

2016 | RAPPORT  
**DE L'OBSERVATOIRE  
DES TARIFS BANCAIRES**



Ce cinquième Rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires est publié, comme les précédents, en application de la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010. Celle-ci a, en effet, confié au Comité consultatif du secteur financier la mission de suivre, au travers de l'Observatoire constitué en son sein, l'évolution des tarifs bancaires afin que les tendances de ces tarifs puissent être évaluées sur des bases solides et aussi consensuelles que possible.

Composé à parité de représentants des établissements de crédit et des associations de consommateurs, l'Observatoire s'appuie, pour la collecte et le traitement des données tarifaires, sur un cabinet indépendant, Sémaphore Conseil. Il bénéficie également du précieux concours de la Banque de France, des instituts d'émission de l'outre-mer (IEDOM et IEOM), ainsi que de la direction générale du Trésor et de l'Insee.

L'Observatoire borne son analyse à des constats relatifs aux évolutions tarifaires, sans appréciation ni jugement sur ces évolutions, dans un contexte concurrentiel.

L'année 2014 avait été marquée par une stabilité quasi totale des tarifs de l'extrait standard. L'année 2015 et le début de l'année 2016 sont marqués à la fois par des baisses, entre autres liées à des plafonnements législatifs ou réglementaires (commissions d'intervention, offres spécifiques succédant aux GPA), et par la reprise d'un certain nombre de hausses de tarifs, notamment en matière de cartes de paiement et de forfaits de services. La hausse sensible des frais de tenue de compte est liée à la généralisation rapide de ces frais dans la plupart des établissements. Cette hausse s'est poursuivie en 2016.

L'Observatoire a examiné la mise en place par le CCSF, à la demande du ministre, d'un comparateur public des tarifs bancaires mis en ligne le 1<sup>er</sup> février 2016. L'utilisation fréquente de ce nouvel outil témoigne de son succès auprès des internautes.

Enfin, les tarifs bancaires de l'outre-mer connaissent des évolutions favorables aux consommateurs dans le cadre de la mise en œuvre de mon rapport de 2014 sur la tarification bancaire outre-mer et de l'Avis du CCSF sur le sujet.

Mes remerciements s'adressent à tous les participants assidus aux travaux de l'Observatoire et au secrétariat général du CCSF, qui a préparé efficacement le présent rapport.

Emmanuel CONSTANS  
Président du CCSF





<b>CHAPITRE 1 • MÉTHODOLOGIE</b>	<b>7</b>
1  LES SOURCES DES DONNÉES	7
2  LES DATES DE RÉFÉRENCE CHOISIES	8
3  LES ÉTABLISSEMENTS SÉLECTIONNÉS	8
3 1 Cent vingt établissements et 70 000 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude	8
3 2 Un panel de vingt-deux banques	10
<b>CHAPITRE 2 • ANALYSE DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS</b>	<b>11</b>
1  PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE	11
1 1 Les engagements pris dans le cadre du CCSF en 2010	11
1 2 Un engagement complémentaire sur les frais de tenue de compte en 2013	11
1 3 La norme de la Fédération bancaire française	12
1 4 Méthode de traitement des données collectées	12
2  RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	13
2 1 Un extrait standard généralisé et facile d'accès	13
2 2 Analyses tarifaires détaillées	13
<b>CHAPITRE 3 • LES OFFRES SPÉCIFIQUES ET LES GAMMES DE MOYENS DE PAIEMENT ALTERNATIFS AU CHÈQUE</b>	<b>25</b>
1  LES GAMMES DE MOYENS DE PAIEMENT ALTERNATIFS AU CHÈQUE	25
2  LES ENGAGEMENTS DE 2011	25
3  LE NOUVEAU DISPOSITIF DES OFFRES SPÉCIFIQUES À DESTINATION DE POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE	26
4  PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE	27
5  RÉSULTATS SUR CENT VINGT-CINQ BANQUES	27
6  ANALYSE DES OFFRES DE GPA POUR VINGT-DEUX BANQUES	30
6 1 Évolution des contenus et des tarifs	30
6 2 Les tarifs réduits des commission d'intervention	30
<b>CHAPITRE 4 • LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES</b>	<b>35</b>
1  ÉVOLUTION DE L'OFFRE	35
1 1 La baisse du nombre des offres groupées effectivement commercialisées se confirme	35
1 2 Le renouvellement des offres	36
1 3 La tendance à la personnalisation se poursuit	37
1 4 Un contenu des offres globalement stable	37
1 5 Les offres destinées à la jeune clientèle	38
2  LES PRINCIPALES ÉVOLUTIONS TARIFAIRES	38
2 1 Évolution des coûts annuels selon le type de forfait	39
2 2 Les offres destinées à la jeune clientèle	40

<b>CHAPITRE 5 • FOCUS : LE COMPARATEUR PUBLIC</b>	<b>43</b>
1  LE CONTEXTE	43
2  LES PRINCIPES ET LA MÉTHODE DE PRÉSENTATION DU SITE DE COMPARAISON	43
2 1 Les principes	43
2 2 La méthode de réalisation des travaux	44
2 3 La présentation du site	44
3  LES TARIFS SUIVIS	46
4  LES DÉFINITIONS DE CHAQUE SERVICE SUIVI	46
<b>CHAPITRE 6 • LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER</b>	<b>49</b>
1  LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES SUR LES TARIFS BANCAIRES OUTRE-MER, LE RAPPORT CONSTANS ET SES SUITES	50
1 1 Évolution du cadre législatif	50
1 2 Le rapport Constans de juillet 2014 et ses suites	50
2  MÉTHODOLOGIE DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DE L'IEDOM ET DE L'IEOM	53
3  ÉVOLUTION DANS LA ZONE DE L'IEDOM	55
3 1 Évolution des tarifs moyens entre avril 2015 et avril 2016	55
3 2 Pour une majorité de services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole	55
4  ÉVOLUTION DANS LA ZONE DE L'IEOM	57
4 1 Des tarifs bancaires moyens majoritairement en baisse dans les collectivités d'outre-mer	57
4 2 Pour une majorité de services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs dans les COM sont désormais inférieurs ou égaux à ceux de la métropole	58
<b>CHAPITRE 7 • LA PRISE EN COMPTE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (INSEE)</b>	<b>67</b>
1  L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION	67
2  L'INDICE DES PRIX DES SERVICES FINANCIERS DANS L'IPC	68
3  DÉTAILS DES SERVICES FINANCIERS SUIVIS DANS L'IPC	69
4  COLLECTE DES DONNÉES DE L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS	70
5  LES ÉVOLUTIONS RÉCENTES DES PRIX DES SERVICES BANCAIRES	70
<b>ANNEXE • LISTE DES MEMBRES DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES DU CCSF</b>	<b>73</b>

## Méthodologie

Dans le cadre de la loi de régulation bancaire et financière n° 2010-1249 du 22 octobre 2010, le législateur a décidé, sur proposition du gouvernement, d'étendre les compétences du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) en lui demandant de suivre les pratiques tarifaires des établissements bancaires afin que l'on dispose d'évaluations périodiques des tendances sur des bases solides et aussi consensuelles que possible. Cette initiative reprenait l'une des propositions du rapport sur la tarification bancaire établi en 2010 par MM. Georges Pauget et Emmanuel Constans.

Ainsi l'article L614-1 du *Code monétaire et financier* a été complété de l'alinéa suivant par la loi du 22 octobre 2010 précitée : « *Le comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels* <sup>1</sup>. »

En application de ce texte, le CCSF a constitué en son sein un observatoire, groupe restreint composé de membres représentatifs du secteur bancaire et des associations de consommateurs ainsi que d'experts issus de la Banque de France, de la direction générale du Trésor, de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) et de l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM), ainsi que de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

Cet Observatoire des tarifs bancaires a défini en son sein et avec l'appui de la Banque de France une méthodologie afin de définir

et d'examiner les travaux de statistique et de collecte d'informations menés par la société Sémaphore Conseil mandatée à cet effet par le CCSF (cf. *infra*).

### 1| Les sources des données

Afin de disposer des données sur une période longue, nécessaires à la comparaison des évolutions, le CCSF a fait appel à la société Sémaphore Conseil, qui gère une large base de données relative aux tarifs bancaires appliqués aux particuliers, et procède ainsi à la collecte des informations brutes.

La méthode de cette société consiste à saisir et à suivre en continu les tarifs bancaires de l'ensemble des établissements de crédit tels qu'ils sont mis en ligne sur internet. La collecte et la saisie de l'information sont faites par deux opérateurs travaillant en parallèle, une troisième personne exerçant le contrôle final. Concomitamment, une comparaison est automatiquement effectuée pour chaque tarif entre les dates  $n$  et  $n - 1$  ce qui permet de détecter des variations anormales et d'éliminer d'éventuelles erreurs de saisie.

Les données qualitatives et tarifaires utilisées dans le cadre de cette étude sont exclusivement issues des plaquettes tarifaires mises en ligne sous format PDF sur les sites internet des banques.

Les données relatives aux départements et collectivités d'outre-mer ont été collectées et analysées par l'IEDOM et l'IEOM, également chargés d'un suivi des tarifs bancaires dans ces départements et collectivités.

<sup>1</sup> Rédaction issue de l'ordonnance n° 2013-544 du 27 juin 2013.

## 2| Les dates de référence choisies

Le CCSF a choisi pour ce cinquième rapport<sup>2</sup> d'établir des comparaisons tarifaires entre plusieurs dates afin notamment de pouvoir mesurer l'impact des mesures prises en matière de tarification bancaire.

Les dates de référence retenues pour les comparaisons sont les suivantes :

- pour l'exercice le plus ancien : le 31 décembre 2009 a été retenu ;
- pour les calculs de moyennes pondérées au chapitre 2, les dates d'arrêt des parts de marché au 31 décembre de l'année civile ont amené l'Observatoire à utiliser le 31 décembre 2012, le 31 décembre 2013, le 31 décembre 2014 et le 31 décembre 2015 comme dates de référence.

Concernant les tarifs en vigueur en janvier 2016, les plaquettes tarifaires prises en compte sont celles en vigueur au 5 janvier 2016 et mises en ligne sur les sites internet des banques à la date du 15 janvier 2016 au plus tard.

## 3| Les établissements sélectionnés

### 3|1 Cent vingt établissements et 70 000 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude

À l'origine, en 2011, l'Observatoire a isolé cent vingt-six établissements de crédit représentatifs de tous les types de réseau et d'origines géographiques différentes afin de constituer un échantillon représentant une part de marché de 98,5 % des comptes de particuliers.

Il faut noter que, depuis la première étude, neuf établissements ont fusionné sans que le périmètre d'observation change, et qu'un établissement non représentatif a été retiré de la liste, ce qui ramène le nombre

d'établissements à cent vingt. Le nombre de banques à réseau passe à cent quatorze et le nombre de banques en ligne est inchangé à six. Pour autant, afin de garder une cohérence dans les comparaisons, le chiffre de cent vingt-cinq établissements a parfois été conservé dans les commentaires.

La donnée relative aux parts de marché des établissements, qui est disponible au plan national dans les centralisations financières territoriales (CEFIT) de la Banque de France, permet de s'assurer de l'importance de la clientèle des établissements retenus dans l'échantillon.

Ainsi, le calcul des moyennes pondérées pour l'extrait standard des tarifs bancaires a été réalisé par la direction générale des Statistiques de la Banque de France (service d'Analyse des financements nationaux) à partir des données collectées par Sémaphore Conseil. Ce dispositif a permis de disposer de moyennes pondérées pour chaque type de produit tout en préservant le total anonymat des résultats, seule la Banque de France disposant des parts de marché en matière de comptes courants de particuliers.

Les prix moyens pondérés ont été calculés en utilisant comme pondération le nombre de comptes ordinaires des particuliers des établissements au 31 décembre 2015. Si, dans un établissement un service est gratuit, il entre avec un prix égal à zéro dans le calcul du prix moyen. En revanche, si une valeur est manquante pour un type de frais bancaire (par exemple le coût d'une carte bancaire), l'établissement est exclu du calcul du coût moyen du produit considéré.

Plusieurs observations de grilles tarifaires n'ont pas été retenues dans le calcul des prix moyens parce que le nombre de comptes ordinaires de particuliers ouverts auprès de l'établissement considéré n'était pas connu. Au total, l'échantillon retenu par la Banque de France pour le calcul des moyennes pondérées représente 97,29 % de parts de marché à fin 2015 (cent dix établissements). On note depuis quelques années une légère érosion du taux de couverture.

<sup>2</sup> Le premier rapport de l'Observatoire a été publié en novembre 2011.



Tableau 1

Banques à réseau de l'échantillon			
Allianz banque	Banque Tarneaud	Crédit agricole Aquitaine	Crédit agricole Sud Méditerranée
AXA banque	Barclays Bank	Crédit agricole Alpes Provence	Crédit agricole Sud Rhône-Alpes
Banque Chaix	BNP Paribas – Métropole	Crédit agricole Alsace Vosges	Crédit agricole Toulouse
Banque Chalus	Bred Banque populaire	Crédit agricole Anjou Maine	Crédit agricole Touraine Poitou
Banque Courtois	Caisse d'épargne Alsace	Crédit agricole Atlantique Vendée	Crédit agricole Val de France
Banque de Bretagne <sup>a)</sup>	Caisse d'épargne Aquitaine Poitou Charente	Crédit agricole Brie Picardie	Crédit commercial du Sud-Ouest
Banque de Savoie	Caisse d'épargne Auvergne Limousin	Crédit agricole Centre France	Crédit du Nord
Banque Dupuy de Parseval	Caisse d'épargne Bourgogne Franche-Comté	Crédit agricole Centre Loire	Crédit mutuel d'Anjou
Banque Kolb	Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire	Crédit agricole Centre Ouest	Crédit mutuel de Bretagne
Banque Laydernier	Caisse d'épargne Côte d'Azur	Crédit agricole Champagne Bourgogne	Crédit mutuel du Centre
Banque Martin Maurel <sup>b)</sup>	Caisse d'épargne Île-de-France	Crédit agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres	Crédit mutuel Centre Est Europe
Banque Marze	Caisse d'épargne Languedoc-Roussillon	Crédit agricole Charente Périgord	Crédit mutuel Dauphiné Vivarais
Banque Nuger	Caisse d'épargne Loire Centre	Crédit agricole Corse	Crédit mutuel Île-de-France
Banque Pelletier <sup>c)</sup>	Caisse d'épargne Loire Centre	Crédit agricole Côtes-d'Armor	Crédit mutuel Loire-Atlantique Centre Ouest
Banque populaire Alpes	Caisse d'épargne Loire Drôme Ardèche	Crédit agricole des Savoies	Crédit mutuel Maine Anjou Basse-Normandie
Banque populaire Alsace <sup>d)</sup>	Caisse d'épargne Lorraine Champagne Ardennes	Crédit agricole Finistère	Crédit mutuel Massif central
Banque populaire Atlantique	Caisse d'épargne Midi-Pyrénées	Crédit agricole Île-de-France	Crédit mutuel méditerranéen
Banque populaire Bourgogne Franche-Comté	Caisse d'épargne Nord France Europe	Crédit agricole Ile-et-Vilaine	Crédit mutuel Midi Atlantique
Banque populaire Centre Atlantique <sup>e)</sup>	Caisse d'épargne Normandie	Crédit agricole Languedoc	Crédit mutuel Nord d'Europe
Banque populaire Côte d'Azur	Caisse d'épargne Normandie	Crédit agricole Loire Haute-Loire	Crédit mutuel Normandie
Banque populaire Loire et Lyonnais	Caisse d'épargne Picardie	Crédit agricole Lorraine	Crédit mutuel Océan
Banque populaire Lorraine Champagne <sup>f)</sup>	Caisse d'épargne Provence Alpes Corse	Crédit agricole Morbihan	Crédit mutuel Savoie Mont-Blanc
Banque populaire Massif central	Caisse d'épargne Rhône-Alpes Lyon	Crédit agricole Nord de France	Crédit mutuel Sud-Est
Banque populaire Nord	CIC Est	Crédit agricole Nord Midi-Pyrénées	Crédit mutuel Sud-Ouest
Banque populaire occitane	CIC Lyonnaise de Banque	Crédit agricole Nord-Est	Groupama banque
Banque populaire Ouest	CIC Nord-Ouest	Crédit agricole Normandie	HSBC France
Banque populaire provençale et corse	CIC Ovest	Crédit agricole Normandie Seine	La Banque Postale
Banque populaire Rives de Paris	CIC Paris	Crédit agricole Côte d'Azur	LCL
Banque populaire Sud	CIC Sud-Ouest	Crédit agricole Pyrénées Gascogne	Société générale
Banque populaire Sud-Ouest			Société marseillaise de crédit

a) Fusion avec BNP Paribas en 2012.

b) Retirée de l'échantillon en 2014.

c) Fusion avec Crédit commercial du Sud-Ouest en 2011.

d) Fusion avec Banque populaire Lorraine Champagne en 2014.

e) Fusion avec Banque populaire Sud-Ouest en 2011 pour former la Banque populaire Aquitaine Centre Atlantique.

f) Fusion avec Banque populaire Alsace en 2014.

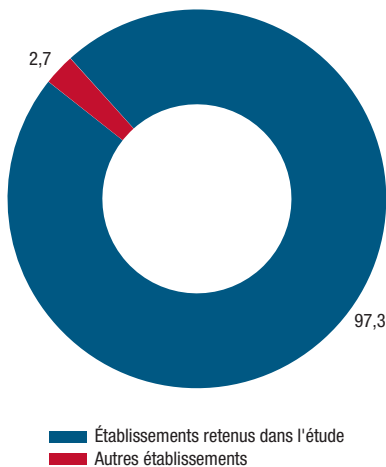
D'une façon générale, il faut souligner que pour cent vingt établissements, 587 lignes tarifaires ont été analysées, soit au total 70 440 cellules tarifaires. Ce nombre très important de tarifs a néanmoins permis de dégager des moyennes selon un calcul arithmétique simple ou une moyenne pondérée par les parts de marché, les résultats de ces deux méthodes se révélant d'ailleurs très proches. Depuis 2014, ce chiffre comprend les cellules tarifaires liées aux frais de tenue de compte pour les établissements indiquant ce service dans leurs grilles.

Les cent vingt-six établissements d'origine pour lesquels Sémaphore Conseil a recueilli les données se répartissent en deux groupes :

- les banques à réseau, au nombre de cent vingt (cf. tableau 1 *supra*) ;
- les banques et agences en ligne, au nombre de six : Boursorama Banque, e.LCL, Fortuneo Banque, ING Direct, Monabanq, la Net Agence de BNP Paribas. Cet échantillon fera l'objet d'une révision lors du prochain rapport de l'Observatoire pour prendre en compte la montée en puissance des banques en ligne dans le paysage bancaire.

**Graphique 1**  
Part de marché des établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés

(en %)  
2015



Note : Part de marché des établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés : 96,7% en 2009, 97,9% en 2010, 98,5% en 2011 et 2012, 98,3% en 2013, 98,2% en 2014 et 97,3% en 2015.  
Source : Sémaphore Conseil.

**3|2 Un panel de vingt-deux banques**

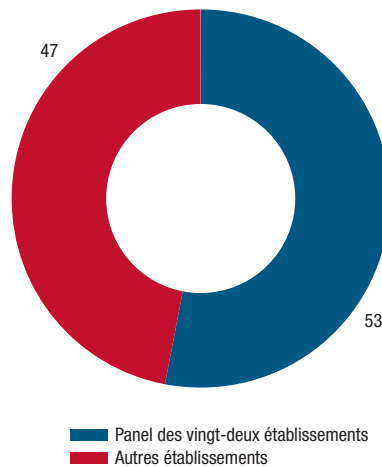
Par ailleurs, vingt-deux établissements particulièrement représentatifs de la diversité des offres et de la concentration bancaire, et totalisant 53 % de parts de marché pour les comptes de la clientèle ont été sélectionnés pour certains focus (cf. tableau 2 et graphique 2).

**Tableau 2**

Vingt-deux établissements représentatifs	
AXA banque	Crédit agricole Pyrénées
Banque populaire provençale et corse	Gascogne
Banque populaire Nord	Crédit du Nord
Bred Banque populaire	Crédit mutuel Centre Est Europe
BNP Paribas	Crédit mutuel Loire-Atlantique Centre Ouest
Caisse d'épargne Île-de-France	Crédit mutuel de Bretagne
Caisse d'épargne Alsace	Groupama banque
Caisse d'épargne Midi-Pyrénées	HSBC
CIC Paris	La Banque Postale
Crédit agricole Centre Loire	LCL
Crédit agricole d'Île-de-France	MonaBanq
	Société générale

**Graphique 2**  
Part de marché des vingt-deux établissements représentatifs

(en %)  
2015



Note : Part de marché des vingt-deux établissements : 53,0% en 2009, 53,6% en 2010, 53,8% en 2011, 53,9% en 2012, et 2013, 53,7% en 2014 et 53,0% en 2015.  
Source : Sémaphore Conseil.

# Analyse de l'extrait standard des tarifs

## 1| Périmètre de l'étude

### 1|1 Les engagements pris dans le cadre du CCSF en 2010

Dans le cadre de ses travaux consécutifs à la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires, le CCSF est parvenu le 21 septembre 2010 à un accord sur le suivi spécifique, dans toutes les plaquettes tarifaires des banques, des tarifs relatifs aux dix services suivants :

- abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet,
- produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS,
- carte de paiement internationale à débit immédiat,
- carte de paiement internationale à débit différé,
- carte de paiement à autorisation systématique,
- retrait en euros dans un distributeur automatique de billets (DAB) d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale,
- virement SEPA (*Single euro Payment Area*) occasionnel externe dans la zone euro,
- frais de prélèvement,
- commission d'intervention,
- assurance perte ou vol des moyens de paiement.

Les banques se sont ainsi engagées à respecter, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011, les recommandations suivantes relatives à cet extrait standard des tarifs :

- obligation d'établir un extrait standard des tarifs présentant le prix de dix services

couramment utilisés, tels que validés le 21 septembre 2010 par le CCSF, et de le faire figurer sur le site internet de chaque établissement au sein de la rubrique consacrée aux tarifs, et ce dès le 1<sup>er</sup> janvier 2011, quelle que soit la date d'intégration au sein de la plaquette tarifaire ;

- obligation de le faire apparaître en première rubrique au sein des plaquettes tarifaires lors de leur réorganisation suivant un sommaire type (autre norme professionnelle dont la mise en place est obligatoire pour les tarifs entrants en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> avril 2011) ;
- respect des intitulés et de leur ordre de présentation.

Les tarifs devant figurer dans l'extrait standard des tarifs s'entendent :

- hors offre groupée de services (*package*) ;
- hors promotion ;
- hors tarif spécifique à une partie de la clientèle ;
- hors tarif spécifique applicable dans les départements et collectivités d'outre-mer.

### 1|2 Un engagement complémentaire sur les frais de tenue de compte en 2013

À la suite du rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires de juin 2013 qui avait consacré un point d'actualité aux frais de tenue de compte, M. Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances, a demandé, dans un communiqué de presse du 4 juillet 2013, que le CCSF examine l'ajout de ce type de frais dans l'extrait standard des tarifs pour une meilleure information des consommateurs et un jeu plus efficace de la concurrence.

Réuni en séance plénière le 5 novembre 2013, le Comité a adopté à l'unanimité un Avis ajoutant une onzième rubrique intitulée « Frais de tenue de compte » à l'extrait standard des tarifs. La définition de cette rubrique est celle qui figure dans le glossaire « Banque au quotidien et crédit » du CCSF, c'est-à-dire « frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte ». Il a été convenu que la nouvelle rubrique apparaisse dans les plaquettes dont les tarifs entrent en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> avril 2014, ainsi que sur les sites internet des banques dès le 2 janvier 2014.

### 1|3 La norme de la Fédération bancaire française

L'engagement des professionnels pris dans le cadre du CCSF a été formalisé en norme professionnelle de la Fédération bancaire française (FBF) du 2 décembre 2010, c'est-à-dire en dispositions obligatoires pour les adhérents de la FBF.

La norme précise que les tarifs doivent correspondre à ce qui est prélevé sur le compte du client soit à l'unité, soit pour une période donnée qui doit alors être précisée. Si la période n'est pas annuelle, une mention complémentaire doit être apportée pour information en annualisant le tarif.

Si plusieurs produits / services dans l'offre proposée par l'établissement correspondent à une des définitions, un seul doit être retenu par l'établissement.

La présence d'un tarif dans l'extrait standard ne dispense pas de le restituer une deuxième fois dans la suite de la plaquette tarifaire.

La liste des services doit reprendre les termes de la liste standard, mais chaque banque peut ajouter entre parenthèses le nom commercial du produit.

Cette norme a été modifiée le 18 décembre 2013 pour prendre en compte l'inclusion des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires.

