

Rapport annuel
**de l'Observatoire
des tarifs bancaires**

2020

Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-52° et 3° 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 L. 122-10 dudit Code.

Rapport annuel
**de l'Observatoire
des tarifs bancaires**

2020

Après un exercice 2019 marqué par le respect strict des engagements pris le 11 décembre 2018 devant le Président de la République, avec un gel des tarifs sur l'année et dans les faits, une baisse de la quasi-totalité de ces tarifs, l'année 2020 affiche une faible variation des tarifs bancaires avec deux évolutions notables : une forte baisse, à nouveau, des frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (-27,78 %) et une hausse des virements occasionnels en agence (+ 4,82 %). Sur les autres lignes, les variations tant à la hausse qu'à la baisse restent très modérées, notamment en valeur absolue.

Cette année encore, l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a étudié les frais d'incidents bancaires sur lesquels on note peu de changements de fond, sinon l'intégration au sein de la Charte de l'Association française des établissements de crédit (AFECEI) des plafonds globaux de frais d'incident. Désormais ces plafonds différenciés, qui ont fait l'objet d'engagements par la profession en 2018 devant le Président de la République et le ministre de l'Économie et des Finances sont appliqués aux clients identifiés comme fragiles financièrement et éligibles à une offre spécifique et aux clients ayant effectivement souscrit à l'offre.

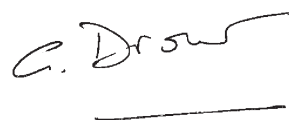
Pour la première fois, l'OTB a lancé un nouveau chapitre « Quoi de neuf » visant à éclairer les évolutions commerciales et tarifaires constatées en 2019 et début 2020 au sein des plaquettes. Trois sujets ont été plus spécifiquement analysés : 1) les nouveaux services et produits au sein des plaquettes tarifaires, 2) les conditions d'admission et de gratuité dans les banques en ligne et 3) les offres « sans découverts » lancées par des banques à réseau pour faire face à la double concurrence des banques en ligne et des néo-banques.

Enfin, l'OTB a publié les tarifs bancaires dans les DOM-COM lesquels ont connu des évolutions très contrastées puisqu'au 1^{er} avril 2020, dans la zone IEDOM, une majorité de tarifs étaient en hausse alors que dans la zone IEOM, une majorité de tarifs étaient en baisse.

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

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 et il bénéficie également du 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. Mes remerciements s'adressent à tous les membres de l'Observatoire et au secrétariat général du CCSF qui a élaboré ce présent rapport et diligenté les travaux.



Corinne DROMER
Présidente du CCSF

1. MÉTHODOLOGIE	9
1.1 Les sources des données	9
1.2 Les dates de référence choisies	10
1.3 Les établissements sélectionnés	10
109 établissements et 69 651 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude	10
Un panel de 21 banques	14
2. ANALYSE DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS	15
2.1 Périmètre de l'étude	15
Un périmètre élargi	15
Les banques engagées dans une action de transparence	15
La norme de la Fédération bancaire française	16
Création du document d'information tarifaire (DIT) à l'échelle européenne	16
Méthodologie de l'Observatoire des tarifs bancaires pour traiter les données collectées	17
2.2 Résultats de l'étude	18
Résultats d'ensemble	19
Tenue de compte (actif)	20
Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)	22
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation de compte par SMS	23
Commissions d'intervention	25
Virement (cas d'un virement occasionnel)	27
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	28
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	29
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	30
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	31
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	33
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	35

3. L'OFFRE SPÉCIFIQUE À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE	37
3.1 Périmètre de l'étude et précisions méthodologiques	38
Périmètre de l'étude	38
Précisions méthodologiques	39
3.2 Résultats sur 109 banques	39
3.3 Analyse des offres pour 21 banques	41
Les tarifs réduits des commissions d'intervention	42
Les plafonds mensuels des commissions d'intervention	43
Les plafonds journaliers des commissions d'intervention	44
Les frais de rejet de prélèvement	44
4. LES FRAIS D'INCIDENTS	47
4.1 Introduction	47
4.2 Rappel des évolutions réglementaires	48
4.3 Synthèse des résultats	48
4.4 Les commissions d'intervention	51
Le plafonnement journalier des commissions d'intervention reste une pratique effective mais marginalement déployée	52
Le plafonnement mensuel est, au 5 janvier 2020, appliqué par l'ensemble des établissements	52
4.5 Les lettres sur compte débiteur	55
4.6 Les frais relatifs aux chèques impayés	56
Les forfaits de chèques sans provision inférieurs à 50 euros	56
Les forfaits de chèques sans provision supérieurs à 50 euros	56
Les plafonds journaliers	57
Les lettres d'information préalable (lettre « Murcef »)	58
Les frais pour chèques émis après une interdiction bancaire	59
Les frais de propagation suite à une interdiction bancaire externe	60

4.7 Les rejets de prélèvement	61
Rejet de prélèvement pour provision insuffisante	61
Rejet de prélèvement (plafond mensuel)	62
Rejet de prélèvement (plafond journalier)	63
4.8 Les rejets de virement	63
Les frais pour non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	64
Les frais pour non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision	65
Les frais de rejet de virement pour défaut de provision	65
4.9 La lettre d'injonction	66
4.10 Les plafonds relatifs aux frais pour incidents	66
Les plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais pour incidents	66
Les plafonds destinés aux clients identifiés comme éligibles à l'« offre spécifique clients fragiles »	67
Les plafonds applicables à la clientèle fragile financièrement ayant souscrit à l'offre spécifique	67
5. QUOI DE NEUF ?	73
5.1 L'apparition de nouveaux services au sein des plaquettes tarifaires	73
Objectifs	73
Méthodologie	73
Univers de la banque au quotidien	74
Univers du crédit	79
Autres univers de services	82
5.2 Les conditions d'admission et de gratuité dans les banques en ligne	83
Objectifs	83
Méthodologie	84
Modèle n° 1 : offres gratuites sans aucune condition	84
Modèle n° 2 : la justification d'un certain niveau de revenus comme condition principale de gratuité de la carte et du compte	86
Modèle n° 3 : absence de conditions d'octroi lors de l'ouverture mais une gratuité conditionnée par un niveau minimum d'utilisation de la carte ou du compte	90
Modèle n° 4 : offres payantes	92

5.3 Les offres « sans découvert » lancées par les banques à réseau	97
Objectifs	97
Méthodologie	98
Résultats de l'analyse	98
6. LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER	103
6.1 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis par les Observatoires en 2019	104
Évolutions dans la zone IEDOM	104
Évolutions dans la zone IEOM	104
6.2 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis par les Observatoires au 1 ^{er} avril 2020	107
Analyse détaillée des tarifs moyens pondérés de l'extrait standard	107
Analyse détaillée des autres tarifs moyens pondérés suivis par les Observatoires des Instituts d'émission	114
6.3 Comparaison des tarifs de l'extrait standard avec l'Hexagone au 1 ^{er} avril 2020	115
Évolutions dans la zone IEDOM	115
Évolutions dans la zone IEOM	116
7. LA PRISE EN COMPTE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (Insee)	129
7.1 L'indice des prix à la consommation	129
7.2 L'indice des prix des services financiers dans l'IPC	129
7.3 Détail des services financiers suivis dans l'IPC	131
7.4 Collecte des données de l'indice des services financiers	132
7.5 Les évolutions récentes des prix des services bancaires	133
ANNEXE	
LISTE DES MEMBRES DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES DU CCSF	135

1

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 Georges Pauget et Emmanuel Constans.

Ainsi, l'article L. 614-1 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.* ¹ »

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 des territoires d'outre-mer (IEOM),

et de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

Cet Observatoire des tarifs bancaires (OTB) 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*).

1.1 Les sources des données

Afin de disposer des données sur une période longue, nécessaires à la comparaison des évolutions des pratiques tarifaires, 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 procédé 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

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

comparaison est automatiquement effectuée entre chaque tarif 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 sur les sites internet des banques », hormis dans le chapitre 5 où certaines données ont également été collectées directement sur les sites internet des banques et pas exclusivement au sein de leurs plaquettes tarifaires.

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

1.2 Les dates de référence choisies

Le CCSF a choisi pour ce neuvième rapport ² 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 des comparaisons sont les suivantes :

- pour l'exercice le plus ancien : le 31 décembre 2012 a été retenu ;
- pour les calculs de moyennes pondérées au chapitre 2, les dates d'arrêtés des parts de marché sont fixées au 31 décembre de l'année civile.

Concernant les tarifs en vigueur au 5 janvier 2020, les plaquettes tarifaires ayant été prises en compte sont celles mises en ligne sur les sites internet des banques au plus tard le 15 janvier 2020 pour le chapitre 2 et au plus tard le 20 avril pour les chapitres 3 et 4.

Afin de visualiser le plus clairement possible la dispersion d'un même tarif au sein du panel d'établissements de l'OTB, des graphiques en « nuage de points » ont été intégrés dans ce rapport. La méthodologie retenue pour construire ces nuages de points est la suivante :

- pour apparaître dans le nuage de points, l'établissement doit présenter un tarif sur le produit ou service en question, que ce tarif soit nul (gratuit) ou supérieur à zéro ;
- les établissements n'indiquant pas au sein de leur plaquette de tarif pour le produit ou le service en question ne sont pas représentés dans le nuage de points correspondant. Il en est de même lorsqu'un établissement indique « Nous consulter » au sujet d'un tarif.

1.3 Les établissements sélectionnés

109 établissements et 69 651 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude

À l'origine, en 2011, l'Observatoire avait isolé cent vingt six établissements de crédit représentatifs de tous les types de réseaux et d'origines géographiques

² Le premier rapport de l'Observatoire a été publié en novembre 2011.

T1 Les 101 banques à réseau composant l'échantillon

Allianz Banque	Caisse d'épargne Auvergne Limousin	Crédit agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres	Crédit mutuel d'Anjou
AXA Banque	Caisse d'épargne Bourgogne-Franche-Comté	Crédit agricole Charente-Périgord	Crédit mutuel de Bretagne
Banque Chalus	Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire	Crédit agricole Corse	Crédit mutuel du Centre
Banque Courtois (Crédit du Nord)	Caisse d'épargne Côte d'Azur	Crédit agricole Côtes d'Armor	Crédit mutuel Centre-Est Europe
Banque de Savoie (BPCE)	Caisse d'épargne Grand Est Europe	Crédit agricole des Savoies	Crédit mutuel Dauphiné Vivarais
Banque Dupuy de Parseval (BPCE)	Caisse d'épargne Hauts-de-France	Crédit agricole Finistère	Crédit mutuel Île-de-France
Banque Kolb (Crédit du Nord)	Caisse d'épargne Île-de-France	Crédit agricole Franche-Comté	Crédit mutuel Loire-Atlantique Centre-Ouest
Banque Laydernier (Crédit du Nord)	Caisse d'épargne Languedoc-Roussillon	Crédit agricole Île-de-France	Crédit mutuel Maine-Anjou Basse-Normandie
Banque Marze (BPCE)	Caisse d'épargne Loire-Centre	Crédit agricole Ille-et-Vilaine	Crédit mutuel Massif central
Banque Nuger (Crédit du Nord)	Caisse d'épargne Loire Drôme Ardèche	Crédit agricole Languedoc	Crédit mutuel méditerranéen
Banque Rhône-Alpes (Crédit du Nord)	Caisse d'épargne Midi-Pyrénées	Crédit agricole Loire Haute-Loire	Crédit mutuel Midi-Atlantique
Banque Tarneaud (Crédit du Nord)	Caisse d'épargne Normandie	Crédit agricole Lorraine	Crédit mutuel Nord d'Europe
Banque populaire Alsace Lorraine Champagne	Caisse d'épargne Provence Alpes Corse	Crédit agricole Morbihan	Crédit mutuel Normandie
Banque populaire Aquitaine Centre Atlantique	Caisse d'épargne Rhône-Alpes	Crédit agricole Nord de France	Crédit mutuel Océan
Banque populaire Bourgogne Franche-Comté	CIC Paris	Crédit agricole Nord Midi-Pyrénées	Crédit mutuel Savoie-Mont-Blanc
Banque populaire méditerranée	Crédit agricole Alpes Provence	Crédit agricole Nord Est	Crédit mutuel Sud-Est
Banque populaire Auvergne Rhône Alpes	Crédit agricole Alsace Vosges	Crédit agricole Normandie	Crédit mutuel Sud-Ouest
Banque populaire Nord	Crédit agricole Anjou Maine	Crédit agricole Normandie-Seine	HSBC
Banque populaire occitane	Crédit agricole Aquitaine	Crédit agricole Provence Côte d'Azur	La Banque Postale
Banque populaire grand Ouest	Crédit agricole Atlantique Vendée	Crédit agricole Pyrénées Gascogne	LCL
Banque populaire Rives de Paris	Crédit agricole Brie Picardie	Crédit agricole Sud Méditerranée	Milleis banque
Banque populaire Sud	Crédit agricole Centre France	Crédit agricole Sud Rhône Alpes	Société générale
Banque populaire Val de France	Crédit agricole Centre Loire	Crédit agricole Toulouse	Société marseillaise de crédit (Crédit du Nord)
BNP Paribas	Crédit agricole Centre Ouest	Crédit agricole Touraine-Poitou	
Bred Banque populaire	Crédit agricole Centre Est	Crédit agricole Val de France	
Caisse d'épargne Aquitaine Poitou-Charentes	Crédit agricole Champagne-Bourgogne	Crédit du Nord	

T2 Les huit banques et agences en ligne composant l'échantillon

Boursorama Banque	ING
BforBank	Ma French Bank
Fortuneo Banque	Monabanq
Hello bank!	Orange Bank

différentes, afin de constituer un échantillon représentant une part de marché de 98,46 % des comptes de particuliers.

Depuis la première étude, neuf établissements ont fusionné, un établissement non représentatif a été retiré de la liste, et les banques en ligne se sont développées.

Courant 2017 encore, des regroupements de banques ont été effectués au sein des réseaux Banque populaire et Caisse d'épargne. Courant 2018, la Caisse d'épargne Lorraine Champagne Ardennes a fusionné avec la Caisse d'épargne Alsace pour créer la Caisse d'épargne Grand Est Europe. La Banque populaire Atlantique et la Banque populaire de l'Ouest ont également fusionné en 2017 pour créer la Banque populaire Grand Ouest, les plaquettes tarifaires restant encore distinctes en janvier 2018. Au 5 janvier 2019, une seule plaquette était disponible pour la Banque populaire Grand Ouest.

À l'occasion du rapport 2019 et pour tenir compte de l'évolution du marché de la banque de détail, deux banques en ligne ont été ajoutées au périmètre : BforBank et Orange Bank.

En ce qui concerne le présent rapport, les modifications apportées au panel d'acteurs sont les suivantes.

- Suppression de deux agences en ligne pour des raisons propres à chacune de leur maison-mère : e.LCL, tout d'abord, dont les tarifs ne sont plus applicables depuis le 20 mars 2020 comme indiqué dans un avenant à la plaquette tarifaire de LCL entrée en vigueur au 15 décembre 2019. L'agence en ligne de BNP Paribas, d'autre part, dont l'activité n'a pas été suspendue par BNP Paribas, cette dernière promouvant désormais de façon beaucoup plus importante Hello bank!. Les tarifs de ces deux établissements ont été maintenus dans le panel au 31 décembre 2019 et supprimés au 5 janvier 2020.

- Ajout d'une banque en ligne et d'une agence en ligne : Ma French Bank, filiale de La Banque Postale, a fait son entrée dans le panel de l'OTB au 5 janvier 2020, ses tarifs en vigueur au 31 décembre 2019 ayant été également intégrés comme l'impose la méthodologie déployée par le CCSF depuis le lancement de l'OTB. Hello bank! a également été incluse dans le panel à l'occasion du rapport 2020 avec une reprise historique de ses tarifs depuis le 5 janvier 2014 inclus.

En raison de ces changements de périmètre, les données relatives aux rapports précédents ne doivent pas individuellement être comparées à celles du présent rapport.

Au total, au 5 janvier 2020, les acteurs étudiés sont au nombre de 109 et se répartissent de la manière suivante :

- 101 banques à réseau (cf. tableau 1 *supra*) ;
- 8 banques en ligne (cf. tableau 2 *supra*).

Malgré ces mouvements, l'OTB s'est attaché à conserver un échantillon d'établissements largement représentatif.

T3 Parts de marché du total des établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés

(en %)

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
98,4	98,3	98,1	97,3	98,2	98,2	98,0	98,8

Source : Banque de France.

T4 Parts de marché des 21 établissements représentatifs

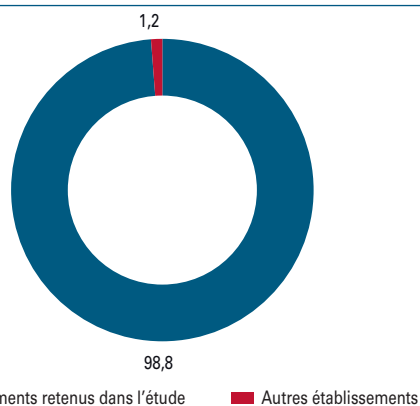
(en %)

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
54,1	54,1	53,9	53,7	53,0	53,3	53,0	52,3

Source : Banque de France.

G1 Parts de marché, en 2019, des établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés

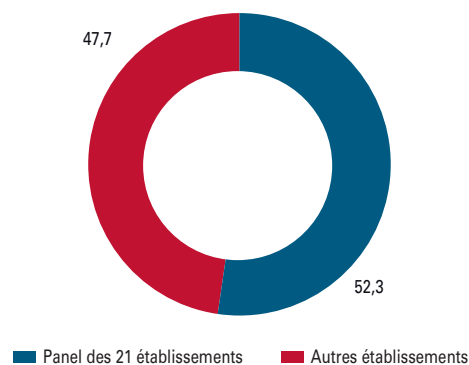
(en %)



Source : Banque de France.

G2 Parts de marché, en 2019, des 21 établissements représentatifs

(en %)



Source : Banque de France.

Ainsi, l'échantillon couvre toujours près de 98,8 % des parts de marché de comptes courants de particuliers en 2020.

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, des Études et de l'International de la Banque de France (service d'Analyse des financements nationaux) à partir des données collectées par Sémaphore Conseil. Ce dispositif a permis de disposer de moyennes pondérées pour chaque type de produit tout en préservant le total anonymat des résultats, seule la Banque de France disposant des parts de marché en 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 2019.

T5 21 établissements représentatifs

Axa Banque	Crédit agricole Pyrénées Gascogne
Banque populaire Méditerranée	Crédit du Nord
Banque populaire Nord	Crédit mutuel Centre Est Europe
BNP Paribas	Crédit mutuel de Bretagne
Bred Banque populaire	Crédit mutuel Loire-Atlantique Centre-Ouest
Caisse d'épargne Grand Est Europe	HSBC
Caisse d'épargne Île-de-France	La Banque Postale
Caisse d'épargne Midi-Pyrénées	LCL
CIC Paris	Monabanq
Crédit agricole Centre Loire	Société générale
Crédit agricole Île-de-France	

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. Par ailleurs, en cas de fusion, c'est la grille tarifaire de l'établissement absorbant qui est retenue pour le calcul.

Plusieurs observations de grilles tarifaires n'ont pas été retenues dans le calcul des prix moyens parce que le

nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements considérés n'était pas connu. Au total, l'échantillon utilisé par la Banque de France pour le calcul des moyennes pondérées représente 98,8 % de parts de marché en 2019 (cf. graphique 1).

D'une façon générale, il faut souligner que, pour les 109 établissements retenus, 639 lignes tarifaires ont été analysées, soit au total 69 651 cellules tarifaires. Ce nombre très important de tarifs a 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 frais de tenue de compte pour les établissements indiquant ce service dans leurs grilles.

Un panel de 21 banques

Par ailleurs, 21 établissements particulièrement représentatifs de la diversité des offres et de la concentration bancaire, et totalisant près de 53 % de parts de marché pour les comptes de la clientèle, ont été sélectionnés pour certains focus (cf. tableaux 4 et 5 et graphique 2).

