pourtant les Belges changent très peu de banque, même s'ils·elles sont mécontent·e·s des services ou en désaccord avec les politiques d'investissement de leur banque. Ainsi environ 119 000 demandes ont été envoyées au service de mobilité interbancaire en 2023 dont environ 73 000 pour des transferts de paiement avec ou sans clôture du compte courant<sup>1</sup>. C'est relativement peu en comparaison du nombre total de comptes ouverts en Belgique (plus de 38 millions en 2022)<sup>2</sup>. Un des freins est sans doute la crainte de rencontrer des problèmes pratiques, comme des factures impayées ou de perdre de l'argent et/ou du temps.

Cette analyse se veut donc un outil simple et pratique pour se lancer sans crainte dans cette opération, pas si périlleuse. Les conseils et points d'attention qui y figurent sont issus d'échanges avec les participant·e·s à nos animations « Changeons de banque » et d'une discussion avec l'agence NewB qui a activé les service de changement de banque pour ses client·e·s lors de la reprise des activités bancaires par vdk<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Chiffres provenant de la fédération du secteur financier, Febelfin

<sup>2</sup> Comprenant les comptes de particuliers, d'indépendants, d'entreprises et d'administrations publiques.

<sup>3</sup> La coopérative NewB a conclu un accord avec la banque vdk lors de la perte de sa licence bancaire afin que les client·e·s existant·e·s y soient transféré·e·s.

*Il n'existe aucune régulation qui obligerait les banques à financer en priorité des activités utiles à la sociétés ou à l'environnement*

## 1 Pourquoi changer de banque

Avant de vous lancer, rappelons brièvement et simplement pourquoi il peut être pertinent d'envisager de changer de banque<sup>4</sup>.

### 1.1 Quelques bonnes raisons pour changer de banque

#### 1.1.1 Le super pouvoir des banques : octroyer des crédits

La majeure partie de la monnaie en circulation est créée par les banques commerciales, via l'octroi de crédit<sup>5</sup>. Les seules limites à ce pouvoir concernent le volume de fonds propres que détient la banque par rapport au volume des crédits qu'elle octroie.

Concernant les activités financées par ces crédits, il n'existe aucune régulation, qui obligerait les banques à financer en priorité des activités utiles à la société ou à l'environnement. La décision appartient à la banque, en fonction des risques, des taux d'intérêt, de la relation d'affaires avec l'entreprise qui demande un crédit ou de toute autre considération jugée pertinente par la banque. En choisissant vers quelles organisations et quels projets diriger l'argent, les banques ont donc le pouvoir énorme de modeler une bonne partie de l'économie. Alors votre banque finance-t-elle l'agrobusiness ou des petites exploitations ? Les énergies fossiles ou les renouvelables ? Des entreprises belges ou des multinationales ? S'il n'existe aucune obligation légale de transparence en la matière, certaines banques rendent publiques la liste de leurs emprunteurs et partenaires. Pour les autres, on ne pourra se passer d'une veille des médias sur ce sujet.

#### 1.1.2 Climat : ça chauffe pour les banques

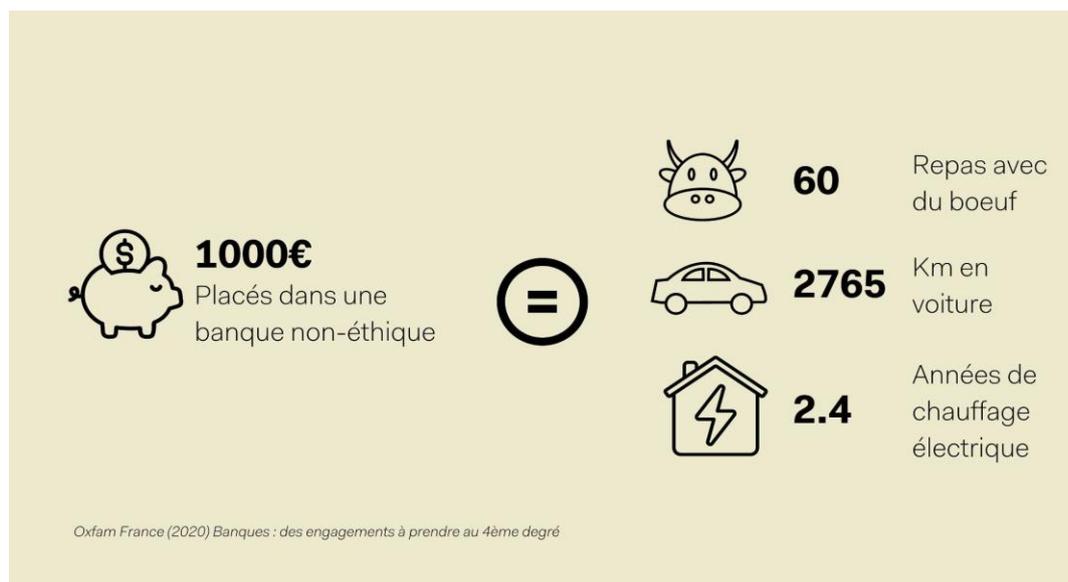
Les banques, si leur modèle d'affaires les y incitaient, auraient donc le pouvoir de changer pas mal de choses dans notre économie. Pourtant au niveau mondial, la plupart des grandes banques continuent de faire parler d'elles en soutenant toujours les énergies fossiles ou d'autres industries particulièrement polluantes. Le rapport Banking on Climate Chaos suit cette tendance chaque année<sup>6</sup>, parmi les banques les plus impliqués dans les énergies fossiles on retrouve à la 11<sup>e</sup> place mondiale le groupe BNP Paribas, qui continue d'augmenter ses investissements dans ce secteur (+21 % de 2021 à 2022).