### 1|4 Méthode de traitement des données collectées

La saisie des lignes tarifaires a été réalisée à partir de l'extrait standard des tarifs mis en ligne par chaque établissement (sauf pour les frais de tenue de compte actif, cf. *infra*). Deux catégories de données ont été collectées : celles en vigueur au 31 décembre 2015 et celles entrant en vigueur à compter du 5 janvier 2016. Cette double date permet d'effectuer une comparaison en fin d'année avec les données déjà collectées au 31 décembre de chaque année depuis 2009, tout en donnant une indication sur l'avenir.

Pour les données concernant les années 2009 et 2010, c'est-à-dire avant l'entrée en application de l'extrait standard des tarifs, chaque tarif a été recherché au sein des plaquettes, en fonction des services nominativement mis en avant par chacun des établissements bancaires à ces dates.

Les données collectées pour 2016 sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2016 et disponibles sur les sites internet des établissements le 15 janvier 2016 au plus tard, selon des principes inchangés.

Les moyennes pondérées ont été calculées par la Banque de France à partir des statistiques sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers dont elle dispose. Afin d'obtenir des données pondérées par la part de marché, certains retraitements statistiques ont été effectués, notamment lorsque le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements étudiés n'était pas connu, comme c'est le cas des agences en lignes : La NET agence de BNP Paribas, e.LCL, Fortuneo Banque et ING Direct. Au final, l'échantillon utilisé pour calculer les prix moyens pondérés est composé de cent dix établissements de crédit et atteint un taux de couverture du marché considéré de 97,29 %.

On constate d'ailleurs une forte proximité entre la moyenne arithmétique calculée par Sémaphore Conseil, qui a collecté les données brutes, et la moyenne pondérée calculée par la Banque de France en fonction des parts de marché. Les écarts sont en général faibles, à l'exception du coût de l'abonnement internet et du coût de

mise en place des prélèvements pour lesquels les écarts sont plus significatifs. Dans ces deux cas, la moyenne pondérée est beaucoup plus faible que la moyenne arithmétique. On peut noter que dans cinq cas la pondération fait monter très légèrement le prix moyen et dans cinq autres le fait légèrement baisser. Le prix des commissions d'intervention est le même en moyenne pondérée et en moyenne arithmétique, sans doute en raison du contexte réglementaire qui favorise l'uniformisation.

Enfin, la lecture des évolutions tarifaires en matière bancaire doit se faire en référence, au cours des périodes considérées, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation<sup>1</sup> et de l'indice des prix des services financiers de l'Insee<sup>2</sup>.

En moyenne, les prix à la consommation en glissement annuel ont de nouveau très faiblement augmenté entre 2014 et 2015 (+ 0,12 % de décembre à décembre), au lieu de 0,1 % entre 2013 et 2014, 0,7 % entre 2012 et 2013, et 1,2 % entre 2011 et 2012. Au total, entre 2009 et 2015, les prix à la consommation ont augmenté de 6,7 %.

Sur l'ensemble de la période 2009-2015, quatre services bancaires de l'extrait standard des tarifs sur onze ont connu en moyenne une augmentation supérieure à l'indice des prix et sept services bancaires ont connu une augmentation inférieure à celle de l'indice des prix à la consommation ou une baisse.

La lecture des évolutions en matière de tarifs bancaires doit donc se faire en gardant ces chiffres en mémoire pour les replacer dans leur contexte.

## 2| Résultats de l'étude

### 2|1 Un extrait standard généralisé et facile d'accès

Entre le 31 décembre 2014 et le 31 décembre 2015, le taux de couverture du marché est resté stable mais, compte tenu d'une

fusion et du retrait d'un établissement local, le panel d'établissements sous revue compte désormais cent quatorze banques à réseau et six banques en ligne. Ont en effet fusionné en 2015 la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique et la Banque Pelletier. L'échantillon pourra être revu à la marge pour le prochain rapport, avec le souci de garder le même taux de couverture en matière de part de marché de comptes courants de particuliers. Ce taux a d'ailleurs augmenté depuis le début des travaux de l'Observatoire des tarifs bancaires, passant de 96,69 % en 2009 à 97,3 % en 2015. La généralisation de l'extrait standard des tarifs et sa facilité d'accès sont confirmées.

### 2|2 Analyses tarifaires détaillées

#### 2|2|1 Résultats d'ensemble

S'agissant de l'évolution des tarifs de l'ensemble de l'extrait standard en 2015, entre le 31 décembre 2014 et le 31 décembre 2015 on peut faire les observations suivantes :

- après une année 2014 marquée par une stabilité quasi totale des tarifs de l'extrait standard, l'année 2015 est marquée par des évolutions contrastées comprenant à la fois des hausses qui peuvent être supérieures à 2 % et des baisses parfois fortes ;
- on observe ainsi cinq baisses, six hausses et un tarif rigoureusement stable en 2015. Cinq des six hausses de prix des services bancaires de l'extrait standard sont supérieures à la hausse de l'indice des prix des services financiers calculés par l'Insee, qui affiche une variation de + 0,71 % en 2015.

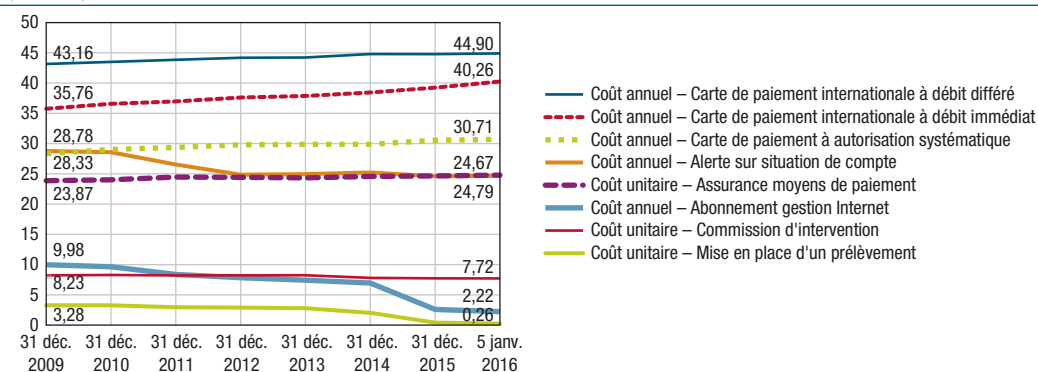
Les tarifs en vigueur à compter du 5 janvier 2016 confirment en général ces tendances avec un cas de hausse sensible et un cas de baisse marquée. Ainsi, le coût annuel de l'abonnement à la gestion des comptes sur internet diminue de nouveau

1 Cf. Série Insee de l'indice des prix à la consommation : <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/affichageSeries?idbank=001759970&bouton=OK&codeGroupe=1743>

2 Cf. Série Insee de l'indice des prix des services financiers : <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/affichageSeries?idbank=001763825&bouton=OK&codeGroupe=1744>

**Tableau 3****Évolution en moyennes pondérées des tarifs bancaires entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2016***(prix en euros, évolution en %)*

	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2016	Évolution 31 déc. 2012 – 31 déc. 2013	Évolution 31 déc. 2013 – 31 déc. 2014	Évolution 31 déc. 2014 – 31 déc. 2015	Évolution 31 déc. 2009 – 5 janv. 2016
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet	2,22	- 11,97	0,70	- 62,70	- 77,76
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	24,67	1,67	- 0,19	- 2,49	- 14,28
Carte de paiement internationale à débit immédiat	40,26	2,16	0,02	2,08	12,58
Carte de paiement internationale à débit différé	44,90	1,48	- 0,10	- 0,02	4,03
Carte de paiement à autorisation systématique	30,71	0,19	0,10	2,20	8,40
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,91	0,71	0,00	1,11	26,39
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro					
En agence	3,69	1,87	0,00	2,24	7,89
En ligne	0,00	- 89,76	0,00	0,00	- 100,00
Frais de prélèvement					
Mise en place	0,26	- 30,22	0,00	- 79,31	- 92,07
Par unité	0,00				
Commission d'intervention	7,72	- 5,15	0,00	- 0,89	- 6,20
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,79	0,74	- 0,13	0,36	3,85
Frais de tenue de compte actif	15,24	15,47	- 0,23	6,72	ns

*Sources : Banque de France, Sémaphore Conseil.***Graphique 3****Évolution des tarifs pondérés de l'extrait standard entre décembre 2009 et janvier 2016***(hors retraits DAB déplacés et virements SEPA)**(en euros)**Source : Sémaphore Conseil ; calculs Banque de France.*



et passe de 2,59 euros au 31 décembre 2015 à 2,22 euros au 5 janvier 2016, soit une baisse de 14,28 %, mais dans le même temps les frais de tenue de compte actif augmentent et passent à 15,24 euros au 5 janvier 2016.

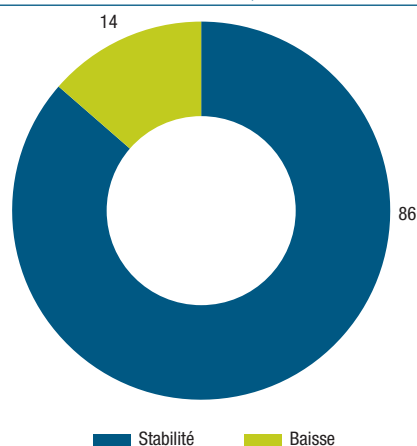
Globalement, entre le 31 décembre 2015 et le 5 janvier 2016, on constate cinq baisses pour sept hausses. Sur les sept hausses, trois concernent le prix des cartes bancaires. Le prix des cartes de paiement internationales à débit immédiat et de celles à autorisation systématique augmente respectivement de 2,6 % et 0,55 %, tandis que celui des cartes de paiement internationales à débit différé n'augmente que de 0,27 %. Cette tendance confirme les observations des années précédentes, où le prix des cartes à débit différé diminuait ou augmentait moins vite que les cartes à débit immédiat ou à autorisation systématique.

#### 2|2|2 Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet

Les niveaux de service proposés par les établissements sont très variables. Toutefois, l'offre la plus répandue consiste en une offre de consultation et de virements internes

#### Graphique 4 Abonnements permettant de gérer les comptes sur internet Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

auxquels s'ajoutent des services de virements externes. Les transactions boursières font l'objet d'options additionnelles. Après une période d'évolution en 2010-2011, le niveau des services proposés s'est stabilisé en 2012 et, depuis, aucune banque n'a modifié le niveau de service proposé au sein de l'extrait standard des tarifs.

En 2015, la plupart des établissements (86,4 %) n'ont pas modifié leur tarification pour ce type de produit. Aucun ne les a révisés à la hausse, mais dix-sept les ont révisés à la baisse.

La gratuité de ce service progresse de nouveau, puisqu'au 5 janvier 2016 quatre nouveaux établissements (par rapport au 5 janvier 2015) proposent ce service gratuitement, ce qui porte ainsi leur nombre à quatre-vingt-dix. La progression du nombre d'établissements proposant la gratuité pour ce service est constante depuis 2009.

Au 31 décembre 2015, le prix moyen pondéré (2,59 euros par an) est en forte baisse (- 62,7 %) par rapport au 31 décembre 2014. Cette baisse se poursuit, puisqu'à compter du 5 janvier 2016 on constate de nouveau une baisse de 14,28 % des tarifs, avec un prix moyen pondéré de 2,22 euros.

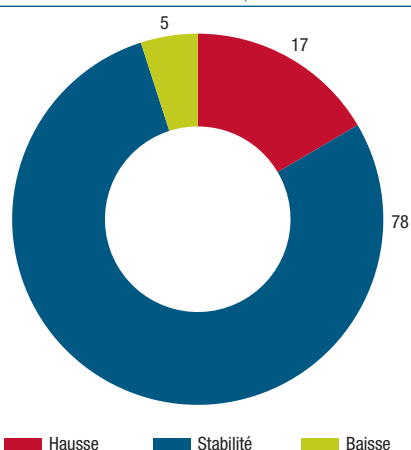
Au total, ce service connaît une baisse continue de son tarif et, du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2016, il affiche une baisse de 77,76 %. Cette baisse tarifaire est exclusivement le fait des banques à réseaux, majoritaires dans l'échantillon, puisque les banques en ligne proposent toutes la gratuité de ce service depuis 2009.

#### 2|2|3 Produit offrant des alertes par SMS sur la situation du compte

Les offres (hors offre spécifique ou gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque – GPA) sont très diverses, avec une facturation soit à l'unité soit par abonnement, offrant tantôt un nombre illimité d'alertes, tantôt la combinaison d'un nombre limité d'alertes et d'une facturation ultérieure à l'unité.

**Graphique 5**  
**Alertes par SMS sur situation de compte**  
**Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2015**  
**et le 5 janvier 2016**

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

Le coût moyen pondéré d'un abonnement par SMS s'établissait au 31 décembre 2015 à 24,60 euros, contre 24,77 euros au 31 décembre 2014, soit une baisse de 2,49 %. Au cours de la période du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2016, la baisse du prix de l'abonnement atteint 14,28 %. Malgré la tendance globale à la baisse des tarifs de ce service, on peut noter une très légère augmentation entre le 31 décembre 2015 et le 5 janvier 2016, le prix moyen passant de 24,60 euros à 24,67 euros. Les tarifs des services présentés à l'unité présentent d'ailleurs une hausse plus sensible sur cette période (2,61 %).

Au 5 janvier 2016, 64 % des établissements présentent principalement une tarification SMS par abonnement et 36 % une tarification par unité. Cette répartition marque une légère progression des tarifications au forfait. À cette date, seuls quatre établissements de l'échantillon ne présentaient pas une offre d'alerte sur la situation du compte par SMS au sein de leur extrait standard des tarifs.

Du 5 janvier 2015 au 5 janvier 2016, quatre-vingt-quinze établissements n'ont pas modifié leurs tarifs, tandis que six les

diminuaient et vingt les augmentaient. Une banque qui présentait le service l'a supprimé de son extrait standard.

L'analyse fine de la collecte indique un niveau de tarification (en moyenne non pondérée) très inférieur pour ce service dans les banques en ligne, puisque de façon non pondérée le prix moyen des spécialistes en ligne est de 7,92 euros en janvier 2016, au lieu de 23,09 euros pour les banques à réseau physique.

**2|2|4 Cotisation annuelle**  
**des cartes de paiement**  
**internationales à débit immédiat**

On constate un prix moyen pondéré annuel de 39,24 euros au 31 décembre 2015, contre 38,44 euros au 31 décembre 2014, en hausse de 2,08 %. De fin 2009 à janvier 2016, la hausse de prix de ces cartes est de 12,58 %.

Sur la période de janvier 2015 à janvier 2016, on constate quatre-vingt-huit hausses de tarifs pour quarante-quatre cas de stabilité et aucune baisse.

En ce qui concerne les tarifs applicables à compter du 5 janvier 2016, on observe une nouvelle hausse des tarifs, puisqu'en moyenne pondérée le prix passe de 38,92 euros au 5 janvier 2015 à 40,26 euros au 5 janvier 2016.

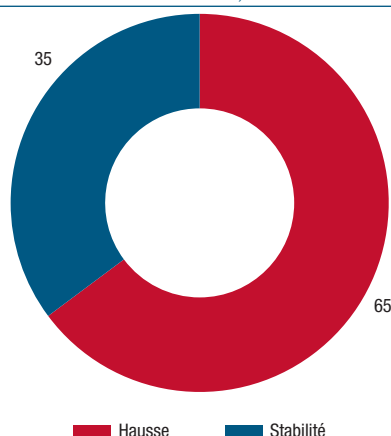
En janvier 2016, les prix variaient de 24 euros à 47 euros par an (hormis les cas de gratuité). Ces extrêmes restent inchangés par rapport à janvier 2015.

Par ailleurs, comme les années précédentes, les banques à réseau présentent un fort contraste par rapport aux banques en ligne, la moitié de ces dernières proposant la gratuité, certes sous conditions de revenus, mais à des niveaux de revenus permettant un large accès comme cela avait été détaillé dans le précédent rapport de l'Observatoire. Au sein des banques à réseau les pourcentages d'augmentation sont contrastés, 14 % des établissements augmentant leurs tarifs de moins de 2 %, 34 % de 2 % à 4 % et 35 % conservant leurs tarifs inchangés.



**Graphique 6**  
**Carte internationale à débit immédiat**  
**Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2015**  
**et le 5 janvier 2016**

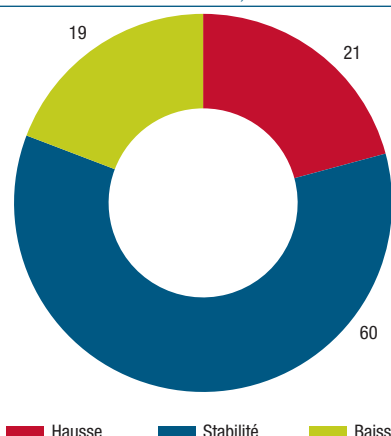
(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

**Graphique 7**  
**Carte internationale à débit différé**  
**Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2015**  
**et le 5 janvier 2016**

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

De façon récurrente, cette catégorie de carte connaît les augmentations les plus marquées par rapport aux autres types de carte.

#### 2|2|5 Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé

Le prix moyen pondéré était de 44,78 euros au 31 décembre 2015, contre 44,79 euros au 31 décembre 2014, soit une stabilité, après une baisse de 0,09 % en 2014 et une hausse de 1,48 % en 2013. Sur la période du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2016, la hausse des cartes à débit différé s'établit à 4,03 %.

Au 5 janvier 2016, les cartes à débit différé enregistrent une légère augmentation à 44,90 euros.

Si l'on excepte trois établissements pratiquant la gratuité (nombre inchangé depuis le 5 janvier 2012), vingt-six établissements ont augmenté leurs tarifs au 5 janvier 2016, vingt-quatre ont pratiqué une baisse et soixante-quinze ont maintenu leur cotisation inchangée. Au 5 janvier 2015, soixante établissements augmentaient

leurs tarifs, pour cinquante-sept autres qui gardaient leurs tarifs inchangés et huit qui les baissaient. Les cotisations s'échelonnent, au 5 janvier 2016, entre 24 euros et 54,20 euros. La cotisation la plus faible hors gratuité reste inchangée par rapport au 5 janvier 2015. La cotisation la plus élevée n'augmente quant à elle que de 20 centimes entre janvier 2015 et janvier 2016.

#### 2|2|6 Cotisation annuelle des cartes de paiement à autorisation systématique

Au 31 décembre 2015, le prix moyen pondéré était de 30,54 euros, au lieu de 29,88 euros depuis décembre 2013, soit une augmentation de 2,2 %.

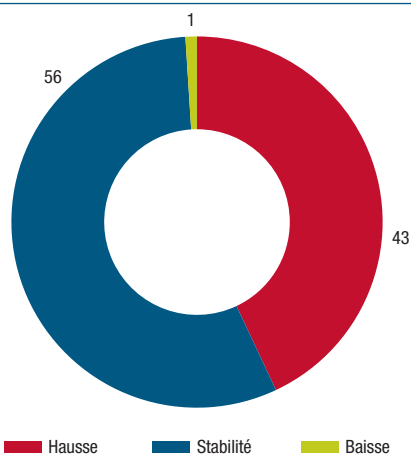
Au 5 janvier 2015, comme au 5 janvier 2014, seuls trois établissements ne proposaient pas ce produit, au lieu de six au 5 janvier 2012. Désormais, la totalité des banques à réseau offrent ce type de produit tandis que, de façon inchangée par rapport à 2012, trois établissements en ligne sur six n'offrent pas ce type de carte. Toutefois deux banques en ligne proposent ce produit pour les clientèles fragiles.

### Graphique 8

#### Carte paiement à autorisation systématique

#### Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

Le prix moyen pondéré annoncé au 5 janvier 2016 est de 30,71 euros, contre 30,38 euros au 5 janvier 2015, soit une hausse de 1,08 %, inférieure à celle de l'année précédente. La hausse cumulée du prix moyen pondéré est de 8,4 % entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2016, soit un chiffre inférieur à celui des cartes à débit immédiat sur la même période (12,58 %) mais sensiblement supérieur à celui des cartes à débit différé (4,03 %).

#### 2|2|7 Retraits en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale <sup>3</sup>

Au 5 janvier 2016, l'ensemble des établissements proposent ce service dans leur extrait. Onze établissements proposent la gratuité illimitée pour ce service, soit un de moins qu'au 5 janvier 2015. Leur nombre était inchangé depuis le 5 janvier 2012.

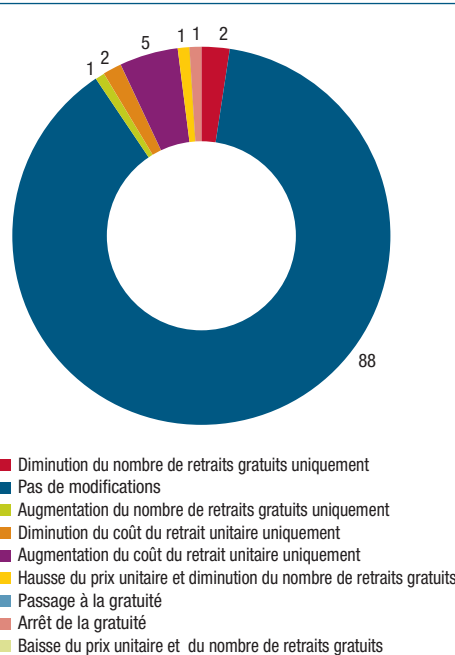
Les autres établissements pratiquent une gratuité limitée. Il s'agit ici de la tarification

### Graphique 9

#### Retraits dans un DAB hors réseau

#### Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

appliquée aux retraits effectués dans des distributeurs qui ne sont pas gérés par le réseau de l'établissement. Dans la plupart des cas, le ou les premiers retraits hors réseau sont gratuits puis, au-delà d'un seuil mensuel librement fixé par chaque établissement, les retraits hors réseau sont facturés.

Dans 88 % des établissements, il n'y a aucun changement du nombre de retraits gratuits entre janvier 2015 et janvier 2016.

Entre 2009 et 2015, on constate une augmentation régulière du coût du premier retrait payant, qui passe de 0,72 euro en 2009, en moyenne pondérée par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers, à 0,91 euro au 31 décembre 2015. Ce tarif reste stable au 5 janvier 2016.

<sup>3</sup> Hors cartes haut de gamme, pour lesquelles il n'existe pas de limitation.

Cette évolution du tarif des retraits payants s'accompagne sur l'ensemble de la période d'un abaissement du seuil à partir duquel les retraits deviennent payants. En moyenne pondérée, on dénombre 3,51 retraits gratuits par mois au 31 décembre 2015 (chiffre stable au 5 janvier 2016), contre 3,94 fin 2009.

En janvier 2016, de façon inchangée, le nombre de retraits gratuits – hors illimité – s'échelonne de un à dix par mois. Parmi les banques proposant une gratuité limitée, cinquante-quatre établissements proposent la gratuité de quatre retraits par mois au 5 janvier 2016 (soit un établissement de moins par rapport à janvier 2015) et trente-huit établissements de trois retraits par mois (soit quatre établissements de plus par rapport à janvier 2015).

En 2015, cent dix établissements n'ont modifié ni le coût du retrait unitaire ni le nombre de retraits gratuits par mois.

#### 2|2|8 Tarification unitaire des virements SEPA

L'ensemble des établissements concernés propose ce service dans leur extrait, à l'exception de deux banques en ligne qui ne donnent pas la possibilité de faire de virement en agence.

Pour les virements en agence, au 5 janvier 2016, on constate un prix moyen pondéré de 3,69 euros, contre 3,61 euros au 5 janvier 2015 et 3,56 euros au 5 janvier 2014.

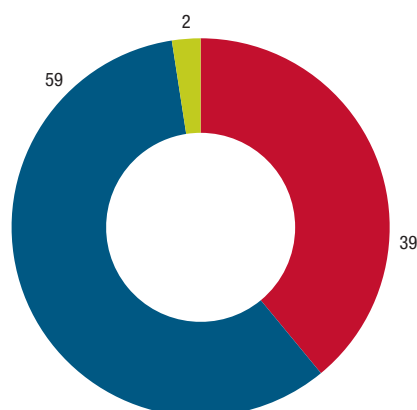
On observe ainsi une augmentation régulière des tarifs pour ce type de service initialement facturé 3,43 euros en 2009.

Inversement, le prix des virements ordonnés depuis internet n'a cessé de diminuer. Le service est devenu quasiment gratuit, puisque cent vingt et un établissements de l'échantillon pratiquent la gratuité pour ce service au 5 janvier 2016. Le prix maximal de ce service pour les établissements le facturant a baissé de 40 centimes au 5 janvier 2015, à 30 centimes au 5 janvier 2016, contre 1,85 euro à l'origine au 31 décembre 2009.

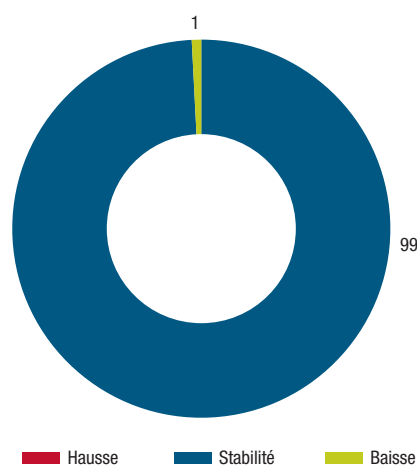
### Graphiques 10 Virements SEPA Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016

(en % du nombre d'établissements)

#### a) En agence



#### b) En ligne



Source : Sémaphore Conseil.