2

Analyse de l'extrait standard des tarifs

2.1 Périmètre de l'étude

Un périmètre élargi

Depuis septembre 2010, le CCSF suit les tarifs relatifs aux dix services suivants :

- abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet ;
- produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ;
- carte de paiement internationale à débit immédiat ;
- carte de paiement internationale à débit différé ;
- carte de paiement à autorisation systématique ;
- retrait en euros dans un distributeur automatique de billets (DAB) d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (retrait à un distributeur autre que ceux de sa banque) ;
- virement SEPA (*Single euro Payment Area*) occasionnel externe dans la zone euro ;

- frais de prélèvement ;
- commission d'intervention ;
- assurance perte ou vol des moyens de paiement.

Et en 2013, le CCSF avait, à l'unanimité de ses membres, pour une meilleure information des consommateurs et un jeu plus efficace de la concurrence, ajouté une onzième rubrique intitulée « Frais de tenue de compte » qui figure depuis 2014 dans les plaquettes tarifaires consultables sur les sites internet des banques.

Les banques engagées dans une action de transparence

Les banques se sont ainsi engagées à respecter les recommandations suivantes :

- obligation d'établir un extrait standard des tarifs présentant le prix de onze services couramment utilisés et de le faire figurer sur le site internet de chaque établissement au sein de la rubrique consacrée aux tarifs ;
- obligation de le faire apparaître en première rubrique au sein des plaquettes tarifaires lors de leur réorganisation suivant un sommaire type ;

- respect des intitulés et de leur ordre de présentation.

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

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

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), c'est-à-dire en disposition obligatoire pour les adhérents de la FBF, en date du 2 décembre 2010, pour les tarifs entrant en vigueur à partir du 1^{er} avril 2011.

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 (par exemple, si l'établissement de crédit offre une carte à débit immédiat Visa ou une carte à débit immédiat Mastercard).

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, début 2014, pour prendre en compte la mention des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires ainsi que la dénomination commune des principaux frais et services bancaires³.

Création du document d'information tarifaire (DIT) à l'échelle européenne

Le décret n° 2018-774 du 5 septembre 2018 modifiant l'article D. 312-1-1 du Code monétaire et financier est entré en vigueur le 31 octobre 2018. Ce décret vise entre autres à améliorer la comparabilité des frais appliqués par les établissements de crédit et de paiement dans toute l'Union européenne (UE) *via* la création d'un « document d'information tarifaire (DIT) » doté d'un formalisme et d'un contenu normés. C'est ainsi qu'ont été mises en place une dénomination commune des principaux frais et services bancaires dans tous les pays de l'UE ainsi qu'une « liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement ». Cette liste doit répertorier au minimum dix (avec un maximum de vingt) des services les plus représentatifs rattachés à un compte de

³ Cf. décret n° 2014-373 du 27 mars 2014 relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires qui s'appliquent aux plaquettes tarifaires.

paiement et soumis à des frais avec, pour chacun d'eux, une définition précise.

Les banques françaises se sont donc appuyées sur l'EST pour créer leur document d'information tarifaire. Ce dernier intègre donc les lignes déjà incluses dans l'EST ainsi que les informations complémentaires relatives à (ou aux) offre(s) groupée(s) de services éventuellement commercialisée(s) par chaque établissement. Le contenu du DIT « à la française » est donc composé des éléments suivants (cf. tableau 6).

La présence des deux dernières rubriques n'est pas systématique dans les DIT puisque certains établissements ne disposent pas forcément d'offre(s) groupée(s) de services dans leur offre.

Les premières mises en ligne de DIT sur les sites internet de banques françaises ont été constatées à la fin du premier semestre 2019 et se sont achevées au premier trimestre 2020. Depuis la mise en œuvre du DIT, la Fédération bancaire française a modifié sa norme professionnelle et autorise désormais les établissements à supprimer l'EST de leur plaquette. Néanmoins, 97 établissements (soit 88,99 % du total du panel) avaient conservé, au 15 janvier 2020, l'EST au sein de leur plaquette tarifaire.

Méthodologie de l'Observatoire des tarifs bancaires pour traiter les données collectées

Sémaphore Conseil a collecté pour le compte du CCSF les données tarifaires brutes présentées dans les quatre premières rubriques (soit l'équivalent de l'EST) du DIT publié par chaque établissement sur son site internet. Les données collectées sont celles qui étaient applicables

T6 Document d'information tarifaire « à la française »

Rubriques	Sous-rubriques
Services de compte généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de compte • Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.) • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms • Commission d'intervention
Paiements (à l'exclusion des cartes)	<ul style="list-style-type: none"> • Virement (cas d'un virement occasionnel) • Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) • Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)
Cartes et espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) • Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)
Autres services	Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement
Offre groupée de services	–
Informations sur les services supplémentaires (informations sur les frais afférents aux services dépassant le nombre de prestations couvert par l'offre groupée de services (à l'exclusion des frais énumérés dans la rubrique « Offre groupée de services »)	–

au 5 janvier 2020 et disponibles sur les sites internet des établissements au plus tard le 15 janvier 2020.

Deux catégories de données ont été collectées : celles en vigueur au 31 décembre 2019 et celles entrant en vigueur à compter du 5 janvier 2020. Cette double date permet d'effectuer une comparaison en fin d'année avec les données déjà collectées au 31 décembre de chaque année depuis 2012⁴, tout en ayant une indication sur la tendance tarifaire de l'année en cours.

Les données collectées pour 2020 sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2020 et disponibles sur les sites internet des établissements le 15 janvier 2020 au plus tard, selon des principes inchangés.

Les moyennes pondérées ont été calculées par la Banque de France à partir des statistiques dont elle dispose sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers. Afin d'obtenir des données pondérées par la part de marché, certains retraitements statistiques ont été effectués, notamment lorsque le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements étudiés n'était pas connu. Au final, l'échantillon utilisé pour calculer les prix moyens pondérés est composé de 109 établissements de crédit, ce qui représente un taux de couverture du marché de 98,8 % au 31 décembre 2018 et 31 décembre 2019. Il faut souligner que sur longue période, malgré les évolutions de l'échantillon, ce chiffre est stable puisqu'il était déjà de 98,4 % en 2012.

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 consommation⁵ et de l'indice des prix des services financiers de l'Insee⁶.

En moyenne, les prix à la consommation en glissement annuel ont augmenté entre 2018 et 2019 (+ 1,46 %

de décembre à décembre, l'IPC passant de 103,47 à 104,98), contre + 1,38 % en 2017-2018. Au total, entre 2012 et 2019, sur sept ans, l'indice des prix à la consommation a augmenté de + 5,93 % l'IPC passant de 99,23 à 104,98.

Entre décembre 2018 et décembre 2019, l'évolution de l'indice moyen est stable, conformément à l'accord de stabilité des tarifs bancaires conclu avec le secteur bancaire et annoncé le 11 décembre 2018. Les offres groupées de services (packages) affichent une hausse modérée de 0,1 % en juillet 2019 et se stabilisent ensuite jusqu'en décembre 2019.

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

2.2 Résultats de l'étude

Le taux de couverture du marché est globalement stable bien que le panel d'établissements sous revue ait été modifié pour tenir compte des considérables évolutions constatées depuis le premier rapport de l'OTB en 2011 avec le fort développement des banques en

4 Cette année, la date de référence la plus ancienne qui a été retenue est 2012 car, depuis cette date, l'ensemble des données sont disponibles de façon homogène, y compris en ce qui concerne les frais de tenue de compte.

5 Indice des prix à la consommation – base 2015 – Ensemble des ménages – France – Ensemble 001759970.

6 Indice des prix à la consommation – base 2015 – Ensemble des ménages – France – Nomenclature Coicop : 12.6 – Services financiers n.c.a.

ligne. En conséquence, le panel compte désormais 101 banques à réseau et 8 banques en ligne.

Cette évolution de l'échantillon qui intègre davantage de banques en ligne et prend en compte un certain nombre de fusions ayant eu lieu dans les réseaux bancaires offre également un taux de couverture large, en termes de parts de marché de comptes courants de particuliers. Ce taux est d'ailleurs resté presque stable depuis le début des travaux de l'Observatoire des tarifs bancaires.

Résultats d'ensemble

Entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, on note deux évolutions notables qui sont : une nouvelle baisse importante pour les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (-27,78 %) et une hausse pour les virements occasionnels en agence (+ 4,82 %). Sur les autres lignes, les variations tant positives que négatives restent très modérées notamment en valeur absolue.

Dans le détail :

- **trois tarifs en baisse** : les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA connaissent une baisse importante de -27,78 %, le montant moyen pondéré ressortant à 0,13 euro au 5 janvier 2020 ; la cotisation des cartes de paiement internationales à débit différé (-0,33 %) et à autorisation systématique (-0,29 %) ;
- **cinq tarifs sont stables** : l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms (coût unitaire) ; la commission d'intervention (tarif unitaire) ; les prélèvements (coût unitaire) ; l'abonnement à des services de banque à distance et le virement

SEPA occasionnel réalisé par internet (les trois derniers services sont proposés gratuitement) ;

- **six tarifs en hausse** : la cotisation à l'assurance perte ou vol des moyens de paiement (+ 0,04 %) ; la cotisation des cartes de paiement internationales à débit immédiat (+ 0,98 %) ; l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – coût forfaitaire (+ 1,55 %) ; les frais de tenue de compte actif (+ 2,19 %) ; le retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale (+ 2,22 %) ; le virement SEPA occasionnel en agence (+ 4,82 %).

Le gel des tarifs applicables sur l'ensemble de l'année 2019 (entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019) est confirmé, la quasi-totalité des tarifs ressortant en baisse.

Dans les détails :

- **onze tarifs en baisse** : deux tarifs ont vu leur niveau baisser de manière très importante : l'abonnement à des services de banque à distance (-86,67 %) et les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (-18,18 %). Ces deux tarifs, qui se caractérisent par un taux de gratuité déjà particulièrement élevé, ont connu de nouveaux passages à la gratuité qui ont mécaniquement fait chuter la moyenne globale. Sur les 9 autres lignes, les baisses vont de -4,66 % à -0,04 % ;
- **trois tarifs sont stables** : les frais par paiement d'un prélèvement SEPA ; le virement occasionnel réalisé par internet et la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement. En ce qui concerne cette

dernière, deux établissements ont, dans le courant de l'année 2019, remplacé le produit qu'ils présentaient dans leur EST par un produit intégrant plus de garanties et donc proposé à un tarif plus élevé. En annihilant l'effet de ces deux tarifs plus élevés, la moyenne pondérée de cette cotisation est stable entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019.

Enfin, sur la longue période 2012-2020, il faut noter :

- **quatre tarifs sont en forte baisse** : le virement occasionnel réalisé par internet (– 100,00 %) ; l'abonnement à des services de banques à distance (– 98,47 %) ; les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (– 95,52 %) ; l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS coût forfaitaire (– 29,00 %) ;

- **trois tarifs en baisse** : la commission d'intervention – coût unitaire (– 8,75 %) ; la cotisation de la carte de paiement internationale à débit différé (– 4,75 %) ; la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (– 1,02 %) ;

- **deux tarifs stables** : les frais par prélèvement (ce service est gratuit sur toute la période étudiée) et l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – coût unitaire ;

- **trois tarifs affichent des hausses modérées** : la cotisation de la carte de paiement internationale à débit immédiat (+ 9,39 %) ; le retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale ; + 3,37 %) ; la cotisation de la carte de paiement à autorisation systématique (+ 2,85 %) ;

- **deux tarifs en plus fortes hausses** : les frais de tenue de compte (+ 164,64 %) qui passent de 7,24 euros à 19,16 euros, du fait d'une généralisation de la tarification de ce service – au 31 décembre 2012, 55 établissements sur les 124 de l'échantillon facturaient ce service – et, dans une moindre mesure, d'une augmentation des tarifs. Les virements occasionnels en agence ont augmenté de 18 %.

Tenue de compte (actif)

Au 5 janvier 2020, comme au 31 décembre 2019, tous les établissements indiquaient un tarif au sein de leur DIT (ou de leur EST). La part des établissements affichant sur leur DIT (ou EST) une gratuité totale de la tenue de compte reste stable entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020 à 13 établissements dont 6 banques en ligne.

Au 5 janvier 2020, le tarif moyen pondéré a enregistré une hausse de 41 centimes d'euro, soit + 2,19 % par rapport à celui observé au 31 décembre 2019, passant de 18,75 euros à 19,16 euros. Si 84 établissements n'ont pas fait varier leur tarif entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, deux l'ont baissé, respectivement de 3,2 % et de 25 % tandis que 23 l'ont augmenté. La fourchette d'augmentation s'échelonne entre 1,2 % et 33,3 %.

L'analyse comparée des niveaux de frais appliqués par les banques en ligne et les banques de réseau fait ressortir une nouvelle fois un écart entre les deux catégories d'établissements. En moyenne non pondérée, les premières affichent un coût annuel

T7 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2020

(prix en euros ; évolution en %)

Liste des services	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2012	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2018 ^{a)}	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2019 ^{a)}	Évolution 31 déc. 2018 - 31 déc. 2019	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2020	Évolution 31 déc. 2019 - 5 janv. 2020	Évolution 31 déc. 2012 - 5 janv. 2020
Tenue de compte (actif)	7,24 €/an	18,96 €/an	18,75 €/an	- 1,11	19,16 €/an	2,19	164,64
Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.)	7,84 €/an	0,90 €/an	0,12 €/an	- 86,67	0,12 €/an	0,00	- 98,47
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS							
Coût forfaitaire	24,86	18,23	17,38	- 4,66	17,65	1,55	- 29,00
Coût unitaire	0,25	0,26	0,25	- 3,85	0,25	0,00	0,00
Commission d'intervention							
Coût unitaire	8,23	7,59	7,51	- 1,05	7,51	0,00	- 8,75
Virement (cas d'un virement occasionnel)							
En agence	3,50	3,96	3,94	- 0,51	4,13	4,82	18,00
Par internet	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100,00
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	2,90	0,22	0,18	- 18,18	0,13	- 27,78	- 95,52
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	37,61 €/an	41,18 €/an	40,74 €/an	- 1,07	41,14 €/an	0,98	9,39
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	44,18 €/an	43,03 €/an	42,22 €/an	- 1,88	42,08 €/an	- 0,33	- 4,75
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	29,80 €/an	31,12 €/an	30,74 €/an	- 1,22	30,65 €/an	- 0,29	2,85
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)							
Nombre de retraits gratuits par mois	3,85	3,28	3,26	-	3,26	-	-
Premier retrait payant	0,89	0,91	0,90	- 1,10	0,92	2,22	3,37
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,42 €/an	24,00 €/an	NS ^{b)}	NS ^{b)}	24,17 €/an	0,04	- 1,02

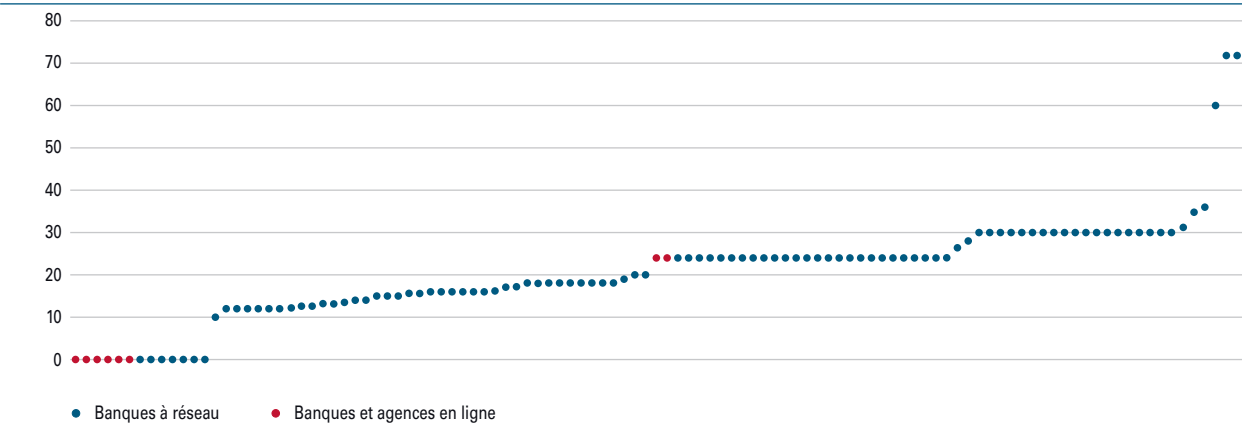
a) Les données présentées au 31 décembre 2018 ont été ajustées pour tenir compte des changements de périmètre effectués au début de l'année 2020. Aucune comparaison des données publiées par le CCSF le 20 février 2019 dans son étude « OTB – Les tarifs bancaires au 5 janvier 2019 » n'est donc possible. Il en est de même avec les données publiées par le CCSF dans son Rapport annuel de l'Observatoire des tarifs bancaires 2019.

b) NS : non significatif. Deux établissements du panel ont, en fin 2019, remplacé leur produit d'assurance « perte ou vol des moyens de paiement » par des produits plus coûteux mais intégrant des garanties plus importantes. Par conséquent, le périmètre « produits » 2019 n'est pas comparable avec celui de 2018 sur cette ligne tarifaire. La moyenne de la cotisation annuelle des assurances perte ou vol des moyens de paiement au 31 décembre 2019 tenant compte de ces deux nouveaux produits ressort à 24,16 euros.

Sources : Banque de France, Sémaphore Conseil – réalisation : Secrétariat général du CCSF.

G3 Frais annuels de tenue de comptes actifs au 5 janvier 2020

(en euros)



Note : Chaque point de graphique représente un tarif dans un établissement. Tous les graphiques de dispersion de ce chapitre sont construits sur le même modèle.
Source : Sémaphore Conseil.

au 5 janvier 2020 près de trois fois inférieur (6 euros *versus* 21,64 euros) aux secondes.

Du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2019, le tarif moyen pondéré des frais de tenue de compte avait également enregistré une baisse de 1,11 % en passant de 18,96 euros à 18,75 euros. Par ailleurs, comme le soulignait Emmanuel Constans dans son rapport remis au ministre de l'Économie et des Finances en octobre 2016, compte tenu des multiples exonérations et réductions, seulement 20 à 30 % des consommateurs payent effectivement des frais de tenue de compte.

Sur le long terme, le coût moyen pondéré affiche une augmentation apparente particulièrement forte de + 164,64 % passant de 7,24 euros au 31 décembre 2012 à 19,16 euros au 5 janvier 2020 traduisant en fait essentiellement une généralisation de la tarification de ce service qu'une augmentation de son prix, le tarif moyen se tenant plutôt dans

une fourchette étroite entre 15 et 30 euros par an (pour 66 % des établissements).

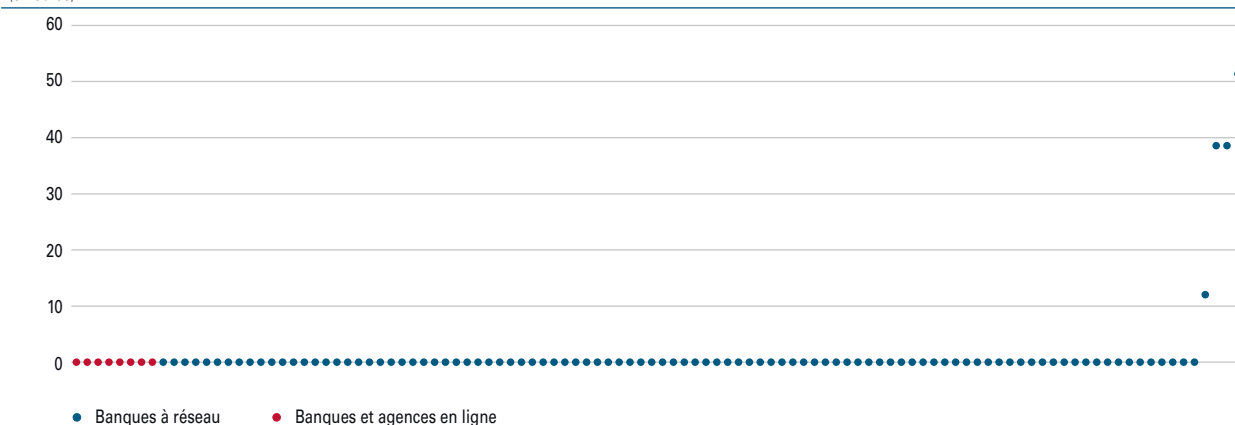
En termes de dispersion au 5 janvier 2020, la majorité des établissements bancaires facture ce service entre 10 euros par an et 30 euros par an. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 10,50 euros et le coût annuel maximum à 71,80 euros.

Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)

Les services digitaux proposés par les établissements du panel (espaces sécurisés sur internet fixe et applications mobiles) permettant de consulter de multiples informations et de réaliser de nombreuses opérations en toute autonomie restent différents mais ont tendance à intégrer de plus en plus de services communs qui s'enrichissent d'ailleurs d'année en

G4 Abonnement à des services de banque à distance au 5 janvier 2020

(en euros)



Note : L'établissement ayant adopté un modèle de tarification très marginal (facturation à la connexion avec une franchise de deux connexions) n'est pas intégré dans ce graphique.
Source : Sémaphore Conseil.

année. Ce service est néanmoins peu facturé puisque seuls 5 établissements sur 109 le facturent dont un avec une facturation à la connexion avec une franchise de deux connexions par mois.

Au 5 janvier 2020, le tarif moyen pondéré de l'abonnement est stable, par rapport au 31 décembre 2019, et s'élève à 0,12 euro. Notons qu'aucune banque n'a modifié son tarif entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020.

Au 31 décembre 2019, le tarif moyen pondéré avait connu une forte baisse par rapport au 31 décembre 2018 (-86,7 %) en raison du passage à la gratuité dans 9 établissements au cours de l'année 2019.

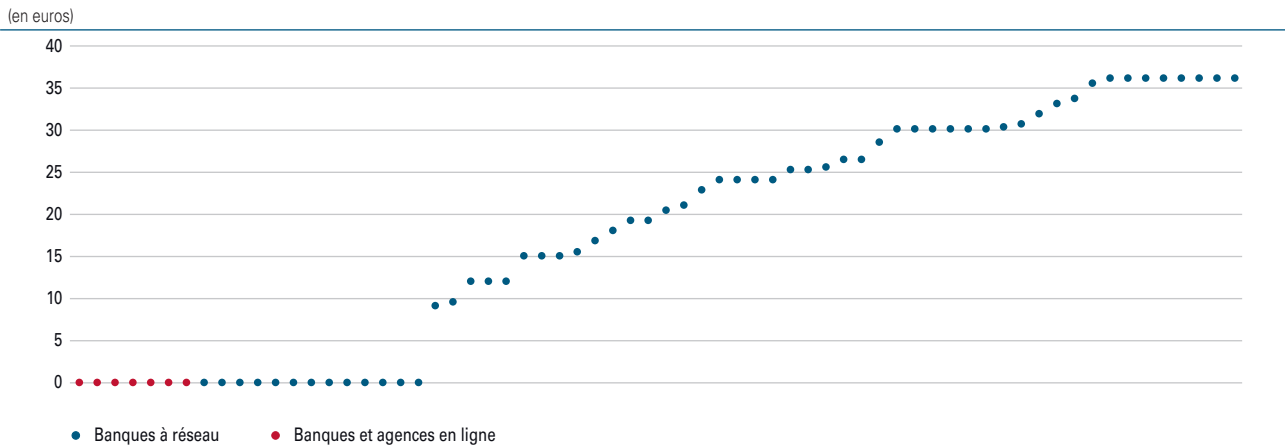
Sur le long terme, la baisse est continue depuis le 31 décembre 2012 avec une baisse de -98,47 % entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2020 (passage d'une moyenne pondérée de 7,84 euros à 0,12 euro).

En termes de dispersion au 5 janvier 2020, une large majorité d'établissements applique la gratuité sur les outils de gestion des comptes sur internet, l'intégralité du panel disposant d'une offre et affichant clairement un tarif sur cette ligne. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 12 euros et le coût annuel maximum à 51,12 euros. Toutes les banques en ligne pratiquent, encore cette année, la gratuité pour ce service.

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS

Ces offres (hors celles proposées au sein des offres spécifiques dédiées à la clientèle fragile) sont très diverses avec une facturation soit à l'unité, soit par abonnement avec, dans ce cas, un nombre illimité d'alertes ou un nombre limité d'alertes et une facturation ultérieure, à l'unité.

G5 Coût forfaitaire – abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

Au 5 janvier 2020, 104 établissements indiquent un tarif au sein de leur DIT ou de leur EST (95,41 %). 5 établissements plutôt positionnés sur une clientèle moyenne-haut de gamme ne proposaient pas de tarif au 5 janvier 2020, comme au 31 décembre 2019.

Au 5 janvier 2020, le modèle dominant de tarification était le forfait, utilisé par 66 établissements du panel (60,55 %), venait ensuite la tarification à l'unité de chaque SMS, retenue par 31 établissements (28,44 % du panel). Un établissement présentait une tarification à la fois forfaitaire et unitaire (0,92 %) et 6 autres établissements (5,50 %) proposaient un coût forfaitaire pour un nombre d'alertes données puis un coût par alerte ou par groupe de 10 alertes.

Pour les tarifs par abonnement, le tarif annuel a augmenté de 27 centimes d'euro, soit + 1,55 % entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, le forfait moyen passant de 17,38 euros à 17,65 euros.

Cette hausse est essentiellement tirée par l'augmentation de 50 % enregistrée dans une seule banque ainsi que dans une moindre mesure par 3 hausses allant de + 0,8 % à + 4,2 %.

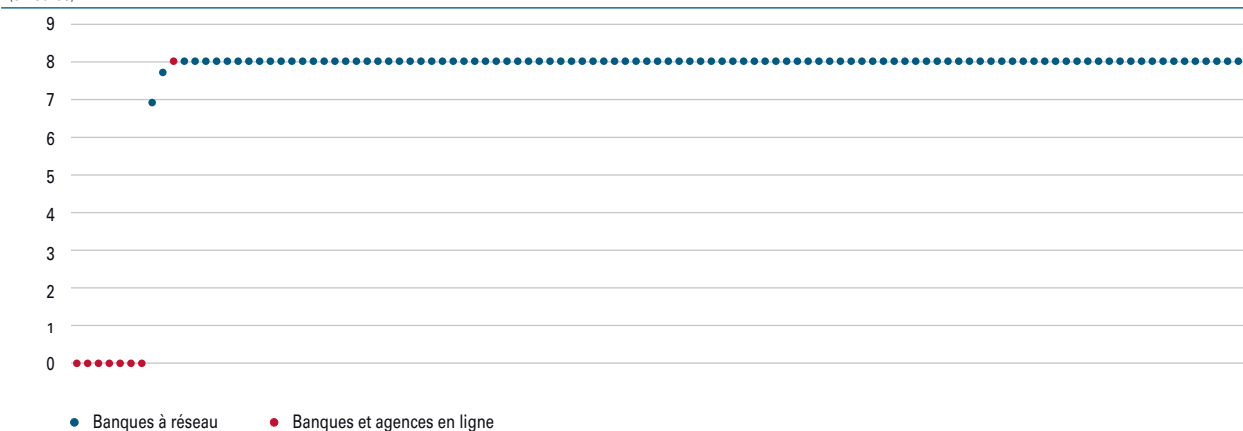
Du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2019, l'abonnement annuel moyen a baissé de 4,66 %, ce dernier passant de 18,23 euros à 17,38 euros par an. Cette baisse de tarif s'expliquait par des baisses significatives de tarifs dans un nombre d'établissements relativement limité (6) dont trois ont basculé sur une gratuité totale de ce service.

Sur l'ensemble de la période étudiée (2012-2020), le coût moyen pondéré connaît donc une baisse continue, proche des 30 %.

En termes de dispersion au 5 janvier 2020, la majorité des établissements bancaires facture ce service entre 0 euro et 25 euros selon la fréquence

G7 Coût unitaire – commission d'intervention au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

à 7,51 euros. Ce résultat s'explique par l'intégration d'une nouvelle banque en ligne pratiquant la gratuité dans le panel.

Sur le long terme, ce tarif a diminué de -8,75 % entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2020 passant de 8,23 euros à 7,51 euros.

En termes de dispersion au 5 janvier 2020, on constate que la majorité des établissements bancaires (101 sur 109) facture ce service entre 7,70 euros (un établissement) et 8 euros (le plafond légal qui est appliqué par 100 établissements). Le coût minimum hors gratuité s'élève à 6,90 euros et n'est appliqué que par un seul établissement. Sept acteurs appliquent la gratuité et sont tous des banques en ligne.

En ce qui concerne le plafond mensuel des commissions d'intervention, on constate au 5 janvier 2020 que 101 établissements (sur les

109 du panel) appliquent le plafond légal de 80 euros. Un seul établissement pratique un tarif différent, fixé à 25 euros (contre 70 euros le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2018).

Une hausse a été constatée entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020 et ce, chez un seul établissement, qui l'a fait passer de 75,90 euros à 80 euros ce qui a engendré une hausse de 0,54 % du plafond moyen pondéré de 79,40 euros à 79,83 euros.

Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, le plafond moyen pondéré a connu une très faible baisse (-0,04 %).

Sur l'ensemble de la période étudiée (2012-2020), le plafond mensuel pondéré moyen de la commission d'intervention s'est inscrit dans une tendance nettement baissière (- 51,13 %), passant de 163,34 euros à 79,83 euros.

G8 Plafond mensuel – commission d'intervention au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Virement (cas d'un virement occasionnel)

Au 5 janvier 2020, 6 établissements en ligne n'affichent logiquement pas de prix pour le virement en agence tandis que l'ensemble des établissements propose un virement *via* internet comme c'est le cas depuis 2017.

En ce qui concerne les virements SEPA occasionnels externes réalisés en agence :

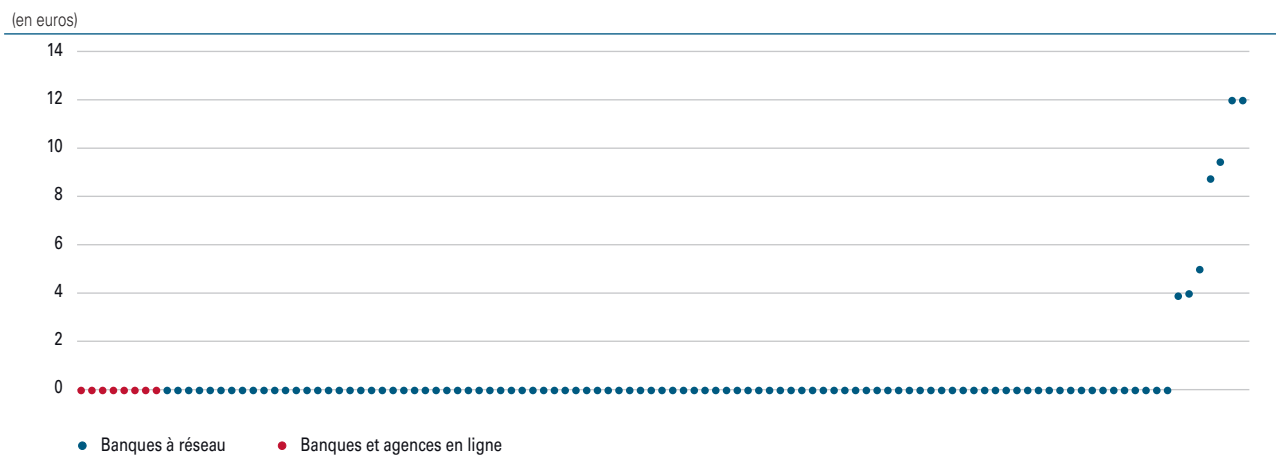
- au 5 janvier 2020, le coût moyen pondéré d'un virement SEPA occasionnel externe réalisé en agence a augmenté de 4,82 %, passant de 3,94 euros à 4,13 euros. 35 établissements ont appliqué une hausse tarifaire (19 centimes d'euro) entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, dont certaines très fortes : + 40 %, + 33,33 % et + 28,2 % dans trois établissements. En revanche, 66 % des établissements ont gardé leur tarif stable ;

- entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, le coût moyen pondéré d'un virement SEPA occasionnel externe réalisé en agence avait affiché une légère baisse (-0,51 %), passant de 3,96 euros à 3,94 euros. Cette baisse était la conséquence d'une diminution significative de ce tarif dans un seul établissement ;

- sur le long terme, le tarif moyen pondéré de ce service a augmenté de 63 centimes d'euro, soit + 18,00 %, passant de 3,50 euros au 31 décembre 2012 à 4,13 euros au 5 janvier 2020.

En termes de dispersion au 5 janvier 2020, il apparaît que la grande majorité des établissements du panel facture ce service entre 3,50 euros et 5,64 euros. Le coût minimum ressort à 3,30 euros dans deux établissements tandis que le coût maximal s'affiche à 8 euros dans huit établissements. Un seul établissement, une banque en ligne, applique la gratuité à ce service grâce à un accord commercial noué avec sa maison-mère qui dispose d'un réseau d'agences.

G10 Coût unitaire – prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et frais par paiement d'un prélèvement SEPA) au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

à 0,18 euro en moyenne pondérée. Cette baisse s'expliquait par, d'une part une baisse très importante observée dans un établissement et l'entrée dans le panel d'une banque en ligne pratiquant la gratuité.

Sur le long terme, la tendance est à une très forte diminution de ce tarif entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2020 : -95,52 %.

En termes de dispersion au 5 janvier 2020, le coût unitaire minimum de la mise en place d'un prélèvement hors gratuité s'élève à 3,90 euros que l'on observe dans un seul établissement, le coût maximum ressortant quant à lui à 12 euros dans deux établissements.

En ce qui concerne le coût unitaire de chaque prélèvement, tous les établissements offrent ce service gratuitement depuis 2013.

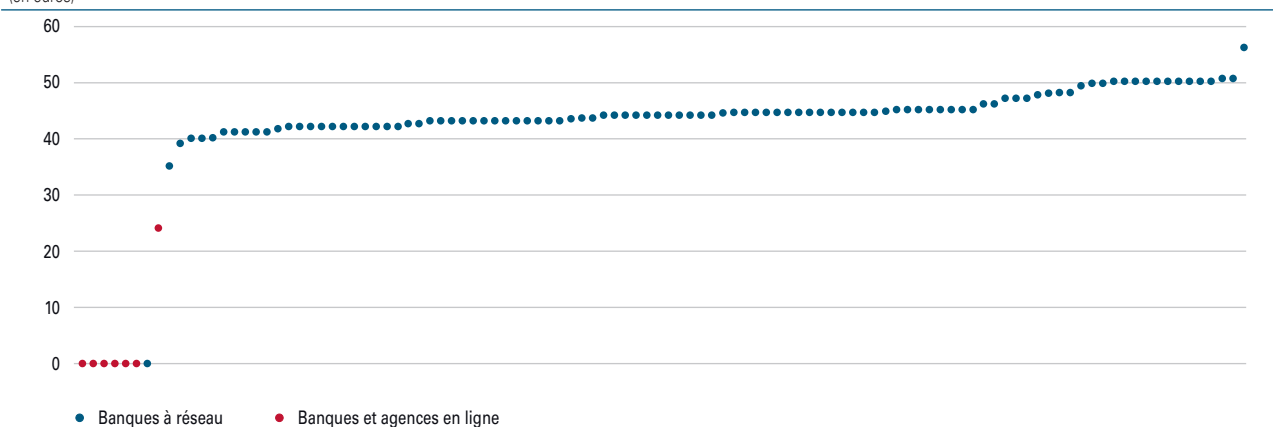
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

Au 5 janvier 2020, seul un établissement ne présente pas ce tarif dans son DIT/EST car il ne propose pas une telle offre dans sa gamme. À cette date, le tarif annuel moyen pondéré de ce type de carte a enregistré une hausse modérée de 0,98 % (40 centimes d'euro) par rapport au 31 décembre 2019, passant de 40,74 euros à 41,14 euros. Un changement notable est à noter sur le segment des banques en ligne dont la cotisation moyenne a nettement baissé en raison de la modification de l'échantillon de l'OTB avec le retrait de deux établissements qui tarifaient ce produit et l'entrée d'un autre qui ne le propose pas.

Du 31 décembre 2019 au 5 janvier 2020, 75 banques n'ont pas modifié leur tarif, tandis que deux l'ont baissé

G12 Coût annuel – carte de paiement internationale à débit différé au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, le tarif annuel moyen de la carte de paiement internationale à débit différé en moyenne pondéré a légèrement diminué (-1,88 %) passant de 43,03 euros à 42,22 euros. Sur cette période, aucun établissement n'a revu à la hausse le tarif de la cotisation de la carte de paiement internationale à débit différé conséquence du gel des tarifs, alors que 19 acteurs (17,27 % du panel) l'ont diminué. 82,73 % des établissements n'ont donc pas modifié leurs tarifs. La baisse la plus forte observée sur cette période est de -12,8 % au sein d'un établissement.

Les divergences d'évolution tarifaires entre les cartes à débit immédiat et les cartes à débit différé se maintiennent même en période de gel des tarifs.

Sur le long terme, la cotisation annuelle moyenne pondérée a connu une baisse de 2,10 euros (4,75 %), passant de 44,18 euros au 31 décembre 2012 à 42,08 euros au 5 janvier 2020.

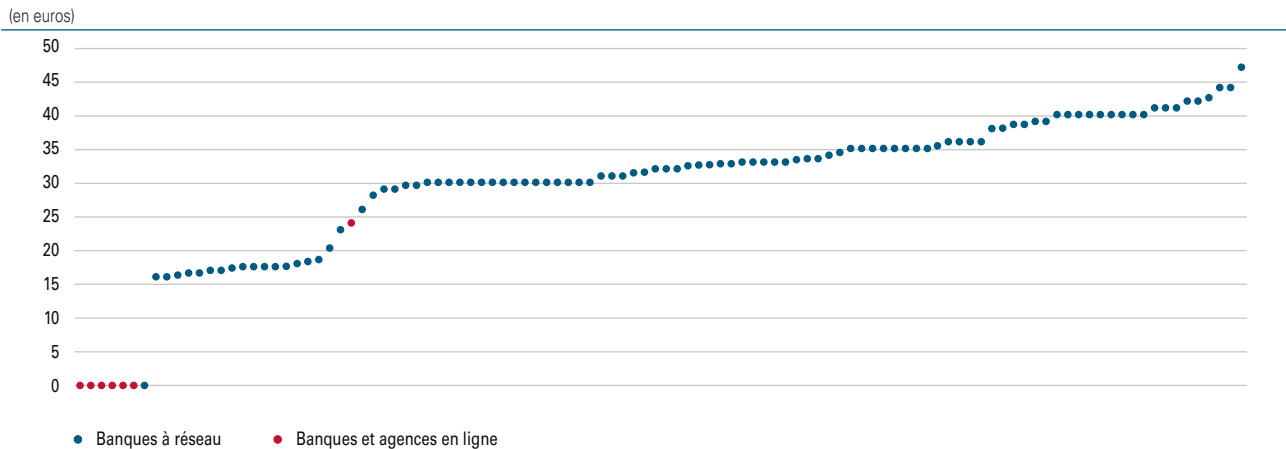
En termes de dispersion au 5 janvier 2020, la majorité des établissements bancaires facture ce service entre 35 euros et 56 euros (100 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 24 euros (cotisation facturée par une banque en ligne) et le coût annuel maximum à 56 euros (pratiqué par un seul établissement). Sept acteurs proposent la gratuité dont six sont des banques en ligne.

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

Au 5 janvier 2020 comme au 31 décembre 2019, un seul établissement du panel, une banque en ligne, ne proposait pas ce produit.

Au 5 janvier 2020, la cotisation annuelle moyenne pondérée de la carte de paiement à autorisation systématique ressortait à 30,65 euros, en baisse de -0,29 % par rapport au 31 décembre 2019.

G13 Coût annuel – carte de paiement à autorisation systématique au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

Cinq banques ont diminué leur tarif, ce dernier baissant de manière très significative chez deux établissements régionaux d'un même groupe (de respectivement de $-42,6\%$ et de $-45,5\%$). Seize banques ont augmenté leur cotisation, les deux plus fortes hausses ayant été identifiées chez deux établissements appartenant au même groupe (respectivement $+7,7\%$ et $+10,5\%$). Il faut cependant noter que ces deux hausses sont consécutives à un changement de produit présenté dans le DIT (et EST) de ces deux établissements.

Au 31 décembre 2019, le tarif annuel moyen pondéré de la carte de paiement à autorisation systématique a enregistré un léger recul ($-1,22\%$) par rapport au 31 décembre 2018 passant de 31,12 euros à 30,74 euros. Cette tendance s'explique essentiellement par une baisse très significative de la cotisation appliquée par un établissement ($-14,3\%$) et l'introduction des deux nouvelles banques en ligne dans le panel

qui pratiquent la gratuité. Aucun changement n'a été observé sur la période chez tous les autres établissements du panel.

