

2015

RAPPORT

DE L'OBSERVATOIRE

DES TARIFS BANCAIRES

*« Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L122-5 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L122-10 dudit code. »*

© Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier – 2015



2015 | RAPPORT  
**DE L'OBSERVATOIRE  
DES TARIFS BANCAIRES**



Ce quatrième Rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires est publié, comme les trois précédents, en application de la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010. Celle-ci a confié au Comité consultatif du secteur financier la mission de suivre, au travers d'un 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.

En 2015, l'évolution globale des tarifs de l'extrait standard des tarifs bancaires, qui portent sur les services les plus couramment utilisés par les consommateurs, fait apparaître, pour la première fois depuis la mise en place de l'Observatoire, une quasi-stabilité d'ensemble de ces tarifs. Si les frais de tenue de compte continuent en moyenne à augmenter, en raison du plus grand nombre de banques facturant de tels frais, le niveau moyen des commissions d'intervention baisse très sensiblement, en lien avec les récentes évolutions législatives et réglementaires en la matière. La mise en place d'un prélèvement SEPA voit son tarif moyen baisser de 58 % entre 2014 et 2015.

Par ailleurs, les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) destinés aux clients bancaires en situation de fragilité financière voient en 2015 leur tarif moyen se réduire de 11 % par rapport à 2014. Cette évolution accompagne la mise en place des « offres spécifiques » prévues par la loi bancaire de 2013 et qui commencent à succéder aux GPA.

Enfin, les tarifs bancaires de l'outre-mer connaissent eux aussi une évolution favorable 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 avec soin le présent rapport.



Emmanuel CONSTANS  
Président du CCSF



<b>CHAPITRE 1 • MÉTHODOLOGIE</b>	<b>3</b>
1  LES SOURCES DES DONNÉES	3
2  LES DATES DE RÉFÉRENCE CHOISIES	4
3  LES ÉTABLISSEMENTS SÉLECTIONNÉS	4
3 1 Cent vingt et un établissements et 67 000 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude	4
3 2 Un panel de vingt-deux banques	6
<b>CHAPITRE 2 • ANALYSE DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS</b>	<b>7</b>
1  PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE	7
1 1 Les engagements pris dans le cadre du CCSF en 2010	7
1 2 Un engagement complémentaire sur les frais de tenue de compte en 2013	7
1 3 La norme de la Fédération bancaire française	8
1 4 Méthode de traitement des données collectées	8
2  RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	9
2 1 Un extrait standard généralisé et facile d'accès	9
2 2 Analyses tarifaires détaillées	9
<b>CHAPITRE 3 • LES GAMMES DE MOYENS DE PAIEMENT ALTERNATIFS AU CHÈQUE</b>	<b>19</b>
1  LES ENGAGEMENTS DE 2011	19
2  LE NOUVEAU DISPOSITIF DES OFFRES SPÉCIFIQUES À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE	20
3  PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE	21
4  RÉSULTATS SUR CENT VINGT ET UNE BANQUES	21
5  ANALYSE DES OFFRES DE GPA POUR VINGT-DEUX BANQUES	24
5 1 Évolutions des contenus et des tarifs	24
5 2 Les tarifs réduits des commissions d'intervention	24
<b>CHAPITRE 4 • LES OFFRES GROUPEES DE SERVICES</b>	<b>27</b>
1  ÉVOLUTION DE L'OFFRE	27
1 1 La baisse du nombre des offres groupées effectivement commercialisées se confirme	27
1 2 Le renouvellement des offres	28
1 3 La tendance à la personnalisation se développe	29
1 4 Un contenu des offres globalement stable	29
1 5 Le cas des offres pour les jeunes	29
2  LES PRINCIPALES ÉVOLUTIONS TARIFAIRES	30
2 1 Évolution des coûts annuels selon le type de forfait	30
2 2 Le cas des offres pour les jeunes	31

<b>CHAPITRE 5 • FOCUS : PAIEMENTS SANS CONTACT ET SEPA</b>	<b>33</b>
1  <b>LE PAIEMENT SANS CONTACT LIÉ À LA CARTE BANCAIRE</b>	<b>33</b>
1 1 La ligne tarifaire est moins fréquente que la fonction n'est offerte	33
1 2 Gratuité de la fonction de paiement sans contact	34
1 3 La fonctionnalité est quasi systématique sur les cartes mais peu expliquée au consommateur	34
2  <b>LE PAIEMENT SANS CONTACT PAR TÉLÉPHONE MOBILE</b>	<b>35</b>
3  <b>L'ANALYSE DES NOUVELLES LIGNES RELATIVES AU SEPA AU SEIN DES PLAQUETTES TARIFAIRES</b>	<b>35</b>
3 1 Liste blanche	36
3 2 Liste noire	36
3 3 Liste de limitation du montant ou de la périodicité des prélèvements	37
3 4 SEPAmail	37
3 5 Opposition tout prélèvement SEPA	38
3 6 Frais par virement prioritaire avec un délai fixé à <i>j</i>	38
3 7 Courrier premier prélèvement	38
3 8 Copie de mandat de prélèvement SEPA	38
3 9 Demande d'identifiant créancier SEPA (ICS)	39
<b>CHAPITRE 6 • LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER</b>	<b>41</b>
1  <b>LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES SUR LES TARIFS BANCAIRES OUTRE-MER, LE RAPPORT CONSTANS ET SES SUITES</b>	<b>42</b>
1 1 Évolution du cadre législatif	42
1 2 Le rapport Constans de juillet 2014 et ses suites	42
2  <b>MÉTHODOLOGIE DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DE L'IEDOM ET DE L'IEOM</b>	<b>45</b>
3  <b>ÉVOLUTION DANS LA ZONE IEDOM</b>	<b>46</b>
3 1 Dans toutes les géographies de la zone IEDOM des tarifs bancaires majoritairement orientés à la baisse	46
3 2 Pour une majorité de services bancaires, des tarifs moins élevés en moyenne dans les DOM qu'en métropole	47
3 3 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standard	47
4  <b>ÉVOLUTION DANS LA ZONE IEOM</b>	<b>49</b>
4 1 Une évolution contrastée des tarifs bancaires moyens dans les collectivités d'outre-mer	49
4 2 Pour une majorité de services bancaires, des tarifs plus élevés en moyenne dans les COM du Pacifique qu'en métropole	50
4 3 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standard	50
<b>CHAPITRE 7 • LA PRISE EN COMPTE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (INSEE)</b>	<b>59</b>
1  <b>L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION</b>	<b>59</b>
2  <b>L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'IPC</b>	<b>59</b>
3  <b>LES SERVICES FINANCIERS SUIVIS DANS LE CADRE DE L'IPC</b>	<b>60</b>
4  <b>LES DONNÉES COLLECTÉES POUR CONSTRUIRE L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS</b>	<b>62</b>
5  <b>LES ÉVOLUTIONS RÉCENTES DES PRIX DES SERVICES BANCAIRES</b>	<b>63</b>
<b>ANNEXE • LISTE DES MEMBRES DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES DU CCSF</b>	<b>65</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 quatrième 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 les exercices les plus anciens : les 31 décembre 2009 et 31 décembre 2010 ont été retenus ;
- pour les calculs de moyennes pondérées au chapitre 2, les dates d'arrêté 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 et le 31 décembre 2014 comme dates de référence.

Concernant les tarifs en vigueur en janvier 2015, les plaquettes tarifaires prises en compte sont celles en vigueur au 5 janvier 2015 et mises en ligne sur les sites internet des banques à la date du 15 janvier 2015 au plus tard.

## 3| Les établissements sélectionnés

### 3|1 Cent vingt et un établissements et 67 000 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, huit 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 et un. Le nombre de banques à réseau passe à cent quinze et le nombre de banques en ligne est inchangé à six.

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 des Analyses et Statistiques monétaires) 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 termes 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 2014. 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 98,15 % de parts de marché à fin 2014 (cent dix établissements). L'augmentation du taux de couverture entre 2009 et 2012 reflète une concentration accrue du marché qui se relâche légèrement après.

<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 Oest	Crédit mutuel de Bretagne
Banque Laydernier	Caisse d'épargne Côte d'Azur	Crédit agricole Centre Est	Crédit mutuel du Centre
Banque Martin Maurel <sup>b)</sup>	Caisse d'épargne Île-de-France	Crédit agricole Champagne Bourgogne	Crédit mutuel Centre Est Europe
Banque Marze	Caisse d'épargne Languedoc-Roussillon	Crédit agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres	Crédit mutuel Dauphiné Vivarais
Banque Nuger	Caisse d'épargne Loire Centre	Crédit agricole Charente-Périgord	Crédit mutuel Île-de-France
Banque Pelletier <sup>c)</sup>	Caisse d'épargne Loire Centre	Crédit agricole Corse	Crédit mutuel Loire-Atlantique Centre Oest
Banque populaire Alpes	Caisse d'épargne Loire Drôme Ardèche	Crédit agricole Côtes-d'Armor	Crédit mutuel Maine Anjou Basse-Normandie
Banque populaire Alsace <sup>d)</sup>	Caisse d'épargne Lorraine Champagne Ardennes	Crédit agricole des Savoies	Crédit mutuel Massif central
Banque populaire Atlantique	Caisse d'épargne Midi-Pyrénées	Crédit agricole Finistère	Crédit mutuel méditerranéen
Banque populaire Bourgogne Franche-Comté	Caisse d'épargne Nord France Europe	Crédit agricole Franche-Comté	Crédit mutuel Midi Atlantique
Banque populaire Centre Atlantique <sup>e)</sup>	Caisse d'épargne Normandie	Crédit agricole d'Île-de-France	Crédit mutuel Nord d'Europe
Banque populaire Côte d'Azur	Caisse d'épargne Picardie	Crédit agricole Ile-et-Vilaine	Crédit mutuel Normandie
Banque populaire Loire et Lyonnais	Caisse d'épargne Provence Alpes Corse	Crédit agricole Languedoc	Crédit mutuel Océan
Banque populaire Lorraine Champagne <sup>f)</sup>	Caisse d'épargne Rhône-Alpes Lyon	Crédit agricole Loire Haute-Loire	Crédit mutuel Savoie Mont-Blanc
Banque populaire Massif central	CIC – Banque Scalbert Dupont	Crédit agricole Lorraine	Crédit mutuel Sud-Est
Banque populaire Nord	CIC – CIO BRO	Crédit agricole Morbihan	Crédit mutuel Sud-Ouest
Banque populaire occitane	CIC – Lyonnaise de Banque	Crédit agricole Nord de France	Groupama banque
Banque populaire Ovest	CIC – Société bordelaise	Crédit agricole Nord-Midi-Pyrénées	HSBC France
Banque populaire provençale et corse	CIC Est	Crédit agricole Normandie	La Banque Postale
Banque populaire Rives de Paris	CIC Paris	Crédit agricole Normandie Seine	LCL
Banque populaire Sud		Crédit agricole Côte d'Azur	Société générale
Banque populaire Sud-Ouest		Crédit agricole Pyrénées Gascogne	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 et un établissements, 552 lignes tarifaires ont été analysées, soit au total 66 792 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 :

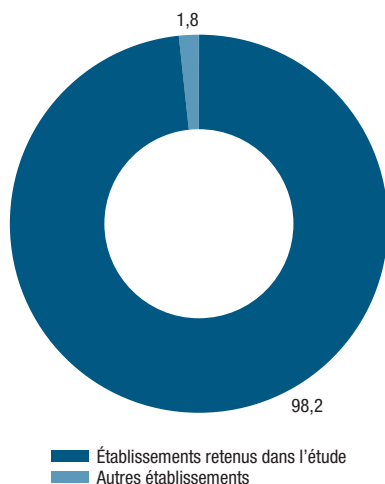
- les banques à réseau, au nombre de cent vingt (cf. tableau 1) ;
- les banques et agences en ligne, au nombre de six : Boursorama Banque, e.LCL, Fortuneo Banque, ING Direct, Monabanq, la Net Agence de BNP Paribas.

### Graphique 1

#### Part de marché des établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés

(en %)

2014



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, 98,5% en 2012 et 98,3 en 2013.  
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 54 % 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

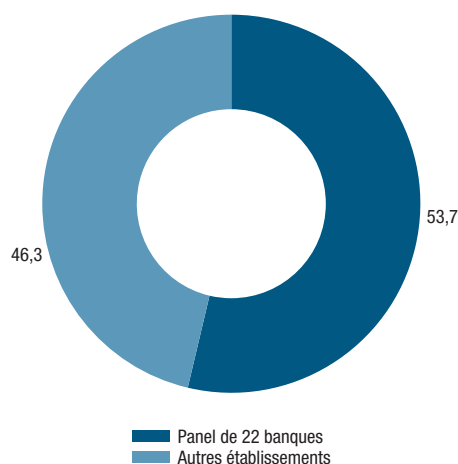
AXA banque	Crédit agricole Pyrénées Gascogne
Banque populaire provençale et corse	Crédit du Nord
Banque populaire Nord	Crédit mutuel Centre Est Europe
Bred Banque populaire	Crédit mutuel Loire-Atlantique Centre Ouest
BNP Paribas	Crédit mutuel de Bretagne
Caisse d'épargne Île-de-France	Groupama banque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

### Graphique 2

#### Part de marché des vingt-deux établissements représentatifs

(en %)

2014



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.  
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 euro 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 Payments 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 tarifs spécifiques applicables 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 et figure 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 s'est faite à partir des « extraits standards des tarifs » mis en ligne par chaque établissement (sauf pour les frais de tenue de compte actifs, voir *infra*). Deux catégories de données ont été collectées : celles en vigueur au 31 décembre 2014 et celles entrant en vigueur à compter du 5 janvier 2015. Cette double date permet d'effectuer une comparaison en fin d'année avec les données déjà collectées aux 31 décembre 2009, 31 décembre 2010, 31 décembre 2011, 31 décembre 2012 et 31 décembre 2013 tout en ayant 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 cette date.

Les données collectées pour 2015 sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2015 et disponibles sur les sites internet des établissements le 15 janvier 2015 au plus tard.

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 les parts 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 ligne, 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 98,15 %.

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 lequel 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 cas, 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 ont augmenté de 0,5 % entre 2013 et 2014 (au lieu de 0,9 % entre 2012 et 2013, et de 1,36 % entre 2011 et 2012) et de 6,48 % entre 2009 et 2014. Ainsi, sur l'ensemble de la période 2009-2014, neuf services bancaires de l'extrait standard des tarifs sur onze ont connu en moyenne une augmentation inférieure à l'indice des prix. On observe que sur les mêmes périodes l'indice des prix des services financiers de l'Insee a augmenté de 2,08 % entre 2013 et 2014, de 1,68 % entre 2012 et 2013, de 1,67 % entre 2011 et 2012, et de 8,83 % entre 2009 et 2014.

La lecture des évolutions tarifaires en matière bancaire 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 2013 et le 31 décembre 2014, 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 quinze banques à réseau et six banques en ligne. Ont en effet fusionné en 2014 la Banque populaire Lorraine Champagne et la Banque populaire d'Alsace, qui ont donné naissance à la Banque populaire d'Alsace Lorraine Champagne. L'échantillon pourra être revu à la marge pour le prochain rapport avec le souci de garder le même taux de couverture en termes 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 98,15 % en 2014. La généralisation de l'extrait standard des tarifs et sa facilité d'accès sont confirmés.

### 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 2014 (entre le 31 décembre 2013 et le 31 décembre 2014), on peut faire les observations suivantes :

- les tarifs de l'extrait standard sont extrêmement stables par rapport à l'année précédente. Les variations à la hausse ou à la baisse sont toutes inférieures à 1 % voire à 0,5 %. Jamais une telle stabilité n'avait été constatée d'une

1 Cf. La série Insee des prix à la consommation d'ensemble : <http://www.bdm.insee.fr>, identifiant : 639196.

2 Cf. La série Insee des prix des services financiers (sur la France entière) : <http://www.bdm.insee.fr>, identifiant : 638248

Tableau 3

## Évolution du prix des services bancaires entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2015

(prix en euros, évolution en %)

	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2015	31 déc. 2011 – 31 déc. 2012	31 déc. 2012 – 31 déc. 2013	31 déc. 2013 – 31 déc. 2014	31 déc. 2009 – 5 janv. 2015
Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet	3,72	- 6,3	- 11,97	0,7	- 62,52
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	24,76	- 6,3	1,67	- 0,19	- 13,93
Carte de paiement internationale à débit immédiat	38,92	1,7	2,16	0,02	8,83
Carte de paiement internationale à débit différé	44,95	0,7	1,48	- 0,1	4,14
Carte de paiement à autorisation systématique	30,38	1,5	0,19	0,1	7,27
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	Pour le 1 <sup>er</sup> retrait : 0,90	9,3	0,71	0	25
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro					
En agence	3,61	0,6	1,87	0	5,55
Par Internet	0	- 4,3	- 86,76	0	- 100
Frais de prélèvement	Mise en place : 0,85 Par unité : 0	- 2	- 30,22	0	- 74,08
Commission d'intervention	Par unité : 7,73	0	- 5,15	0	- 6,07
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,64 par an	- 0,2	0,74	- 0,13	3,22
Frais de tenue de compte actif	9,18	- 6,82	15,47	- 0,23	ns

Sources : Banque de France et Sémaphore Conseil.

année sur l'autre depuis le début des travaux de l'Observatoire en 2010 ;

- on observe ainsi quatre baisses, trois hausses et quatre tarifs rigoureusement stables.

Aucune hausse de prix des services bancaires de l'extrait standard n'est supérieure à la hausse de l'indice des prix des services financiers calculé par l'Insee qui affiche une variation de 2,08 % en 2014. Un seul tarif bancaire, l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet, augmente plus (+ 0,7 %) que l'indice général des prix à la consommation (+0,5 % en 2014).

Les tarifs en vigueur à compter du 5 janvier 2015 confirment en général les tendances à l'aplatissement des variations sauf pour quelques cas de baisse massive. Ainsi le coût annuel de l'abonnement à la gestion des comptes sur Internet passe de 6,95 euros au 31 décembre 2014 à 3,72 euros au 5 janvier 2015 soit une baisse de 46,18 %. La même baisse massive est constatée pour

le prix de mise en place d'un prélèvement avec 58,13 % de baisse.

Globalement, entre le 31 décembre 2014 et le 5 janvier 2015, on constate quatre baisses pour cinq hausses. Sur les cinq hausses, trois concernent le prix des cartes bancaires. En 2014, le prix des cartes de paiement internationales à débit immédiat et celui des cartes à autorisation systématique ont augmenté de, respectivement, 0,02 % et 0,10 %, tandis que le prix des cartes de paiement internationales à débit différé a baissé de 0,10 %. Au 5 janvier 2015, par rapport au 31 décembre 2014, les prix augmentent tous entre 0,35 % et 1,70 %. Pour les cartes bancaires, la quasi-stabilité observée au 5 janvier 2015 marque une rupture par rapport aux hausses régulières constatées depuis 2009.