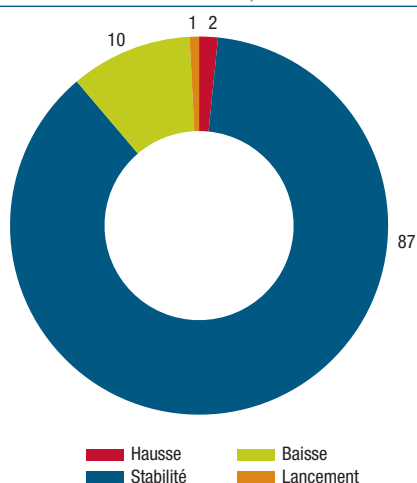
#### 2|2|9 Tarification des prélèvements

Deux types de tarif sont suivis dans l'extrait standard pour les prélèvements : le prix de la mise en place de l'autorisation de prélèvement, et la tarification unitaire de chaque prélèvement.

Il convient également de distinguer la tarification selon que les bénéficiaires des prélèvements sont des organismes publics ou assimilés, ou des organismes privés. En effet, la quasi-totalité des établissements offrent fin 2015 la gratuité de la mise en place pour

**Graphique 11**  
**Mise en place d'un prélèvement**  
**Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2015**  
**et le 5 janvier 2016**

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

les prélèvements à destination des organismes du secteur public et assimilés. Le nombre de banques proposant la gratuité pour ce service s'est encore accru de deux établissements.

En ce qui concerne l'ensemble des prélèvements, entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016, 87,2 % des établissements n'ont pas modifié leurs tarifs pour la mise en place d'un prélèvement, 2,4 % les ont augmentés, 10,4 % les ont baissés et 0,8 % ont lancé le produit. Parmi les baisses, il est à noter que treize d'entre elles consistent à introduire la gratuité de la mise en place. En effet, au 5 janvier 2016, cent quatorze établissements pratiquent la gratuité de la mise en place des prélèvements, contre soixante et onze au 5 janvier 2014 et cinquante-sept au 5 janvier 2013.

Les frais de mise en place d'un prélèvement sont en baisse continue depuis le début du suivi des tarifs par l'Observatoire. En moyenne pondérée, ils sont passés de 3,28 euros au 31 décembre 2009 à 2,03 euros au 5 janvier 2014, puis à 0,85 euro au 5 janvier 2015 et à 0,26 euro au 5 janvier 2016, soit une baisse de 92,7 % en 6 ans.

Pour autant, cette moyenne recouvre des situations contrastées, puisqu'en janvier 2016 le coût de la mise en place d'un prélèvement varie de 1 euro à 16,30 euros pour les onze établissements qui ne pratiquent pas la gratuité.

En ce qui concerne le coût unitaire de chaque prélèvement, depuis le 5 janvier 2016 tous les établissements offrent ce service gratuitement.

## 2|2|10 Commissions d'intervention

En application de l'article 52 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires, les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser, par compte bancaire, un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014 et depuis cette date aucun établissement ne propose de tarif de commission d'intervention supérieur à 8 euros.

Déjà fin 2013, l'Observatoire avait noté un tarif moyen pondéré en baisse sensible à 7,80 euros, contre 8,23 euros en 2012, alors que ce chiffre était globalement stable depuis 2009.

Depuis, le prix moyen pondéré est resté stable puisqu'il passe de 7,73 euros au 5 janvier 2015 à 7,72 euros au 5 janvier 2016. Depuis le 31 décembre 2009, la baisse du prix des commissions d'intervention atteint 6,2 %.

À la suite de ce dispositif, de nombreux établissements ont abandonné le plafond journalier. Au 31 décembre 2014, seuls quatre établissements avaient un plafond journalier unique. Plus aucun ne subsistait au 5 janvier 2015.

En revanche, les établissements pratiquant uniquement un plafond mensuel sont passés de quarante-huit au 5 janvier 2013 à soixante-quinze au 5 janvier 2014, à quatre-vingt-dix-neuf au 5 janvier 2015 et à cent deux au 5 janvier 2016. Tous appliquent le plafond maximal légal de 80 euros par mois, au lieu d'un plafond moyen pondéré de 102,96 euros fin 2013.

**Tableau 4**  
**Plafonds des commissions d'intervention**  
**Évolution entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2016**

(en nombre et en % du nombre d'établissements)

	31 décembre 2009	5 janvier 2015	5 janvier 2016
Établissements du panel	125	125	125
Établissements avec plafond journalier seul	56	0	0
Établissements avec plafond mensuel seul	31	99	102
Établissements avec plafond journalier et mensuel	21	21	19
Établissements avec plafond journalier ou mensuel	108	120	121
Établissements avec plafond journalier seul (en %)	44,8	0,0	0,0
Établissements avec plafond mensuel seul (en %)	24,8	79,2	81,6
Établissements avec plafond journalier et mensuel (en %)	16,8	16,8	15,2
Établissements avec plafond journalier ou mensuel (en %)	86,4	96,0	96,8

Source : Sémaphore Conseil.

Au 31 décembre 2014, quarante établissements pratiquaient un plafond, au 5 janvier 2016 ils ne sont plus que dix-neuf.

#### 2|2|11 Assurance perte ou vol des moyens de paiement

On constate un prix unitaire moyen pondéré en hausse régulière. Il passe de 24,57 euros en décembre 2014 à 24,64 euros au 5 janvier 2015, puis à 24,66 euros

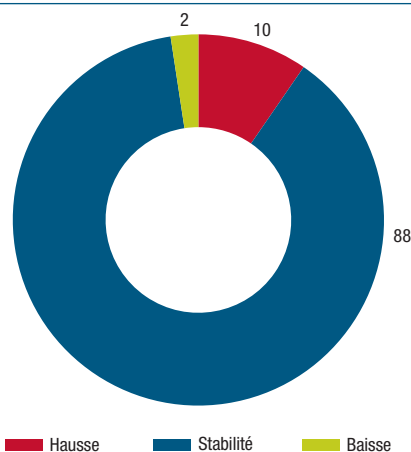
au 31 décembre 2015 et enfin à 24,79 euros au 5 janvier 2016.

Sur ce type de produit, les écarts d'une banque à l'autre sont limités. De janvier 2015 à janvier 2016, seuls douze établissements ont revu leurs tarifs à la hausse. Les tarifs s'établissent au 5 janvier 2016 à 18,30 euros pour le service d'assurance le moins cher et à 35,60 euros pour le plus cher, sans changement significatif par rapport à l'année précédente.

À noter que les hausses tarifaires sur ce type de produit se concentrent sur les banques à réseaux (+ 0,23 %), les tarifs des banques en ligne restant stables.

**Graphique 12**  
**Assurance des moyens de paiement**  
**Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016**

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

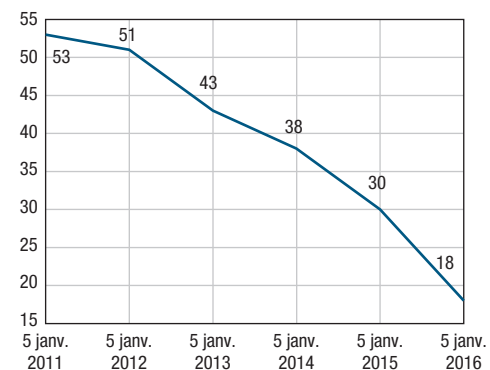
#### 2|2|12 Frais de tenue de compte

Pour la troisième année consécutive, l'extrait standard des tarifs bancaires, conformément à l'Avis du CCSF du 5 novembre 2013, intègre les frais de tenue de compte. Les premiers travaux réalisés pour le rapport 2013 de l'Observatoire des tarifs bancaires avaient en effet mis en lumière la progression de cette nouvelle ligne, en fait de fréquence, dans les plaquettes tarifaires des établissements.

Au 5 janvier 2016, pour la première fois, tous les établissements indiquaient une ligne tarifaire pour ce produit dans leur plaquette tarifaire, dont cent vingt dans l'extrait standard

### Graphique 13 Gratuité du service depuis 2011

(en nombre d'établissements)



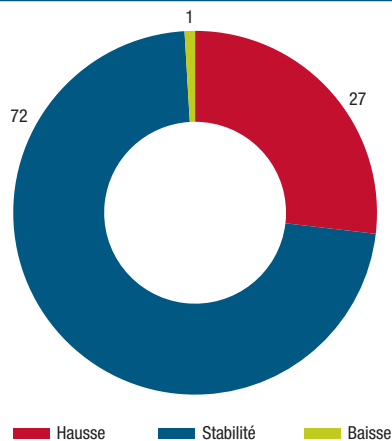
Source : Sémaphore Conseil.

des tarifs. Sur cent vingt-deux établissements indiquant un tarif, dix-huit proposaient la gratuité au 5 janvier 2016, contre trente au 5 janvier 2015, trente-huit au 5 janvier 2014, quarante-trois au 5 janvier 2013 et cinquante et un au 5 janvier 2012, confirmant ainsi la tendance à la suppression de la gratuité.

Si 27 % des établissements ont pratiqué une augmentation des tarifs en 2015, 1 % les ont diminués et 72 % les ont gardés inchangés.

### Graphique 14 Frais de tenue de compte actif Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

En moyenne pondérée, on constate une hausse régulière des tarifs, puisque les frais de tenue de compte actif sont passés de 7,77 euros par an au 5 janvier 2011 à 9,19 euros au 5 janvier 2015 et à 15,24 euros au 5 janvier 2016.

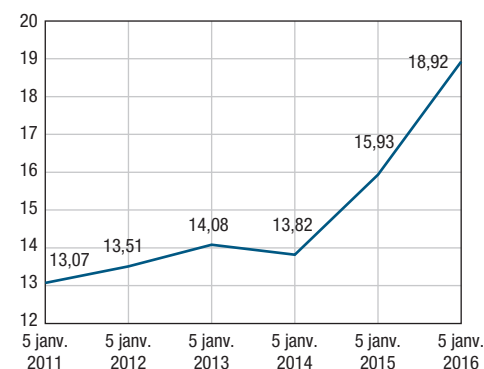
Hors cas de gratuité, le tarif annuel au 5 janvier 2016 s'échelonne de 6 euros à 146 euros par an.

Si on calcule la moyenne pondérée des frais de tenue de compte hors cas de gratuité, on observe qu'au 5 janvier 2013 le tarif moyen pondéré s'élevait à 13,31 euros par an, pour passer à 13,97 au 5 janvier 2015 et à 18,03 euros au 5 janvier 2016.

On remarque une très sensible augmentation de la moyenne pondérée, hors cas de gratuité, entre le 31 décembre 2015 (13,96 euros) et le 5 janvier 2016 (18,03 euros). Cet écart s'explique davantage par l'entrée en vigueur de la tarification de ce service dans certains grands réseaux que par l'augmentation de tarifs déjà existants. Logiquement, les prix moyens pondéré (18,03 euros) et non pondéré (18,92 euros) se rapprochent fortement.

### Graphique 15 Moyenne arithmétique annuelle des frais de tenue de compte actif Évolution entre le 5 janvier 2011 et le 5 janvier 2016

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

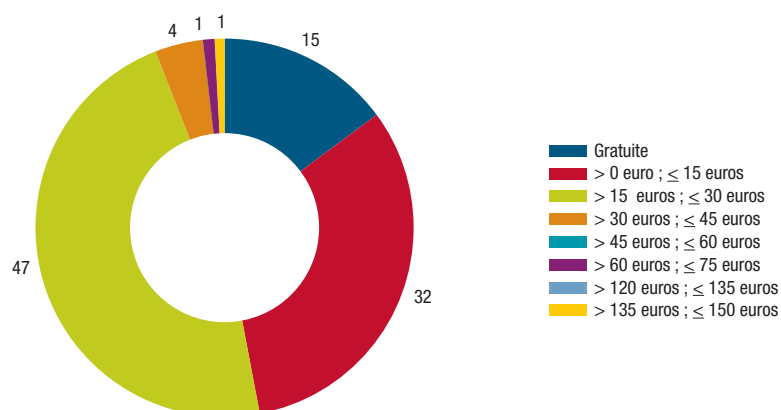
Cette tendance va se renforcer puisqu'un certain nombre de grands établissements ont annoncé mettre fin à la gratuité de

ce service après le 5 janvier 2016, date de référence retenue par l'Observatoire des tarifs bancaires.

### Graphique 16

#### Dispersion des cotisations annuelles de frais de tenue de compte actif au 5 janvier 2016

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.





# Les offres spécifiques et les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)

## 1| Les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque

À la suite de son premier rapport en 2011, l'Observatoire a continué d'examiner la tarification des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA). En effet, cette catégorie de produits bancaires est très largement utilisée par les personnes à qui les banques ne délivrent pas de chéquier. Or ces personnes rencontrent des difficultés dans le cadre de leur vie quotidienne, par exemple pour régler certaines dépenses qui, en pratique, ne peuvent que difficilement l'être par un autre moyen de paiement, même si le développement rapide des moyens de paiement électroniques allège cette contrainte.

Aussi, dès 2004, les banques se sont engagées dans le cadre du CCSF à mettre à la disposition de leurs clients privés de chéquier, une gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque, pour un prix modéré et sous le nom commercial qu'elles souhaitent. Les forfaits spécifiques proposés depuis 2005, qui s'adressent en priorité aux consommateurs privés de chéquier, comprennent l'accès au virement, au prélèvement, au titre interbancaire de paiement ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique. Selon les établissements ce socle est complété par différents services tels que la consultation des comptes à distance, la délivrance d'un certain nombre de chèques de banque par mois, etc. Dans la plupart des

établissements, le prix de ce forfait se situe autour de 3 euros par mois, mais un grand établissement de la Place de Paris l'a rendu gratuit en 2011. Depuis, un certain nombre d'établissements ont fait de même. Suite aux engagements pris par les banques lors de la réunion du CCSF du 21 septembre 2010, les GPA ont été enrichies d'avantages au profit de leurs bénéficiaires.

## 2| Les engagements de 2011

Suite à la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires en juillet 2010, les établissements de crédit ont pris un certain nombre d'engagements auprès du CCSF, en vue d'améliorer les offres de GPA. Ces engagements ont été traduits sous la forme de « bons usages professionnels »<sup>1</sup> de la Fédération bancaire française. Applicables à compter du 30 juin 2011, ils font évoluer un certain nombre de critères relatifs à la GPA :

- l'intégration d'un nombre minimal d'alertes sur le niveau du solde,
- l'intégration d'un tarif limité pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention, celui-ci devant être établi à 50 % du tarif précédemment proposé ou à un niveau modeste,
- l'intégration d'un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois des frais liés aux incidents,

<sup>1</sup> Les bons usages professionnels ont été transmis aux secrétariats de l'ACPR et de l'AMF. Ils constituent dans leur domaine une mise en œuvre jugée par la profession bancaire apte à satisfaire les exigences légales, réglementaires et éthiques incombant à la profession, sans être pour autant la seule manière de les mettre en œuvre. Les établissements bancaires peuvent retenir d'autres solutions pour remplir les obligations définies par la bonne pratique professionnelle, en raison par exemple de leur organisation ou d'une politique spécifique. Il y a une obligation de résultat, non de moyen. En matière tarifaire, les principes de liberté des prix et les règles de la concurrence ne permettent pas d'adopter des normes contraignantes, sous peine d'entente.

- la promotion de l'offre GPA de manière appropriée auprès des clients concernés (*i.e.* ceux connaissant un grand nombre d'incidents).

### 3| Le nouveau dispositif des offres spécifiques à destination des populations en situation de fragilité financière

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 a créé plusieurs dispositifs à destination des clients « fragiles ». En effet, outre le plafonnement des commissions d'intervention prélevées par les banques en cas de fonctionnement irrégulier du compte (telles que définies à l'article L312-1-3 du *Code monétaire et financier*), ce texte, applicable à l'ensemble de la clientèle, précise que pour les clients les plus fragiles un plafond spécifique sera établi.

Ainsi, le décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention fixe ce plafond à 8 euros par opération et 80 euros par mois pour l'ensemble des clients (à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014), et à respectivement 4 euros et 20 euros pour les clients les plus fragiles, tels que définis à l'article L312-1-3 du *Code monétaire et financier*.

Un second décret, n° 2014-738 du 30 juin 2014, relatif à l'Offre spécifique et de nature à limiter les frais en cas d'incident, définit les populations considérées comme fragiles en application de l'article L312-1-3 et les services bancaires minimaux qui doivent être proposés à cette clientèle.

L'appréciation de la situation de fragilité de ces populations par les établissements est fortement encadrée et doit reposer sur les critères définis par le décret :

- l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement, ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs,

- le montant des ressources portées au crédit du compte.

Dans son appréciation, l'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

Sont également considérées en situation de fragilité financière, les personnes au nom desquelles un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire est inscrit pendant trois mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques, et les débiteurs dont la demande tendant au traitement de leur situation de surendettement a été déclarée recevable en application de l'article L331-3-1 du *Code de la consommation*.

Par ailleurs le décret définit, d'une part le contenu de l'Offre spécifique, plus riche que celui des GPA, et d'autre part le plafond tarifaire de cette offre (3 euros par mois). Les dispositions de ce décret sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2014.

L'Offre spécifique comprend *a minima* les dix services suivants :

- la tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt,
- une carte de paiement à autorisation systématique,
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte,
- quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité,
- deux chèques de banque par mois,
- un moyen de consultation du compte à distance, ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement,

- un système d'alertes sur le niveau du solde du compte,
- la fourniture de relevés d'identité bancaire,
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention (4 euros par opération et 20 euros par mois),
- un changement d'adresse une fois par an.

Ces nouveautés ont fait évoluer l'offre tarifaire, la plupart des établissements ayant aligné leur offre de GPA sur le contenu de cette Offre spécifique afin d'éviter de proposer deux produits similaires dans leur gamme. Dans les faits ces offres se substituent largement aux GPA, et par conséquent le terme de GPA utilisé dans la suite du chapitre inclut ces Offres spécifiques.

#### 4| Périmètre de l'étude

Comme pour l'extrait standard des tarifs (cf. chapitre 2 « Analyse de l'extrait standard des tarifs »), la société Sémaphore Conseil a, en 2016, de nouveau mesuré la présence ou non d'offres de GPA dans les plaquettes tarifaires des cent vingt-cinq banques de l'échantillon, au 31 décembre en 2009 et 2010, et au 5 janvier depuis 2012 (cf. chapitre 1 « Méthodologie »).

Afin de considérer l'ensemble des groupes bancaires français, tant en termes de parts

de marché que de diversité géographique (cf. chapitre 1, paragraphe 3|2), les cotisations, le contenu et l'évolution des offres de GPA ont été étudiés plus précisément pour vingt-deux banques sélectionnées par l'Observatoire qui concentrent une grande partie de l'offre, en particulier sur ce type de produits spécifiques.

#### 5| Résultats sur cent vingt-cinq banques

Au 5 janvier 2016, 99,2 % des cent vingt-cinq banques constituant le panel présentaient une offre de GPA, seule une banque en ligne ne présentait pas d'offre de cette nature. Les établissements bancaires français ont donc très largement respecté leur engagement de mise en place d'une GPA et l'obligation légale de proposer des Offres spécifiques.

À noter que trois nouveaux établissements ont inscrit une offre de GPA sur la plaquette tarifaire téléchargeable sur leur site internet au 5 janvier 2016.

Beaucoup d'établissements font par ailleurs varier leur tarification en cours d'année à des dates non homogènes et ces changements de tarification s'accompagnent de modifications du contenu des offres. La comparaison uniquement tarifaire mérite ainsi d'être complétée par une analyse du contenu.

**Tableau 5**

**Évolution du nombre de banques proposant une offre de GPA sur leur plaquette tarifaire**

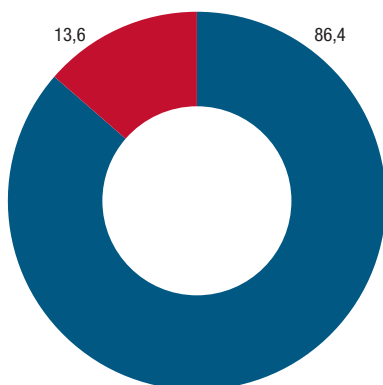
	31 déc. 2009	31 déc. 2010	5 juil. 2011	5 janv. 2012	5 janv. 2013	5 janv. 2014	5 janv. 2015	5 janv. 2016
Nombre de banques proposant une offre « clientèle fragile »	108	110	115	120	122	122	121	124
Nombre de banques ne proposant pas d'offre « clientèle fragile »	17	15	10	5	3	3	4	1
<b>Nombre total de banques</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>
Pourcentage de banques proposant une offre « clientèle fragile »	86,4	88,0	92,0	96,0	97,6	97,6	96,8	99,2
Pourcentage de banques ne proposant pas d'offre « clientèle fragile »	13,6	12,0	8,0	4,0	2,4	2,4	3,2	0,8

Source : Sémaphore Conseil.

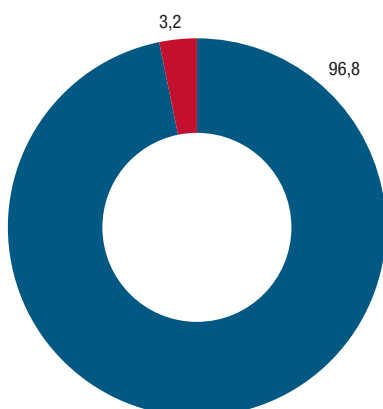
### Graphiques 17 Évolution du nombre d'établissements proposant une offre de GPA

(en % du nombre d'établissements)

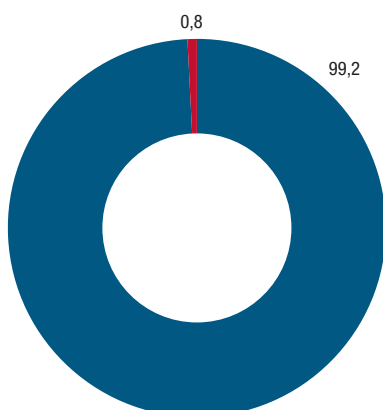
2009



2015



2016



■ Banques proposant une offre de GPA  
■ Banques ne proposant pas d'offre de GPA

Source : Sémaphore Conseil.

- Le tarif annuel moyen des GPA a connu, après une quasi-stabilité depuis 2009, une nette baisse depuis janvier 2014, passant de 40,29 euros (3,35 euros par mois) à 33,73 euros (2,81 euros par mois). Ce tarif est inférieur au plafond de l'Offre spécifique prévue par la loi (36 euros) qui s'est en pratique souvent substituée à la GPA.

- En janvier 2016, le prix médian annuel est stable par rapport à janvier 2015, à 36 euros.

- Le prix annuel minimal est demeuré nul en 2014, après l'initiative d'une grande banque nationale à réseau, de son agence à distance et d'un établissement du même groupe de rendre la GPA gratuite. Depuis, chaque année de nouveaux établissements ont appliqué la gratuité à leur offre de GPA, ce qui porte à sept le nombre de banques proposant une GPA gratuite.

- Le prix annuel maximal est en diminution à 42 euros, contre 48,60 euros en janvier 2015.

- Le nombre de banques proposant une cotisation GPA supérieure de plus de 10 % à la moyenne arithmétique du tarif annuel des GPA est en baisse très nette, puisque seul un établissement est désormais concerné.

- Le nombre de banques proposant une cotisation GPA inférieure de plus de 10 % à la moyenne arithmétique du tarif annuel des GPA est en légère hausse et passe à dix banques, contre sept en janvier 2015, trente-sept en 2013 et trente-deux en 2014.

- Globalement, on assiste de nouveau sur la période 2015-2016 à un resserrement très net des tarifs sur ce type de produits entre les banques. La très grande majorité des tarifs, puisque pratiqués par cent neuf établissements sur cent vingt, se situent entre 35 et 40 euros par an, soit un tarif moyen de l'ordre de 3 euros par mois.