<sup>4</sup> Pour une analyse approfondie des caractéristiques d'une banque, plongez-vous dans le livre *Dessine moi une banque*, Financité 2021

<sup>5</sup> Pour comprendre cette vidéo est incontournable : <https://www.youtube.com/watch?v=9cSujzEo4A8>

<sup>6</sup> <https://www.bankingonclimatechaos.org/>

Grâce aux chiffres d'Oxfam France dans son rapport Banques : des engagements à prendre au 4<sup>ème</sup> degré (2020), on a une idée de l'équivalent-carbone de notre épargne placé dans une banque non-éthique.



### 1.1.3 Spéculation

Depuis la fin de la séparation des métiers bancaires dans les années 1980, les grandes banques universelles sont un acteur majeur sur les marchés financiers. Elles dirigent une large partie de l'argent vers de multiples produits financiers, attirées par la perspective d'un retour financier important et rapide. Cela limite les fonds disponibles pour soutenir le développement de l'économie réelle<sup>7</sup> qui répond aux besoins des acteurs économiques et crée des emplois.

Les comportements moutonniers alimentent des bulles spéculatives<sup>8</sup> qui mettent en danger toute la société : lorsqu'elles explosent, cela érode la confiance des acteurs financiers qui resserrent les conditions de crédit envers l'économie réelle. L'activité économique se contracte, le chômage augmente et les plus modestes payent les pots cassés !

Les banques exposées doivent quant à elles faire face à un lourd impact sur leur bilan et risquent la faillite. Dans les cas les plus extrêmes, les États doivent intervenir pour

<sup>7</sup> Il serait utile de mieux définir ce terme et d'envisager où est la frontière entre économie réelle et économie virtuelle, mais ce n'est pas l'objet de cette analyse.

<sup>8</sup> Pour une explication des cycles sur les marchés financiers :

<https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/crises-economiques/crise-des-subprimes/crise-financiere/les-cycles-financiers/>

soutenir financièrement ces banques afin d'éviter la contagion aux autres banques et la panique des déposant·e·s qui pourraient retirer leur argent en masse et accélérer le mouvement de faillites.

Ces sauvetages sont financés par un endettement public accru auprès de des marchés. Pour faire court, les banques jouent gros sans rien risquer et transfèrent la note au contribuable.

Il est difficile de savoir quelle est la politique de sa banque en matière d'exposition et risques sur les marchés. Un indicateur est la part des crédits dans le total de l'actif. Les actifs représentent l'utilisation que fait la banque de ces ressources financières. Les crédits représentent quant à eux le soutien apporté par des banques aux entreprises afin de financer leurs activités, donc plutôt un soutien à l'économie réelle. Cette part est nettement plus élevée pour les banques éthiques ou avec une gouvernance coopérative (environ 68%) que pour les grandes banques belges (57%)<sup>9</sup>.

#### 1.1.4 Service client : ça dépend pour qui !

Tout cela vous semble fort intéressant, mais un peu éloigné de vos préoccupations individuelles ? Vous avez avant tout besoin d'un service de qualité à des tarifs acceptables.

De nombreuses banques ne semblent pas vraiment à la hauteur de cette attente. Un avis de l'Autorité belge de la concurrence (ABC) d'octobre 2023<sup>10</sup> a d'ailleurs montré que les grandes banques avaient tendance à s'aligner les unes sur les autres et ne cherchaient pas à se démarquer en termes de services proposés ou de tarifs compétitifs. Parmi les problèmes rencontrés par de nombreux·euses client·e·s<sup>11</sup>, on peut citer la baisse du nombre d'agences (-50 % en 10 ans), les difficultés croissantes à obtenir un conseil personnalisé ainsi que la baisse du nombre de distributeurs de cash et des machines en agence pour faire ses opérations bancaires (- 22% entre 2022 et 2023), alors qu'encore 18 % des 16-74 ans ne gèrent pas leurs comptes en ligne.

Certaines catégories de client·e·s sont particulièrement lésées, ce qui pose un vrai problème d'inclusion financière. Il s'agit notamment des personnes âgées, qui souffrent de la fracture numérique. Le service bancaire universel (SBU) adopté en juillet 2021 devait pourtant favoriser leur accès aux services, mais il est peu souscrit. Il en est de même pour les personnes non bancarisées comme les primo-arrivant·e·s

<sup>9</sup> Dessine moi une banque, Financité 2021, p31

<sup>10</sup> <https://www.abc-bma.be/fr/propos-de-nous/publications/avis-de-lautorite-belge-de-la-concurrence-relatif-aux-services>

<sup>11</sup> Tous ces sujets sont largement développés dans le rapport sur l'inclusion financière 2023 et sa synthèse : [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/synthese\\_rif\\_2023.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/synthese_rif_2023.pdf)

Certaines catégories de client·e·s, notamment les personnes âgées, sont particulièrement lésées.

avec le service bancaire de base (SBB), qui reste peu connu et mal adapté aux besoins du public-cible. Récemment de nombreuses ASBL, petites entreprises et associations de copropriété ont fait face à des fermetures de leurs comptes<sup>12</sup>.