Sur le long terme, la cotisation annuelle moyenne pondérée a connu une hausse de 85 centimes ($+2,85\%$) passant de 29,80 euros au 31 décembre 2012 à 30,65 euros au 5 janvier 2020.

En termes de dispersion au 5 janvier 2020, les cotisations annuelles font l'objet d'une forte dispersion et se situent entre 16,30 euros et 47 euros (101 sur 109 établissements). On note cependant une certaine concentration des tarifs entre 30 et 40 euros par an. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 16 euros et est pratiqué par deux établissements d'un même groupe. Le coût annuel maximum, quant à lui, se situe à 47 euros et n'a été identifié que dans un seul établissement régional. Sept acteurs proposent la gratuité dont six sont des banques en ligne.

Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)

Les retraits en euros au DAB dans l'établissement teneur de compte sont toujours gratuits. En revanche, les retraits en euros dans les DAB d'un autre établissement (dénommés retraits déplacés) peuvent être tarifés après un certain nombre de retraits gratuits. Il est important de noter que bon nombre d'établissements proposent des conditions spécifiques sur leurs cartes de retrait et de paiement plus haut de gamme (Visa Premier/Gold Mastercard et Infinite/Platinum) qui ne sont pas prises en compte dans ce présent rapport. Ce dernier ne s'attache qu'à analyser les conditions proposées aux cartes dédiées au grand public.

Au 5 janvier 2020, la grande majorité des banques du panel (95 sur 109) proposait une gratuité limitée des retraits DAB, dans près de 74 % des cas limitée à 3 ou 4 retraits par mois.

Les modèles de facturation des retraits déplacés sont les suivants :

- 2 retraits déplacés gratuits par mois : huit établissements ont adopté ce modèle, tant en janvier 2020 qu'en décembre 2019 (7,3 % du panel au 5 janvier 2020) ;
- 3 retraits déplacés gratuits par mois : ce modèle est repris par 42 établissements au 5 janvier 2020 et au 31 décembre 2019 ce qui fait de ce modèle le modèle légèrement dominant. Au 5 janvier, 38,5 % des établissements du panel s'étaient donc positionnés sur cette pratique ;
- 4 retraits déplacés gratuits par mois : au 5 janvier 2020, 39 établissements ont adopté cette pratique (soit un de plus qu'au 31 décembre 2019). En matière de poids sur le panel, ce modèle est le second (35,8 %) ;
- 5 ou 6 retraits déplacés gratuits par mois : ces deux modèles concernent respectivement 3 et 2 établissements du panel (contre 5 et 2 au 31 décembre 2019), soit un poids de 4,6 % au 5 janvier 2020 ;
- gratuité illimitée : 14 établissements sont positionnés de la sorte, tant au 5 janvier 2020 qu'au 31 décembre 2019 soit une « part de marché » de 12,8 % au 5 janvier 2020.

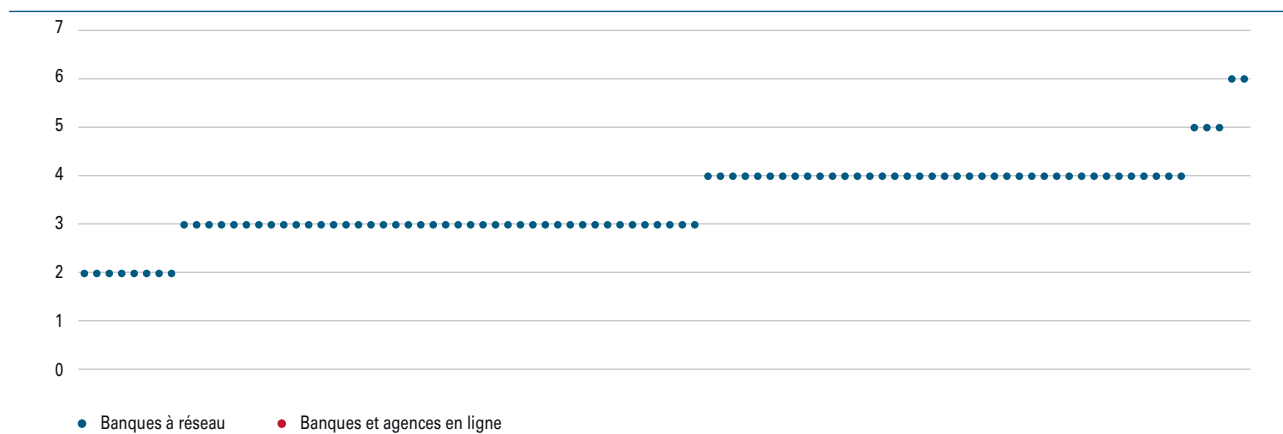
Toujours à cette date, le coût moyen pondéré du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale était en moyenne de 0,92 euro en hausse de 2,22 % (deux centimes d'euro) depuis le 31 décembre 2019 (0,90 euro). Cette hausse s'explique par une hausse importante (+30,8 %) constatée chez un seul établissement du panel qui a fait passer ce coût de 0,65 euro à 0,85 euro.

Sur l'année 2019, le coût moyen pondéré du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale avait diminué de -1,10 % passant de 0,91 euro à 0,90 euro.

Sur le long terme, le coût moyen pondéré connaît une hausse de +3,37 % entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2020, passant de 0,89 euro à 0,92 euro au 5 janvier 2020.

Concernant le couple « coût du retrait/nombre de retraits déplacés gratuits », sur les 109 banques

G15 Nombre de retraits déplacés gratuits au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

En termes de dispersion au 5 janvier 2020, le nombre de retraits déplacés gratuits majoritaire est de 3 (42 sur 109) suivi de 4 (39 sur 109). Cinq établissements proposent des conditions plus avantageuses à leurs clients en offrant un nombre plus important de retraits déplacés par mois : trois d'entre elles en prévoient 5 et les deux autres 6.

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

Au 5 janvier 2020, tous les établissements du panel affichent un tarif sur cette ligne comme au 31 décembre 2019 et au 31 décembre 2018. À cette même date, la moyenne pondérée de la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement ressortait à 24,17 euros, en quasi-stagnation (+ 0,04 %) par rapport au 31 décembre 2019 (24,16 euros). Aucun établissement n'a fait baisser le tarif de ce produit sur cette période et 5 l'ont augmenté. Les augmentations gravitent entre 0,5 % et 7,5 %.

Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, deux établissements ont modifié leur offre en matière d'assurance perte ou vol des moyens de paiement. Dans les deux cas, ces modifications se sont traduites par un enrichissement notable des garanties proposées aux clients souhaitant adhérer à ces contrats d'assurance et donc une augmentation des cotisations.

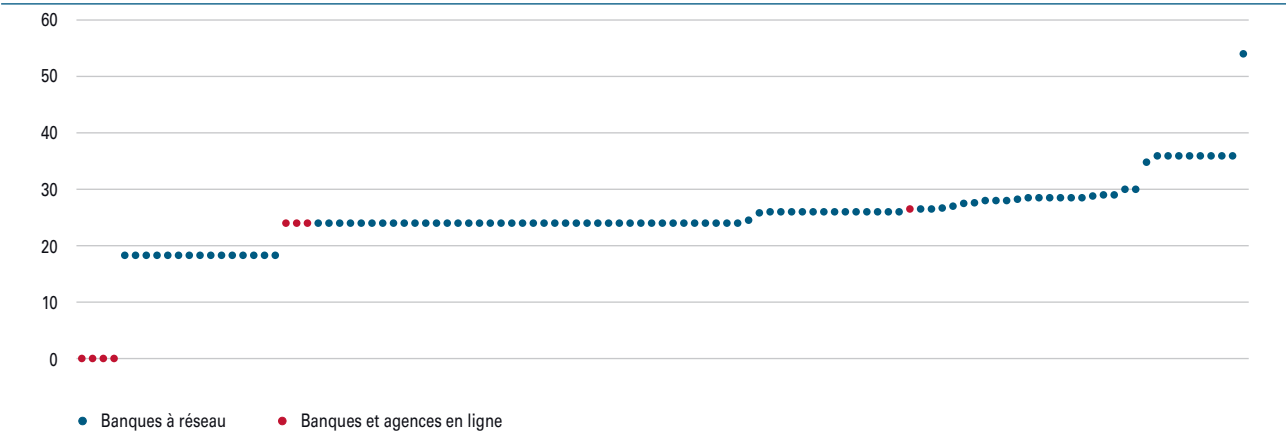
En annulant l'impact de ces deux créations de produit, la cotisation annuelle moyenne pondérée observée sur le panel d'établissements de l'OTB est resté stable entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019.

Sur le long terme, ce tarif baisse de 1,02 % passant de 24,42 euros à 24,17 euros entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2020.

En termes de dispersion au 5 janvier 2020, la majorité des établissements facture ce service entre 24 euros et 36 euros (89 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 18,30 euros (15 établissements d'un

G16 Coût annuel – assurance perte ou vol des moyens de paiement au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

même groupe) et le coût annuel maximum à 54 euros (1 établissement qui a changé de produit et révisé à

la hausse les garanties). Quatre acteurs proposent la gratuité, il s'agit de banques en ligne.

3

L'offre spécifique à destination des populations en situation de fragilité financière

Créées en novembre 2014, les offres spécifiques à destination de la clientèle en situation de fragilité financière (OCF) ont fait l'objet de nombreuses évolutions au cours de ces dernières années, soit par engagements successifs de la profession bancaire, soit suite aux travaux législatifs ou décisions réglementaires.

2005 : Engagement pris par les banques, dans le cadre du CCSF, de proposer, en priorité aux consommateurs privés de chèquiers, une gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA), d'un montant modéré, comprenant au minimum l'accès au virement, au prélèvement, au titre interbancaire de paiement, ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique.

30 juin 2011 : Engagement des banques, suite aux travaux du CCSF consécutifs à la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires, à respecter les critères suivants pour les GPA :

- intégration d'un nombre minimal d'alertes sur le niveau du solde ;

- intégration d'un tarif limité pour les frais d'incidents ;
- intégration d'un plafonnement du nombre d'occurrences, par jour et/ou par mois, des frais d'incidents ;
- promotion des offres de manière appropriée auprès des clients concernés.

2013 : Plafonnement par la loi de régulation bancaire et financière de 2013 des commissions d'intervention pour les clientèles en situation de fragilité financière et souscrivant à une offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident de paiement. Un décret fixe les plafonds, à compter du 1^{er} janvier 2014, à 4 euros par opération et 20 euros par mois.

2014 : Décret définissant le contenu des offres devant ainsi être proposées par les banques à leurs clients en situation de fragilité financière, pour un montant maximal de 3 euros par mois. L'offre spécifique comprend les dix services suivants au minimum :

- l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte ;

- 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 (*Single euro Payments Area*), 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 (RIB) ;
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention (4 euros par opération et 20 euros par mois) ;
- un changement d'adresse une fois par an.

L'appréciation de la situation de fragilité des personnes par les établissements est encadrée puisque les établissements teneurs de comptes doivent apprécier cette situation à partir des critères définis par le décret codifié à l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier :

- 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 de chèques, et les débiteurs dont la demande tendant au traitement de leur situation de surendettement a été déclarée recevable en application de l'article L. 331-3-1 du Code de la consommation.

Ces dispositions ont conduit à simplifier et clarifier l'offre tarifaire, la plupart des établissements ayant fait évoluer leur GPA en l'alignant sur le contenu de cette offre spécifique pour ne pas avoir à gérer deux produits presque identiques. Les offres spécifiques se sont substituées progressivement aux GPA à compter de 2015.

3.1 Périmètre de l'étude et précisions méthodologiques

Périmètre de l'étude

Comme pour les extraits standards des tarifs (cf. chapitre 2), la société Sémaphore Conseil a de nouveau mesuré en 2020 la présence ou non de l'offre spécifique à destination de la clientèle en situation de fragilité financière dans les plaquettes tarifaires

L'OFFRE SPÉCIFIQUE À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

de 109 banques (voir la liste au chapitre 1 relatif à la méthodologie du présent rapport).

Par ailleurs, les cotisations, le contenu et l'évolution des offres spécifiques ont été étudiés plus précisément au sein de 21 banques sélectionnées par l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) pour leur représentativité, tant en termes de parts de marché que de diversité géographique (cf. également chapitre 1), afin de disposer d'une vision sur les pratiques des principaux groupes bancaires qui concentrent une grande partie de l'offre, sur ce type de produit spécifique, même s'il n'existe pas de statistiques relatives au nombre d'offres spécifiques commercialisées par établissement.

Dans le présent chapitre, les valeurs sont calculées en moyenne arithmétique et non pondérée, car les parts de marché sur ces produits sont inconnues.

N'ont pas été pris en compte les éléments suivants :

- plaquettes entrant en vigueur après le 5 janvier 2020 ;
- données incluses dans des plaquettes remises en agence et pouvant potentiellement contenir des éléments tarifaires additionnels différents de ceux présentés dans les plaquettes PDF mises à disposition sur les sites internet ;
- informations tarifaires présentées sur des pages des sites internet des banques.

Les données prises en compte dans le cadre de cette étude pour les années précédentes sont celles issues des plaquettes tarifaires en vigueur aux dates suivantes :

- 31 décembre 2018 ;
- 31 décembre 2019 ;

- 5 janvier 2020 et mises en ligne au plus tard le 20 avril 2020.

Précisions méthodologiques

Il est important de rappeler les engagements pris par la profession bancaire le 11 décembre 2018 au sujet du plafonnement des frais d'incident pour les clients dits fragiles que ces derniers soient équipés ou non d'une OCF, offre spécifique pour les personnes en situation de fragilité financière :

- plafonnement des frais d'incident à 20 euros par mois et 200 euros par an pour les clients fragiles ayant effectivement souscrit une OCF : ce plafonnement a été acté par un engagement de la Fédération bancaire française (FBF) au nom de ses membres en septembre 2018, en partenariat avec le ministère de l'Économie et des Finances ;
- plafonnement des frais d'incident pour les clients fragiles éligibles à une OCF : dans ce cas, le plafond est fixé à 25 euros par mois dans une limite de 300 euros par an. Ce double plafonnement a été acté dès décembre 2018 et mis en place effectivement à compter de février 2019 ;
- ces engagements ont pris force réglementaire en juillet 2020 avec leur incorporation dans la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté du ministre de l'Économie et des Finances.

3.2 Résultats sur 109 banques

Au 5 janvier 2020 comme au 31 décembre 2019, toutes les banques du panel de l'OTB présentaient

T8 Évolutions du nombre de banques proposant une offre spécifique sur plaquette tarifaire

	31 déc. 2018	31 déc. 2019	5 janv. 2020
Nombre de banques proposant une offre spécifique	110	111	109
Nombre de banques ne proposant pas d'offre spécifique	0	0	0
Nombre total de banques	110	111	109
Pourcentage de banques proposant une offre spécifique	100,00	100,00	100,00
Pourcentage de banques ne proposant pas d'offre spécifique	0,00	0,00	0,00

Source : Sémaphore Conseil.

une offre spécifique au sein de leur plaquette tarifaire. L'analyse tarifaire des résultats fait apparaître les constats suivants :

- au 5 janvier 2020 :
 - la cotisation moyenne annuelle s'établit à 24,90 euros, soit une très légère hausse par rapport au 31 décembre 2019 (+ 0,11 %) où cette moyenne pointait à 24,87 euros. Malgré cette très légère hausse, la cotisation moyenne reste orientée à la baisse sur l'ensemble de la période (31 décembre 2018 - 5 janvier 2020) : - 1,22 %,
 - entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, 98,18 % des établissements n'ont pas modifié leur tarif, un seul

établissement ayant augmenté son tarif (en le calant sur le plafond de 36 euros contre 34,80 euros précédemment) et un autre ayant basculé sur un modèle de gratuité. Au total, le nombre de banques proposant la gratuité s'élève à 9 contre à cette date, résultat parfaitement stable sur toute la période,

- la cotisation annuelle maximale reste stable sur toute la période, à 36 euros,
- la majorité des établissements (53,2 %) a calé sa cotisation annuelle au plafond légal de 36 euros au 5 janvier 2020. Même si le niveau de 36 euros reste majoritaire au 5 janvier 2020, la fourchette [1 centime - 14 euros] reste très représentative avec un poids de 32,11 % au 5 janvier 2020 ;

T9 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle – offres spécifiques, toutes banques

(coût en euros ; tendance en %)

	31 déc. 2018	31 déc. 2019	5 janv. 2020	Tendance 31 déc. 2018 - 31 déc. 2019	Tendance 31 déc. 2019 - 5 janv. 2020	Tendance 31 déc. 2018 - 5 janv. 2020
Moyenne arithmétique des cotisations annuelles en offre spécifique	25,21	24,87	24,90	- 1,33	0,11	- 1,22
Cotisation annuelle minimale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	64	64	63	→	↓	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	44	45	46	↑	↑	↑

Source : Sémaphore Conseil.

L'OFFRE SPÉCIFIQUE À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

T10 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle – offres spécifiques, toutes banques

	Hausse	Stabilité	Baisse
Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019			
Nombre d'établissements	0	108	2
Pourcentage d'établissements	0,00	98,18	1,82
Entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020			
Nombre d'établissements	1	108	1
Pourcentage d'établissements	0,91	98,18	0,91

Source : Sémaphore Conseil.

- sur la période précédente (31 décembre 2018 - 31 décembre 2019), la cotisation annuelle moyenne des OCF s'était orientée à la baisse (-1,33%), passant de 25,21 euros à 24,97 euros. Durant cette période, 98,18 % des tarifs étaient restés stables et 1,82 % avaient connu une baisse ;

- au total les mouvements sont marginaux seuls 4 établissements sur 109 faisant varier leurs tarifs sur ce produit entre le 31 décembre 2018 et janvier 2020, les variations en pourcentage sont de ce fait non significatives.

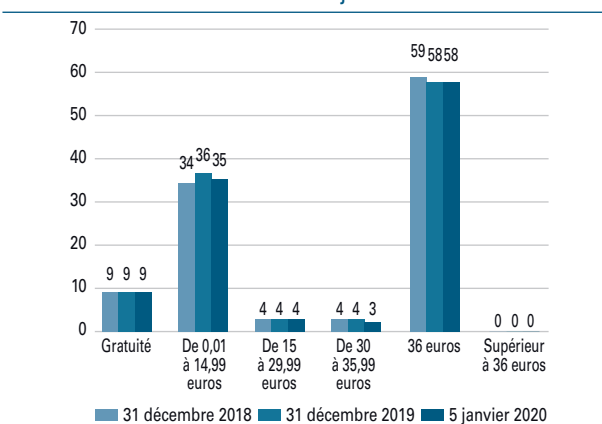
T11 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle, hors établissements proposant la gratuité

(coût en euros ; tendance en %)

	31 déc. 2018	31 déc. 2019	5 janv. 2020	Tendance 31 déc. 2018 - 31 déc. 2019	Tendance 31 déc. 2019 - 5 janv. 2020	Tendance 31 déc. 2018 - 5 janv. 2020
Moyenne arithmétique des cotisations annuelles en offre spécifique	27,46	24,87	24,90	- 9,40	- 9,30	- 9,30
Cotisation annuelle minimale	12,00	0,00	0,00	- 100,00	- 100,00	- 100,00
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	64	64	63	→	↓	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	44	45	46	↑	↑	↑

Source : Sémaphore Conseil.

G17 Offres spécifiques : nombre d'établissements par tranche de cotisation annuelle du 31 décembre 2018 au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

3.3 Analyse des offres pour 21 banques

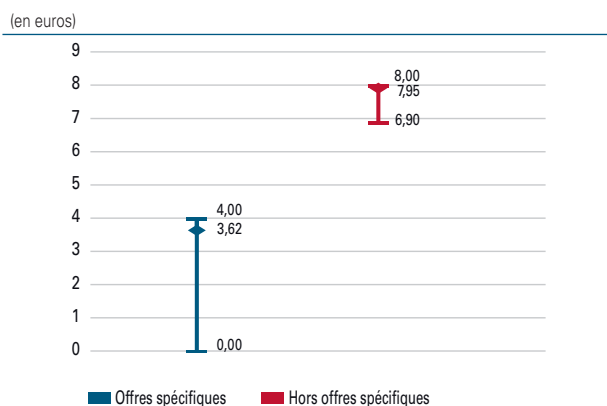
Vingt-et-une banques représentatives en termes de part de marché et de couverture territoriale ont été sélectionnées (cf. section 3.1 Périmètre de l'étude) pour une analyse qualitative plus approfondie.