**Tableau 6****Évolution tarifaire du coût annuel de l'offre de GPA au 5 janvier 2016**

Tous établissements

(coût en euros)

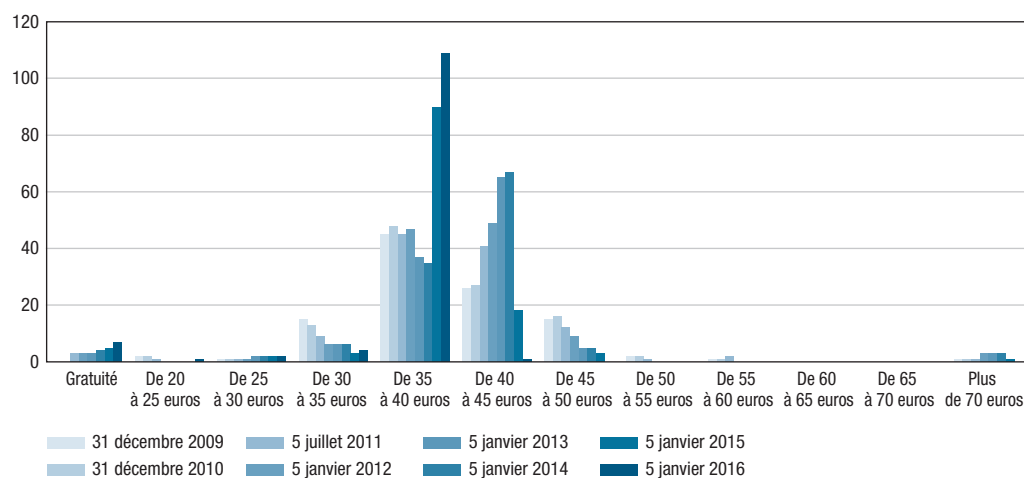
	31 déc. 2010	5 juil. 2011	5 janv. 2012	5 janv. 2013	5 janv. 2014	Tendance 2013 2014	5 janv. 2015	Tendance 2014 2015	5 janv. 2016	Tendance 2015 2016
Moyenne arithmétique cotisation annuelle GPA	39,37	38,97	40,14	40,40	40,29	↓	35,68	↓	33,73	↓
Cotisation annuelle minimale	21,00	0,00	0,00	0,00	0,00	→	0,00	→	0,00	→
Cotisation annuelle maximale	56,40	58,80	120,00	120,00	120,00	→	48,60	↓	42,00	↓
Médiane cotisation annuelle	36,60	38,40	42,00	42,00	42,00	→	36,00	↓	36,00	→
Écart-type cotisation annuelle	5,73	8,32	12,91	12,71	13,19	↑	8,12	↓	8,44	↑
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	23	32	12	7	17	→	21	↑	1	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	21	15	43	37	32	↓	7	↓	10	↑

Source : Sémaphore Conseil.

- On peut considérer que ce net resserrement et la baisse du tarif des GPA sont la conséquence de l'entrée en vigueur du nouveau dispositif des Offres spécifiques, qui en pratique se substituent aux offres de GPA.
- L'application du décret de 2014 sur la cotisation et le contenu des offres destinées aux clientèles fragiles a également entraîné un enrichissement de l'offre de service pour de

nombreuses banques et notamment l'ajout de virements, chèques de banque, RIB, gratuité d'un changement d'adresse, systèmes d'alertes par SMS et tenue de compte.

Depuis 2014, les tranches les plus nombreuses se sont clairement déplacées à la baisse. Les deux tranches 35-40 euros et gratuité représentent 93,55 % du panel, soit cent seize établissements.

**Graphique 18****GPA : nombre d'établissements par tranche de cotisation annuelle et par année**

Note : Données actualisées au 5 janvier 2016.

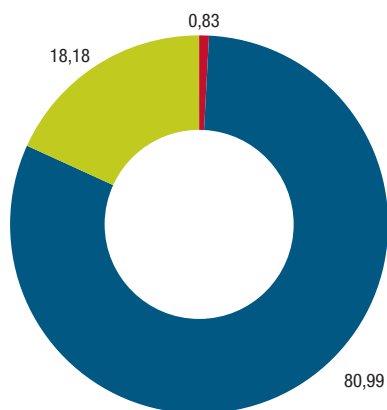
Source : Sémaphore Conseil.

**Graphiques 19****Évolution tarifaire GPA**

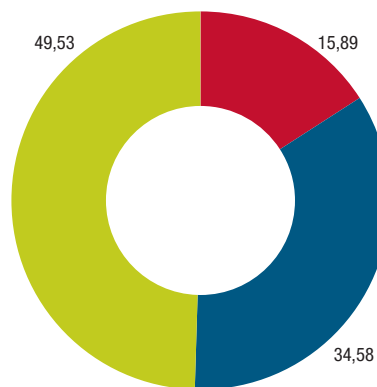
Tendance d'évolution des montants de cotisations

(en % du nombre d'établissements)

a) Entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016



b) Entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2016



■ Hausse ■ Stabilité ■ Baisse

Source : Sémaphore Conseil.

**6| Analyse des offres de GPA pour vingt-deux banques**

Vingt-deux banques représentatives en termes de parts de marché et de couverture territoriale ont été sélectionnées (cf. paragraphe 4) pour une analyse qualitative plus approfondie.

Tout d'abord il est très vraisemblable, même si les données statistiques précises n'existent pas sur le sujet, que la part de marché de la GPA de ces vingt-deux grands établissements soit nettement supérieure à celle de 53,2 %, calculée sur la base du nombre de comptes de particuliers ouverts dans leurs livres. En effet, ce type de services se concentre davantage dans les établissements ayant un large réseau d'agences, et couvrant donc des clientèles modestes, que dans des banques dotées d'un réseau plus restreint et d'une clientèle plus haut de gamme.

**6|1 Évolutions des contenus et des tarifs**

On observe un net enrichissement du contenu des offres de GPA, notamment au niveau des

virements, des chèques de banque, des RIB, du service de changement d'adresse, des systèmes d'alertes et de la tenue de compte.

En matière de tarifs, quatre banques ont pratiqué une baisse de la cotisation, dix-sept autres ne l'ont pas modifié et une l'a augmenté.

**6|2 Les tarifs réduits des commissions d'intervention**

En matière d'évolution tarifaire, on constate qu'en janvier 2016, de façon stable par rapport à janvier 2015, les commissions unitaires d'intervention dans le cadre d'une offre de GPA sont inférieures de 52 % aux commissions d'intervention hors GPA. Cet écart était de 46 % en janvier 2014 et de 38 % en janvier 2013.

Pour l'ensemble de ces vingt-deux banques, la commission d'intervention moyenne hors GPA s'élève à 7,92 euros et demeure inchangée par rapport à janvier 2015 (8,09 euros en janvier 2013). Dans le cadre de la GPA, la commission d'intervention est de 3,82 euros en janvier 2016, au même niveau qu'en 2015.

**Tableau 7****Tarif unitaire des commissions d'intervention au 5 janvier 2016**

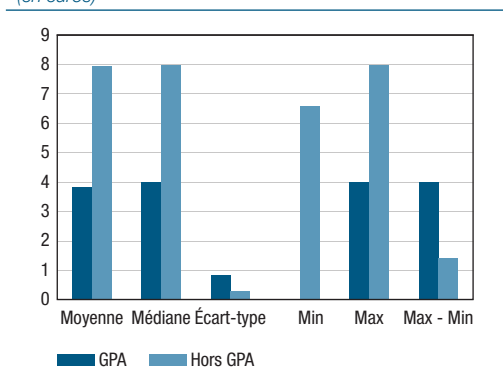
(en euros)

	Offre « clientèle fragile »	Hors offre « clientèle fragile »
Moyenne	3,82	7,94
Médiane	4	8
Écart-type	0,85	0,30
Minimum	0,0	6,6
Maximum	4	8
Maximum - minimum	4,0	1,4
Nombre de banques proposant des commissions d'intervention supérieures à la moyenne de plus de 10 %	0	0
Nombre de banques proposant des commissions d'intervention inférieures à la moyenne de plus de 10 %	1	1
Nombre de banques ne présentant pas le tarif des commissions d'intervention ou indiquant une réduction permettant de le calculer	0	0

Source : Sémaphore Conseil.

**Graphique 20****Tarif unitaire des commissions d'intervention au 5 janvier 2016**

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

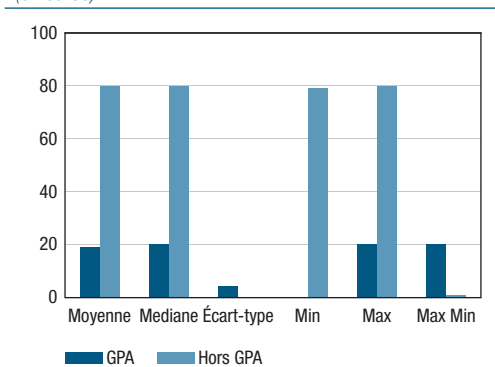
En janvier 2016, comme en 2015, la valeur la plus fréquente des commissions d'intervention était de 4 euros dans le cadre de la GPA et de 8 euros hors GPA. Ces valeurs sont conformes aux nouveaux plafonds réglementaires en la matière (cf. chapitre 2, paragraphe 2|2|10). Il faut noter que la fréquence de ces tarifs de 4 euros et 8 euros confirme l'harmonisation des tarifs de ces services avec les maximums légaux.

#### 6|2|1 Les plafonds mensuels des commissions d'intervention

Dans le cadre de la GPA, le plafond mensuel moyen des commissions d'intervention est de 19,09 euros en janvier 2016 (inchangé

**Graphique 21****Plafonds mensuels des commissions d'intervention au 5 janvier 2016**

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

par rapport à 2015), au lieu de 23,40 euros en janvier 2014. Hors GPA, le plafond est de 80 euros.

L'évolution tarifaire, depuis janvier 2014, se traduit par une réduction des écarts, conséquence de l'entrée en vigueur du décret plafonnant les frais sur les commissions d'intervention.

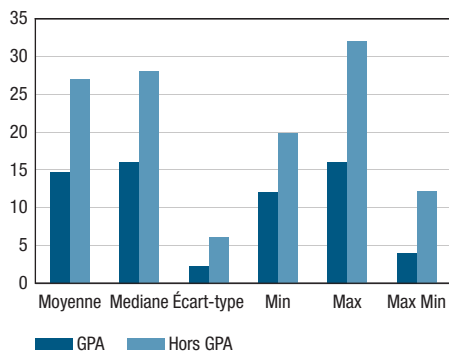
#### 6|2|2 Les plafonds quotidiens des commissions d'intervention

Dans le cadre de la GPA, le plafond quotidien moyen en 2016 est, comme le plafond mensuel moyen, inchangé par rapport à 2015,



**Graphique 22**  
**Plafonds journaliers des commissions d'intervention au 5 janvier 2016**

(en euros)

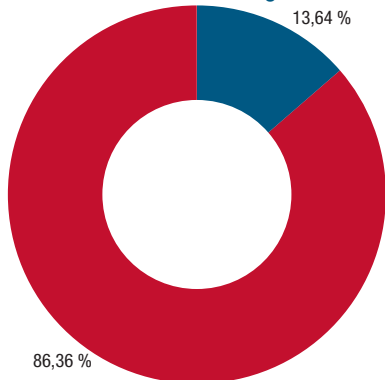


Source : Sémaphore Conseil.

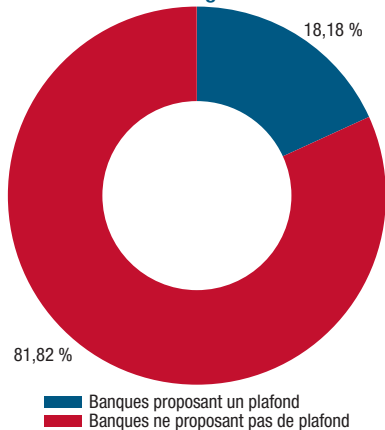
**Graphiques 23**  
**Répartition des banques selon l'affichage de plafonds journaliers de commissions d'intervention au 5 janvier 2016**

(en % du nombre d'établissements)

a) Au sein des offres « clientèle fragile »



b) Hors offres « clientèle fragile »



Source : Sémaphore Conseil.

à 14,67 euros (13,50 euros en 2014). Hors GPA il s'élève à 26,95 euros (23,14 euros en 2014). Le plafond minimal varie de 12 euros en GPA à 19,80 euros hors GPA, et le plafond maximal de 16 euros en GPA à 32 euros hors GPA.

Globalement, tout en restant élevé (du simple au double), l'écart entre les plafonds quotidiens est nettement moins important que celui des plafonds mensuels (du simple au quadruple).

6|2|3 Les frais de rejet de prélèvement

Dans le cadre d'une GPA, le tarif moyen est de 9,64 euros en 2016, contre 9,69 euros en 2015 (- 0,52 %, après - 4,34 % en 2014 et - 12,22 % en 2013) avec un minimum de 0 euro et un maximum de 16 euros.

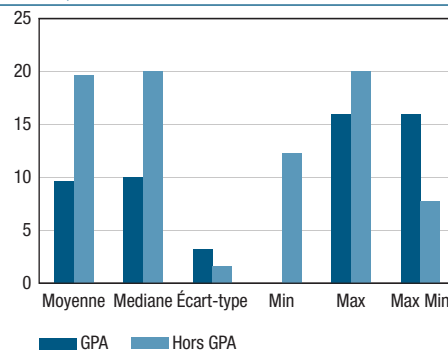
Hors GPA, le tarif moyen est de 19,63 euros, avec un minimum de 12,30 euros (contre 12 euros en 2015) et un maximum de 20 euros (inchangé).

En moyenne, les frais de rejet de prélèvement hors GPA sont supérieurs de 103,6 % aux frais de rejet de prélèvement dans le cadre d'une offre de GPA (contre 93,2 % en 2014 et 70 % en 2013).

Globalement, les engagements pris par les établissements de crédit en 2010 et 2011 en matière de tarification des GPA semblent respectés, et les écarts constatés en matière de

**Graphique 24**  
**Tarif unitaire des rejets de prélèvement au 5 janvier 2016**

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.



tarification des frais d'incident, selon qu'on se trouve en dehors ou dans le cadre d'une GPA, sont significatifs.

En revanche, l'étude menée par Sémaphore Conseil et l'analyse des données publiques ne

permettent pas de dénombrer les bénéficiaires d'offres de GPA/Offre spécifique faute de base statistique publique ni, le cas échéant, les personnes potentiellement éligibles en droit ou en pratique qui auraient refusé le bénéfice de ces offres.



## Les offres groupées de services

L'analyse des offres groupées de services dans les plaquettes tarifaires depuis 2011 (appelées avant cette date « bouquets de services » ou « packages »), se fait hors gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) et hors services bancaires de base liés au droit au compte.

Les analyses sont réalisées en prix courants et les évolutions tarifaires doivent donc être mises en rapport avec l'évolution des prix à la consommation sur la même période.

Depuis 2015, l'Observatoire a décidé de recentrer son analyse sur les offres proposées par les vingt-deux principaux établissements de son échantillon, qui représentent 54 % de parts de marché, car la très lourde étude sur cent vingt-trois établissements menée dans les rapports précédents n'apportait pas de résultats qualitatifs plus pertinents. Aussi, compte tenu du poids des principaux établissements sur ce type de produit, Sémaphore Conseil a-t-il centré son analyse sur ces groupes bancaires.

### 1| Évolution de l'offre

On peut constater que la totalité des banques étudiées propose au moins une offre groupée de services.

#### 1|1 La baisse du nombre des offres groupées effectivement commercialisées se confirme

Sur la base de l'analyse des plaquettes tarifaires des banques de l'échantillon publiées depuis le 31 décembre 2010, on constate au 5 janvier 2016 une baisse de près de 30 % du nombre des offres commercialisées. Ce mouvement de baisse initié en 2011 se stabilise en 2016, puisque le nombre d'offres

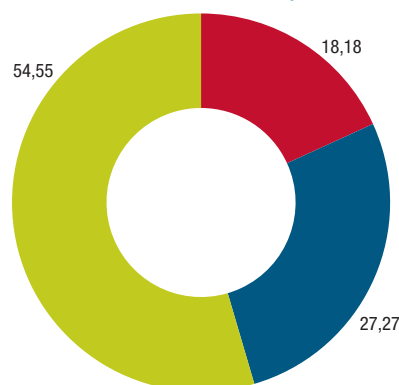
effectivement commercialisées est stable depuis janvier 2015, avec 77 offres.

Parallèlement, le nombre d'offres qui ne sont plus commercialisées augmente de nouveau, à 73, contre 69 en janvier 2015 et 53 en janvier 2014. La parité entre les offres commercialisées et non commercialisées est ainsi presque atteinte.

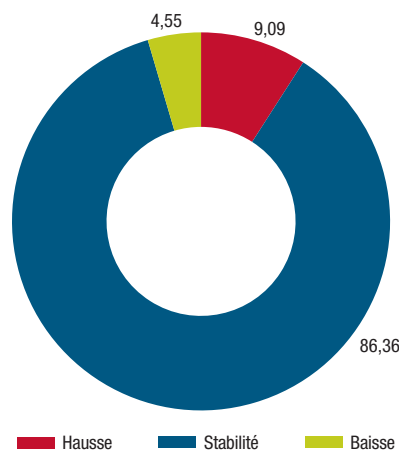
#### Graphiques 25 Évolution du nombre d'offres groupées

(en % du nombre d'établissements)

a) Entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2016



b) Entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016



■ Hausse ■ Stabilité ■ Baisse

Source : Sémaphore Conseil.

**Tableau 8**  
**Évolution du nombre d'offres groupées**

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2015	5 janvier 2016	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janvier 2016	Variation 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016	Tendance 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016
Offres groupées de services commercialisées	109	77	77	↓	0,00	→
Offres groupées de services présentes dans la plaquette tarifaire mais n'étant plus commercialisées	37	69	73	↑	5,80	↑
Nombre total d'offres groupées de services	146	146	151	→	3,42	↑

Source : Sémaphore Conseil.

En matière de répartition, de janvier 2015 à janvier 2016 le nombre de forfaits effectivement commercialisés est stable dans 86,36 % des établissements, en baisse dans 4,55 % et en hausse dans 9,09 %.

La moindre baisse du nombre des offres effectivement commercialisées s'explique par le ralentissement des lancements d'offres de nouvelle génération, les banques ayant déjà largement procédé à l'opération de renouvellement au cours de la période précédente.

## 1|2 Le renouvellement des offres

Après la parution du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires en juillet 2010, la profession bancaire s'est engagée le 21 septembre 2010 à améliorer l'information sur les forfaits en détaillant davantage leur contenu dans les plaquettes tarifaires et au moment de la souscription.

La profession avait également annoncé qu'elle proposerait, dans un cadre concurrentiel, de nouvelles générations de forfaits destinés à mieux prendre en compte les besoins individuels de la clientèle.

Le relevé au 5 janvier 2016 confirme l'effectivité de l'engagement pris, déjà constatée les années précédentes. En effet, le nombre moyen d'offres réellement commercialisées par les établissements reste stable à 3,5 au 5 janvier 2016 (comme au 5 janvier 2015) au lieu de 4 en janvier 2014 et 4,14 en janvier 2013. Cette tendance témoigne d'un fort renouvellement des offres, notamment par la montée en puissance de nouvelles générations d'offres personnalisables.

Le nombre maximal de forfaits pour un même établissement, qui était de onze du 5 juillet 2011 au 5 janvier 2014, est passé à douze depuis janvier 2015 et demeure inchangé depuis.

**Tableau 9**  
**Évolution du nombre de forfaits par banque**

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2015	5 janvier 2016	Variation 31 déc. 2010 - 5 janvier 2016	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janvier 2016	Variation 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016	Tendance 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016
Moyenne du nombre de forfaits par banque	4,95	3,50	3,50	- 29,36	↓	0,00	→
Nombre maximal de forfaits proposés par une banque	11,00	12,00	12,00	9,09	↑	0,00	→

Source : Sémaphore Conseil.

**Tableau 10**  
**Évolution du nombre d'options**

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2015	5 janvier 2016	Variation 31 déc. 2010 - 5 janv. 2016	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janv. 2016	Variation 5 janv. 2015 - 5 janv. 2016	Tendance 5 janv. 2015 - 5 janv. 2016
Nombre minimal	1	1	1	0,00	→	0,00	→
Nombre maximal	14	23	23	64,29	↑	0,00	→
Moyenne	3,19	3,63	3,63	13,83	↑	- 0,04	↓

Source : Sémaphore Conseil.

### 1|3 La tendance à la personnalisation se poursuit

À partir de 2012, un grand réseau a refondu son offre de forfaits en en diminuant fortement le nombre et en proposant des offres construites autour d'un socle de services essentiels (tenue de compte, opérations courantes, cartes, etc.) et d'options à la carte (découvert, assurance des moyens de paiement, etc.). L'action de ce grand réseau a significativement pesé sur l'ensemble des résultats relevés, car depuis lors, un grand nombre d'établissements ont également articulé leur offre autour d'un socle réduit accompagné d'options au choix du client.

En janvier 2016, 81 % des banques de l'échantillon (77 % en 2014) proposaient une ou plusieurs offres groupées de services personnalisables ou semi-personnalisables, tandis que 19 % ne proposaient aucune offre personnalisable. Ces deux chiffres sont inchangés par rapport à 2015.

On note cependant que le degré de personnalisation est très variable selon les banques : le socle peut contenir jusqu'à 19 services (en moyenne 7,56), auxquels s'ajoutent potentiellement jusqu'à 18 options (en moyenne 5,76). Ces chiffres sont inchangés depuis 2013.

Les forfaits personnalisables fonctionnent principalement par option ou groupe d'options.

L'inclusion ou non d'une carte au sein d'une offre groupée de services et la nature de la carte sont les facteurs les plus impactants en matière de tarification. Dans dix banques en 2015 et 2016, contre neuf en 2014, la tarification des options est modulée par un système de réduction du prix en fonction, soit du nombre d'options sélectionnées, soit du chiffre d'affaires réalisé avec le choix des options. Aucune offre n'est cependant totalement personnalisable. Il faut noter que parmi lesancements d'offres groupées de services effectués entre janvier 2015 et janvier 2016, trois sont semi-personnalisables, contre quatre entre 2014 et 2015, ce qui traduit le ralentissement du lancement de nouvelles offres.

### 1|4 Un contenu des offres globalement stable

Comme vu ci-dessus, le nombre global des offres effectivement commercialisées reste stable d'une année sur l'autre pour la première fois depuis 2010.

Par ailleurs, lorsqu'on observe plus finement les évolutions, si l'on excepte les cas de lancement de nouvelles offres, les offres commercialisées n'ont pas connu d'évolution qualitative significative depuis janvier 2015.

Comme en 2014, toutes les offres lancées depuis janvier 2015 sont plus ou moins personnalisables.

**Tableau 11**  
**Évolution du nombre de forfaits jeunes**

(variation en %)

	31 déc. 2010	5 janv. 2015	5 janv. 2016	Variation 31 déc. 2010 - 5 janvier 2016	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janvier 2016	Variation 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016	Tendance 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016
Nombre de forfaits jeunes proposés dans les plaquettes tarifaires	48	59	60	25	↑	1,69	↑

Source : Sémaphore Conseil.

## 1|5 Les offres destinées à la jeune clientèle

De nouveau on note une augmentation du nombre de forfaits proposés à la jeune clientèle (+ 1,69 % entre janvier 2015 et janvier 2016, avec soixante offres en 2015, contre cinquante-neuf en 2014) mais la tendance haussière de ce type de produit continue de ralentir, avec une seule nouvelle offre recensée entre 2015 et 2016.

Ces offres spécifiques pour les jeunes existent dans 68 % des banques du panel. Comme pour les offres généralistes le degré de personnalisation est très variable, avec jusqu'à 15 services dans le socle (en moyenne 4,8) et jusqu'à 16 options (en moyenne 2,83), soit une de moins par rapport à janvier 2015.

## 2| Les principales évolutions tarifaires

Pour les différentes catégories d'offres groupées proposées par les vingt-deux établissements du panel, y compris les offres gratuites, on observe après deux années consécutives de baisse une tendance à la hausse pour les tarifs moyens, minimaux et maximaux.

On constate également une hausse de la moyenne du montant annuel minimal des forfaits avec carte et sans option (+ 6,3 %), de la moyenne du montant annuel maximal des forfaits avec carte et sans option (+ 5,44 %) – hors carte *premium* – et de la moyenne du montant annuel maximal des forfaits sans carte et sans option (+ 2,36 %) – avec carte *premium*.

**Tableau 12**  
**Prix annuel moyen des forfaits par type de forfait**

(en euros, variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2015	5 janvier 2016	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2016	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2016	Variation 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016	Tendance 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	86,80	66,37	68,17	- 21,46	↓	2,71	↑
Montant annuel minimal du forfait avec carte et sans option, hors offres <i>premium</i>	73,81	72,27	76,82	4,07	↑	6,30	↑
Montant annuel maximal du forfait avec carte et sans option, hors offres <i>premium</i>	93,73	89,83	94,72	1,06	↑	5,44	↑
Montant annuel maximal du forfait avec carte et sans option, y compris offres <i>premium</i>	334,48	336,99	344,93	3,13	↑	2,36	↑

Source : Sémaphore Conseil.

**Tableau 13****Prix annuel moyen des forfaits par type de forfait hors forfaits gratuits***(en euros, variation en %)*

	31 décembre 2010	5 janvier 2015	5 janvier 2016	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2016	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2016	Variation 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016	Tendance 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	92,07	71,29	73,22	- 20,47	↓	2,71	↑
Montant annuel minimal du forfait avec carte et sans option	75,11	73,47	75,87	1,01	↑	3,27	↑
Montant annuel maximal du forfait avec carte et sans option, hors offres <i>premium</i>	95,38	91,33	94,69	- 0,72	↓	3,67	↑
Montant annuel maximal du forfait avec carte et sans option, y compris offres <i>premium</i>	334,48	336,99	344,93	3,13	↑	2,36	↑

*Source : Sémaphore Conseil.*

Il faut souligner que les modes et niveaux de tarification des offres groupées de services peuvent être très hétérogènes d'une banque à l'autre, en raison de plusieurs facteurs tels que l'inclusion ou non d'une carte au sein de l'offre, le niveau de gamme de la carte incluse, le nombre plus ou moins important d'options, voire l'existence de réductions proportionnelles au nombre d'options choisies.