Malgré le manque de concurrence, il est possible d'obtenir un meilleur service notamment de proximité dans certaines petites banques. La synthèse du rapport d'inclusion financière 2023 de Financité<sup>13</sup> (page 5) indique ainsi le rapport entre le nombre de client·e·s et le nombre d'agences qui peut être un critère de choix.

## 1.2 Quelques freins...

Malgré toutes ces bonnes raisons, pourquoi il y a-t-il si peu de client·e·s qui passent le pas ? L'objectif n'est pas ici de faire une analyse exhaustive des raisons du manque de mobilité bancaire, mais on peut en citer quelques-unes, issues de nos observations de terrain, de nos études ou d'autres sources.

### 1.2.1 Ce n'est pas très concret

L'impact de notre argent à la banque semble pour beaucoup assez abstrait et indirect, par rapport à d'autres actions individuelles. Avoir une vision claire de cet impact nécessite une bonne compréhension du modèle d'intermédiation financière d'une banque et du fonctionnement des marchés financiers. Lorsque je décide de prendre le train plutôt que l'avion, je peux vivre concrètement la différence dans mon expérience de voyage. En changeant de banque, rien de comparable, mon application bancaire sera sans doute assez similaire de la précédente et les chiffres restent des chiffres. Mais si on visualise les projets polluants financés grâce à nos dépôts ou les conséquences sociales (faillites, perte d'emploi, maisons saisies) provoquées par les crises financières et les comportements spéculatifs de certaines grandes banques, cela peut devenir beaucoup plus concret.

### 1.2.2 Ce n'est pas très transparent

Pour comprendre l'impact de notre argent, il faudrait avoir une image claire et exhaustive de l'activité de crédit et de placement de notre banque. Or rien n'oblige actuellement les banques à divulguer ces informations de manière complète et ce, malgré l'arsenal réglementaire mis en place par l'Union européenne pour améliorer la transparence sur les activités des grandes entreprises.

### 1.2.3 Je n'ai pas vraiment d'intérêt financier à changer de banque

En effet les différences de tarifs sur les frais de compte et la rémunération des comptes

<sup>12</sup> L'Associatif Financier a rassemblé de nombreux témoignages sur ces pratiques :

<https://www.associatifinancier.be/Exclusion%20ING.html>

<sup>13</sup> [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/synthese\\_rif\\_2023.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/synthese_rif_2023.pdf)

épargne sont très limitées d'une banque à l'autre. C'est le fait de pratiques anti-concurrentielles dénoncées par l'Autorité belge de la concurrence. « *Nous constatons que les quatre grandes banques ont tendance à rouler en peloton et à offrir aux consommateurs des produits à des conditions commerciales substantiellement similaires* », écrit ainsi l'organe indépendant. C'est cependant en changeant de banque, qu'on incitera peut-être les banques à se montrer plus compétitives, que ce soit sur les tarifs, la qualité des services ou l'impact de leurs investissements.

#### 1.2.4 Je suis forcé de rester dans ma banque

Le problème des ventes liées a été mise en avant dans l'avis de l'Autorité belge de la concurrence (ABC) sur le secteur bancaire d'octobre 2023. En effet, de nombreux clients se voient obligés d'ouvrir un compte courant et de prendre une assurance auprès de la banque dans laquelle où ils-elles ont souscrit un crédit hypothécaire. Tant que le crédit n'est pas remboursé, il est alors difficile de transférer la gestion de son compte dans une autre banque. Financité et d'autres associations demandent depuis longtemps qu'il soit mis fin à ces pratiques. En attendant, une option reste de déplacer son épargne vers une banque plus durable, tout en gardant son compte courant dans la banque où se trouve le crédit.

#### 1.2.5 Je ne veux pas de problèmes

Il n'y a de portabilité des numéros de compte : si on change de banque on change de numéro de compte (contrairement au changement d'un opérateur téléphonique par exemple, où le numéro de téléphone reste inchangé). Il faut donc s'assurer que les différents paiements et versements sur le nouveau compte suivent. Personne ne souhaite avoir des frais pour une domiciliation qui n'est pas passée ou recevoir un appel de son propriétaire car le paiement du loyer par virements récurrent n'a pas été fait. C'est tout l'objet de ce petit guide : identifier les bonnes pratiques pour changer de banque sereinement.

### 1.3 Quelques bonnes ressources

Vous n'êtes pas encore convaincu·e·s, vous avez encore besoin de creuser le sujet ? Voici quelques sources claires, concises et convaincantes.