On note également que, pour beaucoup de tarifs, un grand nombre d'établissements de

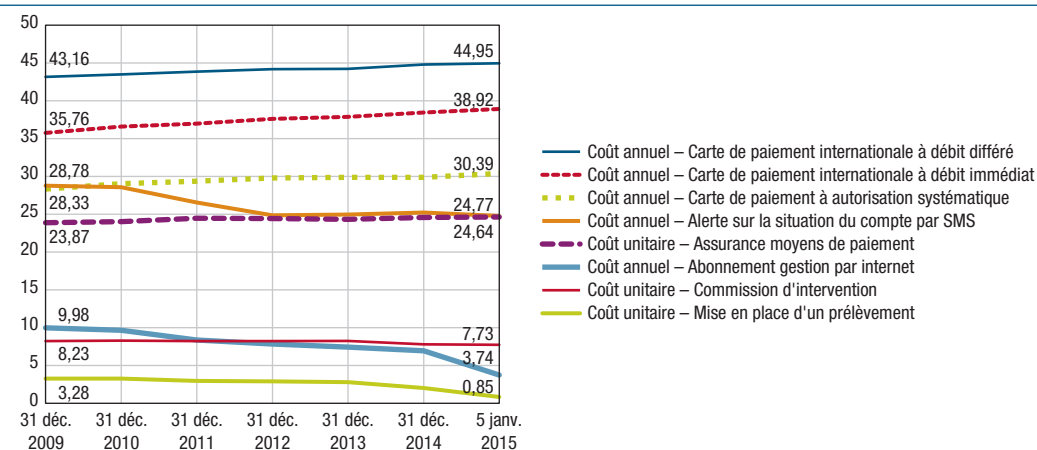


## Graphique 3

## Évolution des tarifs pondérés de l'extrait standard entre décembre 2009 et janvier 2015

(hors retraits DAB déplacés et virements SEPA)

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil ; calculs Banque de France.

l'échantillon n'ont pas modifié en 2014 leur prix de 2013. En moyenne arithmétique, 65 % des tarifs sont restés inchangés.

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

Les niveaux de services proposés par les établissements sont très variables. Toutefois, l'offre la plus répandue consiste en une offre de consultation et de virements internes 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 2014, la plupart des établissements (86,5 %) n'ont pas modifié leur tarification pour ce type de produit. Deux l'ont revue à la baisse et deux (à la suite d'une fusion) à la hausse.

La gratuité de ce service progresse sensiblement puisqu'au 5 janvier 2015, treize nouveaux établissements (par rapport au 5 janvier 2014) la proposent, ce qui porte à quatre-vingt-six le nombre des établissements qui offrent gratui-

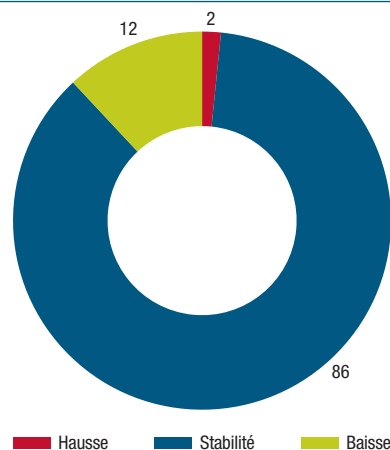
tement ce service tandis qu'il reste payant dans quarante établissements. La progression du nombre d'établissements proposant la gratuité pour ce service est constante depuis 2009.

Au 31 décembre 2014, le prix moyen pondéré (6,95 euros par an) est en hausse (+ 0,72 %) par rapport au 31 décembre 2013. Cependant,

## Graphique 4

## Évolution tarifaire des abonnements permettant de gérer les comptes par internet entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

à compter du 5 janvier 2015 on constate une baisse massive de 46,18 % des tarifs avec un prix moyen pondéré de 3,72 euros.

Au total, ce service connaît une baisse continue de son tarif et, du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2015, il affiche une baisse de 62,50 %. Cette baisse tarifaire est exclusivement le fait des banques à réseau, 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 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.

Le coût moyen pondéré d'un abonnement par SMS s'établissait au 31 décembre 2014 à 25,23 euros contre 25,28 euros au 31 décembre 2013, soit une baisse de 0,2 % qui prolonge une baisse constante de 2009 à 2012 interrompue par une hausse en 2013. Sur la période 2009-5 janvier 2015, le prix de l'abonnement reste en baisse de 13,93 %.

Au 5 janvier 2015, 61 % des établissements présentent principalement une tarification SMS par abonnement et 39 % une tarification par unité. Cette répartition est stable d'une année à l'autre. À cette date, seuls trois 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.

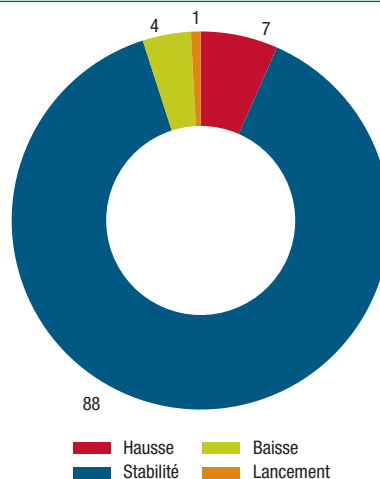
Du 5 janvier 2014 au 5 janvier 2015, cent six établissements n'ont pas modifié leurs tarifs tandis que cinq les diminuaient et huit les augmentaient, un établissement proposant le service pour la première fois.

Il faut noter que l'analyse fine de la collecte indique un niveau de tarification très inférieur pour ce service dans les banques en ligne,

### Graphique 5

#### Évolution tarifaire des alertes sur la situation du compte par SMS entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

puisque de façon non pondérée, le prix moyen des spécialistes en ligne est de 7,80 euros en janvier 2015 au lieu de 22,80 euros pour les banques à réseau physique. La baisse tarifaire apparaît plus forte pour ce service dans les banques en ligne.

Il faut noter que ces tarifs moyens recouvrent des réalités contrastées puisque quatre établissements ont diminué leurs tarifs de – 20 % à – 62,5 % sur la période.

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

On constate un prix moyen pondéré annuel de 38,44 euros au 31 décembre 2014 contre 38,43 euros au 31 décembre 2013, en hausse de 0,03 %. De fin 2009 à janvier 2015, la hausse de prix de ces cartes est de 8,83 %.

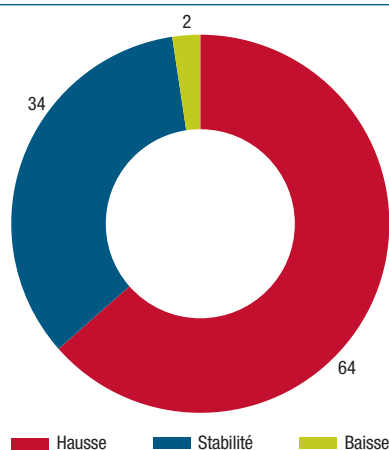
Sur la période de janvier 2014 à janvier 2015, on constate quatre-vingts hausses de tarifs pour quarante-deux cas de stabilité et trois baisses.

En ce qui concerne les tarifs applicables à compter du 5 janvier 2015, on observe une

**Graphique 6**

**Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit immédiat entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015**

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

hausse puisqu'en moyenne pondérée le prix passe à 38,92 euros soit une augmentation de 1,25 % entre décembre 2014 et janvier 2015.

En janvier 2015 les prix allaient de 24 euros à 47 euros par an (hormis les cas de gratuité).

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, 30 % des établissements augmentant leurs tarifs de moins de 2 %, 17 % de 2 % à 4 % mais 34 % gardent leurs tarifs inchangés.

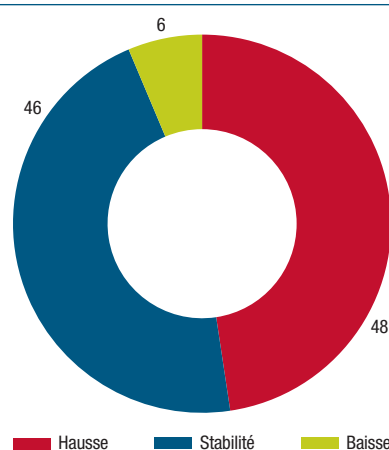
#### 2|2|5 Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé

Le prix moyen pondéré était de 44,79 euros au 31 décembre 2014 contre 44,83 euros au 31 décembre 2013, soit une baisse de 0,09 %,

**Graphique 7**

**Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015**

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

contre une hausse de 1,48 % en 2013. Sur la période allant du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2015, la hausse des cartes à débit différé s'établit à 4,14 %.

Comme les années précédentes, il existe un écart sensible d'évolution entre les tarifs de ce type de carte qui diminuent tandis que les tarifs des cartes à débit immédiat connaissent une légère hausse. Au 5 janvier 2015, tous les types de cartes connaissent une stabilité de leurs tarifs.

Si l'on excepte trois établissements pratiquant la gratuité (nombre inchangé depuis le 5 janvier 2012), soixante établissements ont augmenté leurs tarifs au 5 janvier 2015, huit ont pratiqué une baisse et cinquante-sept ont gardé leur cotisation inchangée. Au 5 janvier 2014, il y avait quatre-vingt-cinq établissements qui augmentaient leurs tarifs pour quarante établissements qui les gardaient inchangés. Les cotisations s'échelonnent, au 5 janvier 2015, entre 24 euros et 54 euros, la cotisation la plus faible hors gratuité diminuant très sensiblement en passant de 35 euros au 5 janvier 2014 à 24 euros au 5 janvier 2015 (- 31,5 %).

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

Au 31 décembre 2014, le prix moyen pondéré était de 29,88 euros contre 29,85 euros au 31 décembre 2013, soit une augmentation de 0,10 %.

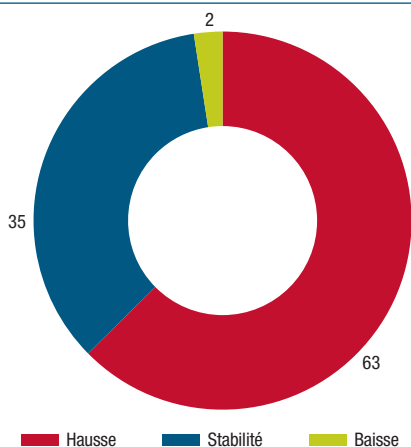
Au 5 janvier 2015, comme au 5 janvier 2014, seuls trois établissements ne proposaient pas ce produit au lieu de six au 5 janvier 2012. Désormais, la totalité des banques à réseau offre ce type de produit tandis que, de façon inchangée par rapport à 2012, trois établissements en ligne sur six n'offrent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

Le prix moyen pondéré annoncé au 5 janvier 2015 est de 30,38 euros contre 29,85 euros au 5 janvier 2014, soit une hausse de 1,8 %, supérieure à celle de l'année précédente. La hausse cumulée du prix moyen pondéré est de 7,27 % entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2015, soit un chiffre nettement inférieur à celui des cartes à débit immédiat sur la même période (8,83 %) mais sensiblement supérieur à celui des cartes à débit différé (4,14 %).

### Graphique 8

#### Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement à autorisation systématique entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

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

Au 5 janvier 2015, l'ensemble des établissements proposent ce service dans leurs extraits. Douze établissements proposent la gratuité illimitée pour ce service, soit trois de moins qu'au 5 janvier 2014. Leur nombre était auparavant inchangé depuis le 5 janvier 2012.

Cent treize établissements pratiquent une gratuité limitée. Il s'agit ici de la tarification 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.

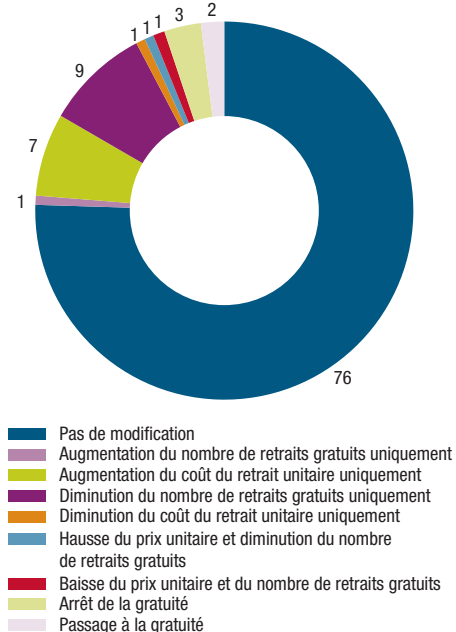
Dans 76 % des établissements, il n'y a aucun changement du nombre de retraits gratuits entre janvier 2014 et janvier 2015.

Entre 2009 et 2013, on constate une augmentation régulière du coût du premier retrait payant, en moyenne pondérée par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers, qui passe de 0,72 euro en 2009 à 0,90 euro au 31 décembre 2013. Il connaît une stabilité depuis décembre 2013, confirmée au 5 janvier 2015.

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, il y a 3,71 retraits gratuits par mois au 31 décembre 2014 (inchangé par rapport au 31 décembre 2013), contre 3,94 à fin 2009. Il faut toutefois noter que ce nombre passe à 3,51 retraits gratuits au 5 janvier 2015.

En janvier 2015, 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-cinq établis-

3 Hors cartes haut de gamme pour lesquelles il n'existe pas de limitation.

**Graphique 9****Évolution tarifaire des retraits DAB hors réseau entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015***(en % du nombre d'établissements)**Source : Sémaphore Conseil.*

sements proposent la gratuité de quatre retraits par mois au 5 janvier 2015 (- 3 par rapport à janvier 2014) et trente-quatre établissements de

trois retraits par mois (+ 8 établissements par rapport à janvier 2014). Au total, à cette date, cent deux établissements proposent la gratuité pour trois retraits par mois au minimum.

Au 5 janvier 2015, quatre-vingt-quinze établissements n'avaient changé ni le coût du premier retrait payant ni le nombre de retraits gratuits par mois.

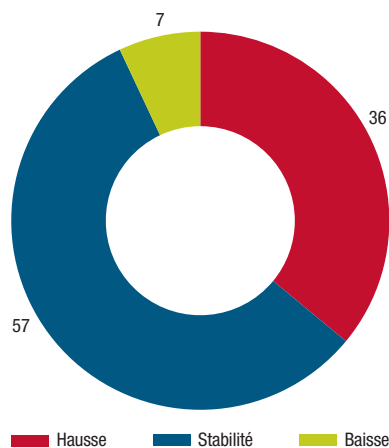
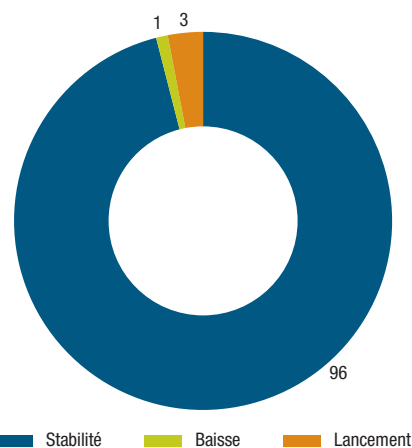
**2|2|8 Tarification unitaire des virements SEPA**

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

Au 5 janvier 2015, on constate un prix moyen pondéré de 3,61 euros, contre 3,56 euros au 5 janvier 2014.

On constate une augmentation régulière des tarifs pour ce type de service portant le prix moyen pondéré de 3,43 euros en 2009 à 3,56 euros au 31 décembre 2014.

Inversement, le prix des virements initiés par Internet a continué à diminuer en 2014 : le tarif unitaire moyen non pondéré est de l'ordre d'un centime d'euro. Pondéré, il est quasiment

**Graphique 10****Évolution tarifaire des virements SEPA entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015***(en % du nombre d'établissements)***a) En agence****b) En ligne***Source : Sémaphore Conseil.*

gratuit, puisque cent vingt et un établissements de l'échantillon pratiquent la gratuité pour ce service au 5 janvier 2015, contre cent dix-huit au 5 janvier 2014. La principale évolution réside dans le lancement d'une offre de virement par Internet dans trois nouveaux établissements.

## 2|2|9 Tarification des prélèvements

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

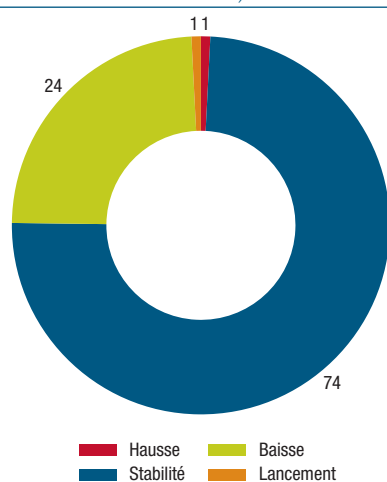
Il convient également de distinguer la tarification selon que les bénéficiaires des prélèvements sont des organismes publics ou assimilés, ou des organismes privés. En effet, la quasi-totalité des établissements (cent vingt) offrent fin 2014 la gratuité de la mise en place pour les prélèvements à destination des organismes du secteur public et assimilés.

Entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015, 74,4 % des établissements n'ont pas modifié leurs tarifs pour la mise en place d'un prélèvement, 0,8 % les ont augmentés et 24 % les ont baissés. Parmi ces derniers, il faut noter que sur trente baisses, vingt-neuf consistent à introduire la gratuité.

### Graphique 11

#### Évolution tarifaire de la mise en place d'un prélèvement entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

En effet, au 5 janvier 2014, vingt-neuf établissements de plus pratiquent la gratuité de la mise en place des prélèvements, soit cent établissements 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, soit une baisse de 74,08 % en cinq ans. Entre 2014 et 2015, le tarif moyen passe de 2,03 euros à 0,85 euro soit une baisse de 58 %.

Pour autant, cette moyenne recouvre des situations contrastées puisqu'en janvier 2015 le coût de la mise en place d'un prélèvement s'échelonne entre 1 euro et 16 euros pour les vingt-cinq établissements (sur cent vingt-cinq) qui ne pratiquent pas la gratuité, les tarifs minimum et maximum restent inchangés depuis janvier 2011.

En ce qui concerne le coût unitaire de chaque prélèvement, les moyennes n'ont que peu de sens, cent vingt et un établissements sur cent vingt-cinq offrant ce service gratuitement (contre cent dix-neuf en 2014). La moyenne du coût unitaire est inférieure à 1 centime d'euro.

## 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 au 1<sup>er</sup> janvier 2014 et depuis 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.

Le prix moyen pondéré est resté stable au 31 décembre 2014 à 7,80 euros avant de diminuer de 0,36 % à 7,73 euros au 5 janvier 2015.

Depuis le 31 décembre 2009, la baisse du prix des commissions d'intervention atteint 6,07 %.

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. Il n'y en a plus aucun au 5 janvier 2015. De janvier 2014 à janvier 2015, vingt-trois établissements ont supprimé le plafond journalier et cinq ont ajouté un plafond mensuel.

En revanche, les établissements pratiquant un plafond mensuel seul sont passés de quarante-huit au 5 janvier 2013 à soixante-quinze au 5 janvier 2014 et à quatre-vingt-dix-neuf au 5 janvier 2015.