En valeur absolue hors offres « *premium* », le tarif moyen annuel varie, au 5 janvier 2016, de 76,82 euros à 94,72 euros par an, à comparer respectivement à 73,81 euros et 93,73 euros par an en décembre 2010.

**2|1 Évolution des coûts annuels selon le type de forfait****Tableau 14****Tendance du prix des forfaits par type de forfait entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2016***(en % du nombre de forfaits)*

	Entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2016			Entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016		
	Hausse	Stabilité	Baisse	Hausse	Stabilité	Baisse
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	82,35	5,88	11,76	66,67	33,33	0,00
Montant annuel du forfait avec carte et sans option	75,32	12,99	11,69	49,57	41,03	9,40
Montant annuel maximal du forfait avec carte et sans option, hors offres <i>premium</i>	71,43	18,18	10,39	50,00	38,79	11,21
Montant annuel maximal du forfait avec carte et sans option, y compris offres <i>premium</i>	90,00	0,00	10,00	75,00	25,00	0,00

*Source : Sémaphore Conseil.***2|1|1 Évolution quantitative entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2016**

Parmi les différentes catégories d'offres groupées proposées par les établissements du panel, trois éléments relatifs aux évolutions tarifaires se distinguent sur la durée entre décembre 2010 et janvier 2016 :

- Le montant annuel moyen des forfaits sans carte et sans option est en hausse dans 82,35 % des cas ;
- Les montants annuels minimaux et maximaux des forfaits avec carte et sans option, hors offres « *premium* », enregistrent également une hausse dans plus de 70 % des cas.

## 2|1|2 Évolution quantitative entre le 5 janvier 2015 et le 5 janvier 2016

Sur cette plus courte période, on observe dans 66,67 % des cas une augmentation du montant annuel du forfait sans carte et sans option, et dans 50 % des cas une augmentation des montants minimaux et maximaux.

On note par ailleurs, entre 2010 et 2016, une très forte baisse des tarifs médians des forfaits sans carte et sans option.

Entre 2015 et 2016 les montants minimaux et maximaux des forfaits, avec carte et sans option, restent inchangés.

## 2|2 Les offres destinées à la jeune clientèle

Sur la période étudiée, les forfaits annuels minimaux et maximaux des offres groupées spécifiques aux jeunes connaissent des orientations contrastées.

Au cours de la période du 5 janvier 2015 au 5 janvier 2016, la cotisation annuelle moyenne des offres groupées de services sans carte et sans option connaît une légère hausse de 0,48 %, après une période de forte baisse en 2015 (- 11,43 %) et 2014 (- 28,23 %).

En revanche, les cotisations minimales des offres avec carte et sans option connaissent une légère diminution de 1,38 %, après une hausse sensible les années précédentes.

**Tableau 15**  
**Évolution du prix annuel des forfaits jeunes**

(en euros, variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2015	5 janvier 2016	Variation 31 déc. 2010 - 5 janvier 2016	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janvier 2016	Variation 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016	Tendance 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	15,78	4,30	4,33	- 72,59	↓	0,48	↑
Montant annuel minimal du forfait avec carte et sans option, hors offres <i>premium</i>	21,94	25,76	25,40	15,78	↑	- 1,38	↓
Montant annuel maximal du forfait avec carte et sans option, hors offres <i>premium</i>	31,62	32,09	32,29	2,14	↑	0,63	↑

Source : Sémaphore Conseil.

**Tableau 16**  
**Évolution du prix annuel des forfaits jeunes (minimum, maximum, écart-type, médiane)**

(en euros)

	31 décembre 2010				5 janvier 2015				5 janvier 2016			
	Min.	Max.	Écart-type	Médiane	Min.	Max.	Écart-type	Médiane	Min.	Max.	Écart-type	Médiane
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	0,00	37,80	14,92	18,90	0,00	31,20	10,12	0,00	0,00	33,00	10,47	0,00
Montant annuel minimal du forfait avec carte et sans option	0,00	66,00	15,26	18,00	0,00	93,96	19,96	22,50	0,00	93,96	19,52	23,40
Montant annuel maximal du forfait avec carte et sans option, hors offres <i>premium</i>	0,00	153,60	32,30	24,00	0,00	189,96	30,63	24,00	0,00	189,96	31,78	24,00

Source : Sémaphore Conseil.



**Tableau 17****Évolution du prix annuel des forfaits jeunes hors forfaits gratuits***(en euros, variation en %)*

	31 décembre 2010	5 janvier 2015	5 janvier 2016	Variation 31 déc. 2010 - 5 janvier 2016	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janvier 2016	Variation 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016	Tendance 5 janvier 2015 - 5 janvier 2016
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	26,30	24,75	25,95	- 1,33	↓	4,85	↑
Montant annuel minimal du forfait avec carte et sans option	24,08	27,67	27,32	13,45	↑	- 1,25	↓
Montant annuel maximal du forfait avec carte et sans option, hors offres <i>premium</i>	34,70	34,47	34,73	0,09	↓	0,76	↑

*Source : Sémaphore Conseil.*



## Focus : le comparateur bancaire public

### 1| Le contexte

Sur proposition du ministre des Finances et des Comptes publics, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a été chargé par le décret n° 2015-1432 du 5 novembre 2015, portant modification de l'article D614-1 du *Code monétaire et financier* relatif au CCSF, d'instituer et gérer un comparateur public en ligne permettant aux consommateurs de comparer gratuitement les principaux frais facturés par les différents établissements, à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Cette mission s'inscrit dans la continuité de l'article D614-1 du *Code monétaire et financier* qui charge le CCSF de « suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ».

Plus largement, ce dispositif entre dans le cadre de la mise en œuvre de la directive « Comptes de paiements » du 23 juillet 2014 et en particulier son article 7, imposant aux états de veiller à ce que les consommateurs aient un accès gratuit à au moins un site internet, exploité soit par un opérateur privé, soit par un opérateur public, qui compare les principaux frais facturés par les prestataires de services de paiement.

Comme pour le comparateur des prix des carburants, le site a une adresse avec le suffixe .gouv.fr, à savoir : <http://www.tarifs-bancaires.gouv.fr/>

Pour la collecte et le traitement des données du comparateur, le CCSF a décidé de faire appel en 2016 à Sémaphore Conseil, qui est le prestataire extérieur sollicité pour l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB). Le ministère des Finances et des Comptes publics s'est chargé de réaliser la conception graphique du comparateur et de sa mise en ligne, le 1<sup>er</sup> février 2016.

### 2| Les principes et la méthode de présentation du site de comparaison

#### 2|1 Les principes

Afin d'obtenir des résultats suffisamment précis, mais utilisables par les internautes, un certain nombre de principes ont été adoptés par le CCSF lors de sa réunion du 3 septembre 2015 en ce qui concerne les tarifs affichés, leur mode de collecte, les définitions retenues, la liste des établissements suivis, etc.

- Le souhait a été émis de mettre en place un comparateur simple et peu coûteux. Tout consommateur pourra accéder au comparateur de façon simple, anonyme et gratuite.
- Il a été convenu que les onze tarifs de l'extrait standard des tarifs, quinze si l'on considère leurs déclinaisons internes (à l'unité/au forfait, etc.) étaient pertinents pour servir de base de comparaison. Ce nombre de lignes tarifaires observées est compatible avec les demandes de la directive (dix à vingt).
- Le site dresse une image à un instant donné des tarifs pratiqués, avec quelques filtres notamment géographiques (base départementale versus banques en ligne par exemple). En pratique, si l'on se réfère à l'étude sur base régionale des tarifs bancaires menée par l'OTB dans son rapport de 2014, le nombre de banques varie de vingt à trente-six par département, avec une écrasante majorité de régions à vingt-cinq banques en moyenne.
- Une mise à jour permanente au fil de l'eau est assurée.
- Afin de rendre la comparaison plus pertinente pour l'internaute, celui-ci peut choisir jusqu'à six tarifs pour une zone géographique. Il peut en outre opter pour une présentation par tarif

croissant ou décroissant pour chaque produit ou service.

- Le site est décliné pour être indifféremment utilisable sur ordinateur de bureau, tablette ou ordiphone (*smartphone*).

## 2|2 La méthode de réalisation des travaux

L'objectif de mettre à disposition des consommateurs un service pratique destiné au plus grand nombre a nécessité que soient écartés de la liste des établissements suivis ceux spécialisés dans un type de service ou de clientèle. Pour autant, la liste des établissements suivis, cent soixante-huit au 1<sup>er</sup> juillet 2016, est toujours susceptible de révision. Le nombre d'établissements sélectionnés est légèrement supérieur aux établissements retenus pour le reste du rapport de l'OTB, qui se concentre sur un échantillon représentatif en matière de part de marché.

Dans les deux cas, les échantillons sont très représentatifs du marché et couvrent plus de 99 % des parts de marchés des banques à clientèle particulière. Les banques en ligne sont également recensées et font l'objet d'une possibilité de présentation spécifique à la demande de l'internaute.

Sont ainsi recensés sur le site, les principaux établissements de crédit et prestataires de services de paiement (PSP) exerçant en France, y compris les banques en ligne, ayant vocation à servir l'ensemble des consommateurs particuliers, à l'exclusion de certains établissements spécialisés sur un type de clientèle ou de service.

Les tarifs affichés sont des données brutes, à l'exclusion de toute moyenne ou retraitement. Ils sont relevés au sein de l'extrait standard des tarifs en tête des plaquettes tarifaires disponibles sur le site internet des banques et téléchargeables au format PDF, ou, pour certains établissements de paiement, collectés au sein des pages internet présentant leurs offres tarifaires. Les tarifs réellement appliqués peuvent être inférieurs en fonction du profil du client

ou des offres commerciales en cours. Dans le cas où l'extrait standard ne mentionne pas de prix, la mention N.C. (non communiqué) est affichée, sans préjudice de la disponibilité ou non du service dans l'établissement.

Dans certains cas le tarif d'un service n'est mentionné que dans la plaquette tarifaire, mais l'absence de tarif peut aussi être due au fait que la banque ne propose pas le produit ou service correspondant.

La comparaison se présente sous la forme de tableaux par département, présentant les tarifs des établissements physiquement présents dans le département considéré, ainsi que les tarifs des établissements présents uniquement sur internet. L'internaute obtient la liste des tarifs pratiqués dans le département de son choix en cliquant sur la carte de France ou en sélectionnant dans la liste déroulante.

L'affichage des banques présentes dans un département se fait par ordre alphabétique, sauf si l'internaute cherche à obtenir le prix d'un seul service, auquel cas le classement est par ordre de prix croissant ou décroissant.

La mise à jour des tarifs et données présentés est réalisée au fil de l'eau, sur la base des données collectées par la société Sémaphore Conseil.

## 2|3 La présentation du site

Le site a été ouvert au public le 1<sup>er</sup> février 2016 et connaît un large succès au vu de sa fréquentation. En effet, après un démarrage marqué par de nombreuses consultations, avec un pic à 320 000 visites début février, la fréquentation du site est revenue à des ordres de grandeur plus raisonnables, avec un « rythme de croisière » de 25 000 visiteurs par mois en moyenne, ce qui est plutôt positif pour un site gouvernemental confronté à la concurrence forte d'autres comparateurs adossés à des sites plus grand public.

La présentation du site se veut attractive et simple pour les internautes, qui peuvent appliquer une recherche sélective pour obtenir les

informations désirées. Les retours des utilisateurs ont déjà permis de mettre en œuvre quelques améliorations dès juillet 2016, comme des signalétiques d'évolutions tarifaires (cf. captures d'écran ci-dessous), où les tendances d'évolution des prix sont apparentes. Comme tout site internet, ce comparateur est amené à évoluer régulièrement et à ne pas rester figé sur sa présentation et ses fonctionnalités initiales.

Ainsi, dans cette version, il suffit par exemple de placer le pointeur de la souris au-dessus d'une flèche (↘/↗) ou du signe égal (=) pour avoir le détail en volume de l'évolution, *via* une infobulle explicative (cf. ci-dessous). Néanmoins, cette fonctionnalité qui consiste à survoler un symbole pour en connaître les détails n'est disponible que sur ordinateur, elle ne l'est pas sur tablette ou ordiphone.

Effectuer une recherche    Pourquoi ce site ?    Les tarifs bancaires    Contactez-nous

LISTE DES TARIFS

TOUS ÉTABLISSEMENTS - DÉPARTEMENT 15

Etablissement	Frais par virement SEPA occasionnel (en Agence par virement) - €/virement	Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS - €/an	Carte de paiement à débit immédiat - €/an	Carte de paiement à débit différé - €/an	Frais de tenue de compte - €/an
	↘ ↗	↘ ↗	↘ ↗	↘ ↗	↘ ↗
Allianz Banque	3,95 =	ND	39,00 =	48,00 =	0,00 =
Anytime	ND	Stabilité du tarif depuis le 01/04/2016	ND	ND	36,00
Axa Banque	4,00 =	24,00 =	39,00 =	44,00 =	0,00 =
Banque Chalus	3,70 ↘	ND	46,00 ↗	54,20 =	12,00 =
Banque Nuger (Crédit du Nord)	5,00 =	36,00 =	50,00 ↗	50,00 ↘	24,00 =
Banque Populaire Massif Central	1,00 ↗	ND	40,80 ↗	49,50 ↗	32,40 ↗
BForBank	ND	0,00 =	0,00 =	0,00 =	0,00 =
BNP Paribas	3,50 =	24,00 =	44,50 =	44,50 =	30,00 =
Boursorama Banque	ND	0,00 =	0,00 =	0,00 =	0,00 =
Caisse d'Épargne d'Auvergne et du Limousin	3,70 ↗	30,00 =	39,00 ↗	39,00 ↘	14,00 =
Carrefour Banque	NC	NC	NC	NC	NC
CIC - Sud Ouest	3,90 ↗	12,00 =	40,00 ↗	46,50 =	24,00 =
Compte Nickel	ND	0,00 =	ND	ND	20,00 =
Crédit Agricole Centre France	3,70 ↘	ND	42,00 ↗	47,00 =	12,00 =
Crédit Mutuel Massif Central	3,65 ↗	ND	40,05 ↗	49,65 =	12,00 =
e.LCL	4,40 =	15,96 =	42,60 =	48,00 =	24,00 =
Easy Bourse	NC	NC	NC	NC	NC
Fortuneo Banque	0,00 =	0,00 =	0,00 =	0,00 =	0,00 =
Groupama Banque	3,90 =	13,00 =	42,00 =	48,00 =	8,80 =
Hello Bank!	ND	0,00 =	0,00 =	0,00 =	0,00 =
HSBC France	4,00 =	25,20 =	45,00 ↗	45,00 =	24,00 =
ING Direct	0,00 =	0,00 =	0,00 =	0,00 =	0,00 =
L'Agence en ligne BNP Paribas	3,50 =	24,00 =	44,50 =	44,50 =	30,00 =
La Banque Postale	3,30 =	ND	39,00 =	44,50 =	6,20 =
LCL	4,40 =	15,96 =	42,60 =	48,00 =	24,00 =
MACIF	1,10 =	12,00 =	36,00 ↗	40,00 =	0,00 =
Monabanq	ND	0,00 =	24,00 =	24,00 =	24,00 =
Oney (ex Banque Accord)	NC	NC	NC	NC	NC
Société Générale	3,80 =	43,80 =	44,50 =	44,50 =	24,00 ↗

### 3| Les tarifs suivis

Le site de comparateur public en ligne du CCSF porte sur les tarifs bancaires de l'extrait standard de l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) du CCSF. Ces lignes sont néanmoins parfois dédoublées, notamment pour distinguer les tarifications à l'unité ou par abonnement, faisant ainsi passer de onze à quinze le nombre de lignes affichées.

Cet extrait standard, qui a été défini en 2010 par le CCSF après concertation entre professionnels et associations de consommateurs, est obligatoirement la première rubrique de la plaquette tarifaire de l'établissement.

Il doit être présent sur le site internet des établissements, sous la rubrique dédiée aux tarifs, et être conforme (intitulés et ordre) au modèle adopté par le CCSF.

Les tarifs à mentionner correspondent à ce qui est prélevé sur le compte du client : soit à l'unité, soit pour une période donnée qui doit alors être précisée. Si cette période n'est pas annuelle, une mention complémentaire doit le préciser, complétée du tarif annualisé.

Si plusieurs produits ou services de l'offre proposée par l'établissement correspondent à une même définition, un seul doit figurer dans l'extrait standard.

La présence d'un tarif dans l'extrait standard ne dispense pas de le restituer aussi dans la plaquette tarifaire.

Liste des tarifs suivis :

- Abonnement à des services de banque à distance (internet),
- Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS,
- Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (unité),
- Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat,

- Cotisation carte de paiement internationale à débit différé,
- Cotisation carte de paiement à autorisation systématique,
- Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euros dans la zone euro avec une carte de paiement internationale),
- Nombre de retraits gratuits par mois dans un DAB concurrent en euros,
- Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA) : en agence par virement,
- Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA) : par l'internet par virement,
- Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA,
- Frais par paiement d'un prélèvement SEPA,
- Commission d'intervention (tarif à l'opération),
- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement,
- Frais de tenue de compte.

### 4| Les définitions de chaque service suivi

Afin de rendre compréhensible pour le grand public les tarifs présentés, il a été décidé de publier sur le site les définitions des produits et services suivis. Ces définitions sont tirées pour l'essentiel des glossaires publiés par le CCSF.

- Abonnement à des services de banque à distance (internet).

Somme forfaitaire perçue par l'établissement, exprimée sous forme mensuelle ou annuelle, pour permettre l'utilisation de services en ligne

fournis par l'établissement teneur de compte. Dans ce site, elle est exprimée de façon annuelle.

- Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS.

Somme forfaitaire perçue par l'établissement, exprimée sous forme mensuelle ou annuelle, pour permettre de recevoir par SMS une alerte indiquant le solde du compte ou le passage d'un crédit ou d'un débit selon les termes du contrat de souscription.

- Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par alerte reçue).

Somme perçue par l'établissement, exprimée sous forme unitaire, à chaque fois qu'une alerte sous forme de SMS indiquant le solde du compte ou le passage d'un crédit ou d'un débit selon les termes du contrat de souscription est adressée au souscripteur du service.

- Carte de paiement à débit immédiat.

Carte de paiement permettant à son titulaire de régler des achats et/ou d'effectuer des retraits dont les montants sont généralement débités sur le compte au jour le jour.

- Carte à débit différé.

Carte de paiement permettant à son titulaire de régler des achats dont les montants sont débités sur le compte, à une date convenue, généralement en fin de mois. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

- Carte de paiement à autorisation systématique (CPAS).

Carte de paiement à débit immédiat permettant à son titulaire de régler des achats et également d'effectuer des retraits après vérification automatique et systématique

du solde (ou provision) disponible sur son compte.

- Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euros dans la zone euro avec une carte de paiement internationale).

Frais appliqués par l'établissement émetteur de la carte pour les retraits d'espèces effectués dans un automate (distributeur automatique de billets – DAB, guichet automatique bancaire – GAB) géré par un établissement concurrent. Dans la plupart des cas les premiers retraits sont gratuits.

- Nombre de retraits gratuits par mois dans un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euros dans la zone euro avec une carte de paiement internationale).

Nombre de retraits mensuels pour lesquels aucune facturation n'est émise par l'établissement émetteur de la carte. Au-delà de ce nombre, les retraits ultérieurs peuvent faire l'objet d'une facturation.

- Virement SEPA.

Le virement SEPA permet de transférer une somme déterminée en euros vers un créancier situé dans l'espace SEPA, c'est-à-dire aussi bien en France que dans l'un des vingt-sept autres pays de l'Union européenne, ainsi que dans les quatre États membres de l'Association européenne de libre-échange (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse) et dans la Principauté de Monaco. Son exécution peut être immédiate ou intervenir à une date programmée. Elle nécessite la fourniture des coordonnées bancaires du créancier bénéficiaire (RIB <sup>1</sup>, codes BIC <sup>2</sup> et IBAN <sup>3</sup>). Le virement doit être porté au compte du bénéficiaire dans un délai maximum d'un jour ouvrable.

- Frais par virement SEPA occasionnel (en agence par virement).

Frais perçus par l'établissement pour la réalisation d'un virement SEPA lorsqu'un ordre écrit est donné en agence.

1 Relevé d'identité bancaire.

2 Bank Identifier Code.

3 International Bank Account Number.



- Frais par virement SEPA occasionnel (par internet par virement).

Frais perçus par l'établissement pour la réalisation d'un virement SEPA lorsque le client procède lui-même à l'opération en utilisant les services en ligne fournis par l'établissement teneur de compte.

- Mandat de prélèvement SEPA.

Autorisation donnée par le titulaire du compte (compte de dépôt ou compte de paiement) à un créancier (par exemple Trésor public, fournisseur d'énergie, opérateur téléphonique, etc.) de prélever des sommes convenues à l'avance sur son compte. Cette autorisation est datée, signée et accompagnée des coordonnées bancaires au format européen (IBAN) qui figurent sur son relevé d'identité bancaire (RIB). L'établissement qui tient le compte (banque ou prestataire de services de paiement – PSP) enregistre le mandat de prélèvement et facture la réalisation de ce service.

- Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

Lorsque le titulaire d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement a délivré à un créancier une autorisation de prélèvement (on parle de mandat de prélèvement) sa banque ou son prestataire de services de paiement (PSP) enregistre l'autorisation de prélèvement et facture la réalisation de ce service.

- Frais par paiement d'un prélèvement SEPA.

Frais prélevés par l'établissement teneur de compte à chaque prélèvement exécuté sur le compte en exécution d'un mandat de prélèvement.

- Commission d'intervention (tarif à l'opération).

Somme perçue par l'établissement teneur de compte à l'occasion d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision, etc.).

- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement.

Frais perçus par l'établissement émetteur des moyens de paiement (carte, chèque) pour couvrir le porteur en cas de vol, de perte ou d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement. Pour la carte bancaire, cette garantie doit aller au-delà de la protection légale en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. L'offre d'assurance est généralement accompagnée d'autres services (par exemple assistance en cas de perte ou vol des clés ou documents d'identité) dont l'étendue varie selon les établissements.

- Frais de tenue de compte.

Frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte du client.



# Les constatations des observatoires des tarifs bancaires des instituts d'émission d'outre-mer

## (synthèse des rapports de l'Observatoire de l'IEDOM et de l'Observatoire de l'IEOM)

Mis en place au premier semestre 2009 à la demande de la ministre chargée de l'Économie, les observatoires des tarifs bancaires de l'IEDOM et de l'IEOM ont vu leur création entérinée par la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010, complétée par la loi n° 2012-1270 relative à la régulation économique outre-mer pour ce qui concerne l'Observatoire de l'IEOM.

Leurs statuts sont codifiés aux articles L711-5 III et L712-5-1 du *Code monétaire et financier* :

- article L711-5 III : « *il est créé au sein de l'IEDOM un Observatoire des tarifs bancaires chargé d'étudier les questions relatives aux tarifs bancaires pratiqués dans les collectivités mentionnées à l'article L711-1 (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Saint-Barthélemy, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon)* » ;
- Article L712-5-1 : « *il est créé au sein de l'IEOM un Observatoire des tarifs bancaires chargé d'étudier les questions relatives aux tarifs bancaires pratiqués dans les collectivités mentionnées à l'article L712-2 (Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis-et-Futuna)* ».

Les observatoires de l'IEDOM et de l'IEOM publient l'un et l'autre semestriellement un rapport retraçant l'évolution des tarifs et établissent chaque année un rapport d'activité remis au ministre chargé de l'Économie, qui est transmis au Parlement.

Après un rappel de quelques éléments de contexte (les dispositions législatives sur les tarifs bancaires outre-mer, le rapport Constans de juillet 2014 et ses suites) et de la méthodologie des observatoires des tarifs bancaires de l'IEDOM et de l'IEOM, ce chapitre analyse l'évolution des tarifs bancaires outre-mer entre avril 2015 et avril 2016. Ces évolutions peuvent se résumer comme suit :

Dans la zone d'intervention de l'IEDOM :

- dans toutes les géographies, les tarifs bancaires ont été majoritairement orientés à la hausse ;
- pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs demeurent moins élevés qu'en métropole.

Dans la zone d'intervention de l'IEOM :

- en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française, les tarifs bancaires sont globalement orientés à la baisse ; à Wallis-et-Futuna, la quasi-totalité des tarifs reste inchangée ;
- les tarifs moyens des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle sont majoritairement inférieurs ou égaux aux moyennes métropolitaines. Certains tarifs moyens dans les collectivités d'outre-mer (COM) demeurent toutefois nettement plus élevés qu'en métropole. L'analyse par géographie montre qu'à Wallis-et-Futuna la majorité des tarifs moyens est inférieure aux tarifs métropolitains.