L'émission Y a pas de planète B (RTBF) consacrée à « Comment notre argent réchauffe le climat » diffusée le 17 mai 2024 : <https://auvio.rtbf.be/media/y-a-pas-de-planete-b-y-a-pas-de-planete-b-3194367>

L'intervention de François Gemenne, professeur spécialisé dans les questions de migrations environnementales et climatiques et dans les politiques d'adaptation, dans l'émission Quotidien du 14 juin 2023 : « Plein de gens font plein de choses pour essayer de réduire leur empreinte carbone mais la réalité c'est que s'ils ont leur argent

placé en banque, dans des assurances-vies ou des plans d'épargne logement, ils financent à leur insu les énergies fossiles. »  
<https://www.youtube.com/watch?v=96Xsp7iTHEA>

Sur la solidité du secteur : « Les banques belges sont-elles solides ? », C. Gheysens, 6 juin 2023, Financité<sup>14</sup>

Sur la diversité du secteur : « Que reste-t-il des banques publiques, populaires, coopératives et mutualistes ? », B. Bayot, 20 juin 2021, Financité<sup>15</sup>

Sur les banques systémiques :

« Le risque systémique - A-t-on vraiment besoin de grandes banques ? (1/3) », A. Fily, 16 décembre 2019, Financité<sup>16</sup>

« Une trop grande proximité avec les autorités - A-t-on vraiment besoin de grandes banques », A. Fily, 16 décembre 2019, Financité<sup>17</sup>

« Les grandes banques répondent-elles vraiment aux besoins de leurs clients ? - A-t-on vraiment besoin de grandes banques », A. Fily, 16 décembre 2019, Financité<sup>18</sup>

Convaincu·e·s ? Passons à la deuxième étape, choisir votre nouvelle banque.

## 2 Choisir sa nouvelle banque

### 2.1 Le Scan des banques<sup>19</sup>

Le Scan des banques est une initiative européenne lancée par un collectif d'ONG. En Belgique, Financité et Fairfin, son homologue néerlandophone, mettent à jour ce classement des principales banques tous les deux ans. Les deux associations passent au peigne fin les politiques d'investissement des banques et attribuent des notes sur les dix thématiques suivantes :

<sup>14</sup> <https://www.financite.be/fr/reference/les-banques-belges-sont-elles-solides>

<sup>15</sup> <https://www.financite.be/fr/reference/que-reste-t-il-des-banques-publiques-populaires-cooperatives-et-mutualistes>

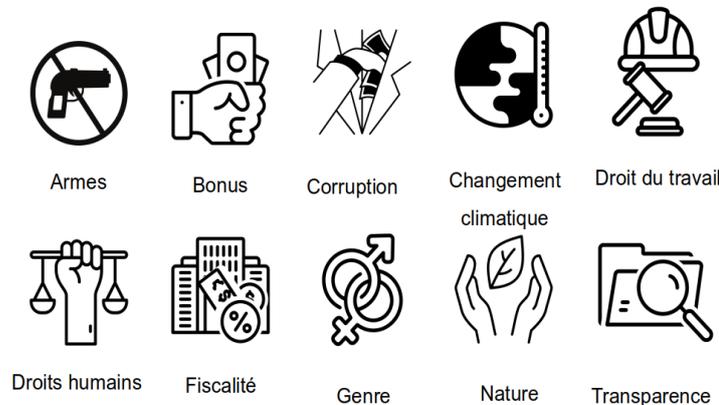
<sup>16</sup> <https://www.financite.be/fr/reference/le-risque-systemique-t-vraiment-besoin-de-grandes-banques>

<sup>17</sup> <https://www.financite.be/fr/reference/une-trop-grande-proximite-avec-les-autorites-t-vraiment-besoin-de-grandes-banques-23>

<sup>18</sup> <https://www.financite.be/fr/reference/les-grandes-banques-repondent-elles-vraiment-aux-besoins-de-leurs-clients-t-vraiment>

<sup>19</sup> Rapport complet :

[https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/scan\\_des\\_banques\\_2024\\_0.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/scan_des_banques_2024_0.pdf)



Le Scan des banques utilise une méthodologie internationale élaborée par FairFinance International. Les résultats sont examinés par le cabinet indépendant Profundo.

Ce sont les politiques d'investissement de chaque banque qui sont examinées et non leurs pratiques réelles, puisque ces informations ne sont pas disponibles de façon exhaustive pour chaque banque, faute de réglementation dans ce sens.

Chaque thématique examinée est déclinée en un certain nombre de sous-critères précis et mesurables qui permettent d'attribuer des notes, par exemple :

- tel ou tel domaine d'investissement est exclu ou non (par exemple prêter de l'argent pour la fabrication ou l'achat d'armes controversées) ?
- la banque applique-t-elle des limitations pour financer un secteur (par exemple ne pas prêter d'argent à des entreprises dont plus de 20 % des activités concernent les énergies fossiles) ?
- la banque participe-t-elle à tel ou tel traité pour limiter les investissements carbonés par exemple ?

La note pour chaque thématique agrège les notes de chaque sous-critère. Et la note globale pour la banque est une moyenne des notes de chaque thématique.

Ce sont non seulement les politiques de la banque pour décider d'investir ou non dans tel ou tel projet ou entreprise qui sont examinées, mais également des lignes directrices que la banque peut choisir d'imposer ou non aux entreprises qu'elle décide de financer. Par exemple certaines banques imposent à leurs entreprises clientes de suivre leur impact sur la biodiversité ou de mettre en place des politiques sur le genre. Ces exigences doivent parfois être imposées aux fournisseurs, à la demande de la banque. D'autres banques n'ont aucune exigence de ce type.