Tout d'abord, il est très vraisemblable, même si les données statistiques précises n'existent pas sur le sujet, que « la part de marché des offres spécifiques » de ces 21 grands établissements soit nettement supérieure à celle calculée selon le nombre de comptes de particuliers ouverts dans leurs livres. En effet, ce type de service 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 plus haut de gamme ou un réseau limité.

Les tarifs réduits des commissions d'intervention

En moyenne, au 5 janvier 2020, les commissions d'intervention appliquées dans le cadre d'une offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière – dont le montant est plafonné à 4 euros par opération (article R. 312-4.2 du Code monétaire et financier) – sont inférieures de 54,46 % à celles appliquées hors de ces offres. Cet écart était identique au 31 décembre 2019 et légèrement plus important qu'au 31 décembre 2018 (52,07 %).

G18 Tarif unitaire des commissions d'intervention au 5 janvier 2020 Minimum, moyenne, maximum



Source : Sémaphore Conseil.

Pour l'ensemble de ces 21 banques, au 5 janvier 2020, la commission d'intervention moyenne hors offre spécifique est de 7,95 euros, stable depuis janvier 2017 (7,84 euros en janvier 2013), contre 3,62 euros dans le cadre des offres spécifiques (comme en décembre 2018).

T12 Tarif unitaire des commissions d'intervention entre le 31 décembre 2018 et au 5 janvier 2020

(tarif en euros ; différence en %)

	Tarif unitaire au 31 décembre 2018			Tarif unitaire au 31 décembre 2019			Tarif unitaire au 5 janvier 2020		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un tarif de commission d'intervention	21	21	0	21	21	0	21	21	0
Moyenne	3,81	7,95	- 52,07	3,62	7,95	- 54,46	3,62	7,95	- 54,46
Minimum	0,00	6,90	- 100,00	0,00	6,90	- 100,00	0,00	6,90	- 100,00
Maximum	4,00	8,00	- 50,00	4,00	8,00	- 50,00	4,00	8,00	- 50,00

a) Écart entre « offres spécifiques » et « hors offres spécifiques » en pourcentage, sauf pour les rubriques « Nombre de banques ».

Source : Sémaphore Conseil.

L'OFFRE SPÉCIFIQUE À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

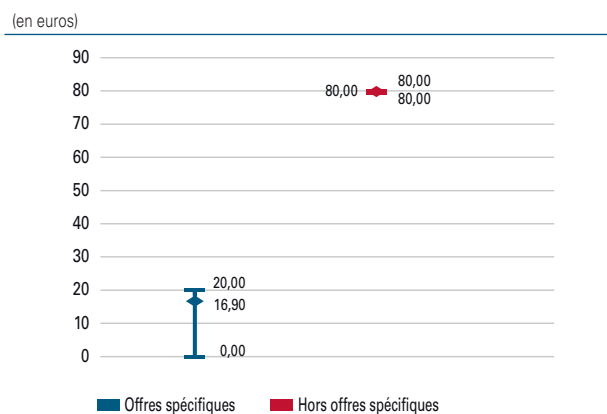
Il est intéressant de noter qu'en janvier 2020, comme en 2019, la valeur la plus courante des commissions d'intervention appliquées dans le cadre d'une OCF était de 4 euros et de 8 euros en dehors. La fréquence de ces tarifs de 4 et 8 euros confirme l'uniformisation des tarifs de ces services sur la base des maximums légaux.

Les plafonds mensuels des commissions d'intervention

La totalité des 21 banques étudiées indique un plafond mensuel des commissions d'intervention pour l'offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière au 5 janvier 2020.

Concernant les plafonds mensuels des commissions d'intervention appliqués dans le cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière, on constate une légère diminution, ces derniers passant, en moyenne, de 17,07 euros au 31 décembre 2019 à 16,90 euros au 5 janvier 2020. Ceci s'explique essentiellement par le fait qu'une

G19 Plafonds mensuels des commissions d'intervention au 5 janvier 2020 Minimum, moyenne, maximum



Source : Sémaphore Conseil.

banque affiche désormais un plafond de 16,50 euros par mois contre 20 euros précédemment. Aucune autre banque n'a fait varier le niveau de son plafond mensuel au 5 janvier 2020 par rapport au 31 décembre 2019.

En moyenne, en janvier 2020, le plafond mensuel des commissions d'intervention dans le cadre d'une offre

T13 Plafonds mensuels des commissions d'intervention entre le 31 décembre 2018 et au 5 janvier 2020

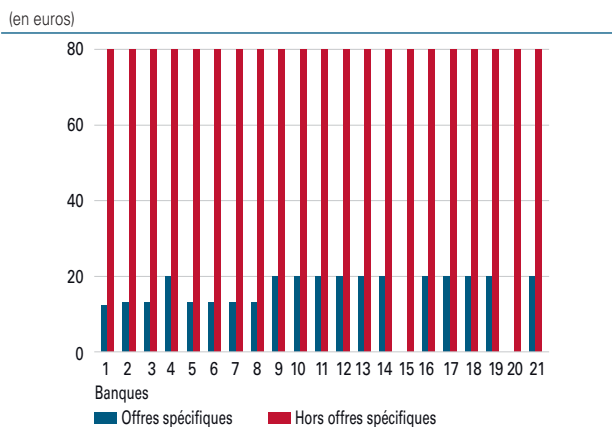
(tarif en euros ; différence en %)

	Plafonds mensuels au 31 décembre 2018			Plafonds mensuels au 31 décembre 2019			Plafonds mensuels au 5 janvier 2020		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un plafond mensuel de commission d'intervention	21	21	0	21	21	0	21	21	0
Moyenne	19,05	79,80	- 76,13	17,07	79,80	- 78,61	16,90	80,00	- 78,87
Minimum	0,00	75,90	- 100,00	0,00	75,90	- 100,00	0,00	80,00	- 100,00
Maximum	20,00	80,00	- 75,00	20,00	80,00	- 75,00	20,00	80,00	- 75,00

a) Écart entre « offres spécifiques » et « hors offres spécifiques » en pourcentage, sauf pour les rubriques « Nombre de banques ».

Source : Sémaphore Conseil.

G20 Comparaison des plafonds mensuels des commissions d'intervention des offres spécifiques et hors offres spécifiques par banque au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière est inférieur de 78,87 % à celui appliqué en dehors de ces offres. Cet écart était de 76,61 % au 31 décembre 2019 et de 76,13 % au 31 décembre 2018.

Les plafonds journaliers des commissions d'intervention

Au 5 janvier 2020, seules deux banques proposaient un plafond journalier sur les commissions d'intervention dans le cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière. Elles étaient également deux au 31 décembre 2019 et au 31 décembre 2018.

Hors offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière, quatre banques proposent un plafond journalier sur ce même panel

de 21 établissements. La moyenne du plafond est de 27,18 euros au 5 janvier 2020, parfaitement stable depuis le 31 décembre 2018. Dans le cadre des offres spécifiques, la moyenne du plafond journalier des commissions d'intervention est inférieure de 41,12 % à celle appliquée hors de ces offres et s'élève à 16 euros aux trois dates d'arrêt : 5 janvier 2020, 31 décembre 2019 et 31 décembre 2018.

Les frais de rejet de prélèvement

Quinze banques présentent, au 5 janvier 2020, une tarification relative aux frais de rejet de prélèvement dans le cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière. Elles étaient 14 au 31 décembre 2019 et 21 au décembre 2018.

La moyenne des frais de rejet est en baisse depuis décembre 2018. Elle s'établit à 9 euros au 5 janvier 2020 contre 9,64 euros au 31 décembre 2019 et de 10 euros au 31 décembre 2018. En janvier 2020, la valeur la plus courante est de 10 euros et deux établissements appliquent la gratuité.

Hors offres spécifiques, au 5 janvier 2020, la moyenne des frais de rejet de prélèvement progresse légèrement et s'établit à 20 euros. Elle est restée stable entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, à 19,71 euros.

En moyenne, au 5 janvier 2020, les frais de rejet de prélèvement dans le cadre d'une offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière sont inférieurs de 55,00 % aux frais de rejet de prélèvement hors offre spécifique destinée aux personnes en

L'OFFRE SPÉCIFIQUE À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

T14 Frais de rejet de prélèvement pour provision insuffisante entre le 31 décembre 2018 et au 5 janvier 2020

(tarif en euros ; différence en %)

	Tarif unitaire au 31 décembre 2018			Tarif unitaire au 31 décembre 2019			Tarif unitaire au 5 janvier 2020		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un tarif de rejet de prélèvement	21	21	0	14	21	7	15	21	6
Moyenne	10,00	19,71	- 49,28	9,64	19,71	- 51,09	9,00	20,00	- 55,00
Minimum	9,00	14,00	- 35,71	0,00	14,00	- 100,00	0,00	20,00	- 100,00
Maximum	20,00	20,00	0,00	16,00	20,00	- 20,00	16,00	20,00	- 20,00

a) Écart entre « offres spécifiques » et « hors offres spécifiques » en pourcentage, sauf pour les rubriques « Nombre de banques ».
Source : Sémaphore Conseil.

situation de fragilité financière. Cet écart était moins important au 31 décembre 2019 (- 51,09 %) et au 31 décembre 2018 (-49,28 %).

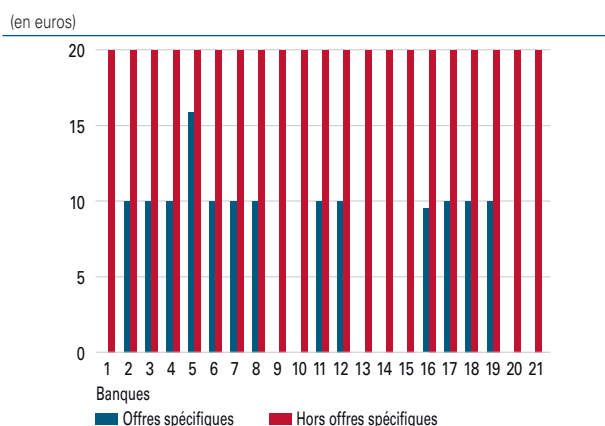
Au 5 janvier 2020, 8 banques affichent le nombre de rejets de prélèvement maximum par mois. Elles étaient 9 au 31 décembre 2019 et au 31 décembre 2018. La moyenne est en baisse depuis décembre 2018 (3,11 unités) et s'établit à 2,41 unités en janvier 2020.

Au niveau de la répartition du nombre de rejets de prélèvement par banque au 5 janvier 2020, sur les huit établissements prévoyant ce service, la moitié prévoit deux rejets par mois et l'autre moitié trois. Contrairement à ce qui était observé au 31 décembre 2018 et au 31 décembre 2019, plus aucun établissement ne prévoyait, au 5 janvier 2020, d'intégrer un nombre de rejets plus important (le cas échéant 5).

Au 5 janvier 2020, 10 établissements proposent un plafond mensuel de rejets de prélèvements. La moyenne du plafond de rejet de prélèvement maximum par mois est de 18,60 euros. Elle a fortement baissé par rapport au 31 décembre 2018 (30,45 euros) et au 31 décembre 2019 (24,45 euros).

Au 5 janvier 2020, la répartition du plafond mensuel de rejets de prélèvement change. Le plafond de 45 euros n'est plus appliqué et un établissement pratique la gratuité, ce qui tire la moyenne à la baisse (18,60 euros soit une baisse de -24,0 % par rapport au 31 décembre 2019 et de - 39,0 % par rapport au 31 décembre 2018). Le plafond de 16,50 euros est désormais majoritairement pratiqué par les établissements du panel de 21 banques.

G21 Comparaison des frais de rejet de prélèvement pour provision insuffisante des offres spécifiques et hors offres spécifiques par banque au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

4

Les frais d'incidents

4.1 Introduction

À la suite du rapport relatif aux frais d'incidents bancaires, demandé en 2018 par le ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, l'OTB a décidé de consacrer, pour trois ans, dès le rapport publié en 2018, un chapitre à l'analyse détaillée des tarifs relatifs à un fonctionnement anormal du compte.

Comme pour les autres tarifs bancaires, il a été demandé à la société Sémaphore Conseil de procéder à une extraction de ses bases de données pour le même échantillon que pour le reste du présent rapport (cf. chapitre 1) portant sur un certain nombre de tarifications de frais d'incidents. Ces tarifications peuvent être segmentées en deux groupes.

- Des tarifs individuels correspondant à des frais liés à une insuffisance de provision à l'exclusion de tout autre motif d'incident : commissions d'intervention, lettres sur compte débiteur, frais liés à l'émission de chèque sans provision (forfait de chèques inférieurs ou supérieurs à 50 euros), lettres d'information préalable, frais de mise en interdiction bancaire externe, frais pour rejet de prélèvement, frais pour rejet de virement et frais pour lettre d'injonction.

- Des plafonds relatifs aux frais pour incidents : plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais pour incidents, plafonds destinés aux clients identifiés comme éligibles à « l'offre spécifique clients fragiles » et plafonds applicables à la clientèle fragile ayant souscrit à l'offre spécifique.

Deux « dates d'arrêtés » sont traditionnellement utilisées par le CCSF dans son rapport de l'OTB :

- le 5 janvier de l'année n : date maximum d'entrée en vigueur d'une plaquette tarifaire pour qu'elle soit prise en compte dans l'analyse réalisée pour le compte du rapport de l'année n ;
- le 15 janvier de l'année n : date maximum de mise en ligne d'une plaquette entrant en vigueur au plus tard le 5 janvier de l'année n et pouvant donc entrer dans l'analyse réalisée pour le compte du rapport de l'année n.

Le CCSF a décidé de décaler la seconde date d'arrêté du 15 janvier au 20 avril 2020 de manière à prendre en compte le plus grand nombre de plaquettes entrant en vigueur au plus tard le 5 janvier 2020 et prenant en compte effectivement les nouvelles réglementations liées à l'entrée en application de la saisie administrative

à tiers détenteur ou encore à l'instauration volontaire par les banques de plafonds sur les frais d'incidents appliqués à la clientèle dite fragile.

4.2 Rappel des évolutions réglementaires

Sur le plan des incidents bancaires, l'année 2019 a été essentiellement marquée par la mise en application des engagements pris par la profession bancaire en septembre 2018 et le 11 décembre 2018 au sujet du plafonnement des frais d'incident pour les clients identifiés par la banque comme fragiles financièrement que ces derniers soient équipés ou non d'une OCF, offre spécifique pour les personnes en situation de fragilité financière :

- plafonnement des frais d'incident pour les clients fragiles financièrement ayant effectivement souscrit une OCF : ce plafonnement a été acté par un engagement de la FBF au nom de ses membres en septembre 2018, en partenariat avec le ministère de l'Économie et des Finances. Le ministre a souhaité des plafonds de 20 euros par mois et 200 euros par an au maximum ;
- plafonnement des frais d'incident pour les clients fragiles éligibles à une OCF : ce plafonnement a été acté par un engagement en décembre 2018 de la profession bancaire et mis en place dès février 2019. Le Président de la République a souhaité que ce plafond ne dépasse pas 25 euros par mois.

Depuis les dates d'arrêté utilisées par l'OTB du CCSF pour son rapport un évènement majeur est intervenu

pour l'appréciation de la mise en œuvre de ces engagements : la modification par l'AFECEI (Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement) de la Charte d'inclusion financière de prévention du surendettement le 3 juillet 2020 qui intègre ces dispositions. Cette charte modifiée a été homologuée par arrêté ministériel ce qui lui donne une valeur réglementaire et dont le respect est susceptible de contrôle de la part de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution).

4.3 Synthèse des résultats

Sur les 17 lignes faisant l'objet d'une analyse approfondie au sein de ce chapitre sur la période 2017-2020, 8 ont vu leur niveau baisser entre le 31 décembre 2017 et le 5 janvier 2020, 7 augmenter et 2 rester stable.

Au 5 janvier 2020, six lignes (sur 17) ont enregistré une baisse par rapport au 31 décembre 2019, oscillant entre -4,97 % (frais de mise en interdiction bancaire externe) et -0,01 % (forfait chèques sans provision inférieurs à 50 euros). En parallèle, trois lignes sont restées parfaitement stables (le tarif unitaire de la commission d'intervention, le plafond journalier lié au rejet de chèque et la lettre d'injonction). Trois augmentations notables ont été détectées sur la non-exécution d'un virement pour défaut de provision (+ 13,66 % pour le virement permanent et + 55,13 % pour le virement ponctuel) ainsi que sur le plafond journalier lié au rejet de prélèvement (+ 125 %).

Du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2019 les tarifs sont en baisse ou stables sur 17 lignes. Les plus fortes

LES FRAIS D'INCIDENTS

baisses ont été enregistrées sur les frais liés à la non-exécution d'un virement pour défaut de provision (- 12,9 % pour un virement ponctuel et - 12,7 % pour un virement permanent).

En ce qui concerne les plafonnements globaux relatifs aux frais d'incidents, trois cas de figure existent : les plafonds « tous publics » mis en place

volontairement par certains établissements dans leur plaquette tarifaire, les plafonds « clientèles éligibles fragiles » et les « clientèles fragiles ayant souscrit à l'offre spécifique » ces deux dernières résultant des engagements de septembre et du 11 décembre 2018.

• **Plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais liés aux incidents pour la clientèle dite**

T15 Synthèse des évolutions tarifaires sur les principales lignes dédiées aux frais d'incidents (hors clientèle fragiles financièrement ou dispositif particuliers), entre le 31 décembre 2017 et au 5 janvier 2020

(tarif en euros ; évolution en %)

	31 déc. 2017	31 déc. 2018	31 déc. 2019	5 janv. 2020	Évolution 31 déc. 2018 - 31 déc. 2019	Évolution 31 déc. 2019 - 5 janv. 2020
Frais de mise en interdiction bancaire externe	30,02	30,41	29,53	29,08	- 2,88	- 1,53
Rejet de virement pour défaut de provision	18,97	19,01	18,70	18,51	- 1,63	- 1,02
Lettre sur compte débiteur	11,54	11,95	11,43	11,34	- 4,36	- 0,77
Commission d'intervention – plafond mensuel	75,60	75,60	74,83	74,36	- 1,02	- 0,63
Forfait chèques sans provision supérieurs à 50 euros	49,70	49,70	49,70	49,54	0,00	- 0,33
Forfait chèques sans provision inférieurs à 50 euros	29,91	29,91	29,91	29,91	0,00	- 0,01
Commission d'intervention – tarif à l'opération	7,55	7,55	7,47	7,47	- 1,02	0,00
Rejet de chèque – plafond journalier	108,82	108,82	108,13	108,13	- 0,64	0,00
Rejet de prélèvement pour provision insuffisante	19,78	19,95	19,90	20,00	- 0,21	0,48
Chèque émis sur interdiction bancaire	29,60	30,12	29,87	30,05	- 0,85	0,62
Commission d'intervention – plafond journalier	26,79	27,51	26,98	27,19	- 1,94	0,79
Lettre d'information préalable (Murcef)	12,37	12,52	12,51	12,62	- 0,06	0,93
Non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	9,99	9,59	8,37	9,36	- 12,73	13,66
Non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision	7,37	6,76	5,89	7,79	- 12,87	55,13

Source : Sémaphore Conseil.