## 1| Les dispositions législatives sur les tarifs bancaires outre-mer, le rapport Constans et ses suites

### 1|1 Évolution du cadre législatif

La loi relative à la régulation économique outre-mer (loi n° 2012-1270 du 20 novembre 2012, également appelée « loi vie chère ») comporte des dispositions relatives aux tarifs bancaires qui définissent deux régimes distincts : un régime relatif aux départements d'outre-mer (DOM), qui prévoit un alignement sur les tarifs métropolitains ; un régime relatif aux COM du Pacifique, qui prévoit la possibilité d'une fixation des tarifs par décret.

La question des tarifs bancaires outre-mer est ensuite revenue dans deux textes de loi :

- la loi de séparation et de régulation des activités bancaires (loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013, également appelée « loi bancaire »), dont l'article 53 dispose que « *le Gouvernement remet au Parlement, avant le 30 juin 2014, un rapport sur la tarification des services bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer* ». L'élaboration de ce rapport a été confiée à Emmanuel Constans, président du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF). Ce rapport (voir présentation ci-après) a été remis courant juin 2014 ;
- la loi portant diverses dispositions sur l'outre-mer (loi n° 2013-1029 du 15 novembre 2013), qui contient des dispositions relatives aux tarifs bancaires en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française. Celles-ci prévoient notamment que les négociations annuelles visant à obtenir un accord de modération sur les tarifs bancaires se tiennent, sur convocation du haut-commissaire de la République et en présence de l'IEOM, entre le 1<sup>er</sup> juin et le 31 juillet et que l'accord soit rendu public au plus tard le 1<sup>er</sup> septembre de chaque année et applicable au 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante. Il est également précisé qu'en l'absence d'accord au 1<sup>er</sup> septembre, le haut-commissaire peut fixer les tarifs bancaires maximaux par arrêté, après avis de l'IEOM.

## 1|2 Le rapport Constans de juillet 2014 et ses suites

### 1|2|1 Le rapport Constans

Remis courant juin 2014, le rapport Constans a été transmis au Parlement le 30 juillet 2014 et rendu public le même jour, avec un communiqué soulignant que « *le Gouvernement [...] partage les conclusions de ce rapport, qui recommande la convergence avec les tarifs métropolitains [...] selon des modalités et un rythme qui tiennent compte des réalités économiques dans ces territoires [...]. Dès le mois de septembre [2014], les établissements de crédit et les associations de consommateurs seront associés, dans le cadre du CCSF, à la mise en œuvre de ce dispositif* ».

Le rapport Constans présente les principales caractéristiques de la situation des banques outre-mer et analyse l'évolution des tarifs bancaires pour les clients non professionnels depuis 2009.

Il rappelle ainsi l'importance du rôle économique de l'industrie bancaire en matière d'emploi et met en exergue un contexte concurrentiel et des spécificités avérées (coûts de structures plus importants, fiscalité parfois plus importante – en Polynésie française –, fragilité des populations).

Il présente l'état des lieux de la tarification des services bancaires :

- pour les DOM : une convergence avec la métropole presque entièrement réalisée :
  - quinze tarifs bancaires sur les vingt retenus pour le rapport étaient, en moyenne calculée sur l'ensemble des DOM, inférieurs ou égaux en 2014 à leur niveau de 2009 ; par ailleurs, quinze tarifs moyens sur vingt étaient moins élevés qu'en métropole ;
  - en revanche, les moyennes des frais de tenue de compte actif étaient supérieures à la moyenne observée en métropole, avec néanmoins une tendance à la diminution.
- pour les COM du Pacifique, des tarifs moyens très supérieurs à ceux de la

métropole, mais l'accord du 23 décembre 2013 en Nouvelle-Calédonie a produit de premiers effets.

Le rapport présente ensuite des recommandations en vue d'atteindre une convergence avec les tarifs métropolitains.

Tout en soulignant les difficultés de mise en œuvre que les lois de novembre 2012 et novembre 2013 ont soulevées, le rapport Constans préconise « *de ne pas modifier l'architecture normative actuelle* ». Il considère en effet que « *l'objectif de convergence avec la métropole est parfaitement en ligne avec l'ambition qui a présidé aux votes des lois de novembre 2012 et novembre 2013* » et propose de « *mettre l'accent sur l'applicabilité et l'effectivité des mesures proposées, en s'appuyant sur l'expérience du CCSF dans le dialogue avec les établissements de crédit et toutes les parties prenantes* ». Il propose par conséquent de « *poursuivre la consultation pour préparer l'Avis du CCSF qui pourrait être adopté d'ici la fin septembre [2014] et serait ensuite décliné localement* ».

#### 1|2|2 L'Avis du CCSF sur le rapport Constans

Le CCSF a adopté le 30 septembre 2014 un « *Avis sur un dispositif visant à favoriser une convergence des tarifs bancaires outre-mer avec les tarifs métropolitains* ». Cet avis reprend à son compte les objectifs de convergence proposés dans le rapport Constans, à savoir :

- « *Pour les COM du Pacifique, faire en sorte qu'en trois ans, les écarts moyens de tarifs entre chaque COM et la France entière soient réduits d'au moins 50 %* » ;
- « *Pour les DOM, faire en sorte qu'en trois ans, les moyennes départementales des frais de tenue de compte rejoignent les moyennes France entière des établissements facturant des frais de tenue de compte* ».

L'Avis du CCSF précise que l'atteinte de cet objectif de convergence se fera « *selon des procédures et un rythme adaptés à*

*chaque géographie et en prenant en compte les différences de condition d'exercice des banques* ». Il souligne également qu'« *il s'agit de maintenir et développer en outre-mer une industrie bancaire dynamique fondée notamment sur des banques de plein exercice favorisant l'emploi local, d'assurer aux consommateurs ultramarins une offre diversifiée comparable à celle disponible en métropole, de préserver un environnement concurrentiel dense et de tenir compte de la soutenabilité financière pour les établissements de crédit de l'évolution de leurs grilles tarifaires* ».

Dans l'esprit de cet avis du CCSF sur le rapport Constans, des réunions se sont tenues sous l'égide des préfets en Guadeloupe, en Martinique et à La Réunion, débouchant sur des accords qui ont été signés le 12 mai 2015 en Martinique et le 25 juin 2015 en Guadeloupe.

De même, pour les COM, des réunions se sont tenues sous l'égide des hauts-commissaires, débouchant sur des accords qui ont été signés respectivement le 8 décembre 2014 en Polynésie française et le 15 décembre 2014 en Nouvelle-Calédonie. Les pages 5 à 8 de l'observatoire semestriel des tarifs bancaires IEOM sont consacrées à leur suivi.

#### 1|2|3 Les accords signés localement dans l'esprit du rapport Constans

##### 1|2|3|1 Les accords signés en Polynésie française

Un accord a été signé le 8 décembre 2014, applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Cet accord porte sur :

- treize lignes tarifaires de l'extrait standard telles que relevées par l'Observatoire des tarifs bancaires de l'IEOM ;
- cinq lignes tarifaires supplémentaires, également étudiées dans le cadre du rapport Constans. Les services visés concernent les oppositions sur chèque, les lettres d'injonction, la délivrance des chèques de banque, les frais de rejet de prélèvement, les frais d'avis à tiers détenteur et sur saisie.

L'accord prévoit également l'évolution à la baisse, au 1<sup>er</sup> janvier 2015, de six lignes tarifaires par rapport aux tarifs relevés en avril 2014 :

- les frais de tenue de compte sont facturés pour un montant moyen de 4 205 francs CFP par an, représentant une baisse de 3,4 % ;
- les cartes de paiement à autorisation systématique sont facturées pour un montant moyen de 3 574 francs CFP, représentant une baisse de 18,1 % ;
- les virements occasionnels externes dans le territoire par internet (par virement et au premier virement) sont rendus gratuits, représentant une baisse de 100 % ;
- la mise en place d'une autorisation de prélèvement est rendue gratuite, représentant une baisse de 100 % ;
- les frais d'opposition sur chèque sont facturés pour un montant moyen de 3 351 francs CFP, représentant une baisse de 22,1 % ;
- la délivrance d'un chèque de banque est facturée 2 002 francs CFP, soit une diminution de 22,7 %.

Ces réductions correspondent à la baisse moyenne des tarifs pratiqués par les établissements bancaires de Polynésie française.

Les banques polynésiennes, l'Office des postes et télécommunications de la Polynésie française (OPT-PF) et l'État se sont accordés sur une baisse globale (sur l'ensemble des dix-huit tarifs) de 10,4 % et une réduction d'au moins 50 % de l'écart avec les tarifs métropolitains.

Une réunion de négociation annuelle s'est tenue le 27 août 2015. Le compte rendu de cette réunion, signé par tous les participants, tient lieu d'accord pour l'année 2016.

L'unique point de négociation pour 2016 porte sur les virements occasionnels externes dans le territoire en agence : alignement (à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016) sur la moyenne métropolitaine fixée à 431 francs CFP.

Cette proposition est destinée à inciter les clients à effectuer leurs virements occasionnels par internet plutôt qu'en agence. Le gain produit par l'application de cette proposition s'élèverait à environ 5 millions de francs CFP.

### 1|2|3|2 Les accords signés en Nouvelle-Calédonie

Un accord a été signé le 15 décembre 2014. Cet accord, qui couvre l'année 2015, comporte les mesures suivantes :

- poursuite de la baisse des frais de tenue de compte actif avec une réduction de l'écart moyen avec la métropole de 31 % au 1<sup>er</sup> avril 2015 ;
- amélioration de l'offre internet créée en 2014 : suite à l'accord du 23 décembre 2013, les banques ont mis en place pour 400 francs CFP hors taxes par mois, un abonnement nouveau permettant la consultation des comptes du titulaire, la commande de chèquiers et de RIB, des virements compte à compte illimités en faveur des comptes du titulaire dans l'établissement et des virements gratuits à partir du compte du titulaire vers tout compte ouvert dans une banque calédonienne dans la limite de trois virements par mois. Cette limite de trois virements par mois sera supprimée au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2015 ;
- maintien jusqu'au 31 décembre 2015 de la moyenne des tarifs des cartes de paiement de Nouvelle-Calédonie à un niveau inférieur à la moyenne métropole.

Au total, les banques calédoniennes s'engagent à réduire de 28 % en 2015, par rapport à octobre 2013, l'écart moyen entre la Nouvelle-Calédonie et la moyenne métropole. L'accord prévoit également de geler la tarification ou maintenir la gratuité des services qui l'étaient déjà en vertu de l'accord de décembre 2013.

L'Office des Postes et Télécommunications de la Nouvelle-Calédonie (OPT-NC) s'engage pour sa part à baisser de 3 % les frais de tenue de compte actif à compter du 1<sup>er</sup> avril 2015. Concernant l'abonnement internet « extrait standard », l'offre était déjà conforme aux engagements.

Les banques calédoniennes et l'OPT-NC ont signé un nouvel accord le 2 février 2016. Cet accord, qui s'inscrit dans le même cadre de principes et de méthodologie, comporte les mesures suivantes :

- baisser de 2 % les frais de tenue de compte, ce qui permettra de poursuivre la réduction de l'écart avec le tarif métropole ;
- baisser de 17 % l'abonnement internet « extrait standard » ;
- geler la tarification ou maintenir gratuits les services qui l'étaient déjà en vertu de l'accord de décembre 2015.

Ces nouveaux tarifs sont effectifs au 1<sup>er</sup> avril 2016.

### 1|2|3|3 Les accords signés en Martinique le 12 mai 2015, en Guadeloupe le 25 juin 2015 et à La Réunion le 14 octobre 2015

Ces trois accords, très proches, comportent :

- un engagement : « conformément à l'Avis du CCSF, les établissements de crédit signataires s'engagent à faire en sorte qu'en trois ans, c'est-à-dire à échéance 2017, la moyenne départementale des frais de tenue de compte de la clientèle de particuliers converge vers la moyenne France entière des établissements facturant des frais de tenue de compte aux particuliers ». Il est également noté que « conformément au rapport Constans, cette convergence ne serait pas nécessairement synonyme d'égalité stricte des tarifs ultramarins moyens avec les moyennes métropolitaines » ;
- des modalités de suivi : « conformément à l'Avis du CCSF et dans le cadre prévu par l'article L711-22 du Code monétaire et financier, la réalisation des objectifs triennaux donne lieu à des réunions de suivi annuelles avec les établissements de crédit présidées par le représentant de l'État, en présence de l'IEDOM. Ces réunions permettront de mesurer les réalisations de la période écoulée et définir ensemble les mesures nécessaires au respect de l'objectif de convergence des frais de tenue de compte de la clientèle de particuliers pour l'année à venir ».

En Guyane, une réunion s'est tenue le 8 mars 2016 afin de mettre en œuvre des mesures permettant d'atteindre l'objectif de convergence des frais de tenue de compte à l'échéance 2017.

## 2| Méthodologie des observatoires des tarifs bancaires de l'IEDOM et de l'IEOM

Depuis 2009, l'IEDOM et l'IEOM relèvent chaque semestre, respectivement au 1<sup>er</sup> avril puis au 1<sup>er</sup> octobre, des tarifs individuels de services bancaires tels qu'ils sont présentés dans les plaquettes tarifaires mises en ligne sur les sites internet des banques installées dans leurs zones d'intervention respectives, soit trente-neuf banques dans la zone de l'IEDOM et dix banques dans la zone de l'IEOM.

Sur la base de ces relevés, et après confirmation des données par chaque banque, l'IEDOM et l'IEOM calculent le tarif moyen de chaque service observé par géographie ainsi que le tarif moyen pour l'ensemble de leurs zones respectives. Le tarif moyen d'un service pour une géographie est calculé en pondérant le tarif unitaire de chaque banque par le nombre de comptes ordinaires de particuliers détenus par la banque (sa part de marché). Le tarif moyen d'un service pour l'ensemble d'une zone est calculé en pondérant les tarifs moyens de chaque géographie par le nombre total de comptes ordinaires de particuliers sur la géographie en question. La diffusion du tarif moyen calculé est réalisée seulement si la représentativité du service est significative. La mention N.S, « non significatif », est apposée le cas échéant.

Les tarifs relevés incluent ceux de l'extrait standardisé de dix produits ou services courants adopté par la profession bancaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, à la suite des travaux du CCSF relayant le rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires (juillet 2010). Un onzième tarif standard, celui des frais annuels de tenue de compte, complète cette liste depuis l'adoption par le CCSF, le 5 novembre 2013, d'un avis relatif à l'intégration des frais de tenue de compte dans l'extrait standard



des tarifs bancaires. Ces tarifs standards s'attachent à accroître la lisibilité et la comparabilité des prix en adoptant une dénomination commune pour les principaux frais et services bancaires. Compte tenu de certaines sous-catégories, les tarifs standards examinés dans ces rapports sont, au final, au nombre de quatorze.

Afin de permettre des comparaisons avec la métropole, les rapports annuels et les publications semestrielles des observatoires IEDOM et IEOM mentionnent, pour les tarifs standards, les moyennes métropole telles que calculées et publiées par l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF.

Tableau 18

## Les trente-neuf banques de la zone de l'IEDOM, ventilées par groupe bancaire

Groupe bancaire/ enseigne	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	Total
La Banque Postale	La Banque Postale DOM	La Banque Postale DOM	La Banque Postale DOM	La Banque Postale DOM	La Banque Postale DOM		5
BPCE (Bred)	Bred La Réunion	Bred Mayotte	Bred Guadeloupe	Bred Martinique	Bred Guyane		5
BPCE (Océor)	Banque de La Réunion	Banque de La Réunion	BDAF	BDAF	BDAF	BDSM	6
BPCE (Caisse d'Épargne)	Cepac La Réunion		Cepac Guadeloupe/ Martinique	Cepac Guadeloupe/ Martinique		CEIDFP	4
CRCA	CRCAM La Réunion	CRCAM La Réunion	CRCAM Guadeloupe	CRCAM Martinique	CRCAM Martinique		5
CRCA (LCL)			LCL	LCL	LCL		3
Société Générale	BFCOI La Réunion	BFCOI Mayotte	SGBA	SGBA			4
BNP Paribas	BNP La Réunion		BNP Guadeloupe	BNP Martinique	BNP Guyane		4
Crédit Mutuel			FCMAG	FCMAG	FCMAG		3
<b>Nombre d'établissements</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>39</b>

BDAF : Banque des Antilles Françaises.  
 BDSM : Banque de Saint-Pierre-et-Miquelon.  
 BFCOI : Banque Française Commerciale Océan Indien.  
 BPCE : Banque populaire Caisse d'Épargne.  
 CEIDFP : Caisse d'Épargne Île-de-France Paris.

CEPAC : Caisse d'Épargne Provence-Alpes-Corse.  
 CRCA : Caisse Régionale de Crédit Agricole.  
 CRCAM : Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel.  
 FCMAG : Fédération du Crédit Mutuel Antilles-Guyane.  
 SGBA : Société Générale de Banque aux Antilles.

Tableau 19

## Les dix banques de la zone de l'IEOM, ventilées par groupe bancaire

Groupe bancaire/enseigne	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	Total
Société Générale	SGCB	Banque de Polynésie		2
BNP Paribas	BNP Paribas Nouvelle-Calédonie		Banque de Wallis-et-futuna	2
Caisse d'Épargne (via Financière Océor)	BNC et CENC <sup>a)</sup>	Banque de Tahiti		2
Banques Populaires	BCI			1
Office des Postes et Télécommunications	OPT Nouvelle-Calédonie	OPT Polynésie française		2
Autres		Banque SOCREDO		1
<b>Nombre d'établissements</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

a) Fusion de la BNC et de la CENC en 2010.  
 BCI : Banque Calédonienne d'investissement.  
 CENC : Caisse d'Épargne Nouvelle-Calédonie.

BNC : Banque de Nouvelle-Calédonie.  
 SGCB : Société Générale Calédonienne de Banque.

### 3| Évolution dans la zone de l'IEDOM

#### 3|1 Évolution des tarifs moyens entre avril 2015 et avril 2016

Entre avril 2015 et avril 2016, parmi les dix-sept services retenus, six affichent une tarification moyenne en baisse et six sont en hausse. Trois tarifs moyens présentent une gratuité sur toutes les places et deux n'ont pu donner lieu au calcul d'une variation car s'appliquant à des services peu répandus.

Les principales augmentations observées portent sur les alertes SMS par mois – service qui n'était pas calculé car non significatif et est maintenant facturé en moyenne 1,47 euro – et la carte de paiement internationale à débit immédiat, qui augmente de 1,42 euro. Le tarif moyen de la carte de paiement à autorisation systématique augmente de 1,8 %, passant de 30,02 euros à 30,56 euros.

Les baisses les plus significatives concernent les frais de tenue de compte (– 11,4 %, soit – 2,40 euros) et le tarif moyen mensuel de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (– 27,5 %, soit – 0,11 euro).

Les virements SEPA occasionnels dans la zone euro par internet, la mise en place d'une autorisation de prélèvement et les prélèvements sont maintenant gratuits dans l'ensemble des DOM. Certains services sont gratuits dans quelques géographies, c'est le cas des retraits en euros dans

un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale et de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet.

#### 3|2 Pour une majorité de services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole

Suite à son enquête annuelle auprès des établissements de crédits métropolitains, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a publié quatorze tarifs moyens pondérés, selon une méthodologie identique à celle de l'IEDOM. Ces tarifs moyens en métropole, qui correspondent à ceux de l'extrait standard, constituent des points de référence qui permettent d'enrichir l'analyse des tarifs moyens de la zone de l'IEDOM et de ceux de chaque géographie.

Comme on peut le voir dans les tableaux de synthèse figurant en annexe A, pour une majorité de tarifs standards (onze sur quatorze) la moyenne DOM est inférieure ou égale à celle de la métropole. Tous les territoires concernés présentent une majorité de leurs tarifs moyens inférieurs aux tarifs métropolitains : à Mayotte douze tarifs moyens sur quatorze sont inférieurs à la métropole, douze sur treize à La Réunion, dix sur onze à Saint-Pierre-et-Miquelon, dix sur quatorze en Martinique et en Guyane, et neuf sur quatorze en Guadeloupe.

**Tableau 20**

#### Tendance des tarifs de la zone de l'IEDOM entre avril 2015 et avril 2016, par géographie

(en nombre de tarifs)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	DOM
Gratuité	4	5	3	3	4	5	3
Tarifs en baisse	5	2	3	5	5	2	6
Tarifs en hausse	6	8	8	8	6	3	6
Tarifs stables	1	2	2	–	1	4	1
Sans objet <sup>a)</sup>	1	–	1	1	1	3	1

a) Tarifs ne donnant pas lieu à un calcul de moyenne.

### 3|2|1 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standard

Un tableau récapitulatif figure en annexe B

#### 3|2|1|1 Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet

Le tarif moyen DOM de l'abonnement mensuel permettant de gérer ses comptes par internet diminue de 27,5 % entre avril 2015 et avril 2016. Les tarifs moyens ont baissé dans l'ensemble des géographies. Le service est gratuit à Saint-Pierre-et-Miquelon, à La Réunion et à Mayotte. Bien que la moyenne DOM soit supérieure de 57 % à la moyenne métropolitaine, trois DOM présentent un tarif moyen inférieur à cette dernière.

#### 3|2|1|2 Alerte SMS (abonnement mensuel)

Le tarif moyen DOM de l'abonnement mensuel aux alertes SMS est de 1,47 euro. Son évolution n'a pu être calculée pour l'ensemble des géographies car, en avril 2015, ce service était peu développé dans certaines géographies. Le tarif moyen est stable à Mayotte et diminue à La Réunion. Le tarif moyen DOM est inférieur au tarif moyen métropolitain (2,06 euros).

#### 3|2|1|3 Alerte SMS (prix par message)

Le tarif moyen DOM, par message, de l'alerte SMS est stable entre avril 2015 et avril 2016, à 0,31 euro. Et ce dans toutes les géographies, sauf en Martinique où il diminue de 3,1 %. Le tarif moyen DOM est supérieur de 24 % au tarif moyen métropolitain.

#### 3|2|1|4 Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, en agence

Le tarif moyen DOM, par virement et au premier virement, d'un virement SEPA occasionnel réalisé en agence est en baisse de 1,4 %. La Guadeloupe et la Guyane affichent des tarifs en baisse. Une augmentation modérée est enregistrée à Mayotte et en Martinique. À La Réunion et à Saint-Pierre-et-Miquelon, le tarif reste stable. Seule la Guadeloupe affiche un tarif moyen supérieur à celui de

la métropole (3,69 euros). Le tarif moyen DOM est quant à lui inférieur de 4 % au tarif métropolitain.

#### 3|2|1|5 Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, par internet

Les virements SEPA occasionnels par internet sont gratuits dans toutes les géographies.

#### 3|2|1|6 Mise en place d'une autorisation de prélèvement

La mise en place d'une autorisation de prélèvement est gratuite dans toutes les géographies. Le tarif moyen DOM est de ce fait inférieur à celui de la métropole où ce service reste parfois payant.

#### 3|2|1|7 Frais de prélèvement

À l'instar de la métropole, les prélèvements bénéficient de la gratuité dans les DOM.

#### 4|2|1|8 Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen DOM d'une carte de paiement internationale à débit différé affiche une hausse de 1,0 % entre avril 2015 et avril 2016. Les tarifs moyens des six géographies sont très proches, variant de 44,01 euros à 44,86 euros. Le tarif moyen DOM demeure légèrement moins élevé qu'en métropole (- 1,0 %).

#### 3|2|1|9 Carte de paiement internationale à débit immédiat

Le tarif moyen DOM d'une carte de paiement internationale à débit immédiat progresse de 3,7 %. Ce tarif est en hausse sur l'ensemble des géographies. L'augmentation la plus forte est enregistrée en Guyane (5,3 %), suivie de la Martinique (5,2 %). Le tarif moyen DOM est cependant inférieur à celui de métropole (40,26 euros).

#### 3|2|1|10 Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen DOM d'une carte de paiement à autorisation systématique enregistre une



hausse de 1,8 % mais reste très légèrement moins élevé qu'en métropole (30,56 euros contre 30,71 euros). Les tarifs moyens s'échelonnent de 29,17 euros à Mayotte à 34,90 euros à Saint-Pierre-et-Miquelon.

### 3|2|1|11 Premier retrait payant en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale

Le tarif moyen DOM du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement diminue de 10 %. Ce service reste gratuit à Mayotte, en Guyane et à Saint-Pierre-et-Miquelon. Stable en Guadeloupe, il enregistre une baisse à La Réunion et en Martinique. Le tarif moyen DOM est nettement moins élevé qu'en métropole (0,09 euro contre 0,91 euro).

### 3|2|1|12 Commission d'intervention (par opération)

Le tarif moyen DOM, par opération, d'une commission d'intervention affiche une légère hausse (0,4 %). Le décret du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention à un montant de 8 euros par opération et par compte bancaire est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2014. En avril 2016, les tarifs moyens s'échelonnent de 6,93 euros à Saint-Pierre-et-Miquelon à 7,52 euros à la Guadeloupe. Le tarif moyen DOM reste légèrement moins élevé qu'en métropole (7,42 euros contre 7,72 euros).