Tous les établissements le tarifient au prix maximum légal de 80 euros par mois, sauf deux établissements dont le tarif est légèrement inférieur.

Au 31 décembre 2014, quarante établissements pratiquaient un plafond journalier et mensuel mais seulement vingt et un au 5 janvier 2015.

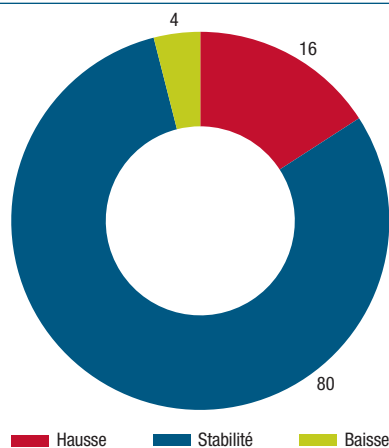
#### 2|2|11 Assurance perte ou vol des moyens de paiement

On constate un prix unitaire moyen pondéré de 24,57 euros au 31 décembre 2014, contre

#### Graphique 12

##### Évolution tarifaire des assurances sur les moyens de paiement entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

24,60 euros en décembre 2013 et 24,42 euros fin 2012. Au 5 janvier 2015 le tarif moyen pondéré repasse à 24,64 euros.

Sur ce type de produit, les écarts d'une banque à l'autre sont limités. Les tarifs s'établissent au 5 janvier 2015 à 18 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 (+ 0,60 euro) pour le plus cher.

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

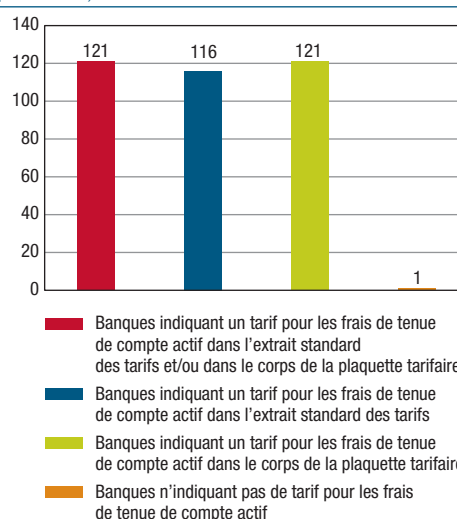
Pour la deuxième année, l'extrait standard des tarifs bancaires, après l'Avis du CCSF du 5 novembre 2013, intègre les frais de tenue de compte. Des premiers travaux réalisés pour le rapport 2013 de l'Observatoire des tarifs bancaires avaient en effet mis en lumière la progression de cette nouvelle ligne,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

Au 5 janvier 2015, cent vingt et un établissements (contre cent huit en janvier 2014) indiquaient une ligne tarifaire pour ce produit dans leur

#### Graphique 13

##### Diffusion des tarifs de tenue de compte actif au sein des plaquettes tarifaires au 5 janvier 2015

(en nombre)



Source : Sémaphore Conseil.

plaquette tarifaire, dont cent seize dans l'extrait standard des tarifs. Sur cent vingt et un établissements indiquant un tarif, trente proposaient la gratuité au 5 janvier 2015, contre trente-huit au 5 janvier 2014, quarante-trois au 5 janvier 2013 et cinquante et un au 5 janvier 2012, confirmant ainsi la tendance décelée à la réduction de la gratuité. Pour autant, si, sur la période, douze établissements arrêtent la gratuité du service, deux passent à la gratuité.

Si 20,2 % des établissements ont pratiqué une augmentation des tarifs en 2014, 3 % les ont diminués et 76,77 % les ont gardés inchangés.

En moyenne pondérée, on constate une hausse régulière des tarifs puisque les frais de tenue de compte actif hors gratuité sont passés

de 7,77 euros par an au 31 décembre 2011 à 13,08 euros au 31 décembre 2013. Hors gratuité et cas où la ligne n'est pas servie, la moyenne pondérée s'établit à 13,95 euros au 5 janvier 2015.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2015 :

- 25 % des établissements pratiquaient la gratuité ;
- 34 % appliquaient un tarif entre 0 et 15 euros ;
- 34 % appliquaient un tarif entre 15 et 30 euros.

Hors gratuité, le tarif annuel s'échelonne de 4,20 euros à 146 euros par an au 5 janvier 2015.



## 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 auxquelles les banques ne délivrent pas de chéquier. Or, ces personnes rencontrent de nombreuses difficultés, dans le cadre de leur vie quotidienne, par exemple pour régler certaines dépenses qui ne peuvent en pratique que difficilement être payées par un autre moyen de paiement.

Aussi les banques se sont-elles engagées, dès 2004, dans le cadre du CCSF, à mettre à la disposition de leurs clients privés de chéquier une GPA pour un prix modéré. Les forfaits particuliers 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. Ce socle est, selon les établissements, complété par différents services tels que la consultation des comptes à distance, 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 l'a rendu gratuit en 2011. Les GPA ont été enrichies d'avantages au profit de leurs bénéficiaires dans le cadre des engagements pris par les banques lors de la réunion du CCSF du 21 septembre 2010.

Par ailleurs, les offres de GPA font parfois l'objet d'une promotion plus active de la part

de certains établissements qui les proposent à des segments plus larges que ceux visés par les engagements. Ainsi, deux groupes bancaires ont indiqué au CCSF que les offres de GPA étaient également proposées aux clientèles identifiées comme potentiellement fragiles en raison de leur situation personnelle, du montant des frais pour incidents au cours d'une période ou d'autres critères à la discrétion de l'établissement. Pour autant, ces établissements ont indiqué que des clients refusaient la GPA proposée, ne souhaitant pas se voir privés de chéquier.

### 1| Les engagements de 2011

À la suite de la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires en juillet 2010, les établissements de crédit ont pris dans le cadre du CCSF un certain nombre d'engagements visant à améliorer les offres de GPA. Ces engagements ont été traduits sous forme de bons usages professionnels<sup>1</sup> de la Fédération bancaire française, applicables à compter du 30 juin 2011 afin de faire évoluer un certain nombre de critères relatifs à la GPA :

- l'intégration d'un nombre minimum 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 ;

<sup>1</sup> Les bons usages professionnels ont été transmis au secrétariat de l'ACPR (ou de l'AMF). Ils constituent dans leur domaine une mise en œuvre jugée par la profession bancaire apte à satisfaire les exigences légales, réglementaires ou éthiques incombant à la profession, sans être exclusive pour autant. 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. Ils ont une obligation de résultat, non de moyens. 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.

- l'intégration d'un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois des frais d'incidents ;
- la promotion de leur offre de manière appropriée auprès de leurs clients concernés (clients connaissant un grand nombre d'incidents).

## 2| 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, à côté du 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.

Le décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention fixe les plafonds applicables aux montants des commissions perçues pour fonctionnement irrégulier du compte à 8 euros par opération et à 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 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 qui doivent être offerts à cette clientèle.

L'appréciation de la situation de fragilité de ces populations par les établissements est fortement encadrée puisque les établissements teneurs de comptes doivent apprécier la situation de fragilité financière à partir des critères définis par le décret :

- l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi

que 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 sur chèques, et les débiteurs dont la demande de bénéficiaire de la procédure de traitement du surendettement a été déclarée recevable en application de l'article L331-3-1 du *Code de la consommation*.

Par ailleurs le décret fixe, d'une part, le contenu de l'offre spécifique qui est plus large que celui offert par les GPA et, d'autre part, le plafond tarifaire de cette offre défini à 3 euros par mois. Les dispositions de ce décret sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2014.

Cette offre spécifique comprend au minimum 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 commencé à faire évoluer l'offre tarifaire et auront probablement des conséquences, qui seront analysées dans les prochains rapports de l'Observatoire sur l'analyse des offres à destination des clientèles fragiles dans la mesure où ces offres se substituent largement aux GPA.

### 3| Périmètre de l'étude

Comme pour les extraits standards des tarifs (cf. chapitre 2), la société Sémaphore Conseil a de nouveau mesuré la présence ou non d'offres de GPA dans les plaquettes tarifaires des cent vingt et une banques retenues dans l'étude aux 31 décembre 2009, 31 décembre 2010, 5 janvier 2012, 5 janvier 2013, 5 janvier 2014 et 5 janvier 2015 (cf. la liste au chapitre 1 « Méthodologie » du présent rapport).

Par ailleurs, les cotisations, le contenu et l'évolution des offres GPA au sein de vingt-deux banques sélectionnées par l'Observatoire, dans un souci de voir l'ensemble des groupes bancaires français représentés tant en termes de parts de marché que de diversité géographique (cf. également au chapitre 1), ont été étudiés plus précisément afin de disposer d'une vision sur les pratiques des principaux groupes bancaires qui concentrent une grande partie de l'offre, en particulier sur ce type de produits spécifiques.

### 4| Résultats sur cent vingt et une banques

Au 5 janvier 2015, 96,83 % des cent vingt et une banques constituant le panel présentaient une offre de GPA, en baisse pour la première fois depuis décembre 2009 puisqu'une banque ne présente plus d'offre de GPA. Les établissements bancaires français ont donc très largement respecté leur engagement de mise en place d'une GPA. Seuls quatre établissements, ne figurant pas parmi les principaux établissements de crédit en France, ne relayaient pas cette offre au sein de leur plaquette tarifaire téléchargeable sur leur site internet. Il s'agit de quatre banques en ligne. La spécialisation de ces quatre établissements dans des clientèles plutôt « haut de gamme » et le type d'offres qu'ils proposent, axées sur la collecte d'épargne, pourraient être à l'origine de cette situation.

**Tableau 4**

#### Évolution du nombre de banques proposant une offre GPA

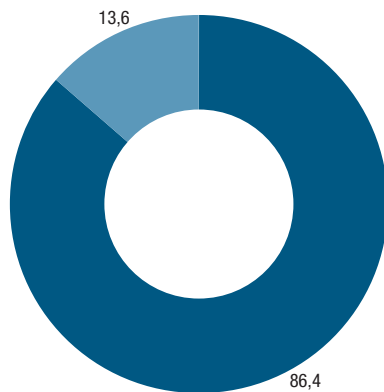
	31 décembre 2009	31 décembre 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2012	5 janvier 2013	5 janvier 2014	5 janvier 2015
Nombre de banques proposant une offre de clientèle fragile	108	110	115	120	122	122	121
Nombre de banques ne proposant pas d'offre de clientèle fragile	17	15	10	5	3	3	4
<b>Nombre total de banques</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>
Pourcentage de banques proposant une offre de clientèle fragile	86,4	88,0	92,0	96,0	97,6	97,6	96,8
Pourcentage de banques ne proposant pas d'offre de clientèle fragile	13,6	12,0	8,0	4,0	2,4	2,4	3,2

Note : Les 126 banques d'origine mentionnées dans le tableau sont devenues 121 après un retrait et quatre fusions.  
Source : Sémaphore Conseil.

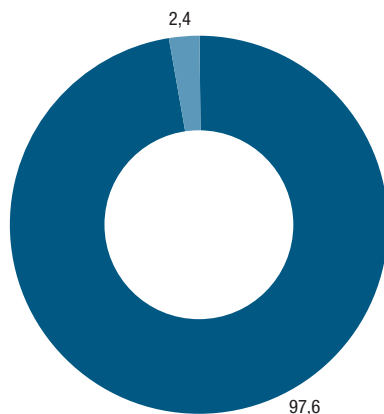
**Graphique 14****Évolution du nombre d'établissements proposant une offre GPA**

(en %)

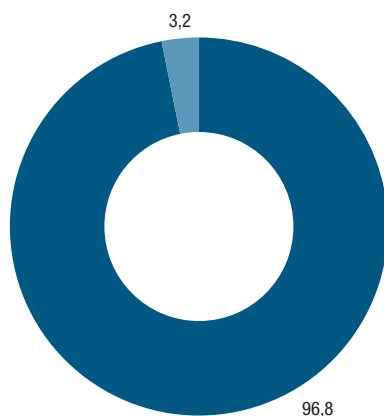
2009



2014



2015



■ Banques proposant une GPA  
 ■ Banques ne proposant pas de GPA

Source : Sémaphore Conseil.

Il faut également noter que beaucoup d'établissements font varier leur tarification en cours d'année à des dates non homogènes et que ces changements de tarification s'accompagnent de changements dans le contenu des offres. La comparaison uniquement en termes de prix mérite ainsi d'être complétée par une analyse du contenu.

Selon l'analyse prenant en compte l'ensemble des établissements :

- le tarif annuel moyen des GPA, après une quasi-stabilité depuis 2009, a connu une nette baisse entre janvier 2014 et janvier 2015, passant de 40,55 euros (3,38 euros par mois) à 35,98 euros (3 euros par mois) ;
- en janvier 2015, le prix médian annuel est en baisse sensible à 36 euros contre 42 euros alors que ce montant était stable depuis janvier 2012 ;
- le prix annuel minimum est demeuré nul en janvier 2015, 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. Un nouvel établissement a appliqué la gratuité à son offre de GPA, portant à cinq le nombre de banques proposant une GPA gratuite ;
- le prix annuel maximum est resté stable à 120 euros entre janvier 2014 et janvier 2015. Il s'agit d'un tarif « atypique » pratiqué par une banque spécialisée en gestion de patrimoine, et de ce fait ayant une part de marché faible et une clientèle peu concernée par ce type d'offre ;
- le nombre de banques proposant une « cotisation GPA » supérieure de plus de 10 % à la moyenne arithmétique du tarif annuel des GPA est en hausse très sensible puisqu'il passe de sept à vingt et un entre janvier 2014 et janvier 2015, interrompant ainsi plusieurs années de baisse ;

Tableau 5

## Évolution tarifaire du coût annuel de l'offre de GPA pour cent vingt-six banques

(coût en euros)

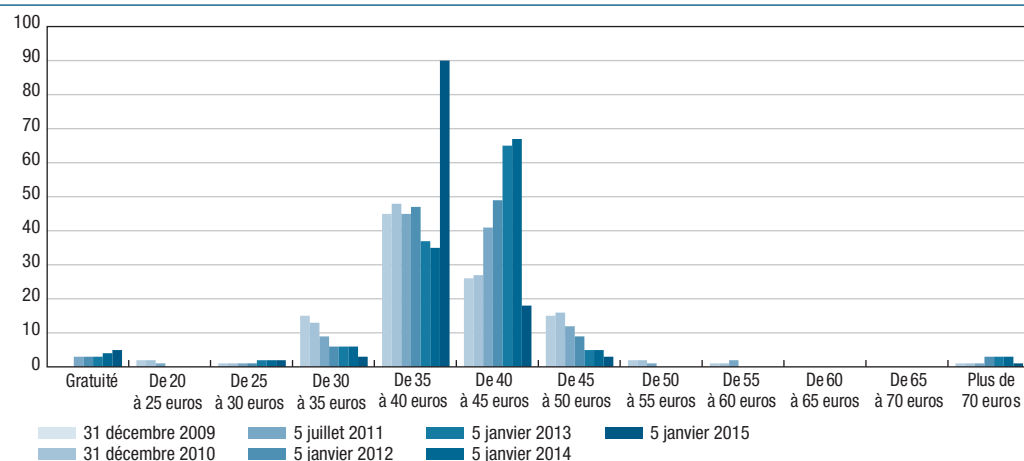
	31 déc. 2009	31 déc. 2010	5 juil. 2011	5 janv. 2012	5 janv. 2013	Tendance 2012-2013	5 janv. 2014	Tendance 2013-2014	5 janv. 2015	Tendance 2014-2015
Moyenne arithmétique cotisation annuelle GPA	39,23	39,31	38,91	40,14	40,40	↑	40,29	↓	35,68	↓
Cotisation annuelle minimale	20,60	21,00	0,00	0,00	0,00	→	0,00	→	0,00	→
Cotisation annuelle maximale	58,80	56,40	58,80	120,00	120,00	→	120,00	→	48,60	↓
Médiane cotisation annuelle	36,00	36,60	38,40	42,00	42,00	→	42,00	→	36,00	↓
Écart-type cotisation annuelle	5,94	5,65	8,27	12,91	12,71	↓	13,19	↑	8,12	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	23	22	31	12	7	↓	17	→	21	↑
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	18	18	15	43	37	↓	32	↓	7	↓

Source : Sémaphore Conseil.

- le nombre de banques proposant une « cotisation GPA » inférieure de plus de 10 % à la moyenne arithmétique du tarif annuel des GPA est en forte baisse (sept banques en janvier 2015, contre trente-deux en 2014 et trente-sept en 2013) ;
- globalement on assiste de nouveau en 2014 et 2015 à un resserrement très net des tarifs sur ce type de produits entre les banques. La très grande majorité des tarifs (quatre-vingt-dix établissements sur cent vingt et un) se situe entre 35 et 40 euros par an, soit un tarif moyen de l'ordre de 3 euros par mois ;
- 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, vient se substituer 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 services 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.

Graphique 15

## GPA : nombre d'établissements par tranche de prix et par année



Note : Données actualisées.

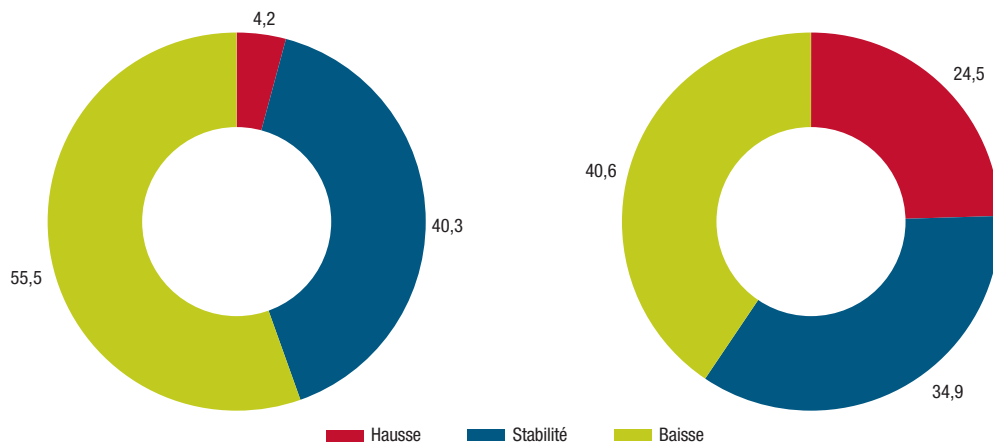
Source : Sémaphore Conseil.

**Graphique 16**  
**Évolution tarifaire GPA**

(en % du nombre d'établissements)

Entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015

Entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2015



Source : Sémaphore Conseil.

Alors qu'en 2014, la tranche de cotisation 40-45 euros était la plus courante, 15,23 % seulement des établissements étaient positionnés sur cette tranche au 5 janvier 2015. En revanche 73,17 % des établissements sont positionnés sur la tranche 35-40 euros.