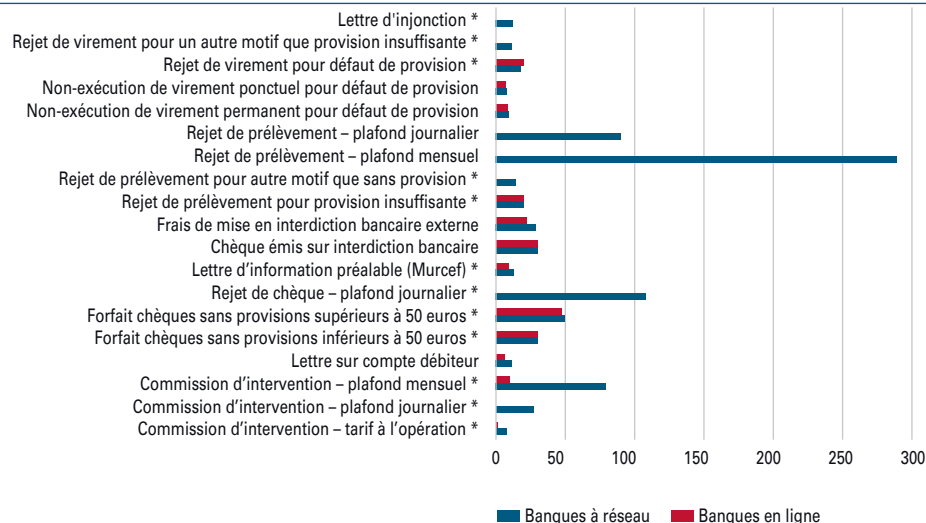
« **tout public** » : cette pratique reste encore marginale tant au 31 décembre 2019 qu'au 5 janvier 2020, seuls 6 établissements régionaux appartenant au même groupe ayant déployé une telle offre, aucune banque en ligne n'affichant de tels plafonds. Dans ces cas, le plafond est mensuel et oscille entre 150 euros et 300 euros. Le détail de ce que contiennent les plafonds reste plus ou moins détaillé selon les banques.

• **Plafonds globaux appliqués aux clients identifiés comme fragiles financièrement et éligibles à une offre spécifique** : ce plafond lié à l'engagement du 11 décembre 2018 et mis en place en février 2019 a connu une propagation importante durant toute l'année 2019 et au début 2020 et seules 17 banques

(sur 109) n'affichaient pas ce plafond directement sur leurs plaquettes tarifaires au 20 avril 2020. Cependant tous les établissements les appliquaient à cette date même si le support d'information pouvait être spécifique (11 établissements d'un même groupe ont ainsi publié un document spécifique sur leur politique d'engagement en faveur des clientèles fragiles ou vulnérables). En effet, l'écrasante majorité de ces établissements publie généralement de nouveaux tarifs en juillet de chaque année et ont donc communiqué sur ce sujet à travers différents documents intermédiaires. En termes de niveau, chaque banque affichant un plafond a retenu le niveau de 25 euros sauf une banque en ligne ayant positionné son plafond à 15 euros.

G22 Évolutions tarifaires sur les principales lignes dédiées aux frais d'incidents – banques en ligne *versus* banques à réseau entre le 31 décembre 2017 et au 5 janvier 2020

(en euros)



Note : * : lignes tarifaires faisant l'objet d'un plafonnement par le biais d'un décret ou d'un engagement professionnel.
Source : Sémaphore Conseil.

• **Plafonds applicables à la clientèle fragile financièrement ayant effectivement souscrit à l'offre spécifique** : au 31 décembre 2019, ce plafond, entré en application dans le courant du premier semestre 2019, était déjà mis en place dans 94 des 111 banques composant le panel de l'OTB. Comme pour la clientèle éligible, différents documents publiés hors plaquettes permettent de constater le respect de l'engagement en ce qui concerne l'information des consommateurs. Si la majorité des établissements se sont positionnés au 31 décembre 2019 et au 5 janvier 2020 sur ce double plafond, de 20 euros par mois et de 200 euros par an, un nombre non négligeable de banques (appartenant à un même groupe mutualiste) a opté pour un seul plafond mensuel plus bas, à 16,50 euros. Au 5 janvier 2020, 7 acteurs sont allés plus loin en proposant une exonération des frais d'incidents, portant ainsi ce plafond à 0 euro.

Depuis plusieurs années, certaines banques ont mis en place une tarification spécifique des

commissions d'intervention sur le segment des jeunes. Au 5 janvier 2020, 27 établissements du panel soit près de 25 %, avaient déployé cette pratique (contre 26 au 31 décembre 2019).

4.4 Les commissions d'intervention

L'ensemble des établissements de l'échantillon présentent des tarifs pour la commission d'intervention dans leur plaquette tarifaire au 31 décembre 2019 et au 5 janvier 2020.

La tarification de ce service est très homogène, proche du plafond légal de 8 euros par commission, appliqué par 100 établissements au 5 janvier 2020. Seuls deux établissements hors cas de gratuité, ne tarifent pas à 8 euros au 31 décembre 2019 ainsi qu'au 5 janvier 2020. À côté de ceux-ci, 7 établissements, tous en ligne, dont deux établissements nouvellement intégrés dans le

G23 Commission d'intervention – tarif par opération au 5 janvier 2020

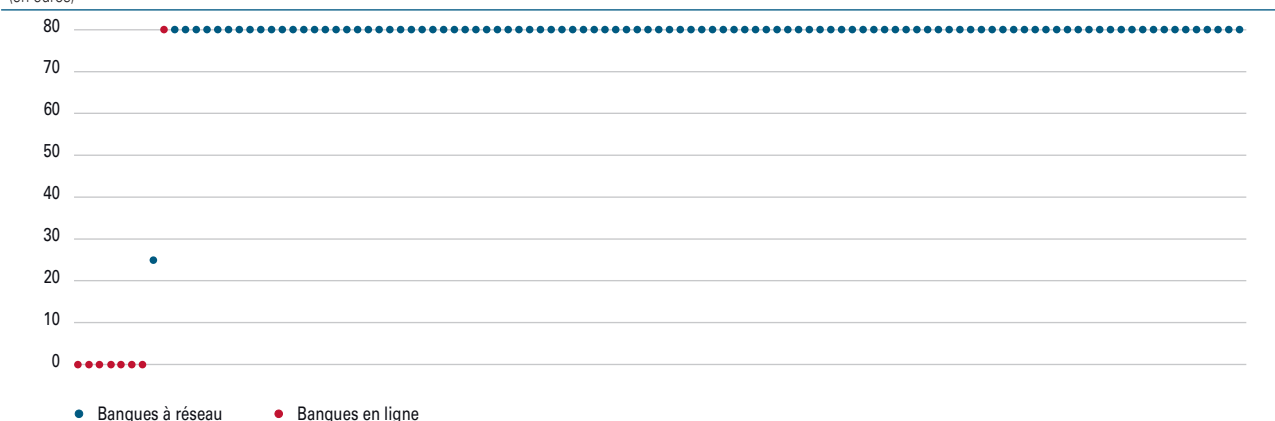
(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

G25 Commission d'intervention – plafond mensuel au 5 janvier 2020

(en euros)



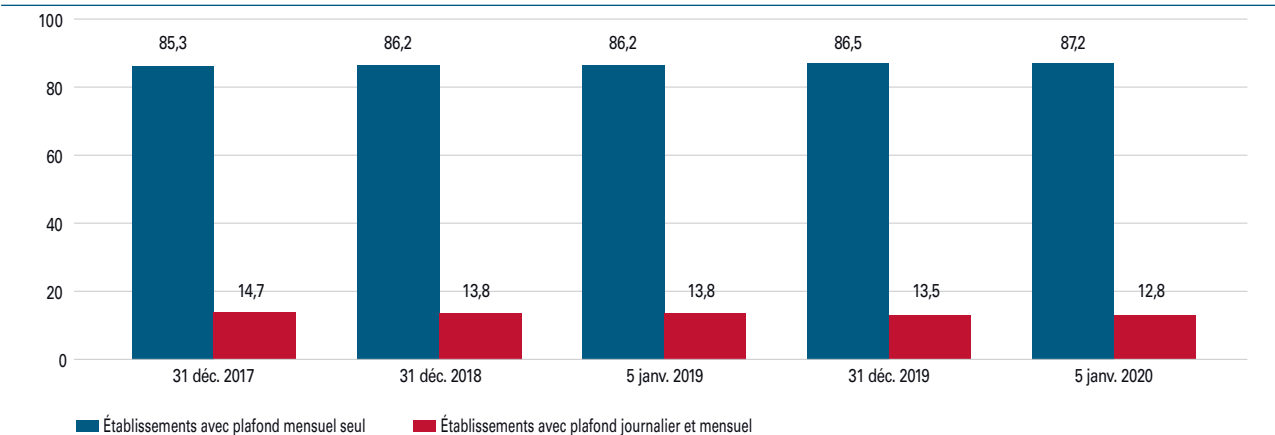
Source : Sémaphore Conseil.

Sept établissements, appartenant tous au segment des banques en ligne, pratiquaient la gratuité sur ce plafond au 5 janvier 2020. Les deux banques en ligne ayant été

retirées du panel au 5 janvier 2020 pratiquaient toutes les deux un plafond mensuel, les deux autres ayant été ajoutées au panel affichant par contre une gratuité.

G26 Évolution tarifaire – propagation des plafonds de commission d'intervention entre le 31 décembre 2017 et le 5 janvier 2020

(en %)



Source : Sémaphore Conseil.

Au 5 janvier 2020, le plafond moyen mensuel a enregistré une baisse de $-0,63\%$ par rapport au 31 décembre 2019, passant de 74,83 euros à 74,36 euros. Cette baisse s'explique d'une part par une très forte baisse de ce plafond dans un

établissement régional ($-64,30\%$) qui l'a fait passer de 70 euros à 25 euros et, d'autre part, par une hausse plus faible mais néanmoins sensible ($+5,40\%$) observée dans une autre banque dont le plafond est passé de 75,90 euros à 80 euros.

Offre à destination des jeunes

Depuis plusieurs années, certaines banques ont mis en place une tarification spécifique des commissions d'intervention sur le segment des jeunes. Au 31 décembre 2019, le nombre d'établissements ayant déployé cette pratique étant devenu significatif, le CCSF a donc décidé d'effectuer un focus sur ce sujet afin d'apporter de la lisibilité sur cette nouvelle pratique. À cette date, 26 établissements prévoyaient un dispositif tarifaire spécifique pour sa clientèle jeune soit un taux de propagation proche de 23% . Les modèles de tarification ainsi que la segmentation de la clientèle jeunes sont restés identiques au 5 janvier 2020.

Au 5 janvier 2020, 27 établissements (1 établissement de plus qu'en 2019) affichaient un dispositif tarifaire spécifique pour leur clientèle jeune soit un taux de propagation de $24,7\%$.

Les réductions sont proposées aux clients de moins de 25 ou 26 ans, l'âge pouvant varier d'un établissement à l'autre. La majorité des établissements (12 sur 27) indique que ces conditions sont accessibles « jusqu'à 25 ans » ou « au moins de 25 ans » et un second groupe d'établissements composé de neuf entités, communique sur le fait que ces conditions avantageuses sont applicables « jusqu'à 26 ans » ou « au moins de 26 ans ». Les autres ont un positionnement plus varié, un d'entre eux appliquant ces conditions spécifiques « jusqu'à 31 ans ».

Deux principaux modèles ont été identifiés sur le type d'avantage : la réduction sur la commission d'intervention ou son exonération dès la première commission ou après une franchise. Le modèle dominant est celui de l'application d'une réduction systématique sur le coût de la commission d'intervention qui oscille entre 25% et 100% (gratuité totale), le niveau le plus couramment observé étant 50% (dans 19 cas). Le second modèle, moins fréquent, exonère une ou plusieurs commissions selon des conditions variant d'un réseau à l'autre. Deux établissements se sont positionnés sur des modèles pouvant cumuler plusieurs critères.

Par ailleurs, il existe dans certains établissements une politique de plafonnement basée sur des plafonds essentiellement mensuels qui font également l'objet d'avantages. Le modèle dominant est l'application d'un plafond mensuel (10 établissements le pratiquent soit un taux de propagation de l'ordre de 37% parmi les banques concernées). Certains pratiquent également des plafonds journaliers. Si l'on cumule les établissements pratiquant un plafond mensuel ou un plafond journalier, le taux de propagation passe à près de 44% des banques concernées.

LES FRAIS D'INCIDENTS

Du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2019, la tendance était identique avec une baisse du plafond moyen mensuel de 1,02 %, ce dernier passant de 75,60 euros à 74,83 euros.

En conclusion et sur l'ensemble de la période (31 décembre 2017 - 5 janvier 2020), le plafond légal mensuel constitue le standard déployé par les banques du panel en matière de plafonnement et que l'écrasante majorité d'entre elles n'a pas fait varier le niveau de ce plafond.

Au 5 janvier 2020, la dispersion du plafond mensuel de la commission d'intervention reste encore très importante (0 euro - 80 euros) mais ne doit pas éluder le fait que l'écrasante majorité des établissements s'est positionnée au plafond légal de 80 euros. Seules quelques banques, toutes en ligne (7), proposent un plafond à 0 euro.

4.5 Les lettres sur compte débiteur

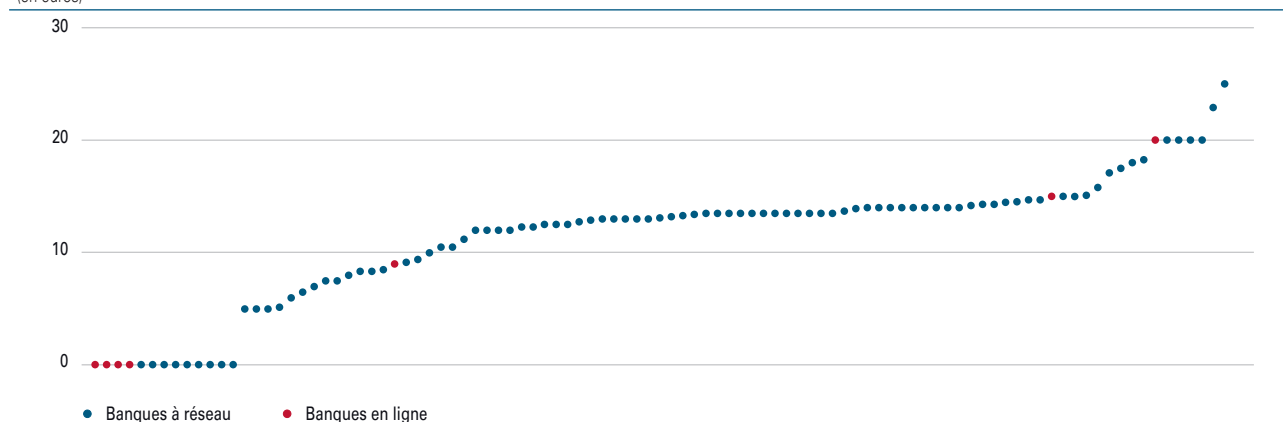
Au 5 janvier 2020, près de 91 % des banques du panel (99) affichaient un tarif pour la lettre sur compte débiteur et 13 pratiquaient la gratuité (contre 12 au 31 décembre 2019).

Le tarif moyen d'une lettre sur compte débiteur ressortait à 11,34 euros au 5 janvier 2020, en baisse de -0,77 % par rapport au 31 décembre 2019 (11,43 euros). Seuls 22 % des acteurs du panel ont appliqué une hausse entre ces deux dates, cette dernière gravitant entre 1,2 % et 50 %. Les établissements ayant appliqué une augmentation supérieure à 10 % sont au nombre de trois.

Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, on constatait déjà une baisse du prix moyen de 4,36 % qui s'expliquait par de fortes diminutions observées

G27 Lettre sur compte débiteur au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

dans trois établissements et par quatre lancements de ce service dont trois gratuits. En 2019, de nombreux acteurs n'ont pas fait varier leur tarif.

La grande disparité du tarif relatif à la lettre sur compte débiteur observée au 31 décembre 2019 est toujours d'actualité au 5 janvier 2020, son coût variant à cette date entre 0 euro et 25 euros.

4.6 Les frais relatifs aux chèques impayés

Les forfaits de chèques sans provision inférieurs à 50 euros

Au 5 janvier 2020, 108 établissements sur les 109 du panel affichaient un tarif du forfait de chèques sans provision inférieurs à 50 euros, seule une banque en ligne ne

l'affichant pas car ne proposant pas de chéquier dans son offre.

Au 5 janvier 2020, le tarif s'échelonne de 22 euros à 30 euros (inchangés depuis le 31 décembre 2017) et on ne relève aucun cas de gratuité. Le tarif moyen reste identique sur l'ensemble de la période étudiée, à 29,91 euros la plupart des établissements s'étant calé sur le plafond légal de 30 euros sauf deux qui sont inférieurs (à respectivement 22 euros et 28,50 euros) tant au 31 décembre 2019 qu'au 5 janvier 2020. Il faut noter que les banques en ligne qui délivrent des chèquiers appliquent également le plafond légal de 30 euros par forfait.

Les forfaits de chèques sans provision supérieurs à 50 euros

Les constats observés sur les forfaits de chèques sans provision supérieurs à 50 euros sont identiques à ceux

G28 Forfait de rejet de chèques sans provision inférieurs à 50 euros au 5 janvier 2020

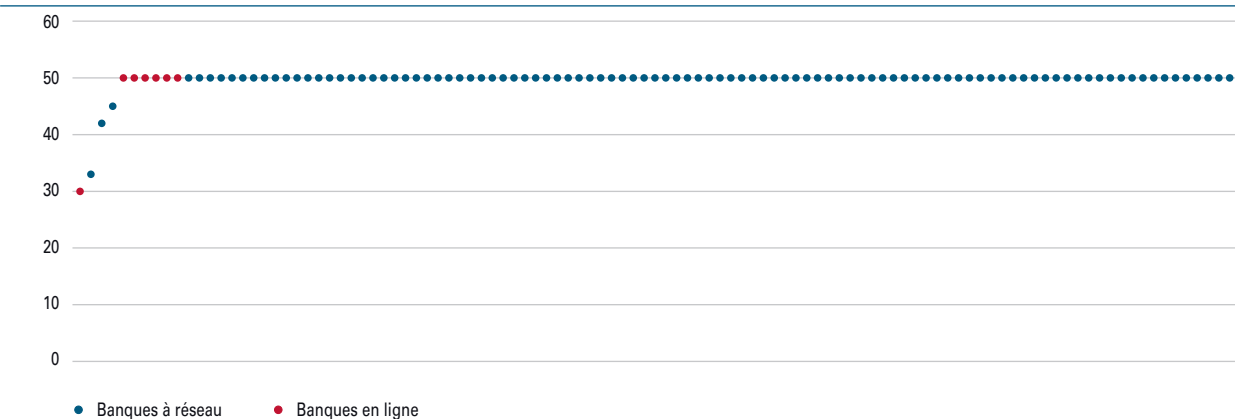
(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

G29 Forfait de rejet de chèques sans provision supérieurs à 50 euros au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

dressés sur les chèques inférieurs à 30 euros. Le premier met en lumière un taux de propagation proche de 100 % au 5 janvier 2020, seul un établissement ne présentant pas de tarif mais n’offrant pas à sa clientèle la possibilité de disposer de chéquiers.

Le tarif moyen est resté parfaitement stable entre le 31 décembre 2017 et le 31 décembre 2019, à 49,70 euros, tout proche du plafond légal de 50 euros. Au 5 janvier 2020, une très légère baisse a été constatée, le tarif moyen passant de 49,70 euros à 49,54 euros. Ceci s’explique par une baisse très importante observée dans un seul établissement.

En ce qui concerne l’écart minimum/maximum, il reste identique sur les deux dates de référence de ce rapport : un minimum de 30 euros observé chez une banque en ligne et un maximum de 50 euros (104 établissements). Au 5 janvier 2020, seules quatre banques ont adopté une position intermédiaire avec des tarifs respectifs de 30, 33, 42 et 45 euros.

95 % des banques du panel appliquent le plafond légal de 50 euros pour le forfait chèques sans provision supérieurs à 50 euros. Seuls 4 établissements banques ont adopté un tarif inférieur, ce dernier gravitant entre 30 euros (une banque en ligne) et 45 euros.