### 3|2|1|13 Assurance perte ou vol des moyens de paiement

Le tarif moyen DOM pour l'assurance perte ou vol des moyens de paiement augmente de 1,9 % mais demeure moins élevé que le tarif moyen métropolitain (24,19 euros contre 24,79 euros). Toutes les géographies enregistrent une hausse, sauf Saint-Pierre-et-Miquelon où le tarif est non significatif en avril 2016.

### 3|2|1|14 Frais de tenue de compte (par an)

Le tarif moyen des frais de tenue de compte dans les DOM est en retrait de 11,4 %. Le tarif est en baisse en Guadeloupe, en Martinique et en Guyane. Il affiche une hausse à La Réunion et à Mayotte. À Saint-Pierre-et-Miquelon, le service jusqu'ici gratuit devient payant. Le tarif moyen DOM s'affiche à 18,64 euros contre 15,24 euros pour la moyenne métropole<sup>1</sup>. La fourchette de prix entre les banques qui tarifent ce service est étendue, variant de 4,27 euros à 24,83 euros.

## 4| Évolution dans la zone de l'IEOM

### 4|1 Des tarifs bancaires moyens majoritairement en baisse dans les collectivités d'outre-mer

Entre avril 2015 et avril 2016, dans les COM du Pacifique, parmi les dix-sept tarifs moyens retenus pour l'analyse du présent rapport, onze enregistrent une diminution, trois augmentent, deux tarifs moyens présentent une gratuité et un n'a pu donner lieu au calcul d'une moyenne, car s'appliquant à un service encore peu répandu dans certaines COM.

Sous l'effet des accords signés, les tarifs sont globalement en baisse en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française ; à Wallis-et-Futuna la quasi-totalité des tarifs moyens reste inchangée.

En Nouvelle-Calédonie, les baisses les plus significatives concernent l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (- 36 %). Les commissions d'intervention enregistrent également un net retrait (- 34,4 %) en raison de leur plafonnement. Seuls deux des dix-sept tarifs collectés affichent une hausse.

<sup>1</sup> Le montant de 15,24 euros est celui de la moyenne métropole des frais de tenue de compte actif, y compris cas de gratuité. La moyenne hors cas de gratuité est quant à elle de 18,03 euros

**Tableau 21****Tendance des tarifs de la zone de l'IEOM entre avril 2015 et avril 2016, par géographie***(en nombre de tarifs)*

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM
Gratuité	2	3	3	2
Tarifs en baisse	10	6	1	11
Tarifs en hausse	2	5	–	3
Tarifs stables	2	2	11	–
Sans objet <sup>a)</sup>	1	1	2	1

*a) Tarifs ne donnant pas lieu à un calcul de moyenne.*

En Polynésie française, six tarifs diminuent, avec notamment la baisse de 32,8 % du tarif moyen des commissions d'intervention. En avril 2016, trois tarifs sur dix-sept sont gratuits.

À Wallis-et-Futuna, onze tarifs restent inchangés et trois autres sont gratuits.

#### **4|2 Pour une majorité de services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs dans les COM sont désormais inférieurs ou égaux à ceux de la métropole**

Suite à son enquête annuelle auprès des établissements de crédit métropolitains, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a publié quatorze tarifs moyens pondérés, selon la même méthodologie que celle appliquée par l'IEOM. Ces tarifs moyens en métropole, qui correspondent à ceux de l'extrait standard, constituent des points de référence qui permettent d'enrichir l'analyse des tarifs moyens de la zone de l'IEOM et de ceux de chaque géographie.

Comme on peut le voir dans les tableaux de synthèse figurant en annexe C, pour une majorité des tarifs standards, la moyenne COM est inférieure ou égale à la moyenne métropole.

Certains tarifs moyens dans les COM demeurent toutefois nettement plus élevés qu'en métropole.

L'analyse par géographie montre qu'à Wallis-et-Futuna une majorité des tarifs moyens est supérieure aux tarifs métropolitains.

#### **4|2|1 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standard**

Un tableau récapitulatif figure en annexe D.

#### **4|2|1|1 Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet**

Le tarif moyen de l'abonnement mensuel permettant de gérer ses comptes sur internet diminue de nouveau pour l'ensemble des COM (– 24,4 % sur un an). Seule Wallis-et-Futuna affiche une tarification stable, alors qu'elle baisse en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie. En avril 2016, le tarif moyen COM (323 francs CFP) demeure cependant très nettement supérieur au tarif moyen observé en métropole (22 francs CFP), avec néanmoins une importante disparité entre les trois COM : il s'élève à 943 francs CFP à Wallis-et-Futuna, 356 francs CFP en Nouvelle-Calédonie et 275 francs CFP en Polynésie française.

#### **4|2|1|2 Alertes SMS (abonnement mensuel)**

Le tarif moyen pour l'ensemble des COM de l'abonnement mensuel aux alertes SMS est de 345 francs CFP, en baisse de 1,7 % sur un an. Ce service s'est globalement développé dans les COM puisque sept banques sur dix proposent ce service en avril 2016, soit deux de plus qu'en avril 2011.

#### **4|2|1|3 Alertes SMS (par message)**

En avril 2016, seuls deux établissements – un en Nouvelle-Calédonie et un autre

en Polynésie française – proposent une tarification par message pour les alertes SMS, ce qui ne permet pas le calcul d'une moyenne. En métropole, en janvier 2016, ce service reste largement proposé, avec un tarif moyen de 30 francs CFP.

#### 4|2|1|4 Virement occasionnel externe dans le territoire en agence

Le tarif moyen des virements occasionnels externes dans le territoire en agence augmente à 393 francs CFP en avril 2016 (contre 326 francs CFP en avril 2015), mais reste inférieur à celui de la métropole (440 francs CFP).

#### 4|2|1|5 Virement occasionnel externe dans le territoire par internet

Comme en métropole, les virements occasionnels externes dans le territoire par internet sont désormais gratuits dans les trois COM.

#### 4|2|1|6 Mise en place d'une autorisation de prélèvement

Le tarif moyen de la mise en place d'une autorisation de prélèvement dans les COM enregistre une légère baisse (– 1,3 %). Ce tarif est gratuit en Polynésie française depuis avril 2015, conséquence de l'accord du 8 décembre 2014. Il affiche une baisse de 2,8 % en Nouvelle-Calédonie pour s'établir à 1 123 francs CFP et reste stable à Wallis-et-Futuna (1 600 francs CFP). Le tarif moyen COM (589 francs CFP) demeure toutefois nettement plus élevé que celui observé en métropole (31 francs CFP).

#### 4|2|1|7 Frais de prélèvement

À l'instar de la métropole, les prélèvements bénéficient de la gratuité dans les COM.

#### 4|2|1|8 Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen de la carte de paiement internationale à débit différé enregistre une légère baisse (– 0,2 %) dans les COM. La tarification de ce service

reste inférieure à la moyenne métropolitaine (5 358 francs CFP) en Nouvelle-Calédonie (4 792 francs CFP), mais demeure supérieure en Polynésie française (5 750 francs CFP) et à Wallis-et-Futuna (5 500 francs CFP).

#### 4|2|1|9 Carte de paiement internationale à débit immédiat

La tarification moyenne d'une carte de paiement internationale à débit immédiat s'élève à 4 765 francs CFP dans les COM et est légèrement inférieure à celle de la métropole (4 804 francs CFP).

#### 4|2|1|10 Parte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen COM des cartes de paiement à autorisation systématique affiche une légère baisse (– 0,4 %) en avril 2016. Aucun établissement n'a changé sa tarification. La baisse du tarif moyen observée en Nouvelle-Calédonie n'est imputable qu'à l'évolution du nombre de comptes utilisés pour pondérer le poids de chaque établissement.

#### 4|2|1|11 Premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement du territoire avec une carte de paiement internationale

Le tarif moyen du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement du territoire avec une carte de paiement internationale s'élève à 82 francs CFP dans les COM, soit un tarif moyen inférieur à celui de la métropole (109 francs CFP). Les données collectées sur ce service peuvent désormais être comparées avec les données collectées par le CCSF pour la métropole. En effet, depuis l'Observatoire d'octobre 2015, c'est le tarif du premier retrait payant (et non celui du premier retrait) qui est suivi, conformément à l'extrait standard.

#### 4|2|1|12 Commission d'intervention (par opération)

Le tarif moyen des commissions d'intervention connaît un net recul dans les COM (– 33,8 %) pour s'établir à 1 050 francs CFP. À compter

du 1<sup>er</sup> décembre 2015, les commissions d'interventions perçues par les établissements de crédit des COM sont soumises à un plafond identique à celui appliqué en métropole (1 000 francs CFP hors taxes par opération).

#### 4|2|1|13 Assurance perte ou vol des moyens de paiement

Le prix moyen dans les COM de l'assurance pour perte ou vol des moyens de paiement est stable entre avril 2015 et avril 2016. À 2 882 francs CFP, il est désormais inférieur au

tarif moyen métropolitain (2 958 francs CFP).

#### 4|2|1|14 Frais de tenue de compte (par an)

Le tarif moyen annuel pour la tenue de compte dans les COM continue de se contracter en avril 2016 (- 1,9 %). Conformément aux accords signés, ce tarif diminue en Nouvelle-Calédonie (- 3,6 %) et en Polynésie française (- 0,2 %). Le tarif moyen COM (3 565 francs CFP) demeure toutefois plus élevé que le tarif moyen métropolitain (1 819 francs CFP)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Le montant de 1 819 francs CFP (soit 15,24 euros) est celui de la moyenne métropole des frais de tenue de compte actif, y compris cas de gratuité. La moyenne hors cas de gratuité est quant à elle de 2 152 francs CFP (soit 18,03 euros).

## Annexe A

### Synthèse, par géographie de la zone de l'IEDOM, du niveau moyen des tarifs bancaires de l'extrait standard (avril 2016)

(en euros)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	SPM	DOM	Métropole <sup>a)</sup>	Écart DOM-Métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)	0,00	0,00	0,39	0,71	0,43	0,00	0,29	0,19	0,11
Alertes SMS (abonnement mensuel)	1,37	1,01	1,97	1,20	1,57	NS	1,47	2,06	-0,59
Alertes SMS (par message)	NS	0,30	0,38	0,31	0,27	SO	0,31	0,25	0,06
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, en agence (par virement et au premier virement)	3,36	3,47	3,75	3,68	3,59	3,23	3,55	3,69	-0,14
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, par internet (par virement et au premier virement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,26	-0,26
Frais de prélèvement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Carte de paiement internationale à débit différé	44,01	44,12	44,61	44,86	44,84	44,56	44,42	44,90	-0,48
Carte de paiement internationale à débit immédiat	38,77	38,48	39,82	39,64	40,39	36,93	39,33	40,26	-0,93
Carte de paiement à autorisation systématique	30,38	29,17	31,17	30,77	29,41	34,90	30,56	30,71	-0,15
Premier retrait payant <sup>b)</sup> en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro	0,10	0,00	0,10	0,10	0,00	0,00	0,09	0,91	-0,82
avec une carte de paiement internationale									
Commission d'intervention (par opération)	7,48	7,51	7,52	7,34	7,01	6,93	7,42	7,72	-0,30
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	23,40	23,47	24,68	24,74	25,65	NS	24,19	24,79	-0,60
Frais de tenue de compte (par an) <sup>c)</sup>	12,96	16,33	24,83	24,01	15,14	4,27	18,64	15,24	3,40

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	SPM	DOM
Nombre de tarifs							
Inférieurs ou égaux au tarif moyen métropole	12	12	9	10	10	10	11
Supérieurs au tarif moyen métropole	1	2	5	4	4	1	3
Non significatifs	1	0	0	0	0	3	0

a) Tarifs au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

b) Depuis l'Observatoire d'octobre 2015, c'est le tarif du premier retrait payant (et non celui du premier retrait) qui est suivi, conformément à l'extrait standard.

c) Le montant de 15,24 euros est celui de la moyenne métropole des frais de tenue de compte actif, y compris cas de gratuité. La moyenne hors cas de gratuité est quant à elle de 18,03 euros.

SPM : Saint-Pierre-et-Miquelon.

NS : non significatif.

SO : sans objet.

■ Tarif moyen inférieur ou égal au tarif métropole  
■ Tarif moyen supérieur au tarif métropole

Annexe B

**Synthèse, par géographie, de l'évolution des tarifs moyens de l'extrait standard de la zone d'intervention de l'IEDOM (avril 2015-avril 2016)**

(montants en euros, écarts et variations en %)

Var 15/16		Avril 2014	Oct. 2014	Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Écart/métropole
<b>Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,19 euro</b>
gratuit	La Réunion	0,01	0,01	0,01	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,60	0,60	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 35,0	Guadeloupe	0,74	0,74	0,60	0,48	0,39	111
- 13,4	Martinique	1,00	1,00	0,82	0,77	0,71	284
- 41,1	Guyane	0,93	0,93	0,73	0,61	0,43	132
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 27,5	<b>DOM</b>	<b>0,51</b>	<b>0,51</b>	<b>0,40</b>	<b>0,35</b>	<b>0,29</b>	<b>57</b>
<b>Alertes SMS (par mois)</b>						<b>Métropole</b>	<b>2,06 euros</b>
- 2,8	La Réunion	1,14	1,41	1,41	1,40	1,37	- 33
0,0	Mayotte	0,90	1,01	1,01	1,01	1,01	- 51
NS	Guadeloupe	NS	NS	NS	1,20	1,97	- 4
NS	Martinique	NS	NS	NS	1,21	1,20	- 42
NS	Guyane	NS	NS	NS	1,61	1,57	- 24
NS	Saint-Pierre-et-Miquelon	NS	NS	NS	NS	NS	NS
NS	<b>DOM</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>	<b>1,30</b>	<b>1,47</b>	<b>- 29</b>
<b>Alertes SMS (par message)</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,25 euro</b>
NS	La Réunion	NS	NS	NS	NS	NS	NS
0,0	Mayotte	0,29	0,29	0,30	0,30	0,30	20
0,0	Guadeloupe	NS	NS	0,38	0,38	0,38	52
- 3,1	Martinique	0,33	0,33	0,32	0,33	0,31	24
0,0	Guyane	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	8
NS	Saint-Pierre-et-Miquelon	SO	SO	SO	SO	SO	NS
0,0	<b>DOM</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>	<b>0,31</b>	<b>0,32</b>	<b>0,31</b>	<b>24</b>
<b>Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro en agence (par virement et au premier virement)</b>						<b>Métropole</b>	<b>3,69 euros</b>
0,0	La Réunion	2,99	2,99	3,36	3,36	3,36	- 9
0,6	Mayotte	3,59	3,59	3,45	3,45	3,47	- 6
- 5,8	Guadeloupe	4,04	4,04	3,98	3,98	3,75	2
2,8	Martinique	3,64	3,64	3,58	3,58	3,68	0
- 5,5	Guyane	3,95	3,95	3,80	3,80	3,59	- 3
0,0	Saint-Pierre-et-Miquelon	3,22	3,22	3,23	3,23	3,23	- 12
- 1,4	<b>DOM</b>	<b>3,50</b>	<b>3,50</b>	<b>3,60</b>	<b>3,60</b>	<b>3,55</b>	<b>- 4</b>
<b>Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro par internet (par virement et au premier virement)</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,00 euros</b>
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,02	0,02	0,02	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,04	0,04	0,03	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	<b>DOM</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>gratuit</b>
<b>Mise en place d'une autorisation de prélèvement</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,26 euros</b>
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,28	0,28	0,17	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	2,66	1,57	0,05	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	1,15	1,06	0,34	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	<b>DOM</b>	<b>0,80</b>	<b>0,53</b>	<b>0,08</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>gratuit</b>
<b>Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,00 euro</b>
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,04	0,04	0,03	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,02	0,02	0,02	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,26	0,26	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	<b>DOM</b>	<b>0,02</b>	<b>0,02</b>	<b>0,01</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>gratuit</b>

Var 15/16		Avril 2014	Oct. 2014	Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Écart/métropole
<b>Carte de paiement internationale à débit différé</b>						<b>Métropole</b>	<b>44,90 euros</b>
1,1	La Réunion	43,51	43,51	43,53	43,53	44,01	- 2
0,4	Mayotte	44,07	44,07	43,93	43,93	44,12	- 2
0,9	Guadeloupe	44,05	44,06	44,23	44,26	44,61	- 1
1,2	Martinique	44,29	44,38	44,32	44,32	44,86	0
1,0	Guyane	44,66	44,69	44,41	44,47	44,84	0
0,0	Saint-Pierre-et-Miquelon	43,82	43,82	44,56	44,56	44,56	- 1
<b>1,0</b>	<b>DOM</b>	<b>43,94</b>	<b>43,96</b>	<b>43,97</b>	<b>43,99</b>	<b>44,42</b>	<b>- 1</b>
<b>Carte de paiement internationale à débit immédiat</b>						<b>Métropole</b>	<b>40,26 euros</b>
2,4	La Réunion	37,62	37,62	37,85	37,85	38,77	- 4
2,1	Mayotte	37,22	37,22	37,68	37,68	38,48	- 4
4,4	Guadeloupe	37,65	37,66	38,14	38,25	39,82	- 1
5,2	Martinique	37,24	37,33	37,69	37,73	39,64	- 2
5,3	Guyane	38,24	38,28	38,36	38,55	40,39	0
1,0	Saint-Pierre-et-Miquelon	35,22	35,22	36,55	36,55	36,93	- 8
<b>3,7</b>	<b>DOM</b>	<b>37,56</b>	<b>37,58</b>	<b>37,91</b>	<b>37,96</b>	<b>39,33</b>	<b>- 2</b>
<b>Carte de paiement à autorisation systématique</b>						<b>Métropole</b>	<b>30,71 euros</b>
0,3	La Réunion	30,19	30,19	30,28	30,28	30,38	- 1
1,1	Mayotte	28,69	28,69	28,85	28,85	29,17	- 5
2,1	Guadeloupe	30,12	30,13	30,52	30,48	31,17	1
4,6	Martinique	29,13	29,21	29,41	29,40	30,77	0
0,9	Guyane	29,20	29,23	29,16	29,05	29,41	- 4
- 0,1	Saint-Pierre-et-Miquelon	33,70	33,70	34,93	34,93	34,90	14
<b>1,8</b>	<b>DOM</b>	<b>29,81</b>	<b>29,83</b>	<b>30,02</b>	<b>30,00</b>	<b>30,56</b>	<b>0</b>
<b>Premier retrait payant<sup>a)</sup> en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,91 euros</b>
- 9,1	La Réunion	0,12	0,12	0,11	0,11	0,10	- 89
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
0,0	Guadeloupe	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	- 89
- 9,1	Martinique	0,11	0,11	0,11	0,11	0,10	- 89
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 10,0	<b>DOM</b>	<b>0,10</b>	<b>0,10</b>	<b>0,10</b>	<b>0,10</b>	<b>0,09</b>	<b>- 90</b>
<b>Commission d'intervention (par opération)</b>						<b>Métropole</b>	<b>7,72 euros</b>
- 0,5	La Réunion	7,52	7,52	7,52	7,52	7,48	- 3
0,8	Mayotte	7,51	7,51	7,45	7,45	7,51	- 3
0,1	Guadeloupe	7,51	7,51	7,51	7,51	7,52	- 3
1,9	Martinique	7,13	7,21	7,20	7,20	7,34	- 5
1,0	Guyane	6,94	6,97	6,94	6,94	7,01	- 9
0,3	Saint-Pierre-et-Miquelon	6,39	6,39	6,91	6,91	6,93	- 10
<b>0,4</b>	<b>DOM</b>	<b>7,38</b>	<b>7,40</b>	<b>7,39</b>	<b>7,39</b>	<b>7,42</b>	<b>- 4</b>
<b>Assurance perte ou vol des moyens de paiement</b>						<b>Métropole</b>	<b>24,79 euros</b>
2,0	La Réunion	22,94	22,94	22,95	22,95	23,40	- 6
1,2	Mayotte	22,89	22,89	23,19	23,19	23,47	- 5
1,3	Guadeloupe	24,47	24,47	24,36	24,35	24,68	0
1,2	Martinique	24,47	24,47	24,45	24,45	24,74	0
2,3	Guyane	25,28	25,28	25,07	25,03	25,65	3
NS	Saint-Pierre-et-Miquelon	NS	NS	5,05	5,05	NS	NS
<b>1,9</b>	<b>DOM</b>	<b>23,85</b>	<b>23,85</b>	<b>23,75</b>	<b>23,75</b>	<b>24,19</b>	<b>- 2</b>
<b>Frais de tenue de compte (par an)<sup>b)</sup></b>						<b>Métropole</b>	<b>15,24 euros</b>
3,1	La Réunion	14,89	14,89	12,57	12,63	12,96	- 15
11,5	Mayotte	24,22	24,22	14,64	14,64	16,33	7
- 13,5	Guadeloupe	30,86	30,86	28,70	27,76	24,83	63
- 17,7	Martinique	32,19	32,19	29,17	28,94	24,01	58
- 22,6	Guyane	19,72	19,72	19,57	17,54	15,14	- 1
payant	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	4,27	- 72
- 11,4	<b>DOM</b>	<b>23,66</b>	<b>23,66</b>	<b>21,04</b>	<b>20,62</b>	<b>18,64</b>	<b>22</b>

a) Depuis l'Observatoire d'octobre 2015, c'est le tarif du premier retrait payant (et non celui du premier retrait) qui est suivi, conformément à l'extrait standard.

b) Le montant de 15,24 euros est celui de la moyenne métropole des frais de tenue de compte actif, y compris cas de gratuité. La moyenne hors cas de gratuité est quant à elle de 18,03 euros.

NS : non significatif.

SO : sans objet.

■ Baisse du tarif/inférieur ou égal au tarif métropole  
 ■ Hausse du tarif/supérieur au tarif métropole



**Synthèse, par géographie de la zone de l'IEOM, du niveau moyen des tarifs bancaires de l'extrait standard (avril 2016)***(en francs CFP)*

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM	Métropole <sup>a)</sup>	Écart COM-Métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)	356	275	943	323	22	301
Alerte SMS (abonnement mensuel)	504	176	SO	345	246	99
Alerte SMS (par message)	NS	NS	SO	NS	30	NS
Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	393	392	440	393	440	- 47
Virement occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	0	0	0	0	0	0
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	1 123	0	1 600	589	31	558
Frais de prélèvement	0	0	0	0	0	0
Carte de paiement internationale à débit différé	4 792	5 750	5 500	5 259	5 358	- 99
Carte de paiement internationale à débit immédiat	4 367	5 183	5 000	4 765	4 804	- 39
Carte de paiement à autorisation systématique	4 391	3 561	4 200	3 991	3 665	326
Premier retrait payant <sup>b)</sup> dans un DAB d'un autre établissement du territoire avec une carte de paiement internationale	73	93	0	82	109	- 27
Commission d'intervention (par opération)	1 050	1 000	1 000	1 025	921	104
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	2 839	2 926	2 924	2 882	2 958	- 76
Frais de tenue de compte (par an) <sup>c)</sup>	2 917	4 180	7 000	3 565	1 819	1 746

Nombre de tarifs	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM
Inférieurs ou égaux au tarif moyen métropole	7	8	5	7
Supérieurs au tarif moyen métropole	6	5	7	6
Non significatifs ou sans objet	1	1	2	1

a) Tarifs au 5 janvier 2016.

b) Depuis l'observatoire d'octobre 2015, c'est le tarif du premier retrait payant (et non celui du premier retrait) qui est suivi, conformément à l'extrait standard.

c) Le montant de 1 819 francs CFP (soit 15,24 euros) est celui de la moyenne métropole des frais de tenue de compte actif, y compris cas de gratuité. La moyenne hors cas de gratuité est de 2 152 francs CFP (soit 18,03 euros).

NS : non significatif.

SO : sans objet.