**Manuel du changement de banque**

*Ce sont les politiques internes, mais aussi ce que la banque exige des sociétés qu'elle finance qui sont examinées.*

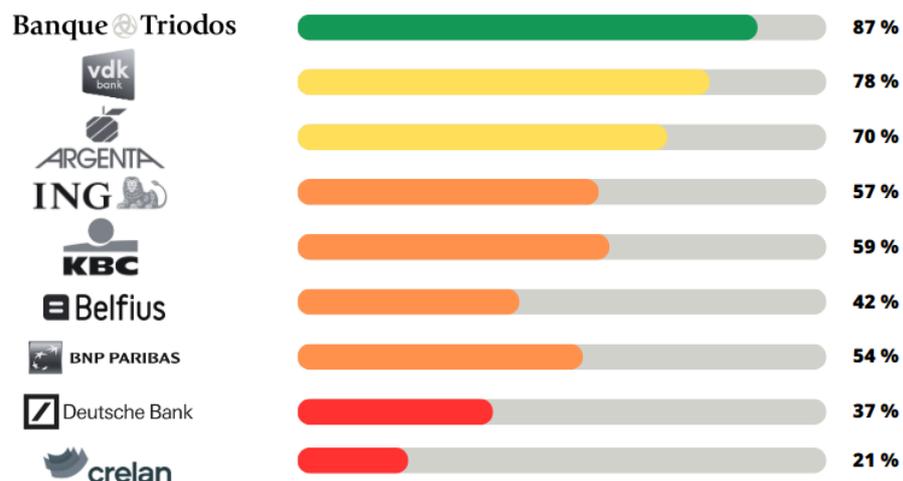
La politique interne est également examinée, par exemple en matière d'égalité entre les femmes et les hommes ou d'écart de rémunération au sein de la banque.

Enfin lorsque des faits avérés montrent que les politiques d'investissement ne sont pas suivies, la note peut être dégradée. Ces éléments sont mis en exergue dans le rapport dans une rubrique « en pratique ». Les études sur les investissements nuisibles montrent encore trop souvent que les institutions bancaires n'appliquent pas leur propre politique.

## 2.2 La transparence, un critère capital

Si vous deviez choisir votre banque en fonction d'un seul critère, celui de la transparence serait sans doute le plus pertinent. En effet si les banques publient régulièrement de façon exhaustive les informations sur leurs activités et leurs relations avec leurs partenaires et suivent des modèles reconnus en termes de reporting sur l'impact de leurs activités, cela permet aux organisations de la société civile d'analyser au mieux de leurs activités et de jouer leurs rôles de contre-pouvoir. Le citoyen peut quant à lui faire des choix éclairés quant à la gestion de son argent.

## 2.3 Principaux résultats



### 2.3.1 Un fossé énorme entre les grandes et les petites banques

Les grandes banques (BNP Paribas, KBC, ING et Belfius) obtiennent des résultats nettement moins bons. Cela s'explique par le fait que leurs politiques sont souvent plus vagues et contiennent davantage d'échappatoires. Les petites banques (Triodos, vdk, Argenta) ont souvent des politiques cohérentes et concrètes, avec des règles générales et moins d'exceptions. Cet écart est d'autant plus inquiétant que les grandes banques contrôlent beaucoup plus d'argent et pourraient donc avoir un impact important en améliorant leurs pratiques.

### 2.3.2 Le score de Belfius en baisse

Belfius est la seule banque à obtenir un score inférieur à celui de l'analyse précédente. Ennuyeux pour une banque au capital public, pour laquelle l'État pourrait avoir une politique volontariste. Cela s'explique par le fait que sa politique de développement durable est maintenant développée en interne de façon limitée, alors que la responsabilité en incombait précédemment à un prestataire externe. A ce résultat vient s'ajouter la récente décision de Belfius de se retirer du processus de certification environnementale SBTi, référence mondiale pour les entreprises qui tentent de s'aligner sur l'accord de Paris.

### 2.3.3 Crelan, nouveau venu et mauvais score

Crelan a été ajouté à l'analyse cette année. Elle obtient un score remarquablement bas. La banque a en effet peu de politiques concrètes et peu de rapports, ce qui rend difficile la traçabilité de ses investissements. Crelan n'exclut pas formellement les investissements les plus nuisibles (même si rien ne montre qu'elle investit dans ces domaines) ; ne mesure pas l'empreinte de son portefeuille sur la biodiversité et ne fournit aucune information sur la façon dont elle protège la nature. Suite aux contacts établis par Financité avec Crelan, la banque pourrait chercher à développer ses politiques internes d'ici le prochain scan des banques.

## 2.4 Comment utiliser le Scan des banques ?

Cet outil peut être une aide à la décision pour les personnes qui envisageraient de changer de banque. Il se saurait cependant être utilisé seul et sans avoir défini ses propres critères de choix. Le Scan n'inclut en effet pas de critères de solidité financière ou de qualité du service-client, par exemple.

Le Scan est aussi un bon moyen d'interpeller sa banque, en envoyant par exemple un courrier. Il serait illusoire de penser que toutes les client·e·s des grandes banques vont déplacer leurs économies vers de petites banques plus vertueuses. Il est donc capital qu'un certain nombre de citoyen·ne·s poussent les grandes banques à changer. Le Scan des banques peut les y aider.

## 2.5 D'autres ressources pour choisir sa banque

Voici quelques autres pistes pour affiner votre choix.