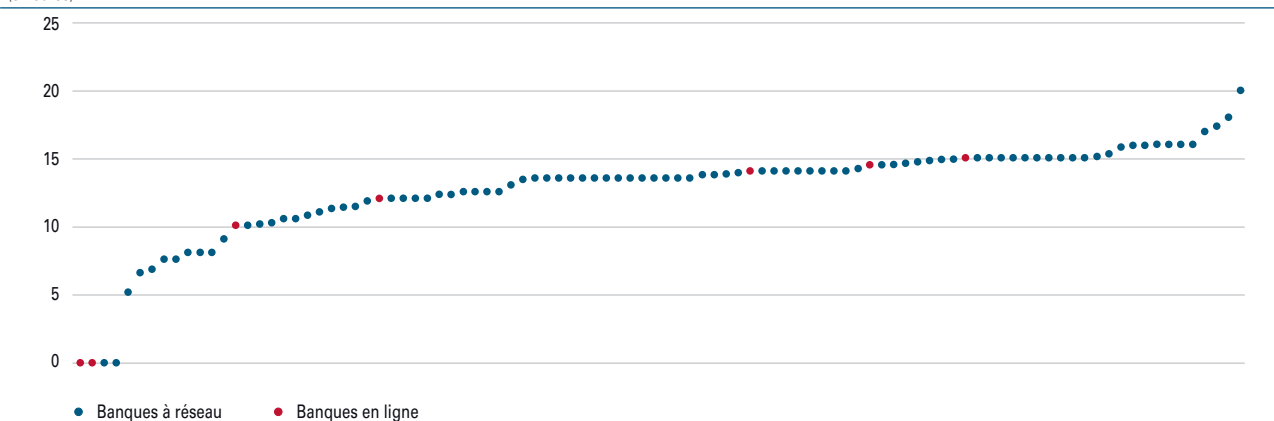
Les plafonds journaliers

Ces plafonds sont des offres commerciales peu répandues et au 5 janvier 2020, 16 établissements seulement indiquaient un tarif relatif au plafond journalier de rejet de chèque au sein de leur plaquette tarifaire soit à peine 15 % des banques du panel. 85 % des établissements n’affichaient donc pas de tarif pour ce plafond. Au 31 décembre 2019, le nombre de banques affichant ce tarif était exactement identique.

Le plafond moyen journalier est resté parfaitement stable entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, à 108,13 euros. Entre le 31 décembre 2018 et

G31 Lettre Murcef au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

en ligne. Un établissement national a augmenté son tarif de manière très conséquente entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020 (+ 100 %) mais reste à un niveau de prix légèrement en dessous de la moyenne.

Du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2019, les tarifs de ce produit sont parfaitement stables, aucun établissement n'indiquant de hausse ou de baisse tarifaire sur cette période.

Les frais pour chèques émis après une interdiction bancaire

Ces frais, qui sont appliqués lorsqu'un chèque arrive à l'encaissement alors qu'il a été émis après une interdiction d'émettre des chèques, étaient affichés dans 97 établissements de l'échantillon au 5 janvier 2020, soit dans près de 90 % des cas. Ce taux a progressé par rapport au 31 décembre 2019 où 96 établissements affichaient un tarif.

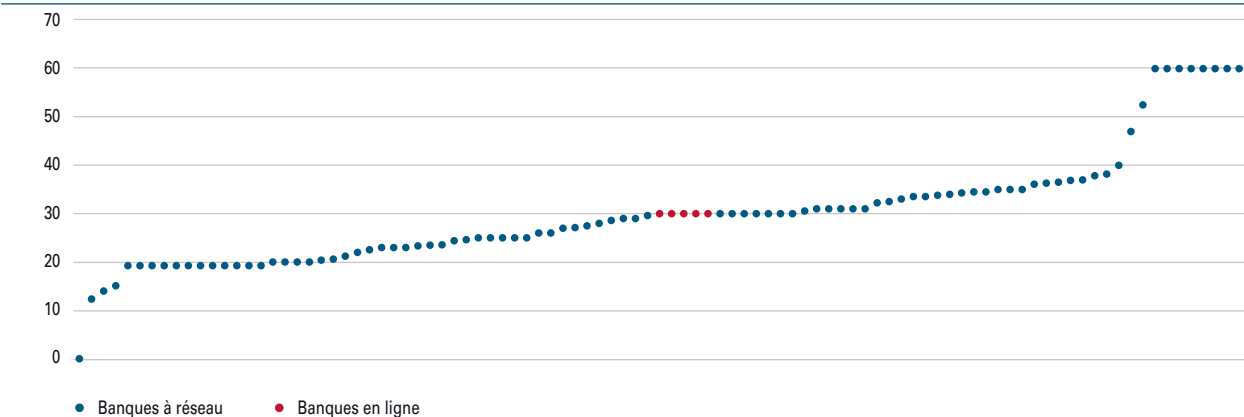
Au 5 janvier 2020, le coût moyen engendré par un chèque émis après une interdiction bancaire, a très légèrement dépassé la barre des 30 euros (30,05 euros), en hausse de 0,62 % par rapport au 31 décembre 2019. Cette hausse s'explique par l'apparition de ce tarif au sein de deux nouvelles plaquettes ainsi que 14 hausses qui, pour la plupart, sont restées proches de 1 %. Un établissement a pratiqué une baisse de près de 20 %.

Entre le 31 décembre 2019 et 5 janvier 2020, 14 hausses ont été enregistrées, variant de + 1,2 % à + 39,90 %, un établissement régional ayant en revanche baissé son tarif de manière conséquente (- 19,4 %). Du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2019, ce tarif était resté stable dans 97,92 % des établissements.

Du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2019, l'analyse des plaquettes tarifaires des 111 établissements du panel avait indiqué une baisse du tarif moyen de 0,85 % due essentiellement à l'introduction de ce tarif au

G32 Frais pour chèque émis après une interdiction bancaire au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

sein de deux plaquettes dont l'un était fixé gratuit. Pour autant, dès le 5 janvier 2020, cet établissement a abandonné la gratuité pour un tarif moins important que la moyenne.

En termes de dispersion, on note une grande disparité du tarif relatif aux chèques émis en interdiction bancaire, ce dernier variant entre 0 euro et 60 euros). Un seul établissement applique la gratuité.

Les frais de propagation suite à une interdiction bancaire externe

Les frais appelés « frais de propagation » sont les frais consécutifs à une interdiction d'émettre des chèques prononcée au titre d'un autre établissement. En effet, cette interdiction s'applique à tous les comptes de la personne faisant l'objet d'une interdiction et à tous

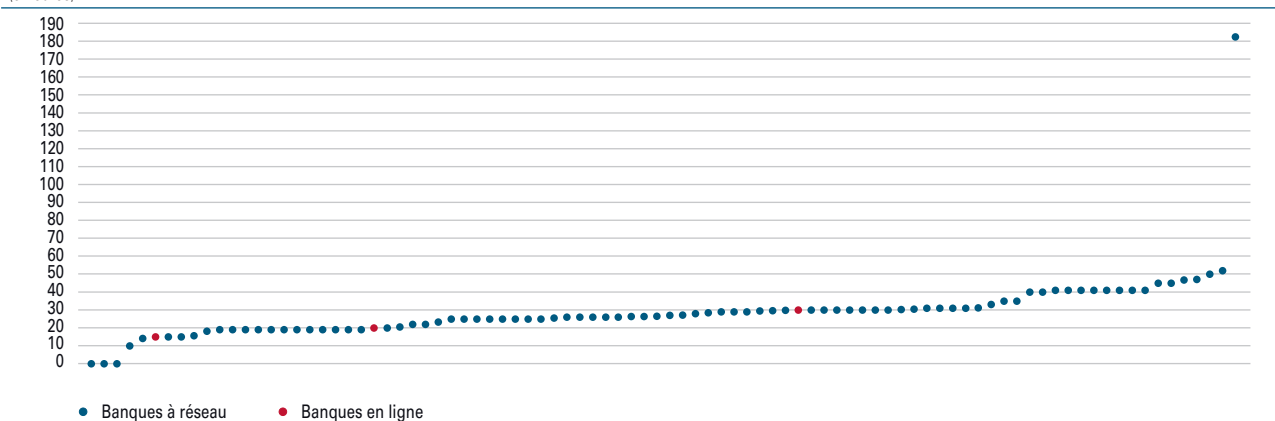
les titulaires en cas de compte joint, sauf disposition spécifique des titulaires. Cette tarification est relativement moins répandue que d'autres également relatives à des incidents, puisque 86 établissements affichaient un tarif pour ce service dans leur plaquette au 31 décembre 2019 et 90 au 5 janvier 2020, quatre nouveaux établissements présentant donc cette ligne dans leurs plaquettes tarifaires.

Le coût moyen des frais de propagation suite à une interdiction bancaire externe était en baisse entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019 (-2,88 %) et cette tendance s'est poursuivie également au 5 janvier 2020 où l'on a constaté une nouvelle baisse proche de -1,5 %. Sur la période (31 décembre 2017 - 5 janvier 2020), la baisse atteint -3,14 %.

Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, 96,51 % des établissements avaient laissé leur tarif

G33 Frais consécutifs à une mise en interdiction bancaire externe au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

inchangé. La baisse sensible enregistrée entre 2018 et 2019 s'explique essentiellement par l'introduction de ce tarif dans trois plaquettes, ce dernier étant systématiquement gratuit.

La baisse (-1,53 %) observée au 5 janvier 2020 peut s'expliquer par une baisse conséquente (-19,4 %) dans une banque mutualiste régionale ainsi que par l'ajout de ce tarif en gratuité totale par un établissement malgré une augmentation de ce tarif dans 10 établissements, ces augmentations gravitant entre +0,9 % et +2,6 %.

L'écart maximum de prix pour ce service est très important, puisque le tarif le moins cher (hors gratuité) est de 10 euros et le plus cher (mais totalement atypique) de 182,40 euros au 31 décembre 2019 et au 5 janvier 2020. Néanmoins, la majorité des établissements facture les frais de mise en interdiction bancaire externe entre 20 euros et 40 euros.

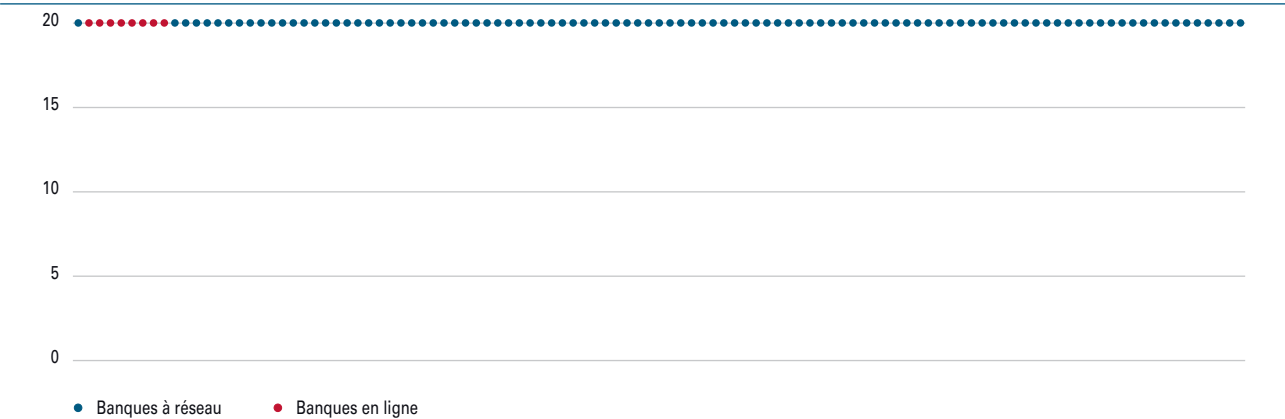
4.7 Les rejets de prélèvement

Rejet de prélèvement pour provision insuffisante

Au 31 décembre 2019 et au 5 janvier 2020, tous les établissements du panel indiquaient un tarif de rejet de prélèvement pour provision insuffisante au sein de leur plaquette tarifaire. Cette situation reflète notamment le contexte réglementaire qui encadre ce tarif. Le modèle de tarification lié au rejet de prélèvement pour provision insuffisante est basé sur un forfait correspondant au montant du prélèvement rejeté, forfait lui-même plafonné à un montant maximum de 20 euros. De ce fait, les évolutions tarifaires globales de ce service sont très faibles. Un établissement a supprimé la facturation pour les frais de rejet des prélèvements inférieurs à 20 euros, ne les maintenant que lorsque le montant du prélèvement dépasse 20 euros.

G34 Coût du rejet de prélèvement pour provision insuffisante au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Au 5 janvier 2020, on constate que tous les établissements ont fait converger leur tarif maximum à 20 euros, deux derniers établissements positionnés sur un tarif inférieur au 31 décembre 2019 l'ayant modifié à la hausse pour le caler au plafond légal. Ceci explique donc l'augmentation très modérée observée au début de l'année 2020 (+ 0,48 %).

Au 5 janvier 2020, un établissement continue à ne pas facturer les frais de rejet de prélèvement inférieur à 20 euros et à maintenir le plafond de 20 euros lorsque le montant du prélèvement rejeté dépasse les 20 euros.

Du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2019, les tarifs s'échelonnaient de 14 euros à 20 euros et le rejet était, conformément à la loi, facturé à hauteur du montant du rejet avec un plafond à 20 euros.

Il n'existe pas d'écart de tarif entre les banques à réseau et les banques en ligne concernant ce service.

Rejet de prélèvement (plafond mensuel)

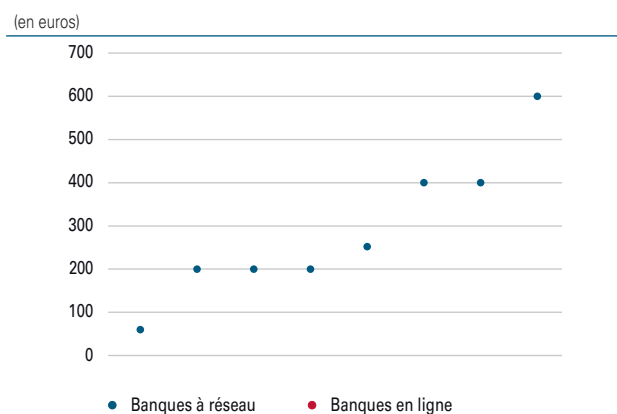
L'application d'un plafond mensuel sur les rejets de prélèvement reste encore une pratique relativement marginale parmi les établissements du panel de l'OTB, moins de 10 % des établissements affichant ce type de tarif. Entre 2019 et 2020, le nombre de banques affichant un tarif est d'ailleurs passé de 9 à 8, le taux de propagation de ce plafond étant donc proche de 7 % sur le panel de l'OTB au 5 janvier 2020.

Les éléments fondamentaux à retenir au sujet de cette ligne tarifaire peu usitée sont :

- la très forte dispersion des quelques tarifs affichés, ces derniers oscillant entre 60 euros et 600 euros par mois tant au 31 décembre 2019 qu'au 5 janvier 2020 ;
- une évolution en dents de scie sur la période avec une augmentation très forte entre 2017 et 2018

LES FRAIS D'INCIDENTS

G35 Rejet de prélèvement – plafond mensuel au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

suivie d'une baisse de 1,5 % entre 2018 et 2019 pour s'achever, au 5 janvier 2020, avec une hausse de près de 2 % ;

- l'inexistence de plafond chez les banques en ligne comme chez la plupart des banques à réseau.

Rejet de prélèvement (plafond journalier)

Ce plafond journalier est encore moins pratiqué que le plafond mensuel puisqu'au 31 décembre 2019, tout comme au 31 décembre 2018, trois établissements seulement affichaient un plafond journalier relatif aux rejets de prélèvement. Au 5 janvier 2020, un établissement supplémentaire affichait ce tarif.

Le plafond journalier moyen de frais de rejet de prélèvement est resté stable entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, à 40 euros. Au 5 janvier 2020, il

a plus que doublé en passant à 90 euros, en raison de l'apparition d'un tarif particulièrement élevé dans un établissement. Cette apparition explique à elle seule cette augmentation de 125 %.

Aucune banque en ligne n'indique de plafond journalier de rejet de prélèvement.

4.8 Les rejets de virement

Les modes de présentation de la tarification des frais de rejets de virement pour défaut de provision divergent d'un établissement à l'autre. En effet, si certains affichent dans leur plaquette deux lignes tarifaires distinctes, la première étant dédiée aux frais de « rejet de virement permanent pour défaut de provision » et la seconde aux « frais de rejet de virement ponctuel pour défaut de provision », d'autres, ne publient qu'une ligne plus « générique » relative aux frais de « rejet de virement pour défaut de provision » sans distinguer entre les deux catégories de virement. Certains autres établissements, moins nombreux, ont opté pour un affichage intermédiaire *via* la présentation des frais liés aux virements permanents et de ceux liés au virement.

L'analyse des plaquettes au 5 janvier 2020 fait ressortir les éléments suivants :

- 32 banques, soit 29,3 % du panel, n'indiquent aucun tarif sur les rejets de virement pour défaut de provision ;
- sur les 77 autres banques présentant au moins un tarif sur cette ligne, 33 d'entre elles présentent à la fois

un tarif pour la non-exécution d'un virement permanent pour défaut de provision et pour la non-exécution d'un virement ponctuel pour défaut de provision. 25 autres établissements se limitent à la présentation du seul tarif lié au rejet du virement permanent pour défaut de provision et 15 acteurs ont opté pour la ligne « générique » à savoir « rejet de virement pour défaut de provision ». Nous noterons enfin que 4 établissements font cohabiter les lignes « frais pour non-exécution de virement permanent pour défaut de provision » et « rejet de virement pour défaut de provision ».

Pour certains établissements, les modalités de facturation de ces trois lignes peuvent être différentes avec, dans certains cas, l'application d'un tarif fixe quel que soit le montant rejeté alors que dans d'autres cas, il s'agit d'un maximum généralement fixé à 20 euros avec un tarif de « rejet » égal au montant du virement concerné lorsque ce dernier est strictement inférieur à 20 euros (le seuil de 20 euros est celui le plus communément identifié).

Les frais pour non-exécution de virement permanent pour défaut de provision

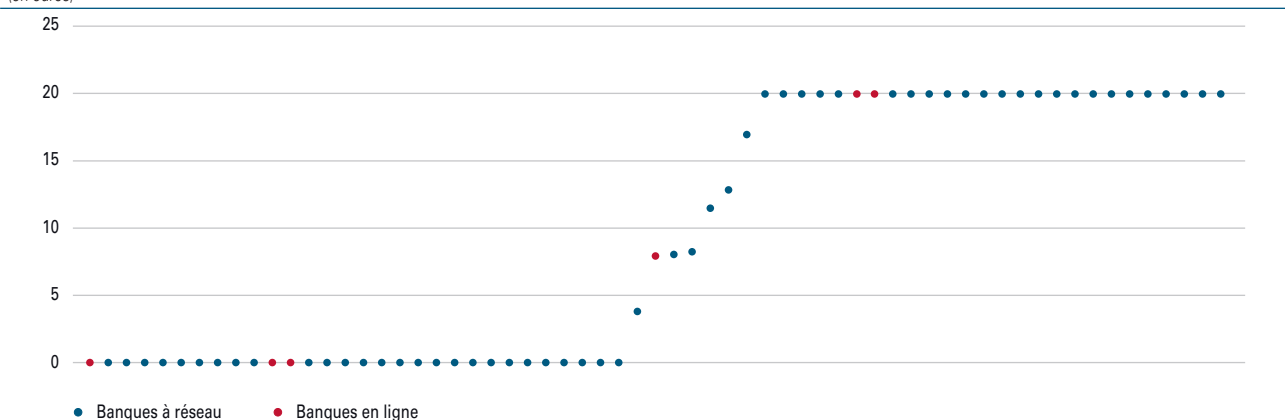
Au 31 décembre 2019, 62 établissements affichaient des frais pour non-exécution d'un virement permanent pour défaut de provision et un de plus. La situation est identique au 5 janvier 2020.

Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, ce tarif a diminué de 12,73 %, passant de 9,59 euros à 8,37 euros.

Entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, on note en revanche une augmentation de 13,66 % (9,51 euros) en raison d'une augmentation importante de ce tarif dans trois réseaux et de l'apparition de ce tarif dans trois plaquettes dont deux d'entre elles faisaient ressortir un tarif (20 euros) bien plus élevé que la moyenne du tarif (9,51 euros). Deux autres proposent la gratuité de ces frais.

G36 Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

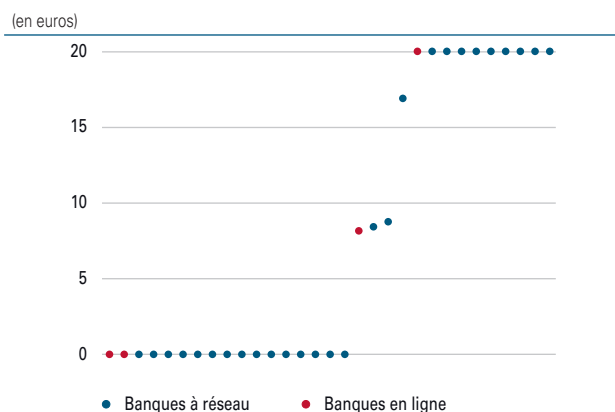
LES FRAIS D'INCIDENTS

Entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, les apparitions de tarifs ont été peu nombreuses (4, contre 9). Les augmentations observées sur cette période oscillent entre + 1,3 % et 150 % avec, en parallèle, l'arrêt de la gratuité dans trois établissements. Pour autant, la gratuité de cette ligne tarifaire n'est pas limitée à une catégorie d'établissements, 3 banques en ligne la pratiquant mais également bon nombre de banques à réseau.