■ Tarif moyen inférieur ou égal au tarif métropole  
 ■ Tarif moyen supérieur au tarif métropole



## Annexe D

**Synthèse, par géographie, de l'évolution des tarifs moyens de l'extrait standard de la zone d'intervention de l'IEOM (avril 2015-avril 2016)**

(en francs CFP, écarts et variations en %)

Var 15/16		Avril 2014	Oct. 2014	Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Écart/métropole
	<b>Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)</b>					<b>Métropole</b>	<b>22 F CFP</b>
- 36,0	Nouvelle-Calédonie	1 017	916	556	420	356	1518
- 2,8	Polynésie française	244	244	283	283	275	1150
0,0	Wallis-et-Futuna	943	943	943	943	943	4186
- 24,4	<b>COM</b>	<b>637</b>	<b>587</b>	<b>427</b>	<b>359</b>	<b>323</b>	<b>1368</b>
	<b>Alerte SMS (abonnement mensuel)</b>					<b>Métropole</b>	<b>246 F CFP</b>
- 1,9	Nouvelle-Calédonie	523	523	514	514	504	105
- 3,8	Polynésie française	203	184	183	183	176	- 29
SO	Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	NS
- 1,7	<b>COM</b>	<b>361</b>	<b>351</b>	<b>351</b>	<b>351</b>	<b>345</b>	<b>40</b>
	<b>Alerte SMS (par message)</b>					<b>Métropole</b>	<b>30 F CFP</b>
NS	Nouvelle-Calédonie	NS	NS	NS	NS	NS	NS
NS	Polynésie française	NS	NS	NS	NS	NS	NS
SO	Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	NS
NS	<b>COM</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>
	<b>Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)</b>					<b>Métropole</b>	<b>440 F CFP</b>
2,1	Nouvelle-Calédonie	387	387	385	396	393	- 11
49,6	Polynésie française	261	261	262	262	392	- 11
0,0	Wallis-et-Futuna	440	440	440	440	440	0
20,6	<b>COM</b>	<b>326</b>	<b>326</b>	<b>326</b>	<b>331</b>	<b>393</b>	<b>- 11</b>
	<b>Virement occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)</b>					<b>Métropole</b>	<b>0 F CFP</b>
gratuit	Nouvelle-Calédonie	40	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Polynésie française	22	22	0	0	0	gratuit
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	<b>COM</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>gratuit</b>
	<b>Mise en place d'une autorisation de prélèvement</b>					<b>Métropole</b>	<b>31 F CFP</b>
- 2,8	Nouvelle-Calédonie	1 166	1 173	1 155	1 155	1 123	3523
gratuit	Polynésie française	2 343	2 343	0	0	0	gratuit
0,0	Wallis-et-Futuna	1 600	1 600	1 600	1 600	1 600	5061
- 1,3	<b>COM</b>	<b>1 748</b>	<b>1 751</b>	<b>597</b>	<b>597</b>	<b>589</b>	<b>1800</b>
	<b>Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)</b>					<b>Métropole</b>	<b>0 F CFP</b>
gratuit	Nouvelle-Calédonie	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Polynésie française	53	53	0	0	0	gratuit
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	<b>COM</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>gratuit</b>
	<b>Carte de paiement internationale à débit différé</b>					<b>Métropole</b>	<b>5 358 F CFP</b>
- 0,5	Nouvelle-Calédonie	4 813	4 813	4 815	4 815	4 792	- 11
0,2	Polynésie française	5 727	5 727	5 737	5 737	5 750	7
0,0	Wallis-et-Futuna	5 500	5 500	5 500	5 500	5 500	3
- 0,2	<b>COM</b>	<b>5 269</b>	<b>5 269</b>	<b>5 272</b>	<b>5 272</b>	<b>5 259</b>	<b>- 2</b>
	<b>Carte de paiement internationale à débit immédiat</b>					<b>Métropole</b>	<b>4 804 F CFP</b>
1,7	Nouvelle-Calédonie	4 305	4 305	4 295	4 399	4 367	- 9
0,1	Polynésie française	5 166	5 166	5 180	5 180	5 183	8
0,0	Wallis-et-Futuna	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	4
0,7	<b>COM</b>	<b>4 735</b>	<b>4 735</b>	<b>4 734</b>	<b>4 786</b>	<b>4 765</b>	<b>- 1</b>
	<b>Carte de paiement à autorisation systématique</b>					<b>Métropole</b>	<b>3 665 F CFP</b>
- 1,0	Nouvelle-Calédonie	4 466	4 466	4 435	4 435	4 391	20
0,0	Polynésie française	4 365	4 365	3 561	3 561	3 561	- 3
0,0	Wallis-et-Futuna	4 200	4 200	4 200	4 200	4 200	15
- 0,4	<b>COM</b>	<b>4 418</b>	<b>4 418</b>	<b>4 006</b>	<b>4 006</b>	<b>3 991</b>	<b>9</b>

Var 15/16		Avril 2014	Oct. 2014	Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Écart/métropole
	<b>Premier retrait payant <sup>a)</sup> dans un DAB d'un autre établissement du territoire avec une carte de paiement internationale</b>					<b>Métropole</b>	<b>109 F CFP</b>
- 1,4	Nouvelle-Calédonie	74	74	74	74	73	NS
- 1,1	Polynésie française	66	95	94	94	93	NS
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
- 1,2	<b>COM</b>	<b>69</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>82</b>	<b>NS</b>
	<b>Commission d'intervention (par opération)</b>					<b>Métropole</b>	<b>921 F CFP</b>
- 34,4	Nouvelle-Calédonie	1 607	1 607	1 601	1 601	1 050	14
- 32,8	Polynésie française	1 497	1 497	1 488	1 396	1 000	9
- 23,1	Wallis-et-Futuna	1 300	1 300	1 300	1 300	1 000	9
- 33,8	<b>COM</b>	<b>1 556</b>	<b>1 556</b>	<b>1 548</b>	<b>1 498</b>	<b>1 025</b>	<b>11</b>
	<b>Assurance perte ou vol des moyens de paiement</b>					<b>Métropole</b>	<b>2 958 F CFP</b>
0,0	Nouvelle-Calédonie	2 869	2 841	2 840	2 840	2 839	- 4
- 0,1	Polynésie française	2 949	2 949	2 930	2 930	2 926	- 1
0,0	Wallis-et-Futuna	2 924	2 924	2 924	2 924	2 924	- 1
- 0,1	<b>COM</b>	<b>2 909</b>	<b>2 895</b>	<b>2 885</b>	<b>2 885</b>	<b>2 882</b>	<b>- 2,6</b>
	<b>Frais de tenue de compte (par an) <sup>b)</sup></b>					<b>Métropole</b>	<b>1 819 F CFP</b>
- 3,6	Nouvelle-Calédonie	3 590	3 267	3 027	3 027	2 917	60
- 0,2	Polynésie française	4 354	4 354	4 187	4 187	4 180	130
0,0	Wallis-et-Futuna	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	285
- 1,9	<b>COM</b>	<b>4 001</b>	<b>3 840</b>	<b>3 635</b>	<b>3 635</b>	<b>3 565</b>	<b>96</b>

a) Depuis l'observatoire d'octobre 2015, c'est le tarif du premier retrait payant (et non celui du premier retrait) qui est suivi, conformément à l'extrait standard.

b) Le montant de 1 819 francs CFP (soit 15,24 euros) est celui de la moyenne métropole des frais de tenue de compte actif, y compris cas de gratuité. La moyenne hors cas de gratuité est quant à elle de 2 152 francs CFP (soit 18,03 euros).

NS : non significatif.

SO : sans objet.

# La prise en compte des services financiers dans l'indice des prix à la consommation des ménages (Insee)

## 1| L'indice des prix à la consommation

L'indice des prix à la consommation (IPC) est l'instrument de mesure de l'inflation : entre deux périodes données, il permet d'estimer la variation du niveau général des prix de l'ensemble des biens et services consommés par les ménages, qu'ils soient résidents ou non résidents sur le territoire français,

y compris les départements d'outre-mer (hors Mayotte). En 2015, il couvrait environ 95 % de la dépense finale effective marchande des ménages. Les pondérations utilisées pour agréger les indices élémentaires sont mises à jour chaque année à partir des résultats de la comptabilité nationale.

L'IPC est un indice de Laspeyres chaîné annuellement (cf. encadré 1). Concrètement, cela

### Encadré 1

#### L'indice de Laspeyres des prix

L'évolution des prix entre deux périodes (0 et 1), mesurée par un indice de Laspeyres, s'exprime comme le rapport des valeurs que prend un même « panier de consommation » aux deux périodes successives, les quantités de biens composant le panier étant fixées à leur niveau observé à la période de base (0).

En notant  $P_i$  et  $Q_i$  les prix et les quantités des différents produits  $i$  qui composent le « panier de consommation », l'indice de Laspeyres traduisant l'évolution des prix entre la période 0 et la période 1, s'exprime par :

$$L_{1/0} = \frac{\sum_i P_i^1 \cdot Q_i^0}{\sum_i P_i^0 \cdot Q_i^0}$$

Le panier de consommation de la période de référence est caractérisé par les  $Q_i^0$  qui, concrètement, s'expriment en différentes unités selon la nature du produit (bien ou service) suivi : litre, kilogramme, kilomètre, kilowattheure, mètre cube, nombre...

Il est possible de réécrire l'indice de Laspeyres de la façon suivante :

$$L_{1/0} = \frac{\sum_i P_i^0 \cdot Q_i^0 \cdot \frac{P_i^1}{P_i^0}}{\sum_i P_i^0 \cdot Q_i^0} = \sum_i \frac{P_i^0 \cdot Q_i^0}{\sum_j P_j^0 \cdot Q_j^0} \cdot \frac{P_i^1}{P_i^0}$$

Sous cette forme, l'indice apparaît comme une moyenne arithmétique des indices élémentaires de chaque produit  $i$  ( $P_i^1 / P_i^0$ ) pondérée par le poids du produit  $i$  dans la dépense associée au panier en période 0. C'est également cette forme qui est utilisée pour effectuer les agrégations successives des indices élémentaires jusqu'à l'obtention de l'indice d'ensemble.

Source : Insee Méthodes n° 81-82, Pour comprendre l'indice des prix, édition 1998, consultable sur le site insee.fr ([http://www.insee.fr/fr/methodes/sources/pdf/Indice\\_des\\_prix.pdf](http://www.insee.fr/fr/methodes/sources/pdf/Indice_des_prix.pdf)).

NB : Cet article a été rédigé par Bultel (P.) et Coltier (Y.), Insee, division des prix à la consommation, mai 2016.

signifie que l'échantillon des biens et services suivis est le même tout au long de l'année, ce qui fait de l'IPC une mesure synthétique des évolutions de prix à « qualité constante ».

Enfin, au-delà de ces principes généraux, les règles de calcul sont fixées dans le cadre d'une « base ».

Depuis janvier 2016, l'IPC a changé de base, adoptant 2015 comme année de référence. L'objectif de ce changement de base, demandé par Eurostat, est de réviser la nomenclature de consommation pour être en cohérence au niveau européen.

## 2| L'indice des prix des services financiers dans l'IPC

Le changement de base n'a pas eu d'effet sur l'indice des prix des services financiers calculés dans le cadre de l'IPC. En effet, les méthodes de calcul et le champ de consommation des services financiers sont restés inchangés.

De la même façon que dans la base précédente (année de référence 1998), il traduit l'évolution des prix des services rendus aux ménages par les institutions financières (hors assurances), à qualité inchangée au cours de l'année considérée. En ce sens, il ne prend en compte l'évolution du montant de la dépense des ménages ou l'apparition de nouveaux produits que lors de la redéfinition de l'échantillon de l'IPC pour l'année suivante. De même, les innovations méthodologiques (amélioration de la couverture de l'indice par exemple) ne sont prises en compte que lors d'un changement d'année. Ainsi, en 2005, dans le cadre des travaux du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), et avec l'aide de la Fédération bancaire française (FBF), ont été intégrés à l'indice des prix des services financiers des tarifs forfaitaires facturés par les banques (offres groupées de services bancaires – cf. encadré 2).

Les services financiers représentent moins de 1 % de la consommation effective marchande des ménages prise en compte dans l'IPC (part de la dépense des ménages pour les services financiers dans leur budget total <sup>1</sup>), et de l'ordre de 2,9 % du regroupement conjoncturel des « services » (cf. encadré 2).

### Encadré 2

#### Définitions

**Autres services** : tous les services qui ne sont ni des services de santé, ni des services de transports et de communication, ni les loyers et les services liés au logement. Ils comprennent les services de réparation ou d'entretien (automobile, logement), les services liés au tourisme (hébergements de vacances, hôtellerie, cafés, restaurants, voyages tout compris), les services récréatifs, culturels, d'éducation, domestiques, de soins personnels, de protection sociale, les assurances, les services postaux et financiers.

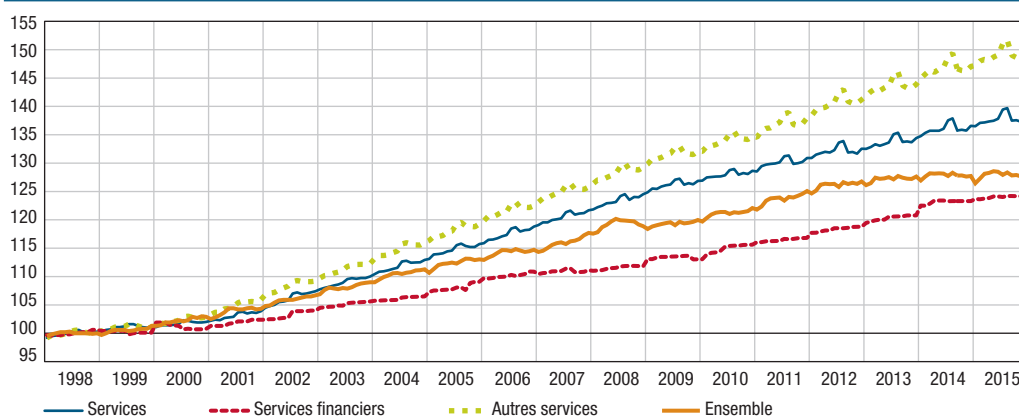
**Commission fixe** : frais bancaire à coût forfaitaire, hors offres groupées de services bancaires (frais de mise en place d'un virement permanent, coût mensuel d'une carte bancaire, coût d'opposition sur chèque, etc.).

**Commission variable** : frais bancaire d'un coût proportionnel à la somme sur laquelle porte le service rendu (par exemple, le coût d'un ordre de bourse, qui est fonction de la somme engagée). Le prix suivi pour un service de ce type est celui correspondant aux frais associés à une somme moyenne (dite de « référence ») pour le service considéré. Cette somme est actualisée en fonction des variations de l'IPC corrigé des variations saisonnières.

**Mandat** : transfert de fonds entre un point de vente et un autre. Les fonds à transmettre peuvent être remis en espèces ou débités d'une carte bancaire. Ils seront payés en espèces au bénéficiaire désigné dans le transfert.

**Offres groupées de services bancaires** : ensemble indissociable de services bancaires, objet d'une facturation forfaitaire.

<sup>1</sup> Le champ de la consommation des services financiers suivis par l'IPC diffère de celui de la comptabilité nationale car il n'intègre pas les montants des services bancaires « imputés » tels que les services d'intermédiation financière indirectement mesurés (SIFIM).

**Graphique 26****Évolution comparée de 1998 à 2015 de l'ensemble IPC avec les postes services, autres services et services financiers**(base 100 = 1<sup>er</sup> janvier 1998)

Source : Insee, division des prix à la consommation.

Sur la période 1998-2015, la hausse des prix des services financiers (+ 24 % cf. graphique 26) a été inférieure à l'inflation mesurée par l'IPC (+ 27,9 %) et bien moindre que celle observée globalement pour l'ensemble des services consommés par les ménages (+ 37,8 %).

### 3| Détail des services financiers suivis dans l'IPC

La production des indices de prix à la consommation s'inscrit dans le cadre de règlements européens visant à assurer la meilleure comparabilité possible des indices de prix à la consommation entre États membres de l'Union. Ces règlements fixent notamment les grandes catégories de produits (biens et services) suivis par l'IPC à partir de la classification des fonctions de consommation des ménages (*Classification of Individual Consumption by Purpose – COICOP*). Au sens de cette nomenclature, les services financiers couvrent « l'ensemble des services, y compris les conseils, achetés par les ménages dans le cadre de l'acquisition, la détention ou la disposition à des fins non commerciales d'actifs financiers ou réels – hors assurances ».

Dans ce cadre, l'Insee suit les prix des services financiers suivants :

- les mandats (intérieurs et internationaux),
- les services bancaires, couvrant les frais et opérations courants pour un ménage, les commissions fixes, commissions variables et offres groupées de services bancaires.

Suivant la même définition, les services financiers dans l'IPC ne couvrent pas :

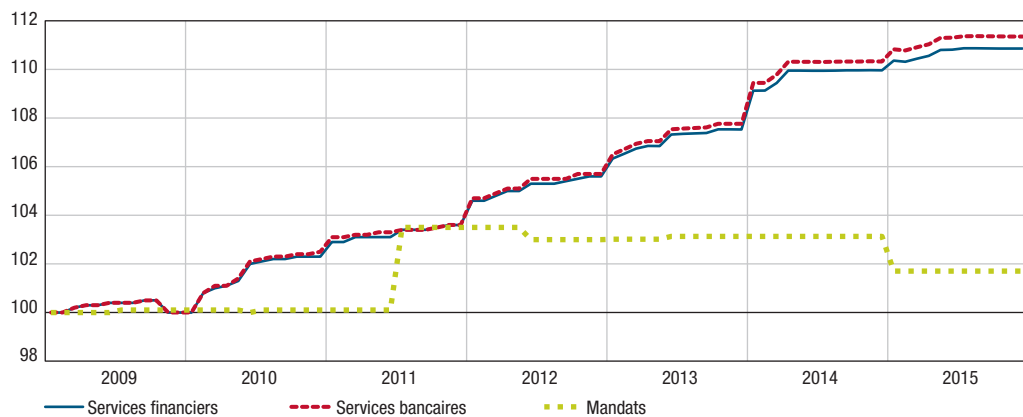
- les coûts annexes des crédits (frais de dossier),
- les agios ou intérêts sur découvert,
- les revenus de la propriété,
- les intérêts ou assimilés facturés par la banque dans ses opérations de prêts <sup>2</sup>.

Pour l'essentiel (cf. graphique 27 *infra*), l'indice des prix des services financiers de l'IPC reflète l'évolution du prix des services bancaires (commissions fixes et variables + offres groupées de services bancaires).

2 Cette définition exclut notamment les SIFIM.

**Graphique 27****Évolution de 2009 à 2015 de l'indice des services financiers, décomposé entre services bancaires et mandats en France métropolitaine**

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des prix à la consommation.

Sans impact notable sur l'indice des services financiers, les prix des mandats internationaux ont baissé en janvier 2015, conduisant à une baisse de l'indice des mandats.

#### 4| Collecte des données de l'indice des services financiers

L'Insee calcule cinq indices de services financiers : un pour la métropole et un pour chaque département d'outre-mer (DOM), hors Mayotte. La collecte des données est réalisée de façon différente en métropole et dans les DOM.

Pour la métropole, le recueil des données structurelles se fait en collaboration avec la FBF et la collecte des prix est réalisée à partir des plaquettes tarifaires des banques enquêtées dont la majorité est mise à disposition sur internet.

Dans les DOM, il est procédé à une collecte de terrain (relevés de prix par des enquêteurs). La structure des dépenses est en outre différente de celle de la métropole. Ainsi, par exemple, les frais de tenue de compte y sont souvent plus élevés qu'en métropole.

Quant aux services eux-mêmes, le suivi des prix consiste :

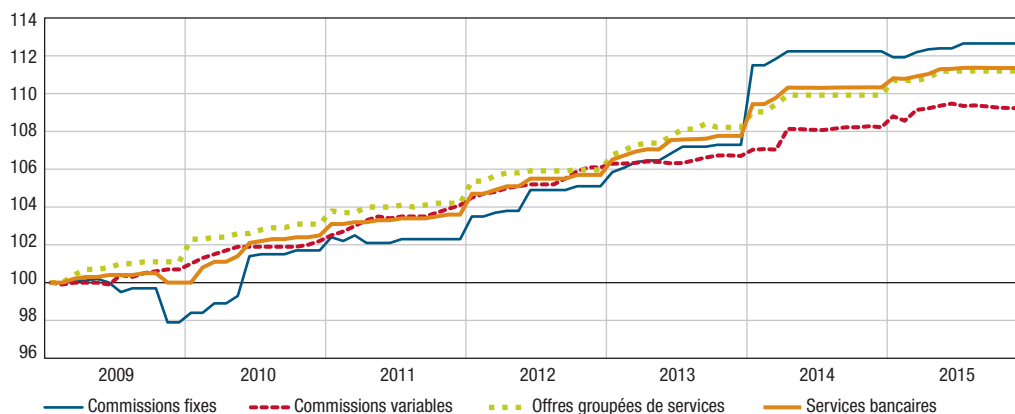
- **pour les mandats**, à recueillir les prix pratiqués par plusieurs opérateurs, que les transferts soient intérieurs ou internationaux, et selon le montant de la somme transférée ;
- **pour les services bancaires**, à suivre les tarifs des services aux particuliers de la plupart des opérateurs français du secteur œuvrant sur le territoire français. L'indice des services bancaires suit les services liés à la gestion de compte, aux moyens et opérations de paiement, aux offres groupées, aux placements financiers et les services de banque à distance. Il se décompose aussi de manière plus simple en trois types de commissions : les commissions fixes (frais de tenue de compte, coût mensuel d'une carte bancaire, etc.), les commissions variables (ordres de bourse, droit de garde, etc.) et les offres groupées de services bancaires (cf. encadré 2).

#### 5| Les évolutions récentes des prix des services bancaires

Jusqu'en décembre 2013, les prix des offres groupées de services bancaires ont davantage

**Graphique 28****Évolution de 2009 à 2015 de l'indice des services bancaires et de ses composantes**

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des prix à la consommation.

tiré à la hausse les prix des services bancaires que ne l'ont fait les commissions variables ou fixes. Ces dernières ont parfois été freinées par des modifications réglementaires. Ainsi, en novembre 2009, la décision de la Commission européenne de rendre gratuite l'opposition sur carte bancaire en cas d'utilisation frauduleuse s'est traduite par une baisse notable des prix des commissions fixes dans l'indice des prix à la consommation (baisse du prix pour le même service rendu).

En 2014, selon la mesure des indices IPC, les prix des services bancaires ont nettement augmenté, en particulier sous l'effet de vives revalorisations des commissions fixes et, dans une moindre mesure, des tarifs des offres groupées de services bancaires et des tarifs des commissions variables.

En janvier 2015, l'indice des services bancaires augmente avec la hausse annuelle mécanique des tarifs des offres groupées de services bancaires (+ 1,5 % par rapport à janvier 2014).

**Encadré 3****Bibliographie et accès aux données**

- *Recueil de la documentation méthodologique sur les indices des prix à la consommation, consultable à l'adresse suivante* : <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=sources/sou-ipc.htm>
- *Indice mensuel des prix à la consommation, Informations rapides, consultable à l'adresse suivante* : <http://www.insee.fr/fr/themes/indicateur.asp?id=29>
- « Harmonised Indices of Consumer Prices », Données en bref n° 1/2014 *Économie et finances*, publié le 22 janvier 2014, Eurostat.

Les indices de prix à la consommation sont directement accessibles sous format électronique dans la base de données macroéconomiques (BDM) de l'Insee : <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/choixTheme?code=20>. En particulier, la série des indices de prix des services financiers (France entière, n° 638248) est accessible à l'adresse suivante : <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/affichageSeries?idbank=001763825&bouton=OK&codeGroupe=1744>

- *Note méthodologique simplifiée du changement de base 2015* : [http://www.insee.fr/fr/indicateurs/ind29/20160113/IPC\\_chgt2016\\_note-methodo.pdf](http://www.insee.fr/fr/indicateurs/ind29/20160113/IPC_chgt2016_note-methodo.pdf)





## Liste des membres de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

### Président :

M. Emmanuel CONSTANS

### Membres du CCSF :

Mme Reine-Claude MADER (CLCV – association Consommation, logement et cadre de vie)

Mme Olga DE SOUSA (Union fédérale des consommateurs – Que choisir)

M. Alain RICHON (FBF – Fédération bancaire française)

### Experts :

M. Édouard DELMON (BPCE)

M. Hervé GONSARD (IEDOM-IEOM)

M. Julien DEMUYNK (Banque de France)

M. Jean-Marie FOURNIER (Insee)

Mme Isabelle BUI (direction générale du Trésor)

### Secrétariat général :

Mme Daphné SALON-MICHEL, Secrétaire générale (CCSF)

M. Jean-Marc LHERM, Secrétaire général adjoint (CCSF)



Le *Rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires* est en libre téléchargement sur le site internet du CCSF ([www.ccsfn.fr](http://www.ccsfn.fr)).

Le CCSF se réserve le droit de suspendre le service de la diffusion et de restreindre le nombre de copies attribuées par personne.

#### **Observatoire des tarifs bancaires du CCSF**

Président : Emmanuel Constans  
Secrétaire générale : Daphné Salon-Michel

#### **Éditeur**

Secrétariat général du CCSF  
39, rue Croix des Petits-Champs  
75049 Paris Cedex 01

#### **Directeur de la publication**

Emmanuel Constans

#### **Comité de rédaction**

Daphné Salon-Michel  
Jean-Marc Lherm

#### **Secrétaire de rédaction**

Jean-Luc Bontems

#### **Opérateurs PAO, prépresse**

Nicolas Besson, Angélique Brunelle,  
Laurent Caron, Alexandrine Dimouchy,  
Stéphane Fernandez, Christian Heurtaux,  
Aurélien Lefèvre, Isabelle Pasquier

#### **Version papier**

Secrétariat général du CCSF  
Banque de France  
48-1427  
75049 Paris Cedex 01

#### **Impression**

Banque de France

#### **Dépôt légal**

3<sup>e</sup> trimestre 2016

#### **Internet**

[www.ccsfn.fr](http://www.ccsfn.fr)