**5| 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 parmi les cent vingt et une (cf. section 3| « Périmètre de l'étude ») 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 53,71 % calculée selon le 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 avec une clientèle haut de gamme et un réseau limité.

En 2014, l'Observatoire s'est intéressé plus particulièrement à l'évolution du contenu des offres et notamment à celle des commissions d'intervention et frais de rejet de prélèvement.

**5|1 Évolutions des contenus et des tarifs**

En termes de contenu on observe un net enrichissement 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, de la tenue de compte.

En matière de tarifs, on constate une baisse pour dix banques, une stabilité pour quinze banques, et une augmentation pour une banque.

**5|2 Les tarifs réduits des commissions d'intervention**

En termes d'évolution tarifaire, on constate qu'en janvier 2015 les commissions unitaires d'intervention dans le cadre d'une offre GPA sont inférieures de 52 % aux commissions d'intervention hors GPA, alors que 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 est de 7,94 euros en janvier 2015, contre 7,83 euros en janvier 2014 (8,09 euros en janvier 2013). Elle est de 3,80 euros dans le cadre de la GPA (4,23 euros en janvier 2014).

Il est intéressant de noter qu'en janvier 2015, la valeur la plus courante 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 point 2|2|10). Il faut noter que la fréquence de ces tarifs de 4 et 8 euros dans vingt et vingt et un cas sur vingt-deux confirme l'uniformisation des tarifs de ces services sur la base des maxima légaux.

#### 5|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 2015 contre 23,40 euros en janvier 2014 (- 18,4 %).

L'évolution tarifaire depuis janvier 2014 traduit l'entrée en vigueur du décret plafonnant les frais sur les commissions d'intervention.

#### 5|2|2 Les plafonds quotidiens des commissions d'intervention

Dans le cadre de la GPA, le plafond quotidien moyen est de 14,67 euros (13,24 euros en 2014) contre 29,33 euros hors GPA (23,14 euros en 2014), soit une hausse sensible.

Le plafond minimal va de 12 euros en GPA à 24 euros hors GPA et le plafond maximal va 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 pour les plafonds mensuels (du simple au quadruple).

Ces plafonds ont-ils été impactés par la modification réglementaire des plafonds susmentionnée, puisque hors GPA ils représentent trois ou quatre commissions au tarif de 8 euros maximum.

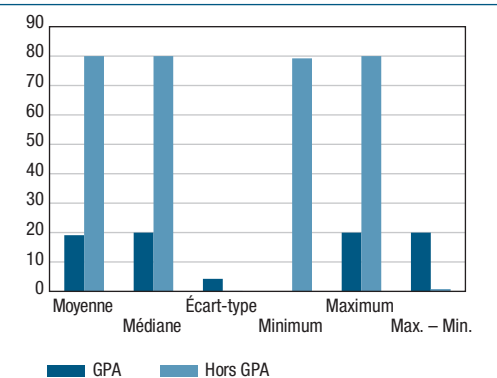
#### 5|2|3 Les frais de rejet de prélèvement

Dans le cadre d'une GPA, le tarif moyen est de 9,69 euros contre 10,13 euros en 2014 (- 4,34 %, après - 12,28 % l'année précédente) avec un minimum de 0 euro et un maximum de 16 euros.

### Graphique 17

#### Plafonds mensuels des commissions d'intervention au 5 janvier 2015

(en euros)

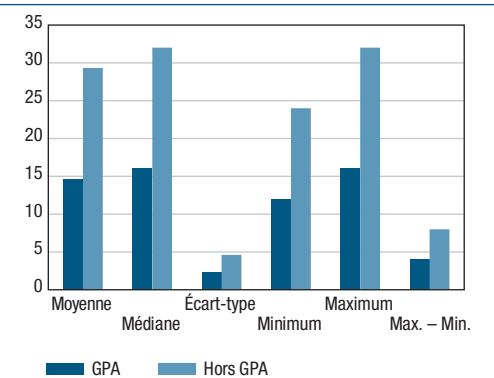


Source : Sémaphore Conseil.

### Graphique 18

#### Plafonds journaliers des commissions d'intervention au 5 janvier 2015

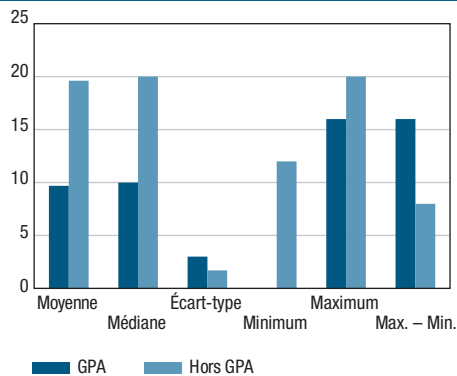
(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

### Graphique 19 Tarif unitaire des rejets de prélèvement au 5 janvier 2015

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

En dehors de la GPA, le tarif moyen est de 19,62 euros avec un minimum de 12 euros (+ 11,36 %) et un maximum de 20 euros (+ 25 %).

En moyenne, le montant des frais de rejet de prélèvement hors GPA est supérieur de 103 %

au montant affiché dans le cadre d'une offre GPA (contre 96 % 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 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 les données publiques ne permettent pas de dénombrer le nombre de bénéficiaires d'offres de GPA et, le cas échéant, le nombre de personnes potentiellement éligibles en droit ou en pratique qui auraient refusé le bénéfice de ces offres. En effet, il semble d'après certaines études qualitatives que la privation totale de chéquier entraîne des refus de bénéficiaires potentiels qui souhaitent pouvoir conserver, même à titre très occasionnel, la possibilité d'émettre des chèques. Par ailleurs, la mise en œuvre progressive des dispositions de la loi de 2013 dite de séparation et de régulation des activités bancaires impacte largement les offres de GPA puisque les nouvelles offres spécifiques définies par ce texte viennent se substituer rapidement aux GPA.



## 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 »), est faite dans ce rapport hors gammes des moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) déjà étudiées au chapitre précédent et en dehors des services bancaires de base liés au droit au compte.

Les analyses sont faites en prix courants et les évolutions tarifaires doivent donc être mises en rapport avec les évolutions des prix à la consommation durant la même période.

Depuis le rapport 2014, l'Observatoire a décidé de centrer son analyse sur les offres proposées par les vingt-deux principaux établissements de son échantillon représentant 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. Cette situation s'est confirmée en 2015

avec la poursuite de la contraction du nombre des forfaits commercialisés. Aussi, compte tenu du poids des principaux établissements sur ce type de produits, 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 proposent au moins une offre groupée de services.

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

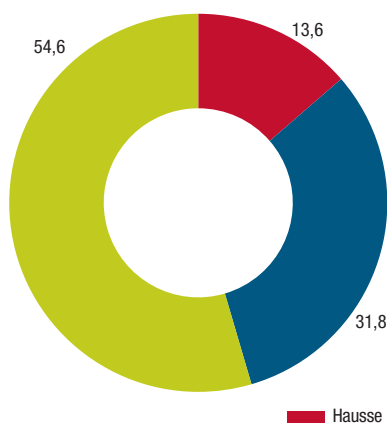
Sur la base de l'analyse des plaquettes tarifaires des banques de l'échantillon publiées depuis le 31 décembre 2010, on constate au 5 janvier 2015 une baisse de près de 30 % du

#### Graphiques 20

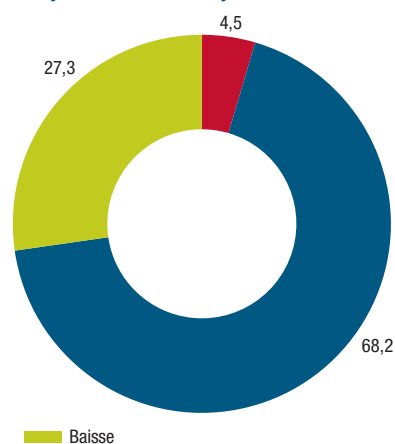
##### Évolution du nombre d'offres groupées

(en % du nombre d'établissements)

Entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2015



Entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015



Source : Sémaphore Conseil.

**Tableau 6****Évolution du nombre d'offres groupées**

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2014	5 janvier 2015	Variation 31 déc. 2010 - 5 janvier 2015	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janvier 2015	Variation 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015	Tendance 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015
Offres groupées de services commercialisées	109	88	77	- 29,36	↓	- 12,50	↓
Offres groupées de services présentes dans la plaquette tarifaire mais n'étant plus commercialisées	37	53	69	86,49	↑	30,19	↑
Nombre total d'offres groupées de services	146	141	146	0,00	→	3,55	↑

Source : Sémaphore Conseil.

nombre des offres commercialisées. Ce mouvement de baisse s'est accéléré entre 2014 et 2015, avec une baisse de 12,5 % succédant à une baisse de 3,3 % entre janvier 2013 et janvier 2014.

Entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015, le nombre d'offres groupées effectivement commercialisées passe de 88 à 77 et, inversement, le nombre d'offres qui ne sont plus commercialisées augmente de 16 unités, à 69 contre 53 en janvier 2014.

En termes de répartition, de janvier 2014 à janvier 2015, le nombre de forfaits effectivement commercialisés est stable dans 68,2 % des établissements, en baisse dans 27,3 % des cas et en hausse dans 4,5 % des cas.

**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 par un meilleur détail de 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 2015, comme déjà celui de janvier 2014, permet de confirmer le respect de l'engagement pris. En effet, le nombre moyen d'offres effectivement commercialisées par les établissements baisse de nouveau et passe à 3,5, contre 4 au 5 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 qui s'accompagne de l'arrêt de la commercialisation d'un nombre important d'offres.

**Tableau 7****Évolution du nombre de forfaits par banque**

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2014	5 janvier 2015	Variation 31 déc. 2010 - 5 janvier 2015	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janvier 2015	Variation 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015	Tendance 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015
Moyenne du nombre de forfaits par banque	4,95	4,00	3,50	- 29,36	↓	- 12,50	↓
Nombre maximal de forfaits proposés par une banque	11	11	12	9,09	↑	9,09	↑

Source : Sémaphore Conseil.

**Tableau 8****Évolution du nombre d'options***(variation en %)*

	31 décembre 2010	5 janvier 2014	5 janvier 2015	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janv. 2015	Variation 5 janv. 2014 - 5 janv. 2015	Tendance 5 janv. 2013 - 5 janv. 2014
Nombre minimum	1	1	1	→	0	→
Nombre maximum	14	23	23	↑	0	→
Moyenne	3,19	3,33	3,63	↑	8,93	↑

*Source : Sémaphore Conseil.***1|3 La tendance à la personnalisation se développe**

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

En janvier 2015, 81 % (77 % en 2014) des banques de l'échantillon proposaient une ou plusieurs offres groupées de services personnalisables ou semi-personnalisables. 19 % de l'échantillon ne proposent pas d'offre personnalisable.

On note que le degré de personnalisation est très variable selon les banques : le socle peut contenir de 0 à 21 services (en moyenne 7,56) auxquels s'ajoutent potentiellement 0 à 18 options (en moyenne 5,76).

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

Dans dix banques en 2015, 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 les sept offres groupées de services lancées entre janvier 2014 et janvier 2015 sont toutes semi-personnalisables.

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

Comme indiqué ci-dessus, le nombre global des offres effectivement commercialisées continue à baisser d'une année à l'autre.

Par ailleurs, lorsqu'on observe plus finement les évolutions, on s'aperçoit que le contenu des offres est également relativement stable en particulier en ce qui concerne les socles des offres groupées de services, puisque dans quatorze cas sur vingt-deux le socle est inchangé. Dans les autres cas, on observe essentiellement l'ajout d'un ou plusieurs services.

**1|5 Le cas des offres pour les jeunes**

De nouveau on note une augmentation du nombre de forfaits proposés à la clientèle jeune (+ 5,36 % entre janvier 2014 et janvier 2015 avec cinquante-neuf offres, contre cinquante-six offres) mais la tendance haussière de ce type de produit était plus forte auparavant (+ 14,3 % de janvier 2013 à janvier 2014 avec quarante-neuf offres au 5 janvier 2013 et cinquante-six au 5 janvier 2014).

Ces offres spécifiques pour les jeunes existent dans 63 % des banques du panel. Le degré de personnalisation est très variable pour les jeunes, comme pour l'ensemble de la clientèle : de 0 à 15 services dans le socle (en moyenne 4,8) et de 0 à 17 options (en moyenne 2,83).

En 2015 l'augmentation du nombre d'offres spécifiquement destinées aux jeunes est due au lancement de deux nouvelles offres par une banque et au lancement d'une offre spécifique par une autre banque.

**Tableau 9****Évolution du nombre de forfaits jeunes***(variation en %)*

	31 déc. 2010	5 janv. 2014	5 janv. 2015	Variation 31 déc. 2010 - 5 janvier 2015	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janvier 2015	Variation 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015	Tendance 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015
Nombre de forfaits jeunes proposés dans les plaquettes tarifaires	48	56	59	22,92	↑	5,36	↑

*Source : Sémaphore Conseil.***2| Les principales évolutions tarifaires**

Sur les différentes catégories d'offres groupées identifiées dans le panel de vingt-deux acteurs, y compris les offres gratuites, les tendances à la baisse observées dans le précédent rapport de l'Observatoire ne sont pas totalement confirmées.

On observe une quasi-stabilité de la moyenne du montant annuel minimum des forfaits avec carte et sans option (+ 0,45 %), de la moyenne du montant annuel maximum des forfaits avec carte et sans option (+ 0,12 %, hors carte premium) et de la moyenne du montant annuel des forfaits sans carte et sans option (- 0,47 %).

En revanche, la moyenne du montant annuel maximum des forfaits avec carte et sans option, comprenant les cartes premium est désormais en hausse : + 3,62 %.

Il faut souligner que les modes et les 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.

En valeur absolue hors offres premium, le tarif moyen annuel varie, au 5 janvier 2015, de 71,29 euros à 91,33 euros par an à comparer respectivement à 86,80 euros et 93,73 euros par an en décembre 2010.

**2|1 Évolution des coûts annuels selon le type de forfait**

Parmi les différentes catégories d'offres groupées identifiées dans le panel, trois éléments relatifs aux évolutions tarifaires peuvent être mis en

**Tableau 10****Prix annuels moyens des forfaits par type de forfait***(en euros, variation en %)*

	31 décembre 2010	5 janvier 2014	5 janvier 2015	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2015	Variation 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015	Tendance 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	86,80	66,68	66,37	↓	- 0,47	↓
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	73,81	71,94	72,27	↓	0,45	↑
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	93,73	89,72	89,83	↓	0,12	↑
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, y compris offres premium	334,48	325,23	336,99	↑	3,62	↑

*Source : Sémaphore Conseil.*

**Tableau 11****Prix annuels moyens des forfaits par type de forfait hors forfaits gratuits***(en euros, variation en %)*

	31 décembre 2010	5 janvier 2014	5 janvier 2015	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2015	Variation 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015	Tendance 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	92,07	71,62	71,29	↓	- 0,47	↓
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option,	75,11	73,19	73,47	↓	0,38	↑
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	95,38	91,28	91,33	↓	0,05	↑
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, y compris offres premium	334,48	325,23	336,99	↑	3,62	↑

*Source : Sémaphore Conseil.***Tableau 12****Tendance du prix des forfaits par type de forfait entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2015***(en % du nombre de forfaits)*

	Entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2015			Entre le 5 janvier 2014 et le 5 janvier 2015		
	Hausse	Stabilité	Baisse	Hausse	Stabilité	Baisse
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	76,47	5,88	17,65	20,00	43,33	36,67
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	73,42	16,46	10,13	2,65	47,79	49,56
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	72,15	20,25	7,59	1,77	47,79	50,44
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, y compris offres premium	81,82	9,09	9,09	10,53	52,63	36,84

*Source : Sémaphore Conseil.*

lumière sur longue période de décembre 2010 à janvier 2015 :

- le montant annuel moyen des forfaits sans carte et sans option est stable dans 43,33 % des cas ;
- les montants annuels minimum et maximum des forfaits avec carte et sans option hors offres premium enregistrent une baisse de leur prix dans près de 50 % des cas ;
- pour les forfaits incluant les offres premium, la tendance dominante est aussi à la stabilité dans 52,63 % des cas.

On note entre janvier 2010 et janvier 2015 une baisse très forte du tarif médian des forfaits sans carte et sans option.

Cette tendance baissière des tarifs médians est également valable pour les montants annuels minimum et maximum des forfaits avec carte et sans option. L'écart entre la médiane des forfaits les moins chers avec carte et sans option et la médiane des forfaits les plus chers avec carte et sans option a également tendance à se contracter.

## 2|2 Le cas des offres pour les jeunes

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

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

En revanche, les cotisations minimum et maximum des offres avec carte et sans option connaissent une très légère augmentation. Sur période plus longue, de décembre 2010 à janvier 2015, les tendances sont les mêmes d'une année sur l'autre.

**Tableau 13****Évolution du prix annuel des forfaits jeunes***(en euros, variation en %)*

	31 décembre 2010	5 janvier 2014	5 janvier 2015	Variation 31 déc. 2010 - 5 janvier 2015	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janvier 2015	Variation 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015	Tendance 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	15,78	4,86	4,30	- 72,72	↓	- 11,43	↓
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	21,94	25,30	25,76	17,40	↓	1,82	↑
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	31,62	31,82	32,09	1,50	↓	0,84	↑

*Source : Sémaphore Conseil.***Tableau 14****Évolution du prix annuel des forfaits jeunes (minimum, maximum, écart-type, médiane)***(en euros)*

	31 décembre 2010				5 janvier 2014				5 janvier 2015			
	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	37,80	14,92	18,90	0	30,00	10,51	0	0	31,20	10,12	0
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option	0	66,00	15,26	18,00	0	93,96	21,60	21,60	0	93,96	19,96	22,50
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	0	153,60	32,30	24,00	0	184,92	30,70	24,00	0	189,96	30,63	24,00

*Source : Sémaphore Conseil.***Tableau 15****Évolution du prix annuel des forfaits jeunes hors forfaits gratuits***(en euros, variation en %)*

	31 décembre 2010	5 janvier 2014	5 janvier 2015	Variation 31 déc. 2010 - 5 janvier 2015	Tendance 31 déc. 2010 - 5 janvier 2015	Variation 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015	Tendance 5 janvier 2014 - 5 janvier 2015
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	26,30	24,30	24,75	- 5,89	↓	1,85	↑
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option	24,08	27,28	27,67	14,89	↑	1,41	↑
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	34,70	34,32	34,47	- 0,67	↓	0,43	↑

*Source : Sémaphore Conseil.*

## Focus : paiements sans contact et SEPA

En 2015, l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF a cherché à évaluer les pratiques tarifaires des établissements dans le secteur des paiements et en particulier en ce qui concerne deux nouveautés : les paiements sans contact qui connaissent un développement très fort et les produits (virements et prélèvements) liés à l'espace unique des paiements en euros (SEPA).