Il est bien entendu incontournable de définir et prioriser vos critères de choix. Cela peut aller de la possibilité d'aller facilement dans une agence proche de chez vous, à l'implication de la banque dans la lutte contre le changement climatique, en passant par le fait d'avoir telle ou telle fonctionnalité sur l'appli ou d'obtenir un taux d'intérêt attractif pour un crédit hypothécaire. Chaque situation est spécifique.

Interroger son entourage est également un bon moyen de se faire une idée. Les expériences réelles, si elles sont par nature particulière, permettent d'avoir une idée souvent plus concrète. Pour cela pourquoi ne pas profiter des facilités offertes par les réseaux sociaux pour faire un petit sondage auprès de vos relations ?

Concernant les aspects purement financiers (taux d'intérêt, frais de tenue de compte...) et les services proposés, il existe de nombreux comparateurs en ligne. Le site Guide-epargne.be, permet par exemple d'avoir une comparaison de nombreux produits (compte courant, compte épargne, compte jeunes, compte à terme, prêt hypothécaire, prêt voiture, prêt vélo...)

Enfin Testachats publie chaque année un classement des banques belges<sup>20</sup> basé sur les tarifs ou taux d'intérêt d'une série de produits standards, qui intègre également des scores de satisfaction des clients des banques et des statistiques sur le nombre de plaintes.

## 3 Changer de banque : c'est pas sorcier !

### 3.1 Utiliser le formulaire Bankswitching

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2018, les banques belges ont l'obligation de fournir gratuitement un service de mobilité bancaire à leur clientèle<sup>21</sup>. Pour ce faire, il existe un formulaire à remplir disponible sur internet<sup>22</sup> (un modèle pour les consommateurs et un modèle pour les entreprises).

Nous proposons ici un petit aperçu de la procédure pour un compte courant et quelques conseils pour éviter des désagréments.

<sup>20</sup> <https://www.test-achats.be/argent/comptes-a-vue/news/meilleure-banque-belgique/resultat-test>

<sup>21</sup> chapitre 9/1 du titre 3 Services de paiement, articles VII.62/1 à VII.62/7 du livre VII du Code de droit économique. ; <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/le-service-de-changement-de>

<sup>22</sup> <https://www.bankswitching.be/fr>

## Résumé de la procédure telle que présentée sur dans la brochure

Facultatif. Par défaut 10 jours après réception

bankswitching

Date de début (réservé à la nouvelle banque): ...../...../..... - Date du transfert<sup>1</sup>: ...../...../.....

Le(s) soussigné(s), titulaire(s) des comptes à **vue particuliers** suivants:

**BE** □□ □□□□ □□□□ □□□□ auprès de la **nouvelle** banque  
 au nom de : ..... (conformément au libellé complet de ce compte à vue)

**BE** □□ □□□□ □□□□ □□□□ auprès de la banque **précédente**  
 au nom de : ..... (conformément au libellé complet de ce compte à vue)

demande(nt) à la nouvelle banque et à la banque précédente de mettre en œuvre le service de mobilité interbancaire auprès de la banque précédente pour le compte à vue précité conformément au Règlement relatif au Service de mobilité interbancaire.

**1. Instructions Service de mobilité interbancaire (cochez une option):**

Transfert de tous les ordres de paiement<sup>2</sup> **avec** clôture du compte à vue précédent<sup>3</sup>

Transfert de tous les ordres de paiement<sup>2</sup> **sans** clôture du compte à vue précédent

Clôture du compte à vue précédent<sup>3</sup>

**2. Informations à fournir concernant le service de mobilité interbancaire via bankswitching<sup>4</sup>:**

**A. Informations à fournir :** La nouvelle banque informera du nouveau numéro de compte les créanciers de domiciliations et les donneurs d'ordre des virements entrants récurrents. Si le(s) titulaire(s) du compte veut/veulent communiquer par lui(eux)-même(s) l'information, veuillez cocher une ou les deux cases ci-dessous :

Créanciers de domiciliations       Donneurs d'ordre de virements entrants récurrents

**B. Suivi de ces informations :** Le(s) titulaire(s) du compte est/sont informé(s) par courriel. Si le(s) titulaire(s) du compte souhaite(nt) être informé(s) par courrier postal, veuillez cocher cette case O.

Pour pouvoir prester le service demandé par le(s) soussigné(s), il est nécessaire que l'ancienne banque et la nouvelle banque traitent les données personnelles du/des soussigné(s).

Le(s) soussigné(s) confirme(nt) avoir reçu un exemplaire du Règlement relatif au Service de mobilité interbancaire, en avoir pris connaissance et déclare(nt) être d'accord quant à son application.

Fait en deux exemplaires à ..... le .....

Titulaire(s) des comptes		Signature(s) nouveau compte à vue	Signature(s) compte à vue précédent
Nom	Prénom		

<sup>1</sup> À compléter (facultativement par le(s) titulaire(s)) : la date de transfert souhaitée devra se situer dans le futur entre 10 jours ouvrables bancaires et un mois suivant la réception par la nouvelle banque.

<sup>2</sup> Le service de mobilité interbancaire porte sur les types d'ordres de paiement suivants : ordres permanents, virements avec date même, domiciliations, virements entrants récurrents.