### 1| Le paiement sans contact lié à la carte bancaire

Le présent rapport ne porte que sur le paiement sans contact au regard des questions de tarification et de présentation du service dans les plaquettes tarifaires des banques. Il ne traite pas des informations données sur le paiement sans contact par les banques en dehors des plaquettes tarifaires.

#### 1|1 La ligne tarifaire est moins fréquente que la fonction n'est offerte

Lancé il y a dix ans, le paiement sans contact connaît une accélération importante depuis deux ans avec des technologies sans contact et des solutions qui se multiplient. En février 2015,

11,5 millions de transactions sans contact ont été réalisées en France pour un montant d'achats de 123,97 millions d'euros.

Deux modes de transaction sans contact sont possibles : les paiements sans contact liés à la carte bancaire et ceux liés à une application de paiement sans contact mobile téléchargée sur un téléphone mobile.

Les cartes de paiement sans contact reposent sur la technologie NFC (*Near Field Communication*). Cette technique permet d'échanger des informations par les ondes entre la carte à puce et le terminal équipé d'un capteur. En apposant la carte à quelques centimètres du terminal, le paiement est validé. Les achats de moins de 20 euros peuvent être payés sans contact, sans saisie du code confidentiel.

L'application de paiement sans contact sur téléphone mobile qui permet de régler des achats au moyen d'un *smartphone*, lorsque le mobile est équipé d'une carte SIM compatible avec la technologie NFC, offre les mêmes fonctionnalités.

Les relevés effectués par Sémaphore Conseil indiquent que cette fonction se développe rapidement (cf. tableau 16).

**Tableau 16**

#### Évolution des supports de paiement sans contact entre février 2013 et février 2015

(en nombre, variation en %)

	Février 2013	Février 2014	Février 2015	Variation février 2013 - février 2015
Cartes de paiement sans contact en circulation	12 200 000	22 700 000	33 800 000	+ 177 %
Points de vente équipés de terminaux de paiement sans contact	58 600 (5 % du parc)	140 000 (12 % du parc)	267 290 (20 % du parc)	+ 356 %
Mobiles NFC	3 150 000	5 800 000	6 500 000	+ 106 %
Modèles de mobiles NFC Cityzi	30	44	75	+ 150 %
Constructeurs de mobiles NFC sans contact	10	11	7	- 30 %

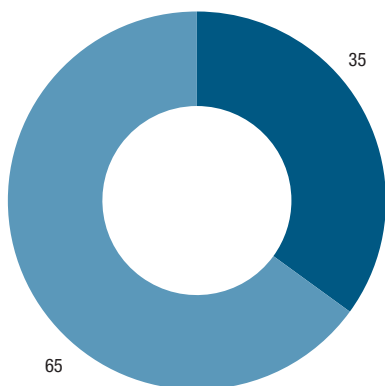
Source : Sémaphore Conseil d'après l'Observatoire du NFC.

**Graphique 21**

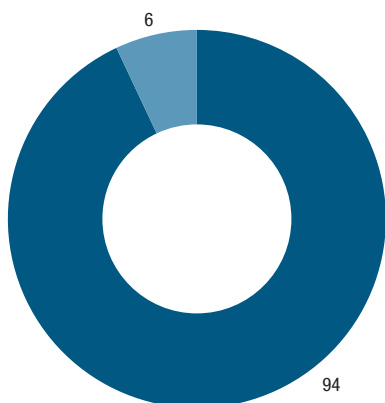
**Mention de la ligne « paiement sans contact par carte bancaire » au 5 janvier 2015**

(en % du nombre d'établissements)

**a) Au sein de la plaquette tarifaire**



**b) Au sein de la plaquette tarifaire et/ou sur le site internet**



■ Banques communiquant sur l'offre  
 ■ Banques ne communiquant pas sur l'offre

Source : Sémaphore Conseil.

Seules quarante-trois banques (35 % de l'échantillon) communiquent dans leur plaquette tarifaire sur l'existence d'une fonction sans contact contre soixante-dix-huit qui n'indiquent rien sur le sujet.

Toutefois, selon l'analyse croisée des plaquettes et des sites internet des banques, 94 % d'entre elles (cent quatorze) proposeraient néanmoins la fonction sans contact sur leurs cartes.

**1|2 Gratuité de la fonction de paiement sans contact**

Selon l'analyse des plaquettes tarifaires et des sites internet sur les cent vingt et une banques du panel, aucune banque ne tarifie la fonctionnalité sans contact.

**1|3 La fonctionnalité est quasi systématique sur les cartes mais peu expliquée au consommateur**

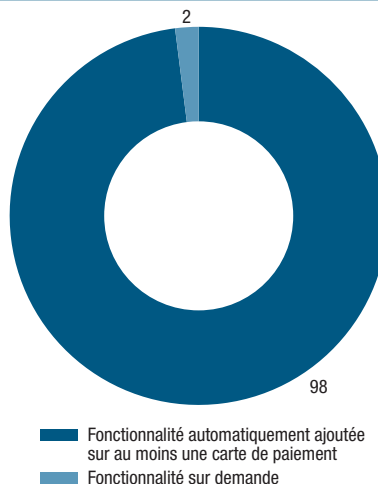
La fonctionnalité paiement sans contact est quasi systématique sur les cartes. En revanche, elle n'est pas proposée sur chaque carte par toutes les banques, certaines banques ne la proposant pas sur les cartes haut de gamme.

Aucune plaquette tarifaire ne renseigne sur l'intégration automatique ou non de la fonctionnalité paiement sans contact lors du renouvellement de la carte bancaire ni ne fournit d'information sur l'activation/la désactivation de la fonctionnalité paiement sans contact sur la carte.

**Graphique 22**

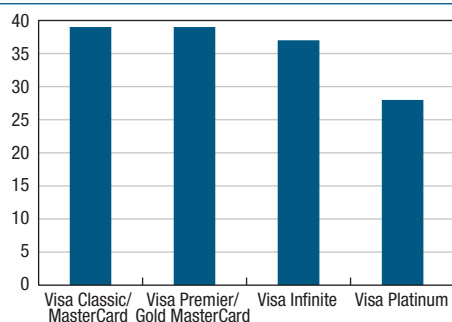
**Taux d'intégration automatique à la carte bancaire de la fonctionnalité « paiement sans contact » au 5 janvier 2015**

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.



**Graphique 23****Diffusion de la fonctionnalité « paiement sans contact » par type de carte***(en % du nombre d'établissements)**Source : Sémaphore Conseil.*

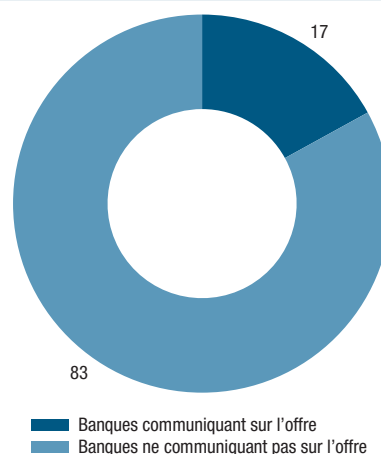
La désactivation de la fonctionnalité de paiement sans contact à partir des sites internet est peu répandue parmi les banques du panel et il s'agit alors souvent de banques en ligne ou parfois de leur maison mère.

**2| Le paiement sans contact par téléphone mobile**

La fonctionnalité de paiement sans contact par téléphone mobile est moins déployée dans les banques de l'échantillon que le paiement sans contact lié à une carte bancaire, mais la proportion est néanmoins significative puisque vingt et une banques (soit 17,21 %) communiquent sur cette fonctionnalité au sein des plaquettes tarifaires. Elles comptent parmi les quarante-trois banques évoquant le paiement sans contact lié à la carte bancaire au sein des plaquettes tarifaires et font partie de trois groupes d'opérateurs différents.

Pour pouvoir régler les achats au moyen d'un téléphone « intelligent » il faut que le consommateur soit équipé d'un appareil disposant d'une carte SIM compatible avec la technologie NFC et qu'il télécharge une application pour rendre le paiement sans contact possible.

Les tarifs de l'application de paiement sans contact par téléphone mobile, lorsqu'elle

**Graphique 24****Mention de la ligne « paiement sans contact lié au téléphone mobile » au sein de la plaquette tarifaire au 5 janvier 2015***(en % du nombre d'établissements)**Source : Sémaphore Conseil.*

est payante, sont compris entre 12,50 euros et 24 euros par an. Toutefois, cette fonction étant avant tout une application, une tarification n'est pas toujours indiquée sur les plaquettes tarifaires, certains établissements pratiquant des tarifications différentes selon que le porteur est possesseur ou non d'une carte de la banque. Il existe aussi des tarifs jeune pour ces applications.

**3| L'analyse des nouvelles lignes relatives au SEPA au sein des plaquettes tarifaires**

Depuis le 1<sup>er</sup> août 2014, les nouveaux virements et prélèvements SEPA (*Single Euro Payments Area* – espace unique de paiements en euros) remplacent désormais leurs équivalents nationaux au sein des pays de la zone euro. Le règlement européen qui a créé l'espace SEPA a également mis en place – article 5 3. d) ii) – un dispositif de gestion de listes de prélèvements autorisés ou refusés selon leurs bénéficiaires couramment appelés listes blanches ou listes noires.

Les banques ont donc intégré de nouvelles lignes au sein de leurs plaquettes tarifaires :

- liste blanche des émetteurs de prélèvement autorisés ;
- liste noire des émetteurs de prélèvement refusés ;
- liste de limitation du montant ou de la périodicité de prélèvements ;
- SEPAmail ;
- opposition tous prélèvements SEPA ;
- frais par virement prioritaire avec un délai fixé à *j* ;
- lettre d'information FIRST/courrier d'information premier prélèvement ;
- copie de mandat de prélèvement SEPA ;
- demande d'identifiant créancier SEPA (ICS).

L'Observatoire des tarifs bancaires a donc cherché à mesurer l'application de ces dispositions par les établissements.

### 3|1 Liste blanche

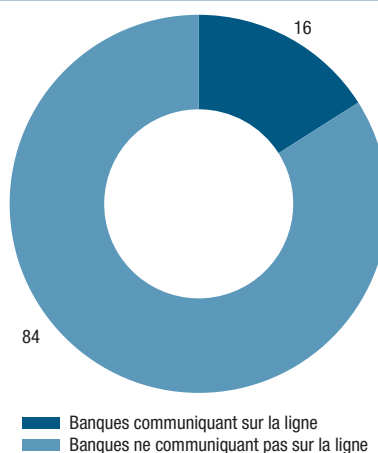
À partir des données collectées auprès des plaquettes des établissements sous revue dans cette étude, seuls dix-neuf établissements appartenant au même groupe bancaire mentionnent une ligne relative à l'établissement d'une liste blanche et dix-huit indiquent un tarif.

Le tarif s'échelonne de 0 à 20 euros avec une moyenne de 14,33 euros par an. En ce qui concerne les tarifs pratiqués, il n'y a pas d'homogénéité ; certaines banques, communiquent sur la base d'un tarif annuel ou selon le nombre annuel de créanciers et d'autres ne précisent pas le mode de calcul.

### Graphique 25

#### Mention de la ligne « liste blanche » au sein de la plaquette tarifaire au 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

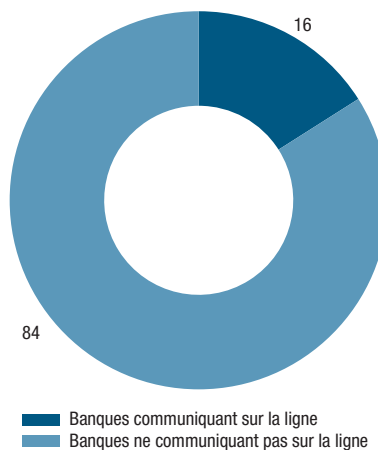
### 3|2 Liste noire

En parallèle aux listes blanches des créanciers autorisés à prélever, des listes noires de créanciers interdits de prélèvement sont proposées par vingt établissements appartenant à deux groupes bancaires. Les tarifs s'échelonnent aussi de 0 à 20 euros et la moyenne est un peu inférieure à 13,99 euros.

### Graphique 26

#### Mention de la ligne « liste noire » au sein de la plaquette tarifaire au 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



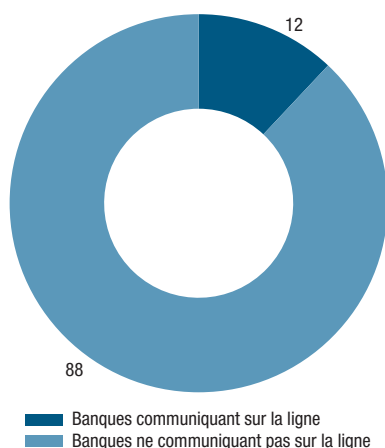
Source : Sémaphore Conseil.

### 3|3 Liste de limitation du montant ou de la périodicité des prélèvements

Les listes de limitation du montant ou de la périodicité des prélèvements permettent au client de limiter le paiement des prélèvements à un certain montant et/ou à une certaine périodicité. 12,3 % des banques du panel (toutes du même groupe) possèdent une ligne tarifaire relative à la liste de limitation du montant ou de la périodicité des prélèvements au sein de leur plaquette tarifaire.

#### Graphique 27

**Mention de la ligne « liste de limitation du montant ou de la périodicité des prélèvements » au sein de la plaquette tarifaire au 5 janvier 2015**  
(en % du nombre d'établissements)



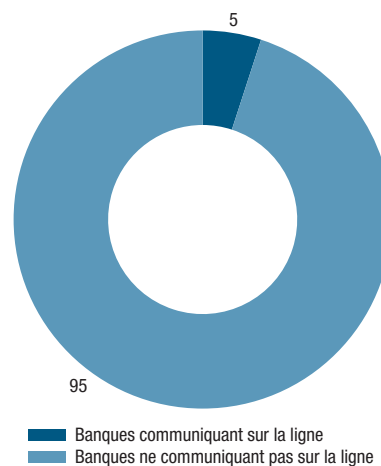
Source : Sémaphore Conseil.

### 3|4 SEPAmail

SEPAmail est une messagerie électronique interbancaire permettant, de manière sécurisée et confidentielle, l'échange de données et documents électroniques relatifs à des demandes de règlement entre deux clients de banques adhérentes au service. En pratique, il s'agit d'un dispositif permettant aux entreprises d'être réglées par leur client par un virement référencé avec les références complètes de la facture sur laquelle porte le règlement.

#### Graphique 28

**Mention de la ligne « SEPAmail » au sein de la plaquette tarifaire au 5 janvier 2015**  
(en % du nombre d'établissements)

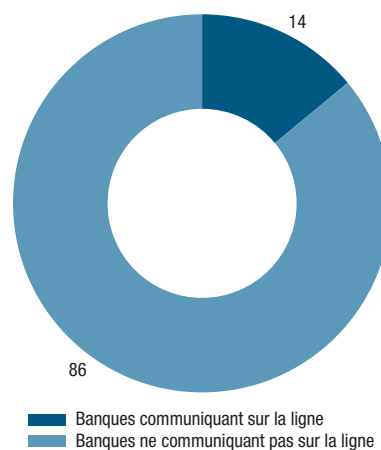


Source : Sémaphore Conseil.

Le dispositif a été initié par cinq grands groupes bancaires (bientôt six) et est effectif depuis juillet 2015. Ce démarrage en cours d'année 2015 explique que sur les plaquettes au 5 janvier 2015, seulement 4,92 % des établissements (six établissements) indiquaient un tarif pour ce nouveau service et qu'aucune banque ne le facturait.

#### Graphique 29

**Mention de la ligne « opposition tout prélèvement SEPA » au sein de la plaquette tarifaire au 5 janvier 2015**  
(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

### 3|5 Opposition tout prélèvement SEPA

Certains établissements indiquent pratiquer des frais pour opposition à prélèvements sur leurs plaquettes tarifaires. Dix-sept établissements sont dans ce cas, essentiellement d'un même groupe.

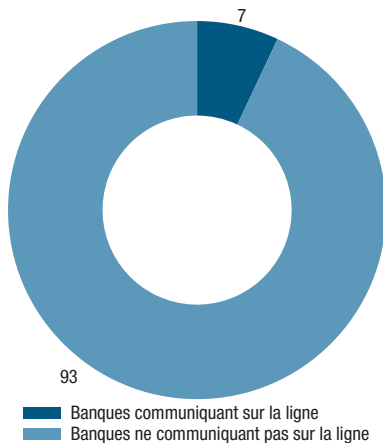
### 3|6 Frais par virement prioritaire avec un délai fixé à $j$

Dans la mesure où SEPA prévoit un règlement des virements à  $j + 1$ , certains établissements indiquent dans leurs plaquettes la possibilité d'effectuer des virements immédiats à  $j$ . Dans ce cas, une tarification différenciée peut être appliquée. Seulement huit établissements proposent ce service et le facturent en moyenne 18,19 euros, avec un minimum de 7,25 euros et un maximum de 33 euros.

#### Graphique 30

##### Mention de la ligne « frais par virement prioritaire avec un délai fixé à $j$ » au sein de la plaquette tarifaire au 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

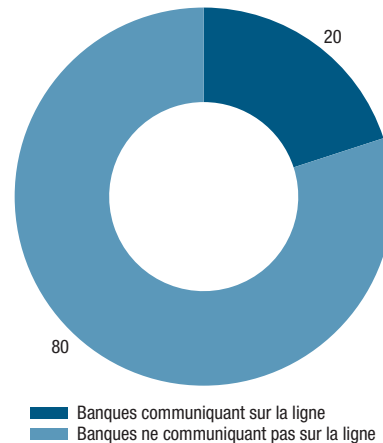
### 3|7 Courrier premier prélèvement

Lors de la mise en place d'un nouveau prélèvement, certains établissements (vingt-quatre, dont vingt-trois d'un même réseau) facturent le coût de l'envoi d'un courrier relatif au premier prélèvement. En moyenne, ce courrier est facturé 1,28 euro avec un minimum de 0 et un maximum de 8 euros.

#### Graphique 31

##### Mention de la ligne « courrier premier prélèvement » au sein de la plaquette tarifaire au 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

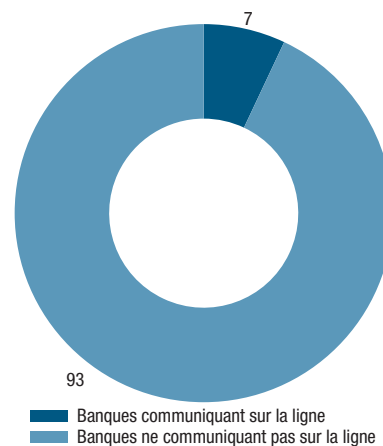
### 3|8 Copie de mandat de prélèvement SEPA

Dans le cadre du SEPA, il faut rappeler que le mandat de prélèvement est donné par le débiteur au créancier qui en informe la banque du débiteur. Dans ce cadre, il arrive que le

#### Graphique 32

##### Mention de la ligne « copie de mandat de prélèvement SEPA » au sein de la plaquette tarifaire au 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

débiteur soit amené à demander à sa banque une copie du mandat de prélèvement. Aussi quelques établissements, peu nombreux, indiquent dans leur plaquette un tarif pour fournir une copie du mandat de prélèvement. En moyenne ce service est tarifé à 18,38 euros avec un minimum de 12,46 euros et un maximum de 27,30 euros.