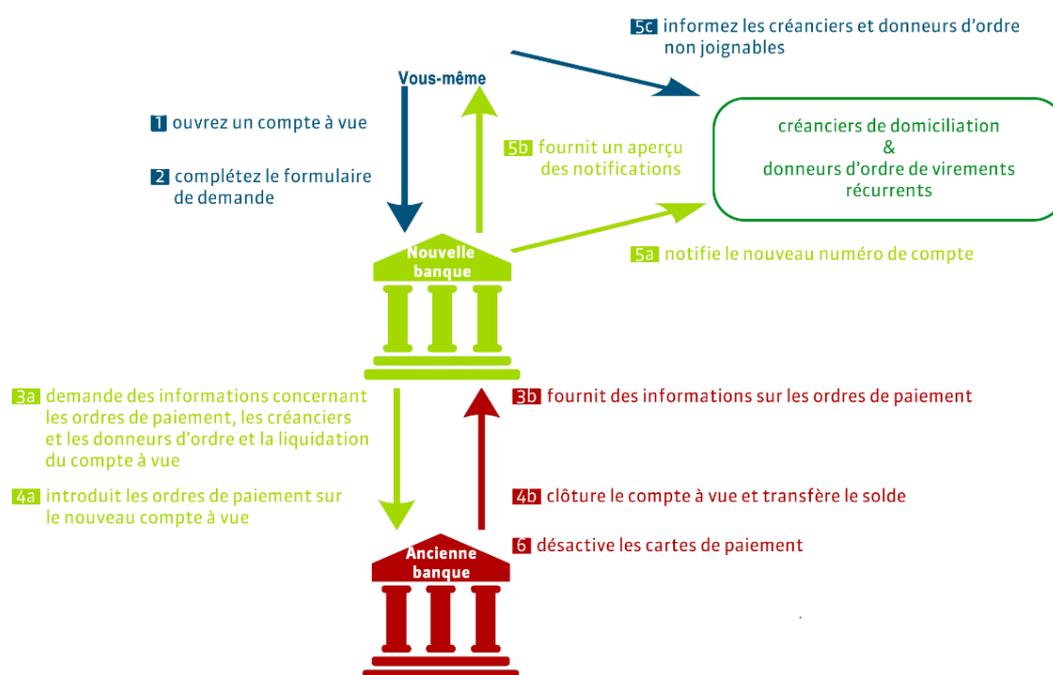
Renseigner les 2 noms si compte joint

Conseil : ne pas fermer l'ancien compte directement

cocher ces cases seulement si vous prévenez vous-mêmes ces organismes

2 signatures si compte joint

Banswitching<sup>23</sup> (chaque étape y est détaillée de façon très précise)



Quelques points d'attention concernant les différentes étapes :

- Le formulaire doit être envoyé à la nouvelle banque qui se met en relation avec l'ancienne (cf. 2)
- Un e-mail et/ou une lettre de la part de Bankswitching vous est envoyé, dès que l'ancienne banque aura fourni toutes les informations sur vos ordres de paiements (cf 5b)
- Dans les dix jours suivant la réception de la lettre/l'email, ou à la date de transfert demandée dans le formulaire, les ordres permanents et virements programmés avec une date mémo ainsi le solde éventuel de l'ancien compte (sans le cas où vous choisissiez de fermer directement l'ancien compte) apparaissent sur le nouveau compte.
- Attention ! Les domiciliations et virements entrants récurrents (salaires, pensions, chômage notamment) peuvent être sources d'erreur. En effet les

<sup>23</sup> <https://www.bankswitching.be/sites/default/files/bankswitching-Brochure-FR.pdf>

modifications doivent être apportés par les organismes concernés (fournisseur énergie, fournisseur télécom, employeur, office des pensions...). Les nouvelles informations bancaires leurs sont communiquées par la nouvelle banque mais cela ne garantit en rien que ces organisations enregistreront effectivement le nouveau numéro de compte. Nous conseillons donc un suivi actif de votre part pour ces opérations. Il est également possible de s'occuper soi-même de signaler le changement de compte aux organismes concernés, bien que cela ne garantisse pas plus le résultat.

- Les domiciliations ne sont visibles que 3 jours avant le premier prélèvement. Il est donc possible qu'elles ne soient pas visibles sur le nouveau compte pendant plusieurs semaines.
- Si un paiement par domiciliation ne peut pas se faire, car l'ancien compte a été fermé, un rappel vous sera envoyé. Vous pouvez ainsi savoir que la modification de compte n'est pas effective et contacter votre fournisseur.
- Les bénéficiaires encodés sur l'ancien compte ne sont pas repris sur le nouveau compte.
- Les paiements récurrents par carte bancaire (tels que des abonnements par exemple) ne sont pas repris.
- Pour transférer également son compte épargne, il est nécessaire de remplir un formulaire séparé, ce service est actif seulement pour certaines banques.

### 3.2 Quelques conseils pratiques pour un changement de banque serein

Nous vous conseillons donc les actions suivantes pour éviter tout désagrément lors de votre changement de banque :

- Ne pas fermer l'ancien compte immédiatement (cocher la case correspondante sur le formulaire), y laisser un peu d'argent et surveiller les mouvements après l'envoi du formulaire Bankswitching. De cette façon vous éviterez des frais en cas de refus de paiement de domiciliation et vous pourrez identifier les changements qui n'auraient pas été faits (domiciliations, virements entrants ou paiements par carte bancaire). Vous pourrez fermer le compte une fois que tout sera en ordre sur le nouveau compte. Si vous choisissez cette option, le solde de l'ancien compte ne sera pas transféré vers le nouveau, vous devrez faire un virement.
- Établir une liste des domiciliations afin d'en assurer le suivi.
- Établir une liste des bénéficiaires pour les réencoder sur le nouveau compte. Il est généralement possible de les télécharger depuis l'ancien compte mais pas de les télécharger sur le nouveau compte, il faut le faire manuellement.