### 3|9 Demande d'identifiant créancier SEPA (ICS)

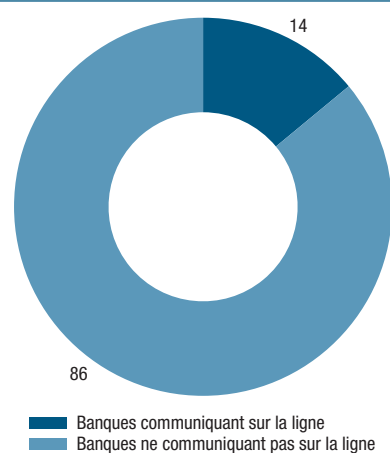
Dans le cadre du SEPA, le numéro national d'émetteur (NNE) n'est pas utilisé en tant qu'identifiant du créancier. Il est remplacé par l'ICS (identifiant créancier SEPA) composé de treize caractères. La demande d'attribution d'un ICS en France est effectuée auprès de la Banque de France par la banque du créancier pour mettre en place le prélèvement SEPA. Ce service est prévu dans les plaquettes tarifaires de dix-sept établissements appartenant à trois groupes bancaires soit 14 % des banques de l'échantillon.

Le tarif moyen est de 31,85 euros avec un minimum de 20 euros et un maximum de 96,50 euros.

#### Graphique 33

##### Mention de la ligne « demande d'identifiant créancier SEPA » au sein de la plaquette tarifaire au 5 janvier 2015

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.



## Les constatations des observatoires des tarifs bancaires des instituts d'émission d'outre-mer (extraits 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. 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, Mayotte, Saint-Barthélemy, 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 et 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 2014 et avril 2015. 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 baisse ;
- 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, les tarifs bancaires ont été globalement orientés à la baisse. En Polynésie française, ils ont été majoritairement orientés à la hausse ; à Wallis-et-Futuna, la quasi-totalité des tarifs sont restés inchangés ;
- pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs demeurent plus élevés dans les collectivités d'outre-mer (COM) du Pacifique qu'en métropole. Toutefois, l'analyse par géographie montre qu'en Polynésie française 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 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 CCSE. 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 est 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 CCSE, 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 avait 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 ».

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

Des réunions de concertation se sont tenues dans les COM du Pacifique 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.

De même, des réunions se sont tenues dans les DOM 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.

#### 1|2|3|1 L'accord signé en Polynésie française le 8 décembre 2014

Cet accord, applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2015, 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.

#### 1|2|3|2 L'accord signé en Nouvelle-Calédonie 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 par mois hors taxes, 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 au 1<sup>er</sup> juin 2015 ;
- maintien jusqu'au 31 décembre 2015 de la moyenne des tarifs de cartes bleues 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 maintenir le gel ou 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 des comptes actifs à compter du 1<sup>er</sup> avril 2015. Concernant l'abonnement internet « extrait standard », l'offre était déjà conforme aux engagements.

#### 1|2|3|3 Les accords signés en Martinique le 12 mai 2015 et en Guadeloupe le 25 juin 2015

Ces deux accords, très proches l'un de l'autre comportent :

- un engagement : « conformément à l'Avis du CCSE, 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 des 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 de 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 ».

## 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 quarante-deux banques dans la zone IEDOM et dix banques dans la zone 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

Tableau 17

### Les quarante-deux banques de la zone IEDOM ventilées par groupe bancaire

Groupe bancaire/enseigne	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	Saint-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 (Bred)	CRCMMOM		CRCMMOM	CRCMMOM			3
BPCE (Océor)	Banque de La Réunion	Banque de La Réunion	BDAF	BDAF	BDAF	Banque de Saint-Pierre-et-Miquelon	6
BPCE (Caisse d'épargne)	CEPAC La Réunion		CEPAC Guadeloupe/ Martinique	CEPAC Guadeloupe/ Martinique		CEIDFP	4
CRCA	CRCAM La Réunion	CRCAM La Réunion	CRCAM de la Guadeloupe	CRCAM de la Martinique	CRCAM de la Martinique		5
CRCA (LCL)			BFCAG	BFCAG	BFCAG		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>8</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>42</b>

BPCE : Banque populaire Caisses d'épargne.

CRCA : Caisse régionale de crédit agricole.

CRCMMOM : Caisse régionale de crédit maritime mutuel d'outre-mer.

CEPAC : Caisse d'épargne Provence-Alpes-Corse.

CRCAM : Caisse régionale de crédit agricole mutuel.

BFCOI : Banque française commerciale Océan Indien.

BDAF : Banque des Antilles françaises.

BFCAG : Banque française commerciale des Antilles-Guyane.

SGBA : Société générale de banque aux Antilles.

FCMAG : Fédération du crédit mutuel Antilles-Guyane.

CEIDFP : Caisse d'épargne Île-de-France Paris.

Tableau 18

## Les dix banques de la zone 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 NC		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-NC	OPT-PF		2
Autres		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.

SGCB : Société générale calédonienne de banque.

BNC : Banque de Nouvelle-Calédonie.

CENC : Caisse d'épargne Nouvelle-Calédonie.

BCI : Banque calédonienne d'investissement.

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.

Les tarifs relevés incluent ceux de l'extrait standard. Compte tenu de certaines subdivisions<sup>1</sup>, les « tarifs standards » suivis dans les observatoires IEDOM et IEOM sont, au total, au nombre de quatorze. Par ailleurs, l'analyse porte également sur dix-neuf autres tarifs.

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.

### 3| Évolution dans la zone IEDOM

#### 3|1 Dans toutes les géographies de la zone IEDOM des tarifs bancaires majoritairement orientés à la baisse

Entre avril 2014 et avril 2015, parmi les trente-trois services bancaires dont les tarifs sont suivis par l'observatoire IEDOM, treize affichent une tarification moyenne en baisse, douze sont en hausse et trois sont restés stables. Trois tarifs moyens présentent une gratuité sur toutes les places et deux n'ont pu donner lieu au calcul d'une variation car il s'agit de services peu répandus.

Tableau 19

## Tendance des tarifs de la zone IEDOM entre avril 2014 et avril 2015, par géographie

(en nombre de tarifs)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	Saint-Pierre-et-Miquelon	DOM
Tarifs gratuits	7	10	3	4	5	10	3
Tarifs en baisse	8	13	13	14	17	5	13
Tarifs en hausse	13	10	11	10	8	13	12
Tarifs stables	4	-	4	3	2	-	3
Sans objet <sup>a)</sup>	1	-	2	2	1	5	2

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

1 Les subdivisions portent sur les alertes SMS, les frais de prélèvement et les virements SEPA.

Les baisses les plus significatives concernent les frais de tenue de compte (– 11,1 %) et les frais d'avis à tiers détenteur (– 1,3 %). En matière de frais de tenue de compte, la baisse concerne toutes les géographies à l'exception de Saint-Pierre-et-Miquelon où le service est gratuit. D'autres baisses importantes sont observées sur la mise en place d'une autorisation de prélèvement (– 90 %) et les frais par prélèvement à l'unité (– 50 %), qui concernent néanmoins dans les deux cas de faibles montants.

Les principales augmentations observées portent sur les frais d'opposition sur prélèvement par internet/téléphone (service qui était gratuit et est maintenant facturé en moyenne 3,63 euros), le transfert du compte d'épargne-logement et du plan d'épargne-logement vers un autre établissement (+ 3,9 %) et le prix facturé pour l'envoi d'une lettre d'injonction (+ 22,1 %). Le tarif moyen d'une opposition sur prélèvement opérée au guichet augmente également, passant de 2,07 euros à 3,61 euros (+ 74,4 %).

Certains services sont gratuits depuis plusieurs semestres tels que l'opposition sur virement, l'opposition sur carte bancaire et le droit d'entrée pour la carte bancaire VISA Premier. Certains établissements mettent en place progressivement une gratuité sur les frais de virement SEPA occasionnel par internet, les frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement et les frais par prélèvement.

### 3|2 Pour une majorité de services bancaires, des tarifs moins élevés en moyenne dans les DOM qu'en métropole

Comme on peut le voir dans les tableaux de synthèse figurant en annexe A, pour une majorité des « tarifs standards », la moyenne DOM est inférieure à la moyenne métropole. Par exemple, le prix moyen de la mise en place d'une autorisation de prélèvement est de 0,08 euro dans les DOM contre 0,85 euro en métropole ; celui d'une carte de paiement internationale à débit différé est de 43,97 euros dans les DOM contre 44,95 euros en métropole.

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

Un tableau récapitulatif figure en annexe B.

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

Le tarif moyen de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet diminue de – 21,6 % entre avril 2014 et avril 2015. Les tarifs moyens ont baissé dans l'ensemble des géographies, à l'exception de La Réunion où le tarif est resté stable à un niveau quasi nul (0,01 euro). Le service est gratuit à Saint-Pierre-et-Miquelon et à Mayotte. Bien que la moyenne DOM soit supérieure de 29 % à la moyenne métropolitaine, trois DOM présentent un tarif moyen inférieur à cette dernière.

#### 3|3|2 Abonnement aux alertes SMS (par mois)

Le tarif moyen de l'abonnement aux alertes SMS est de 1,32 euro. Son évolution n'a pu être calculée pour l'ensemble des géographies car, en avril 2014, ce service était peu développé dans certaines géographies. Le tarif moyen augmente à Mayotte, est stable en Guyane et diminue en Martinique. Le tarif moyen est inférieur au tarif moyen métropolitain (2,06 euros).

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

Le tarif moyen de l'alerte SMS (prix par message) est de 0,31 euro. Encore peu développé, son évolution n'a pu être calculée pour l'ensemble des DOM, car en avril 2014 ce service n'était proposé que par un peu plus de la moitié des banques de l'échantillon (vingt-deux sur quarante-deux). Le tarif moyen est inférieur de 23 % au tarif moyen métropolitain.

#### 3|3|4 Virement SEPA occasionnel au guichet

Le tarif moyen d'un virement SEPA occasionnel déposé au guichet est en hausse (+ 2,9 %). La hausse la plus significative est constatée à La Réunion, où le tarif moyen est passé de 2,99 euros à

3,36 euros. Une augmentation modérée est enregistrée à Saint-Pierre-et-Miquelon, et toutes les autres géographies affichent une baisse. Quatre géographies affichent un tarif moyen inférieur à celui de la métropole (3,61 euros), en revanche le tarif moyen à la Guadeloupe et en Guyane est supérieur.

### 3|3|5 Virement SEPA occasionnel par internet

Les virements SEPA occasionnels par internet sont très majoritairement gratuits. De ce fait, la moyenne DOM s'affiche à 0,01 euro contre une gratuité en métropole.

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

Le tarif moyen de mise en place d'une autorisation de prélèvement diminue fortement, passant de 0,80 euro en avril 2014 à 0,08 euro en avril 2015 (soit - 90 %). Cette tendance tient au développement de la gratuité de ce service. Ainsi, dans la zone Antilles-Guyane, seul un établissement de crédit maintient une tarification pour ce service.

### 3|3|7 Frais par prélèvement (à l'unité)

Le tarif moyen des frais par prélèvement (à l'unité) est passé de 0,02 euro à 0,01 euro. L'offre de ce service est quasiment gratuite dans les DOM, à l'exception d'un réseau bancaire.

### 3|3|8 Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen d'une carte de paiement internationale à débit différé s'inscrit en très légère hausse (+ 0,01 %). Les tarifs moyens sont très proches entre les six géographies, allant de 43,53 euros à 44,56 euros. Le tarif demeure légèrement moins élevé qu'en métropole (43,97 euros contre 44,95 euros).

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

Le tarif moyen d'une carte de paiement internationale à débit immédiat progresse de 0,9 %.

Ce tarif est en hausse sur l'ensemble des géographies. L'augmentation la plus forte est enregistrée à Saint-Pierre-et-Miquelon (3,8 %), suivie de la Guadeloupe (1,3 %). Le tarif moyen est inférieur à celui de métropole (38,92 euros).

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

Le tarif moyen d'une carte de paiement à autorisation systématique enregistre une hausse de 0,7 % mais reste légèrement moins élevé qu'en métropole (30,02 euros contre 30,38 euros). Seule la Guyane affiche une faible baisse sur ce tarif (- 0,1 %). Les tarifs moyens s'échelonnent de 28,85 euros à Mayotte à 34,93 euros à Saint-Pierre-et-Miquelon.

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

Le tarif moyen du premier retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement est stable. Ce service reste gratuit à Mayotte, en Guyane et à Saint-Pierre-et-Miquelon. Il enregistre une baisse à La Réunion (passant de 0,12 euro à 0,11 euro) et reste stable à la Guadeloupe et à la Martinique.

Les données collectées sur ce service permettent de connaître la tendance de l'évolution de la tarification mais ne permettent pas de comparaison avec les données collectées par le CCSF pour la métropole. En effet, si les premiers retraits sont gratuits pour la majorité des banques de l'échantillon, les retraits suivants sont le plus souvent payants. Les prochains rapports de l'Observatoire tenteront de surmonter cette difficulté méthodologique afin d'aboutir à un prix moyen qui puisse être comparé à celui du CCSF pour la métropole.

### 3|3|12 Commission d'intervention

Le tarif moyen par opération d'une commission d'intervention affiche une légère hausse (0,1 %). 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 2015, les tarifs moyens s'échelonnent de 6,91 euros à Saint-Pierre-et-Miquelon à 7,52 euros à La Réunion. Le tarif moyen pour les DOM reste légèrement moins élevé qu'en métropole (7,39 euros contre 7,73 euros).

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

Le tarif moyen pour l'assurance perte ou vol des moyens de paiement se réduit de 0,4 % et demeure moins élevé que le tarif moyen métropolitain (23,75 euros contre 24,64 euros). Mayotte est la seule géographie à enregistrer une hausse (+ 1,3 %) alors que le tarif moyen diminue en Guyane (- 0,8 %), à la Guadeloupe (- 0,4 %) et à la Martinique (- 0,1 %). Ce service qui n'existait pas à Saint-Pierre-et-Miquelon, y est désormais facturé 5,05 euros.

### 3|3|14 Frais de tenue de compte actif (paran)

Le tarif moyen des frais de tenue de compte actif est en retrait de 11,1 %. La baisse est généralisée à toutes les géographies à l'exception de Saint-Pierre-et-Miquelon, où le service est gratuit. L'écart reste toutefois significatif entre la moyenne DOM (21,04 euros) et la moyenne France entière (14,20 euros)<sup>2</sup>. La fourchette de prix entre les banques qui tarifient ce service est extrêmement étendue (de 4,20 euros à 60,36 euros).

On notera par ailleurs que les frais de tenue de compte sans mouvement, qui ne font pas partie de l'extrait standard mais sont néanmoins suivis par l'observatoire IEDOM au titre des « autres

tarifs », ont augmenté de 4,6 %, passant d'un tarif moyen de 26,76 euros à 27,98 euros. La hausse la plus significative se situe à La Réunion (où le tarif moyen est passé de 15,05 euros à 18,38 euros, soit + 22 %). La fourchette de prix entre les banques qui tarifient ce service est très étendue (de 6 euros à 67,28 euros).

## 4| Évolution dans la zone IEOM

### 4|1 Une évolution contrastée des tarifs bancaires moyens dans les collectivités d'outre-mer

En Nouvelle-Calédonie, les tarifs bancaires ont été globalement orientés à la baisse. En Polynésie française, ils ont été majoritairement orientés à la hausse. À Wallis-et-Futuna, la quasi-totalité des tarifs sont restés inchangés.

Entre avril 2014 et avril 2015, parmi les trente-trois services bancaires dont les tarifs sont suivis par l'observatoire IEOM, quatorze affichent une tarification moyenne en hausse, onze sont en baisse et un est stable. Quatre tarifs moyens présentent une gratuité (contre un tarif en avril 2014) et trois n'ont pu donner lieu au calcul d'une moyenne car il s'agit de services encore peu répandus dans certaines COM (contre cinq tarifs l'année précédente).

En Nouvelle-Calédonie, les baisses les plus significatives concernent l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet (- 45,3 %) et les frais de tenue de compte (- 15,7 %). Seuls cinq des trente-trois tarifs collectés affichent une hausse.

## Tableau 20

### Tendance des tarifs de la zone IEOM entre avril 2014 et avril 2015, par géographie

(en nombre de tarifs)

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	Moyenne COM
Tarifs gratuits	8	6	9	4
Tarifs en baisse	16	8	-	11
Tarifs en hausse	5	17	1	14
Tarifs stables	2	-	20	1
Sans objet <sup>a)</sup>	2	2	3	3

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

2 Le montant de 14,20 euros est celui de la « moyenne France entière des établissements facturant des frais de tenue de compte », telle que calculée par le CCSF conformément à l'objectif de convergence défini dans le rapport Constans et dans l'Avis du CCSF du 30 septembre 2014 (cf. supra). Pour mémoire, la moyenne métropole s'établit à 13,95 euros au 5 janvier 2015.

3 Pour mémoire : 1 000 francs CFP = 8,38 euros.

En Polynésie française, dix-sept tarifs connaissent une augmentation. Le tarif moyen des frais de rejet de chèque, supérieur à 5 967 francs CFP<sup>3</sup>, enregistre notamment une hausse de 8,9 % soit + 487 francs CFP). En avril 2015, six tarifs sur trente-trois sont gratuits contre un sur trente-trois en avril 2014.

À Wallis-et-Futuna, vingt tarifs restent inchangés et neuf tarifs sont gratuits. À noter que les frais de tenue de compte sans mouvement, qui étaient jusque-là gratuits, sont désormais facturés.

#### **4|2 Pour une majorité de services bancaires, des tarifs plus élevés en moyenne dans les COM du Pacifique qu'en métropole**

Comme on peut le voir dans les tableaux de synthèse figurant en annexe C, pour une majorité des « tarifs standards », la moyenne COM est supérieure à la moyenne métropole. Les écarts les plus significatifs portent sur le tarif moyen des frais de tenue de compte ainsi que sur celui des commissions d'intervention.

Toutefois, l'analyse par géographie montre qu'en Polynésie française une majorité des tarifs moyens est inférieure aux tarifs métropolitains.

#### **4|3 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standard**

Un tableau récapitulatif figure en annexe D.

##### **4|3|1 Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet**

Le tarif moyen de l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet diminue pour l'ensemble des COM de 33 % sur un an. Seule la Nouvelle-Calédonie affiche une tarification en baisse alors qu'elle augmente en Polynésie française et reste stable à Wallis-et-Futuna. En avril 2015, le tarif moyen COM (427 francs CFP) demeure nettement supérieur au tarif moyen observé

en métropole (37 francs CFP), avec néanmoins une importante disparité entre les trois COM : il s'élève à 943 francs CFP à Wallis-et-Futuna contre 556 francs CFP en Nouvelle-Calédonie et 283 francs CFP en Polynésie française.

##### **4|3|2 Abonnement aux alertes SMS (par mois)**

Le tarif moyen pour l'ensemble des COM de l'abonnement aux alertes SMS (par mois) est de 351 francs CFP, en baisse de 2,8 % sur un an. Ce service tend globalement à se développer dans les COM : sept banques sur dix proposent ce service en avril 2015, soit deux de plus qu'en avril 2011.

##### **4|3|3 Alerte SMS (prix par message)**

Seul un établissement en Nouvelle-Calédonie et un en Polynésie française proposent une tarification par message pour les alertes SMS, en avril 2015, ce qui ne permet pas le calcul d'une moyenne. En métropole, en janvier 2015, ce service reste largement proposé, avec un tarif moyen de 48 francs CFP.

##### **4|3|4 Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement)**

Le tarif moyen des virements occasionnels externes dans le territoire en agence est stable à 326 francs CFP en avril 2015 et est inférieur à celui de la métropole (431 francs CFP).

##### **4|3|5 Virement occasionnel externe dans le territoire par internet**

Comme en métropole, le tarif moyen des virements occasionnels externes dans le territoire par internet est désormais gratuit dans les trois COM.

##### **4|3|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 diminue fortement (-65,8 %). Ce tarif est devenu gratuit



en Polynésie française (contre 2 343 francs CFP en avril 2014), conséquence de l'accord du 8 décembre 2014. Il affiche une légère baisse en Nouvelle-Calédonie (- 0,9 %) pour s'établir à 1 155 francs CFP et reste stable à Wallis-et-Futuna (1 600 francs CFP). Le tarif moyen COM (597 francs CFP) demeure toutefois plus élevé que celui observé en métropole (101 francs CFP).

#### 4|3|7 Frais par prélèvement

Le tarif moyen des frais par prélèvement (à l'unité) dans l'ensemble des établissements des COM est gratuit en avril 2015. Ce service est également gratuit en métropole.

#### 4|3|8 Carte de paiement internationale à débit différé

Comme en avril 2014, le tarif moyen de la carte de paiement internationale à débit différé augmente très légèrement (+ 0,1 %) dans les COM. La tarification de ce service reste inférieure à la moyenne métropolitaine (5 364 francs CFP) en Nouvelle-Calédonie (4 815 francs CFP) mais demeure supérieure en Polynésie française (5 737 francs CFP) et à Wallis-et-Futuna (5 500 francs CFP).

#### 4|3|9 Carte de paiement internationale à débit immédiat

La tarification moyenne d'une carte de paiement internationale à débit immédiat reste inchangée dans les COM. En Nouvelle-Calédonie, un seul établissement a augmenté sa tarification. En Polynésie française et à Wallis-et-Futuna aucun établissement n'a changé sa tarification. La hausse du tarif moyen observée en Polynésie française est liée à l'évolution du nombre de comptes utilisés pour pondérer le poids de chaque établissement.

#### 4|3|10 Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen des cartes de paiement à autorisation systématique est en retrait (- 9,3 %) en avril 2015. Suite à l'accord du 8 décembre 2014, ce service est en baisse de 18,4 % en Polynésie française et est désor-

mais proposé par l'ensemble des établissements. En Nouvelle-Calédonie, une baisse de 0,7 % est observée par rapport à avril 2014. Conformément à l'accord du 15 décembre 2014, les tarifs des cinq établissements de cette collectivité ont été gelés en avril 2015.

#### 4|3|11 Premier retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale

Le tarif moyen du premier retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale affiche une augmentation dans les COM (+ 20,3 %). Cette hausse est uniquement perceptible en Polynésie française : le prix moyen passe de 66 francs CFP en avril 2014 à 94 francs CFP en avril 2015.

Les données collectées sur ce service permettent de connaître la tendance de l'évolution de la tarification mais ne permettent pas de comparaison avec les données collectées par le CCSF pour la métropole. En effet, si les premiers retraits sont gratuits dans la majorité des banques de l'échantillon, les retraits suivants sont le plus souvent payants. Les prochains rapports des observatoires tenteront de surmonter cette difficulté méthodologique afin d'aboutir à un prix moyen qui puisse être comparé à celui calculé par le CCSF pour la métropole.

#### 4|3|12 Commission d'intervention (par opération)

Le tarif moyen des commissions d'intervention connaît un léger recul dans les COM (- 0,5 %) pour s'établir à 1 548 francs CFP. Le prix moyen de ce service est en baisse en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française. Il est en revanche stable à Wallis-et-Futuna.

#### 4|3|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 croît de 0,9 % entre avril 2014 et avril 2015. À 2 936 francs CFP, il se rapproche du tarif moyen métropolitain (2 940 francs CFP).

#### 4|3|14 Frais de tenue de compte actif (par an)

Le tarif moyen annuel pour la tenue de compte dans les COM se contracte de nouveau en avril 2015 (- 9,1 %). Conformément aux accords signés en décembre 2014, ce tarif diminue en Nouvelle-Calédonie (- 15,7 %) et en Polynésie française (- 3,8 %). Le tarif moyen COM (3 635 francs CFP) demeure toutefois plus élevé que le tarif moyen métropolitain (1 665 francs CFP)<sup>4</sup>.

On notera par ailleurs que les frais de tenue de compte sans mouvement, qui ne font pas partie de l'extrait standard mais sont

néanmoins suivis par l'observatoire IEOM au titre des « autres tarifs », ont augmenté en moyenne de 26,3 %.

En Nouvelle-Calédonie, ce service est désormais payant pour trois établissements sur cinq contre deux établissements sur cinq en avril 2014. En Polynésie française, une légère hausse est observée (+ 1,9 %). À Wallis-et-Futuna, les frais de tenue de compte sans mouvement, qui étaient jusque-là gratuits, sont désormais facturés.

Il est à noter que certains établissements facturent ce service en sus des frais de tenue de compte actif.

<sup>4</sup> Le montant de 1 665 francs CFP (soit 13,95 euros) correspond à la moyenne métropole des « frais de tenue de compte actif hors cas de gratuité » calculée par le CCSF au 5 janvier 2015.

## Annexe A

**Synthèse, par géographie de la zone IEDOM, du niveau moyen des tarifs bancaires de l'extrait standard (avril 2015)**

(en euros)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	SPM	DOM	Métropole	Écart DOM/métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)	0,01	0,00	0,60	0,82	0,73	0,00	0,40	0,31	0,09
Alertes SMS (par mois)	1,41	1,01	1,24	1,23	NS	NS	1,32	2,06	- 0,74
Alertes SMS (par message)	NS	0,30	0,38	0,32	0,27	SO	0,31	0,40	- 0,09
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, au guichet (par virement et au premier virement)	3,36	3,45	3,98	3,58	3,80	3,23	3,60	3,61	- 0,01
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, par internet (par virement et au premier virement)	0,00	0,00	0,02	0,00	0,03	0,00	0,01	0,00	0,01
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	0,00	0,00	0,17	0,05	0,34	0,00	0,08	0,85	- 0,77
Frais par prélèvement à l'unité (autre qu'un établissement financier)	0,00	0,00	0,03	0,02	0,00	0,00	0,01	0,00	0,01
Carte de paiement internationale à débit différé	43,53	43,93	44,23	44,32	44,41	44,56	43,97	44,95	- 0,98
Carte de paiement internationale à débit immédiat	37,85	37,68	38,14	37,69	38,36	36,55	37,91	38,92	- 1,01
Carte de paiement à autorisation systématique	30,28	28,85	30,52	29,41	29,16	34,93	30,02	30,38	- 0,36
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (premier retrait)	0,11	0,00	0,10	0,11	0,00	0,00	0,10	0,00	0,10
Commission d'intervention (par opération)	7,52	7,45	7,51	7,20	6,94	6,91	7,39	7,73	- 0,34
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	22,95	23,19	24,36	24,45	25,07	5,05	23,75	24,64	- 0,89
Frais de tenue de compte (par an) <sup>a)</sup>	12,57	14,64	28,70	29,17	19,57	0,00	21,04	14,20	6,84

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	SPM	DOM
<b>Nombre de tarifs</b>							
Inférieurs ou égaux au tarif moyen métropole	12	13	7	10	8	11	9
Supérieurs au tarif moyen métropole	1	1	7	4	5	1	5
Non significatifs ou sans objet	1	0	0	0	1	2	0

a) Le montant de 14,20 euros est celui de la moyenne France entière des établissements facturant des frais de tenue de compte telle que calculée par le CCSF conformément à l'objectif de convergence défini dans le rapport Constans et l'Avis du CCSF du 30 septembre 2014 (cf. supra, focus sur le rapport Constans). Pour mémoire, la moyenne métropole (frais de tenue de compte actif hors cas de gratuité), calculée et publiée par le CCSF, s'établit à 13,95 euros au 5 janvier 2015.

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

**Synthèse, par géographie, de l'évolution des tarifs moyens de l'extrait standard de la zone d'intervention de l'IEDOM (avril 2014-avril 2015)**

(montants en euros, écarts et variations en %)

Var 14/15		Avril 2013	Oct. 2013	Avril 2014	Oct. 2014	Avril 2015	Écart/métropole
<b>Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,31 euro</b>
0,0	La Réunion	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	- 97
gratuit	Mayotte	0,63	0,63	0,60	0,60	0,00	gratuit
- 18,9	Guadeloupe	0,76	0,74	0,74	0,74	0,60	94
- 18,0	Martinique	0,99	0,98	1,00	1,00	0,82	165
- 21,5	Guyane	0,97	0,97	0,93	0,93	0,73	135
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 21,6	<b>DOM</b>	<b>0,53</b>	<b>0,52</b>	<b>0,51</b>	<b>0,51</b>	<b>0,40</b>	<b>29</b>
<b>Alertes SMS (par mois)</b>						<b>Métropole</b>	<b>2,06 euros</b>
23,7	La Réunion	1,41	1,41	1,14	1,41	1,41	- 32
12,2	Mayotte	1,01	1,01	0,90	1,01	1,01	- 51
NS	Guadeloupe	NS	NS	NS	NS	1,24	- 40
NS	Martinique	NS	NS	NS	NS	1,23	- 40
NS	Guyane	NS	NS	NS	NS	NS	NS
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>NS</b>	<b>1,32</b>	<b>- 36</b>
<b>Alertes SMS (par message)</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,40 euro</b>
NS	La Réunion	NS	NS	NS	NS	NS	NS
3,4	Mayotte	0,31	0,31	0,29	0,29	0,30	-25
NS	Guadeloupe	NS	NS	NS	NS	0,38	-5
- 3,0	Martinique	0,33	0,33	0,33	0,33	0,32	-20
0,0	Guyane	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	-33
SO	Saint-Pierre-et-Miquelon	SO	SO	SO	SO	SO	SO
NS	<b>DOM</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>	<b>NS</b>	<b>0,31</b>	<b>- 23</b>
<b>Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro au guichet (par virement et au premier virement)</b>						<b>Métropole</b>	<b>3,61 euros</b>
12,4	La Réunion	2,98	2,98	2,99	2,99	3,36	- 7
- 3,9	Mayotte	3,60	3,60	3,59	3,59	3,45	- 5
- 1,5	Guadeloupe	4,08	4,06	4,04	4,04	3,98	10
- 1,6	Martinique	3,58	3,60	3,64	3,64	3,58	- 1
- 3,8	Guyane	3,97	3,97	3,95	3,95	3,80	5
0,3	Saint-Pierre-et-Miquelon	3,20	3,20	3,22	3,22	3,23	- 11
2,9	<b>DOM</b>	<b>3,49</b>	<b>3,50</b>	<b>3,50</b>	<b>3,50</b>	<b>3,60</b>	<b>0</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 euro</b>
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	NS	NS	0,00	0,00	0,00	gratuit
0,0	Guadeloupe	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	NS
gratuit	Martinique	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	gratuit
- 25,0	Guyane	0,04	0,04	0,04	0,04	0,03	NS
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	NS	NS	0,00	0,00	0,00	gratuit
0,0	<b>DOM</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>NS</b>
<b>Mise en place d'une autorisation de prélèvement</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,85 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
- 39,3	Guadeloupe	0,27	0,27	0,28	0,28	0,17	- 80
- 98,1	Martinique	2,73	2,73	2,66	1,57	0,05	- 94
- 70,4	Guyane	1,20	1,20	1,15	1,06	0,34	- 60
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 90,0	<b>DOM</b>	<b>0,83</b>	<b>0,83</b>	<b>0,80</b>	<b>0,53</b>	<b>0,08</b>	<b>- 91</b>
<b>Frais par prélèvement à l'unité (autre qu'un établissement financier)</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,00 euro</b>
gratuit	La Réunion	0,12	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,76	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 25,0	Guadeloupe	0,04	0,04	0,04	0,04	0,03	NS
0,0	Martinique	0,03	0,03	0,02	0,02	0,02	NS
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,26	0,26	0,26	0,26	0,00	gratuit
- 50,0	<b>DOM</b>	<b>0,09</b>	<b>0,02</b>	<b>0,02</b>	<b>0,02</b>	<b>0,01</b>	<b>NS</b>

Var 14/15		Avril 2013	Oct. 2013	Avril 2014	Oct. 2014	Avril 2015	Écart/métropole
<b>Carte de paiement internationale à débit différé</b>						<b>Métropole</b>	<b>44,95 euros</b>
0,0	La Réunion	43,47	43,47	43,51	43,51	43,53	- 3
- 0,3	Mayotte	44,05	44,05	44,07	44,07	43,93	- 2
0,4	Guadeloupe	43,75	43,76	44,05	44,06	44,23	- 2
0,1	Martinique	43,53	43,69	44,29	44,38	44,32	- 1
- 0,6	Guyane	44,59	44,66	44,66	44,69	44,41	- 1,2
1,7	Saint-Pierre-et-Miquelon	43,82	43,82	43,82	43,82	44,56	- 1
0,1	<b>DOM</b>	<b>43,65</b>	<b>43,70</b>	<b>43,94</b>	<b>43,96</b>	<b>43,97</b>	<b>- 2</b>
<b>Carte de paiement internationale à débit immédiat</b>						<b>Métropole</b>	<b>38,92 euros</b>
0,6	La Réunion	37,48	37,48	37,62	37,62	37,85	- 3
1,2	Mayotte	37,12	37,12	37,22	37,22	37,68	- 3
1,3	Guadeloupe	37,07	37,13	37,65	37,66	38,14	- 2
1,2	Martinique	36,49	36,75	37,24	37,33	37,69	- 3
0,3	Guyane	38,06	38,16	38,24	38,28	38,36	- 1
3,8	Saint-Pierre-et-Miquelon	34,79	35,08	35,22	35,22	36,55	- 6
0,9	<b>DOM</b>	<b>37,15</b>	<b>37,24</b>	<b>37,56</b>	<b>37,58</b>	<b>37,91</b>	<b>- 3</b>
<b>Carte de paiement à autorisation systématique</b>						<b>Métropole</b>	<b>30,38 euros</b>
0,3	La Réunion	30,03	30,04	30,19	30,19	30,28	0
0,6	Mayotte	28,61	28,61	28,69	28,69	28,85	- 5
1,3	Guadeloupe	28,65	29,43	30,12	30,13	30,52	0
1,0	Martinique	28,00	28,79	29,13	29,21	29,41	- 3
- 0,1	Guyane	29,07	29,21	29,20	29,23	29,16	- 4
3,6	Saint-Pierre-et-Miquelon	33,44	33,60	33,70	33,70	34,93	15
0,7	<b>DOM</b>	<b>29,08</b>	<b>29,49</b>	<b>29,81</b>	<b>29,83</b>	<b>30,02</b>	<b>- 1</b>
<b>Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (premier retrait)</b>						<b>Métropole</b>	<b>0,00 euro</b>
- 8,3	La Réunion	0,00	0,00	0,12	0,12	0,11	NS
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
0,0	Guadeloupe	0,00	0,00	0,10	0,10	0,10	NS
0,0	Martinique	0,00	0,00	0,11	0,11	0,11	NS
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
0,0	<b>DOM</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,10</b>	<b>0,10</b>	<b>0,10</b>	<b>NS</b>
<b>Commission d'intervention (par opération)</b>						<b>Métropole</b>	<b>7,73 euros</b>
0,0	La Réunion	8,66	8,63	7,52	7,52	7,52	- 3
- 0,8	Mayotte	9,57	9,54	7,51	7,51	7,45	- 4
0,0	Guadeloupe	10,84	10,91	7,51	7,51	7,51	- 3
1,0	Martinique	9,75	9,79	7,13	7,21	7,20	- 7
0,0	Guyane	8,01	7,95	6,94	6,97	6,94	- 10
8,1	Saint-Pierre-et-Miquelon	6,52	6,58	6,39	6,39	6,91	- 11
0,1	<b>DOM</b>	<b>9,46</b>	<b>9,47</b>	<b>7,38</b>	<b>7,40</b>	<b>7,39</b>	<b>- 4</b>
<b>Assurance perte ou vol des moyens de paiement</b>						<b>Métropole</b>	<b>24,64 euros</b>
0,0	La Réunion	22,57	22,91	22,94	22,94	22,95	- 7
1,3	Mayotte	22,47	22,81	22,89	22,89	23,19	- 6
- 0,4	Guadeloupe	24,66	24,98	24,47	24,47	24,36	- 1
- 0,1	Martinique	25,60	25,83	24,47	24,47	24,45	- 1
- 0,8	Guyane	24,92	25,51	25,28	25,28	25,07	2
payant	Saint-Pierre-et-Miquelon	NS	NS	NS	NS	5,05	- 80
- 0,4	<b>DOM</b>	<b>24,01</b>	<b>24,33</b>	<b>23,85</b>	<b>23,85</b>	<b>23,75</b>	<b>- 4</b>
<b>Frais de tenue de compte (par an)<sup>a)</sup></b>						<b>Métropole</b>	<b>14,20 euros</b>
- 15,6	La Réunion	17,52	17,59	14,89	14,89	12,57	- 11
- 39,6	Mayotte	24,18	24,25	24,22	24,22	14,64	3
- 7,0	Guadeloupe	28,54	28,60	30,86	30,86	28,70	102
- 9,4	Martinique	29,02	29,07	32,19	32,19	29,17	105
- 0,8	Guyane	17,42	17,53	19,72	19,72	19,57	38
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 11,1	<b>DOM</b>	<b>23,30</b>	<b>23,36</b>	<b>23,66</b>	<b>23,66</b>	<b>21,04</b>	<b>48</b>

NS : non significatif.

SO : sans objet.

a) Le montant de 14,20 euros est celui de la moyenne France entière des établissements facturant des frais de tenue de compte telle que calculée par le CCSF conformément à l'objectif de convergence défini dans le rapport Constans et l'Avis du CCSF du 30 septembre 2014 (cf. supra, focus sur le rapport Constans). Pour mémoire, la moyenne métropole (frais de tenue de compte actif hors cas de gratuité), calculée et publiée par le CCSF, s'établit à 13,95 euros au 5 janvier 2015.