- Établir une liste des paiements réguliers par carte bancaire et informer les organismes bénéficiaires de votre nouveau numéro de carte. Si un paiement est refusé une fois l'ancienne carte désactivée, vous devriez recevoir un message, ce qui vous permettra de faire la modification.

## 4 Le changement de banque en un clin d'œil

	Actions	Sources / outils
1	Choisir votre nouvelle banque	Scan des banques, lectures, comparateurs, entourage
2	Ouvrir le ou les comptes	Nouvelle banque
3	Prendre connaissance de la brochure Bankswitching Remplir le formulaire et l'envoyer à la nouvelle banque	<a href="https://www.bankswitching.be">https://www.bankswitching.be</a>
4	Établir un inventaire des opérations à suivre ou à modifier vous-mêmes (domiciliations, bénéficiaires encodés sur dans l'ancienne banque, paiements par carte, virements entrants)  Procéder aux changements à faire par vous-même	
5	Recevoir le message de notification des changements opérés et des créanciers ou payeurs récurrents qui ont été informés	Nouvelle banque
6	Suivre les mouvements du nouveau compte et de l'ancien compte pour vérifier que les changements sont effectifs, identifier d'éventuels lacunes et les corriger	
7	Clôturer votre ancien compte, une fois que tout est en ordre	

En conclusion, nous espérons que ce guide vous donnera envie de passer à l'action en changeant de banque ou en interpellant votre banque actuelle sur ses pratiques. Si ces actions personnelles ont leur importance, elles ne doivent cependant pas faire oublier que des mesures plus structurelles doivent être prises<sup>24</sup> par le futur gouvernement pour favoriser la mobilité bancaire, encourager la concurrence entre les banques et ainsi les pousser à répondre aux besoins et aux souhaits de leurs clients.

*Anne Berger*  
*Août 2024*

<sup>24</sup> Principalement la portabilité des numéros de compte bancaire, qui permettrait de ne pas changer de numéro de compte lors d'un changement de banque.

## Recommandations Financité

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 »*<sup>25</sup> plaide pour.

Les banques disposant du monopole des dépôts de par la loi, elles ont en contrepartie des obligations de service vis-à-vis de leur clientèle. Que l'on habite dans une commune pauvre ou riche, rurale ou urbaine, tout le monde devrait donc pouvoir accéder à un service bancaire de proximité qu'il faudrait inscrire dans la loi bancaire sur la base des principes suivants :

- une distance maximale à parcourir prenant en compte les différents moyens d'accès des personnes « non digitalisées » ;
- des solutions variées prenant en compte les besoins de la population : agence fixe, agence mobile, visites à domicile, etc ;
- des services bancaires par téléphone dans toutes les banques afin de pouvoir au minimum effectuer des virements et connaître la situation de son compte ;
- un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employé·e·s (et non un centre d'appels automatisé) spécialement formés à l'écoute, qui pourront répondre aux questions des personnes confrontées à des difficultés. Ces employé·e·s devraient disposer d'un temps raisonnable pour répondre aux questions.
- Prévoir des sanctions dissuasives contre les banques qui ne remboursent pas immédiatement leurs clients victimes de fraude qui n'ont commis aucune faute.
- Mise en place au niveau européen d'un contrôle nom-IBAN pour limiter les fraudes

Revoir le contenu des opérations incluses dans le service bancaire de base afin de l'adapter à l'évolution des besoins réels des usagers (nombre et type d'opérations) et de l'évolution de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences);

Elargir les pouvoirs d'enquête de l'inspection économique afin qu'elle puisse conduire des « enquêtes – client·e mystère » dans les établissements bancaires afin de contrôler l'application de la législation sur le service bancaire de base;

<sup>25</sup> Mémorandum Financité 2024 / <https://www.financite.be/fr/news/decouvrez-notre-memorandum-en-vue-des-elections-2024>

Faire connaître le service bancaire de base auprès des publics cibles de manière à ce qu'ils soient pleinement informés de leurs droits ;

Appliquer dans toutes les banques mêmes règles en matière de documents nécessaires à l'ouverture d'un compte, c'est-à-dire celles rédigées en concertation entre le secteur bancaire et les autorités, et ne pas exclure certaines parties de la population notamment les réfugié·e·s et les demandeur·euse·s d'asile;

Mettre fin aux pratiques discriminatoires visant à exclure certaines catégories de la population. Pour cela, les autorités doivent s'assurer que les règles en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ne sont pas utilisées abusivement par les banques pour exclure des client·e·s potentiel·le·s, souvent financièrement peu intéressants ou des clients existants ;

Simplifier le système d'introduction de plainte auprès de l'ombudsman financier afin de l'adapter au public auquel il est destiné, notamment les personnes précarisées éligibles au service bancaire de base. Profiter de la révision de la directive PAD (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) pour introduire la portabilité des numéros de compte bancaire, afin de permettre aux consommateurs de changer plus facilement de banque.

## 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.