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

### Synthèse, par géographie de la zone IEOM, du niveau moyen des tarifs bancaires de l'extrait standard (avril 2015)

(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)	556	283	943	427	37	390
Alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	514	183	SO	351	246	105
Alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	NS	NS	SO	NS	48	NS
Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	385	262	440	326	431	- 105
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	1 155	0	1 600	597	101	496
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)	0	0	0	0	0	0
Carte de paiement internationale à débit différé	4 815	5 737	5 500	5 272	5 364	- 92
Carte de paiement internationale à débit immédiat	4 295	5 180	5 000	4 734	4 644	90
Carte de paiement à autorisation systématique	4 435	3 561	4 200	4 006	3 625	381
Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (premier retrait)	74	94	0	83	0	83
Commission d'intervention (par opération)	1 601	1 488	1 300	1 548	922	626
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	2 840	2 930	2 924	2 936	2 940	- 4
Frais de tenue de compte (par an)	3 027	4 187	7 000	3 635	1 665	1 970

Nombre de tarifs	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM
Inférieurs ou égaux au tarif moyen métropole	6	7	4	5
Supérieurs au tarif moyen métropole	7	6	8	8
Non significatifs ou sans objet	1	1	2	1

a) Tarifs au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

NS : non significatif.

SO : sans objet.

COM : collectivités d'outre-mer.

- 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 2014-avril 2015)

(en francs CFP, écarts et variations en %)

Var 14/15		Avril 2013	Oct. 2013	Avril 2014	Oct. 2014	Avril 2015	Écart/métropole
	<b>Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)</b>						<b>Métropole 37 F CFP</b>
- 45,3	Nouvelle-Calédonie	836	836	1 017	916	556	1 403
16,0	Polynésie française	236	236	244	244	283	665
0,0	Wallis-et-Futuna	943	943	943	943	943	2 449
- 33,0	<b>COM</b>	<b>534</b>	<b>534</b>	<b>637</b>	<b>587</b>	<b>427</b>	<b>1 054</b>
	<b>Alertes SMS (par mois)</b>						<b>Métropole 246 F CFP</b>
- 1,7	Nouvelle-Calédonie	NS	NS	523	523	514	109
- 9,9	Polynésie française	190	190	203	184	183	- 26
	SO Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	NS
- 2,8	<b>COM</b>	<b>NS</b>	<b>357</b>	<b>361</b>	<b>351</b>	<b>351</b>	<b>43</b>
	<b>Alertes SMS (par message)</b>						<b>Métropole 48 F CFP</b>
	NS Nouvelle-Calédonie	SO	SO	NS	NS	NS	NS
	NS Polynésie française	NS	NS	NS	NS	NS	NS
	SO Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	NS
	<b>NS 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 431 F CFP</b>
- 0,5	Nouvelle-Calédonie	387	388	387	387	385	- 11
0,4	Polynésie française	246	260	261	261	262	- 39
0,0	Wallis-et-Futuna	440	440	440	440	440	2
0,0	<b>COM</b>	<b>316</b>	<b>324</b>	<b>326</b>	<b>326</b>	<b>326</b>	<b>- 24</b>
	<b>Virement occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)</b>						<b>Métropole 0 F CFP</b>
	gratuit Nouvelle-Calédonie	40	40	40	0	0	gratuit
	gratuit Polynésie française	23	23	22	22	0	gratuit
	gratuit Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
	<b>gratuit COM</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>gratuit</b>
	<b>Mise en place d'une autorisation de prélèvement</b>						<b>Métropole 101 F CFP</b>
- 0,9	Nouvelle-Calédonie	1 164	1 164	1 166	1 173	1 155	1 039
gratuit	Polynésie française	2 337	2 337	2 343	2 343	0	gratuit
0,0	Wallis-et-Futuna	1 600	1 600	1 600	1 600	1 600	1 477
- 65,8	<b>COM</b>	<b>1 761</b>	<b>1 761</b>	<b>1 748</b>	<b>1 751</b>	<b>597</b>	<b>489</b>
	<b>Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)</b>						<b>Métropole 0 F CFP</b>
	gratuit Nouvelle-Calédonie	0	0	0	0	0	gratuit
	gratuit Polynésie française	53	53	53	53	0	gratuit
	gratuit Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
	<b>gratuit COM</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>gratuit</b>
	<b>Carte de paiement internationale à débit différé</b>						<b>Métropole 5 364 F CFP</b>
0,0	Nouvelle-Calédonie	4 806	4 806	4 813	4 813	4 815	- 10
0,2	Polynésie française	5 686	5 686	5 727	5 727	5 737	7
0,0	Wallis-et-Futuna	5 500	5 500	5 500	5 500	5 500	3
0,1	<b>COM</b>	<b>5 258</b>	<b>5 258</b>	<b>5 269</b>	<b>5 269</b>	<b>5 272</b>	<b>- 2</b>
	<b>Carte de paiement internationale à débit immédiat</b>						<b>Métropole 4 644 F CFP</b>
- 0,2	Nouvelle-Calédonie	4 313	4 313	4 305	4 305	4 295	- 8
0,3	Polynésie française	5 127	5 127	5 166	5 166	5 180	12
0,0	Wallis-et-Futuna	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	8
0,0	<b>COM</b>	<b>4 732</b>	<b>4 732</b>	<b>4 735</b>	<b>4 735</b>	<b>4 734</b>	<b>2</b>
	<b>Carte de paiement à autorisation systématique</b>						<b>Métropole 3 625 F CFP</b>
- 0,7	Nouvelle-Calédonie	4 474	4 474	4 466	4 466	4 435	22
- 18,4	Polynésie française	4 345	4 345	4 365	4 365	3 561	- 2
0,0	Wallis-et-Futuna	4 200	4 200	4 200	4 200	4 200	16
- 9,3	<b>COM</b>	<b>4 413</b>	<b>4 413</b>	<b>4 418</b>	<b>4 418</b>	<b>4 006</b>	<b>11</b>

Var 14/15		Avril 2013	Oct. 2013	Avril 2014	Oct. 2014	Avril 2015	Écart/métropole
<b>Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (premier retrait)</b>							
						<b>Métropole</b>	<b>0 F CFP</b>
0,0	Nouvelle-Calédonie	74	74	74	74	74	NS
42,4	Polynésie française	66	66	66	95	94	NS
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
<b>20,3</b>	<b>COM</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>NS</b>
<b>Commission d'intervention (par opération)</b>							
						<b>Métropole</b>	<b>922 F CFP</b>
- 0,4	Nouvelle-Calédonie	1 607	1 607	1 607	1 607	1 601	74
- 0,6	Polynésie française	1 486	1 486	1 497	1 497	1 488	61
0,0	Wallis-et-Futuna	1 300	1 300	1 300	1 300	1 300	41
<b>- 0,5</b>	<b>COM</b>	<b>1 549</b>	<b>1 549</b>	<b>1 556</b>	<b>1 556</b>	<b>1 548</b>	<b>68</b>
<b>Assurance perte ou vol des moyens de paiement</b>							
						<b>Métropole</b>	<b>2 940 F CFP</b>
- 1,0	Nouvelle-Calédonie	2 870	2 870	2 869	2 841	2 840	- 3
- 0,6	Polynésie française	2 943	2 943	2 949	2 949	2 930	0
0,0	Wallis-et-Futuna	2 924	2 924	2 924	2 924	2 924	- 1
<b>0,9</b>	<b>COM</b>	<b>2 907</b>	<b>2 907</b>	<b>2 909</b>	<b>2 895</b>	<b>2 936</b>	<b>- 0,1</b>
<b>Frais de tenue de compte (par an)</b>							
						<b>Métropole</b>	<b>1 665 F CFP</b>
- 15,7	Nouvelle-Calédonie	4 017	4 017	3 590	3 267	3 027	82
- 3,8	Polynésie française	4 300	4 300	4 354	4 354	4 187	151
0,0	Wallis-et-Futuna	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	320
<b>- 9,1</b>	<b>COM</b>	<b>4 192</b>	<b>4 192</b>	<b>4 001</b>	<b>3 840</b>	<b>3 635</b>	<b>118</b>

NS : non significatif.

SO : sans objet.

COM : collectivités d'outre-mer.

- Baisse du tarif/tarif moyen inférieur ou égal au tarif métropole
- Hausse du tarif/tarif moyen supérieur au tarif métropole



# 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 des biens et des services consommés par les ménages sur le territoire français.

Cet indice couvre l'ensemble des biens et services consommés par les ménages (qu'ils soient résidents ou non-résidents) sur le territoire national, y compris les départements d'outre-mer. En 2014, il couvrait environ 95 % de la dépense finale effective marchande des ménages, telle qu'elle est appréhendée par la comptabilité nationale. 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 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 ». Dans sa forme actuelle (base 1998), l'IPC constitue la septième génération des indices de prix à la consommation.

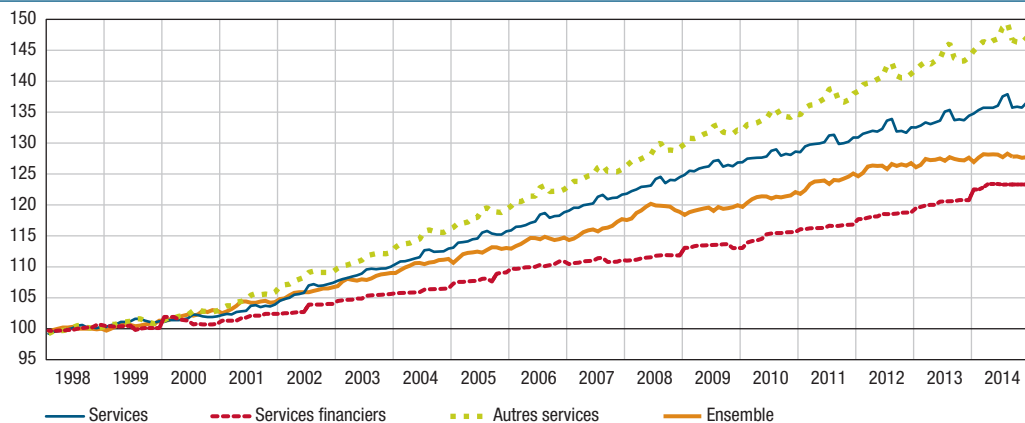
## 2| L'indice des prix des services financiers dans l'IPC

L'indice des services financiers, un des indices de base de l'IPC, 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 rend pas compte de l'évolution du montant de la dépense des ménages en ces services à court terme. Les évolutions structurelles ne sont en effet prises en compte que lors de la redéfinition de l'échantillon de l'IPC pour l'année suivante. Ainsi, en 2005, dans le cadre des travaux du Comité consultatif du secteur financier, et avec l'aide de la Fédération bancaire française (FBF), ont notamment été intégrés à l'indice des prix des services financiers des tarifs forfaitaires facturés par les banques (*packages*, cf. définitions ci-dessous).

Les services financiers représentent un peu 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), et de l'ordre de 1,5 % du regroupement conjoncturel des « services » (cf. définitions).

Sur la période 1998-2015, la hausse des prix des services financiers (+ 23,2 %, cf. graphique 34) a été inférieure à l'inflation mesurée par l'IPC (+ 27,9 %) et bien

NB : Cet article a été rédigé par Pierre Bultel et Antonin Creignou, Insee, division des prix à la consommation, mai 2015.

**Graphique 34****Évolution comparée de 1998 à 2014 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.

moins que celle observée globalement pour l'ensemble des services consommés par les ménages (+ 36,1 %).

### 3| Les services financiers suivis dans le cadre de 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 nomenclature COICOP, partition des fonctions de consommation des ménages.

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 : commissions fixes, commissions variables et *packages*.

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

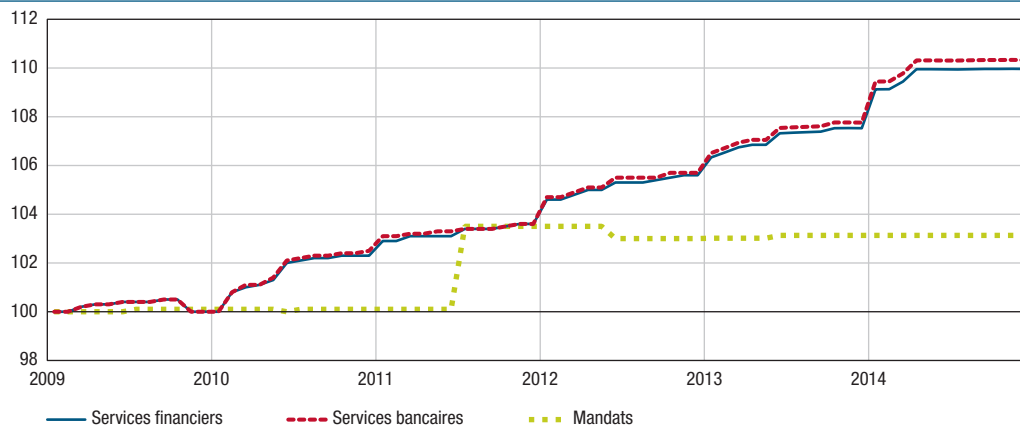
- les coûts annexes des crédits (frais de dossier), ni les agios ou intérêts sur découvert ;
- les revenus de la propriété ;
- les intérêts ou assimilés facturés par la banque dans ces opérations de prêts <sup>1</sup>.

Pour l'essentiel (cf. graphique 35), l'indice des prix des services financiers de l'IPC reflète l'évolution du prix des services bancaires (commissions fixes et variables + *packages*).

1 Cette définition exclut notamment les services d'intermédiation financière indirectement mesurés (SIFIM).

**Graphique 35****Évolution de 2009 à 2014 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.

**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://insee.fr/fr/methodes/sources/pdf/Indice\\_des\\_prix.pdf](http://insee.fr/fr/methodes/sources/pdf/Indice_des_prix.pdf)).

#### 4| Les données collectées pour construire l'indice des services financiers

L'Insee calcule au total 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, elle résulte d'une collaboration étroite avec la FBF.

Dans les DOM, il est procédé à une collecte 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**, l'Insee suit les tarifs des services aux particuliers de la plupart des opérateurs français du secteur œuvrant sur le territoire français. Les produits suivis se décomposent en *packages* (cf. définitions), commissions variables (comme, par exemple, les ordres de bourse) et commissions fixes (frais de mise en place d'un virement permanent, coût mensuel d'une carte bancaire, coût d'opposition sur chèque, etc.). Dans le détail, quinze types de commissions fixes et quatre types de commissions variables différents sont suivis dans ce cadre. Pour les commissions variables, l'Insee suit l'évolution de la somme des frais d'un portefeuille de référence dont la valeur est mise à jour mensuellement.

#### Encadré 2

##### Définitions

**Secteurs conjoncturels** : regroupements de prix différents de ceux retenus par la nomenclature COICOP, mais jugés homogènes et également comparables à un certain niveau d'agrégation (services, services financiers, produits pétroliers, etc.).

**Autres services** : tous les services qui ne sont ni des services de santé, ni des services de transport 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.

**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.

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

**Commission fixe** : frais bancaire à coût forfaitaire, hors package. Par exemple, les frais de mise en place d'un virement permanent, le coût mensuel d'une carte bancaire, le coût d'opposition sur chèque...

**Commission variable** : frais bancaire à 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.

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

Globalement, entre 2009 et 2015, les prix des services bancaires ont connu des évolutions proches de celles de l'inflation (cf. graphique 36). Sans apparaître beaucoup plus dynamiques que les autres services, les prix des *packages* ont davantage tiré à la hausse les prix des services bancaires que ne l'ont fait les commissions variables ou fixes. Ces dernières ont été parfois freinées par des modifications de la réglementation. Ainsi, en novembre 2009, la décision de la

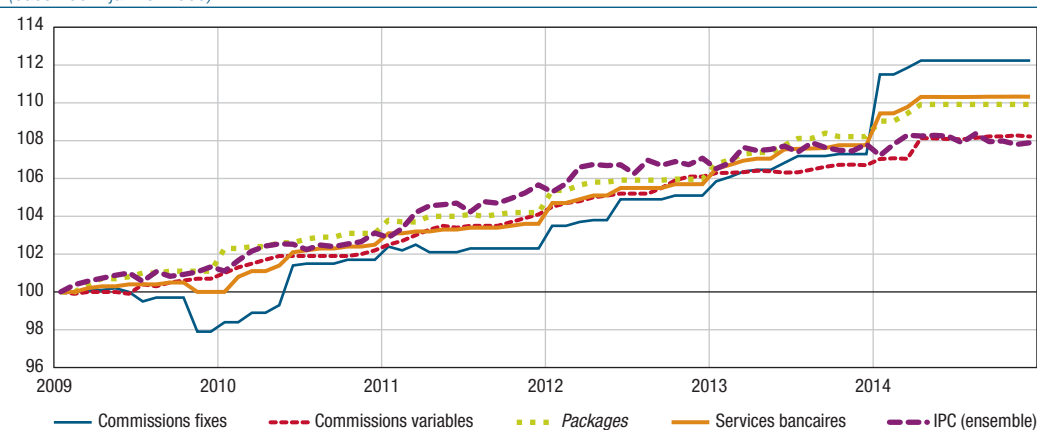
Commission européenne de rendre gratuite l'opposition sur carte bancaire en cas d'utilisation frauduleuse s'est traduite par une baisse notable des prix des commissions fixes dans l'indice des prix à la consommation (baisse du prix pour le même service rendu).

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 *packages* et des tarifs des commissions variables.

### Graphique 36

#### Évolution de 2009 à 2014 de l'indice des services bancaires et de ses composantes

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des prix à la consommation.

### 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://insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=sources/sou-ipc.htm>

Indice mensuel des prix à la consommation, informations rapides, consultables à l'adresse suivante : <http://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.action?idbank=000638248&codeGroupe=143>



## 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)  
M. Maxime CHIPOY (Union fédérale des consommateurs – Que choisir)  
M. Alain RICHON (FBF – Fédération bancaire française)

### Experts :

M. Édouard DELMON (BPCE)  
M. Nicolas de SÈZE (IEDOM-IEOM)  
M. Jérémie MONTORNÈS (Banque de France)  
M. Pascal CHEVALIER (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**

Marcia Toma, Josiane Usseglio-Nanot

#### **Opérateurs PAO, prépresse**

Nicolas Besson, Angélique Brunelle, Laurent Caron,  
Alexandrine Dimouchy, Christian Heurtaux,  
François Lécuyer, 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 2015

#### **Internet**

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



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**

Marcia Toma, Josiane Usseglio-Nanot

#### **Opérateurs PAO, prépresse**

Nicolas Besson, Angélique Brunelle, Laurent Caron,  
Alexandrine Dimouchy, Christian Heurtaux,  
François Lécuyer, 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 2015

#### **Internet**

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