Les frais pour non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision

Au 5 janvier 2020, 30,27 % des établissements affichaient ce tarif contre 20,72 % au 31 décembre 2019. La propagation de ce tarif est nettement inférieure à celle observée sur les frais pour non-exécution de virement permanent même si la présence de ce tarif s'accroît, 78 établissements parmi les 109 de l'échantillon n'affichant pas de tarif pour ce service.

G37 Frais de non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

Du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2019, on note une diminution des frais de non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision de près de 12,9 % passant en moyenne de 6,76 euros à 5,89 euros.

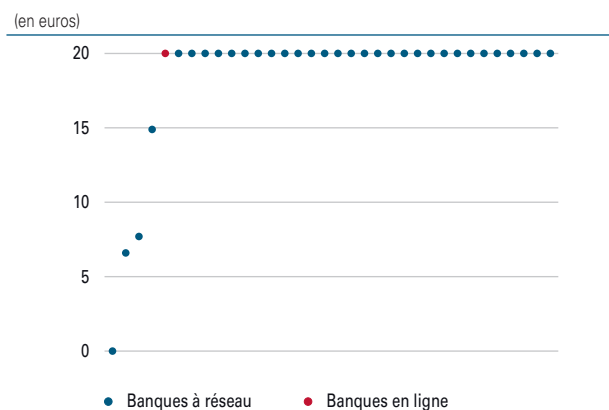
Au 5 janvier 2020, le tarif moyen est en hausse sensible de 55,13 % à 9,13 euros en raison d'une hausse importante du tarif appliqué par un établissement national (+ 42,9 %) et de 11 apparitions (malgré 2 gratuité).

On constate une forte dispersion des tarifs, allant de 0 à 20 euros. Les quatre banques en ligne affichant ce tarif se positionnent de manière très hétérogène avec deux gratuités et deux lignes payantes.

Les frais de rejet de virement pour défaut de provision

L'analyse des plaquettes tarifaires au 5 janvier 2020 fait ressortir que la ligne « générique » « Frais de rejet de

G38 Rejet de virement pour défaut de provision au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

virement pour défaut de provision » est moins présente que les deux lignes propres au virement permanent et au virement ponctuel. En effet, au 5 janvier 2020, seuls 15 acteurs publiaient cette ligne « générique » contre 33 qui affichaient les deux lignes et 25 n'affichant que celle relative au virement permanent.

La tendance est donc à un affichage croissant d'une ligne par catégorie de virement au détriment d'une seule ligne générique.

Entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, le tarif de cette ligne a une nouvelle fois baissé, passant de 18,70 à 17,77 euros (-4,97 %). Cette nouvelle baisse fait suite à celle de -1,63 % enregistrée sur l'année 2019. La dispersion des tarifs reste encore faible sur cette ligne, la majorité des établissements la tarifant 20 euros.

4.9 La lettre d'injonction

Un seul établissement indique un tarif relatif à la lettre d'injonction. Il s'agit d'une banque à réseau qui facture ce courrier à 12,60 euros. Le tarif de la lettre d'injonction est en général inclus dans les frais relatifs aux rejets de chèque. Dans cette banque, le montant de la lettre d'injonction est inclus dans le forfait de rejet de chèque mais une ligne supplémentaire « frais de lettre d'injonction » est indiquée dans la plaquette tarifaire avec un tarif distinct. La banque précise que la lettre « est envoyée si le compte n'est toujours pas approvisionné malgré l'information préalable au rejet de chèque ».

4.10 Les plafonds relatifs aux frais pour incidents

Trois types de plafonds globaux relatifs aux frais d'incidents sont analysés ci-après.

- Les plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais liés aux incidents pour la clientèle dite « tout public ».
- Les plafonds globaux appliqués aux clients identifiés comme fragiles financièrement et éligibles à l'offre spécifique.
- Les plafonds applicables à la clientèle fragile financièrement ayant effectivement souscrit à l'offre spécifique.

Les plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais pour incidents

Au 31 décembre 2019 et 5 janvier 2020, 6 établissements régionaux appartenant tous au même groupe proposaient un plafond mensuel global de frais d'incidents applicable à « tout public », contre 3 au 31 décembre 2018. La propagation d'une telle pratique reste donc encore marginale au sein du panel de l'OTB.

Ces plafonds commerciaux sont fixés entre 150 euros et 300 euros. Deux banques ont nettement diminué leur tarif faisant passer la moyenne arithmétique de ce plafond de 300 euros à 250 euros sur cette période.

Le détail de ce que contiennent les plafonds est plus ou moins précisé selon les banques. Deux banques bien

qu'affichant l'existence d'un tel plafond et une tarification associée, ne détaillent pas dans leur plaquette les opérations concernées par ce plafond.

Les plafonds destinés aux clients identifiés comme éligibles à l'« offre spécifique clients fragiles »

Le plafond destiné aux clients identifiés comme éligibles à l'« offre spécifique clients fragiles » au titre des articles L. 312-1-3 et R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, a enregistré une très forte propagation entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, passant de 0,9 % du panel à 82,88 % sur cette période et 84,4 % au 5 janvier 2020.

Depuis le 15 juillet 2020, l'ensemble des établissements publie toutes les informations relatives aux plafonds et aux montants notamment sur leurs sites internet conformément aux dispositions de la « Charte d'inclusion bancaire et de prévention des situations de

surendettement » révisée, de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI).

Les plafonds applicables à la clientèle fragile financièrement ayant souscrit à l'offre spécifique

La mesure prise par les banques françaises en septembre 2018 portait sur un plafonnement global des frais d'incidents bancaires pour les clients en situation de fragilité financière et ayant souscrit une OCF facturée mensuellement. On constate que l'essentiel du panel a retenu des plafonnements de 20 euros par mois et de 200 euros par an, en phase avec le souhait exprimé par le ministre de l'Économie et des Finances.

Comme en ce qui concerne les plafonds applicables à la clientèle identifiée comme éligible à l'offre spécifique depuis le 15 juillet 2020, l'ensemble des établissements publie les informations relatives aux plafonds et aux montants.

Révision de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement

L'article 55 de la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires (codifié à l'article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier) prévoit qu'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement est adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) et homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie après Avis du CCSF et du CCLRF (Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières).

Cette charte a pour objet de renforcer l'accès aux services bancaires et de faciliter l'usage de ces services, en particulier en ce qui concerne les moyens de paiement, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Le contrôle du respect de cette charte sera assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution. Les dispositions relatives à l'Observatoire de l'inclusion bancaire prévoient par ailleurs que ce dernier collectera et analysera des informations relatives à la mise en œuvre de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement par les établissements de crédit.

En application de la loi, la charte précise les mesures que les banques devront mettre en place pour une meilleure diffusion de l'« offre spécifique » à destination de leurs clients en situation de fragilité financière mise en place pour limiter les frais d'incidents (information des clients, actions de formation et de sensibilisation des personnels des banques). Cette charte définit également les conditions dans lesquelles les établissements de crédit doivent se doter d'un dispositif de détection précoce et de traitement des difficultés de leurs clients.

.../...

Une première version de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement a été adoptée le 10 juin 2014 par l'Assemblée générale de l'AFECEI puis homologuée par arrêté du 5 novembre 2014 du ministre des Finances et des Comptes publics.

Depuis l'homologation de cette version, les établissements de crédit adhérents à la Fédération bancaire française (FBF) ont adopté des bons usages professionnels de la FBF, suite aux engagements pris en 2018 devant le Président de la République et le ministre de l'Économie pour plafonner les frais d'incidents bancaires et d'irrégularité de fonctionnement de compte pour les clientèles détectées comme étant en situation de fragilité financière et les personnes ayant souscrit à l'offre spécifique. Par ailleurs, les établissements de crédit se sont engagés à publier les critères qu'ils retenaient pour la détection de leurs clients en situation de fragilité financière.

Compte tenu de ces évolutions, une nouvelle version de la charte a été adoptée le 3 juillet 2020 par l'AFECEI et le CCSF a émis un Avis favorable, le 7 juillet 2020. Elle intègre les engagements de la profession relatif au principe des plafonnements et leurs modalités de mise en œuvre, les modalités d'information des clients sur le montant des plafonnements ainsi que la publication des critères d'appréciation de la situation de fragilité financière.

La charte révisée est désormais en vigueur suite à la publication au *Journal officiel* de la République française de l'arrêté d'homologation par le Ministre, en date du 16 septembre 2020.

T16 Panorama des gratuités dans l'extrait standard des tarifs et sur une large sélection de frais liés aux incidents de paiement*

(en euros ; frais proportionnels en %)

	Banques en ligne et offres alternatives					Banques à réseau											
	0,00	12,00	20,00	0,00	0,00	0,00	24,00	0,00	30,00	30,00	24,00	17,20	24,00	13,20	24,00	24,00	
I – EXTRAIT STANDARD DESTARIFS																	
Frais de tenue de compte – tarif annuel	0,00	0,00	12,00	20,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	0,00	30,00	30,00	24,00	17,20	24,00
Abonnement des services de banque à distance (internet) – tarif annuel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – tarif forfaitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Commission d'intervention – tarif annuel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00	0,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) – en agence – tarif annuel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,60	5,00	3,98	3,50	3,50
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) – internet – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement – frais de mise en place d'un prélèvement SEPA – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement – frais par paiement d'un prélèvement SEPA – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) – tarif unitaire	0,00	0,00	14,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	0,00	46,00	44,50	47,00	42,00	44,70
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) – tarif unitaire	0,00	0,00	14,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	0,00	46,00	44,50	47,00	42,00	44,70
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	0,00	35,00	38,00	35,00	16,00	33,35
Retrait d'espèces (cas d'un retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) – tarif annuel	0,00	0,00	0,95	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement – tarif annuel	24,00	0,00	26,40	0,00	0,00	26,50	0,00	24,00	0,00	24,00	0,00	29,00	26,50	30,00	24,00	18,30	26,00

* Panorama réalisé sur les tarifs en vigueur au 5 janvier 2020 de 19 établissements représentatifs du paysage bancaire français. Les 19 établissements se répartissent de la façon suivante :

- 3 banques à réseau national ;
- 5 banques mutualistes régionales présentes en Île-de-France ;
- 7 banques en ligne ;
- 2 établissements proposant des offres alternatives aux comptes courants traditionnels et pouvant être souscrites en dehors d'une agence bancaire.

5

Quoi de neuf ?

5.1 L'apparition de nouveaux services au sein des plaquettes tarifaires

Objectifs

L'objectif de ce chapitre est de mettre en lumière l'apparition de nouvelles offres produits/services déployées par les banques du panel durant l'année 2019 et le début de l'année 2020, nouvelles offres faisant l'objet de nouvelles lignes ou de blocs de lignes intégrées au sein des plaquettes tarifaires.

La compilation de toutes ces nouvelles lignes a ainsi permis de dégager des tendances lourdes quant à l'émergence de nouvelles pratiques et la propagation d'autres dans un nombre croissant d'établissements.

Méthodologie

La comparaison de chaque nouvelle plaquette par rapport à sa version précédente a été réalisée à l'aide d'un logiciel de comparaison automatique de fichiers de format pdf. Grâce à un système de surlignage, il est alors possible de détecter automatiquement tout ajout en minimisant le risque d'omission.

Une fois le process réalisé, Sémaphore Conseil a retranscrit de la manière la plus fidèle possible chaque nouvelle ligne au sein d'un fichier Excel (avec son tarif correspondant).

Points d'attention :

- lorsqu'une ligne tarifaire se caractérise par un triple tarif comme, par exemple, un forfait en % du montant de l'opération encadré par un montant minimum et un montant maximum, la nouvelle ligne était donc retranscrite trois fois dans le fichier Excel ;
- lorsqu'un établissement indique pour une ligne tarifaire : « Nous consulter », le champ tarif est alors renseigné par un « Nous consulter ».

Les nouveaux services se traduisent, en moyenne, par l'apparition de 12 nouvelles lignes par établissement. Chaque ligne a ensuite fait l'objet d'une double indexation :

- **indexation 1 : rattachement à un univers de produits auquel la nouvelle ligne se rapporte : 4 grands segments ont été créés : banque au quotidien, crédit, épargne et placements et enfin assurances et assistances ;**

T17 Nouvelles lignes tarifaires par rubriques

(en nombre ; ventilation en %)

	Nouvelles lignes	Ventilation
Banque au quotidien	909	64,51
Crédit	265	18,81
Épargne et placements	175	12,42
Assurance et assistance	60	4,26
Total	1 409	100,00

Source : Sémaphore Conseil.

- **indexation 2 : rattachement de chaque ligne à une ligne générique permettant ensuite de regrouper les lignes dans des ensembles cohérents assimilables à des sous-rubriques.**

Sur les 1 409 nouvelles lignes identifiées, 65 % d'entre elles appartiennent à l'univers de la « banque au quotidien ». Le crédit se positionne en seconde position en matière de nouvelles lignes (19 %), légèrement devant l'univers de l'épargne et des placements (12 %). Les assurances et les assistances ferment la marche avec 60 nouvelles lignes identifiées (4 % du nombre total de lignes).

Univers de la banque au quotidien

Les nouveaux produits/services liés à la banque au quotidien qui ont fait leur apparition dans les plaquettes tarifaires et dans le quotidien des consommateurs français sont sans conteste **le virement instantané et des offres liées à la mobilité internationale.**

En parallèle, des services digitaux non forcément nouveaux mais ne bénéficiant jusqu'alors que d'une faible communication au sein des plaquettes, se sont propagés de manière conséquente au sein de

ces documents avec une mise en lumière, pour une grande partie d'entre eux, de leur gratuité :

- **services d'agrégation de comptes** qui permettent, à partir de l'application mobile d'une banque, de visualiser un certain nombre d'informations sur des comptes domiciliés dans d'autres banques ;
- **systèmes d'alertes visant à informer les clients en cas de solde débiteur et/ou de rejet d'opérations ;**
- **l'application mobile ou les autres services de banque en ligne de la banque** (téléphone et interface client par internet) ;
- **des systèmes digitaux permettant aux clients de réaliser, dans un environnement sécurisé (système d'authentification renforcée), les principales opérations de banque au quotidien** (consultation des soldes, virements, visualisation et téléchargement du RIB/IBAN, gestion des plafonds d'utilisation de la carte de paiement, etc.).

Enfin, a pu également être identifiée une nouvelle pratique dans un réseau mutualiste relatif aux successions : ce phénomène s'est concrétisé par la publication de 4 lignes qui existaient par le passé mais n'apparaissaient pas dans les plaquettes tarifaires précédentes.

Généralisation de la présentation de la facturation des virements instantanés

Toutes les nouvelles lignes dédiées au virement instantané ont été identifiées dans des plaquettes de banques à réseau et plus particulièrement de

QUOI DE NEUF ?

banques mutualistes. Les autres catégories d'établissements, banques nationales à réseau et banques en ligne, ayant précédemment intégré ce service dans leurs plaquettes ou ne l'ayant pas encore fait au 20 avril 2020. À cette date, 37 établissements du panel ne relayaient aucune information concernant le virement instantané.

Neuf principales lignes peuvent être indiquées au sein des plaquettes concernant les virements instantanés :

- virement instantané occasionnel interne réalisé en agence ;
- virement instantané occasionnel interne réalisé par téléphone ;
- virement instantané occasionnel interne réalisé *via* internet (interface client accessible *via* internet) ;
- virement instantané occasionnel interne réalisé *via* l'application mobile ;
- virement instantané occasionnel externe réalisé en agence ;
- virement instantané occasionnel externe réalisé par téléphone ;
- virement instantané occasionnel externe réalisé *via* internet (interface client accessible *via* internet) ;
- virement instantané occasionnel externe réalisé *via* l'application mobile ;
- virement instantané reçu.

Les conditions de réalisation d'un virement instantané interne, que ce dernier soit réalisé en agence, par téléphone, *via* internet ou encore *via* l'application mobile, sont peu relayées dans les plaquettes des membres de l'OTB, seuls un réseau mutualiste, une banque nationale à réseau et deux banques régionales affichant des conditions en la matière dans leurs plaquettes en vigueur au 5 janvier 2020 (réseau Caisse d'épargne, La Banque Postale, Banque de Savoie et Crédit agricole Alpes Provence). En matière de montants, sur les 13 établissements facturant le virement instantané interne *via* agence, le niveau le plus usité est 1 euro (11 cas), encadré par la gratuité (1 cas) et 5 euros (1 cas). La situation est totalement identique sur le canal « téléphone ». Enfin, sur les 15 établissements publiant un montant sur le virement *via* application, mobile, il est possible de constater que l'écrasante majorité affiche une gratuité totale, seul un établissement (Banque de Savoie) facturant cet acte à 1 euro.

Le virement instantané externe était, quant à lui, beaucoup plus répandu dans les plaquettes entrant en vigueur au début de l'année 2020 que le virement instantané interne. En effet, la présentation de ce service était effective dans 67 établissements du panel soit un taux de propagation de 61,5 %.

L'application mobile et l'espace client accessible *via* internet fixe constituent les deux principaux canaux par l'intermédiaire desquels il est possible de réaliser cette opération. En effet, sur les 67 établissements ayant intégré et affiché le virement instantané externe dans leur offre, 48 ont déployé cette fonctionnalité au sein de leur application mobile et 37 au sein de leur espace client accessible *via* internet fixe. La réalisation de cette opération par téléphone (accès à un téléconseiller *via* le

centre de relation client) et *via* l'agence est possible dans respectivement 13 et 15 cas. À noter que ces deux derniers cas ont été identifiés quasiment exclusivement dans un seul réseau mutualiste, les Caisses d'épargne.

Au sujet des niveaux de tarification appliqués à cette opération, plusieurs observations peuvent être faites :

- **virement instantané externe réalisé *via* l'application mobile** : le modèle de tarification dominant est la gratuité, cette dernière étant appliquée par 81,25 % des établissements affichant un tarif (39 sur 48 établissements). Au 5 janvier 2020, la moyenne ressortait à 0,18 euro avec une fourchette de prix « min-max » comprise entre 0 euro et 1 euro. Le minimum hors gratuité était fixé à 0,80 euro ;

- **virement instantané externe réalisé *via* l'espace client accessible par internet fixe** : contrairement au constat précédent, la gratuité n'est pas, ici, le modèle le plus usité, seuls 7 établissements la pratiquant. Au 5 janvier 2020, la moyenne, gratuités incluses, du coût facturé pour la réalisation de cette opération ressortait à 0,69 euro avec une fourchette « min/max » comprise entre 0,50 euro (appliqué par 8 établissements) et 1 euro (pratique dominante avec 19 établissements) ;

- **virement instantané externe réalisé *via* l'agence** : les 15 acteurs qui permettent la réalisation de cette opération facturent systématiquement cette dernière à leurs clients et ce, à un niveau moyen de 4,56 euros au 5 janvier 2020. Aucun cas de gratuité n'a été identifié. Sur ces 15 acteurs, 14 appartiennent au même groupe mutualiste, les Caisses d'épargne et appliquent un tarif compris entre 4,60 euros et 5 euros. Le dernier réseau, le CIC, facture quant à lui cette

opération 1 euro ce qui amoindrit mécaniquement la moyenne arithmétique ;

- **virement instantané externe réalisé *via* le téléphone** : cette opération, réalisable chez 13 acteurs tous membres du même groupe mutualiste, les Caisses d'épargne, était facturée en moyenne à 4,81 euros au 5 janvier 2020. Le tarif minimum ressortait à 4,60 euros (Caisse d'épargne Rhône-Alpes) et le tarif maximum à 5 euros (4 Caisses d'épargne régionales).

La montée en puissance d'offres liées à la mobilité internationale

La mise à disposition d'offres de banque au quotidien à des clients voyageant de façon régulière ou pouvant être amenés à s'installer pour une durée conséquente à l'étranger n'est pas une pratique nouvelle. Cependant, l'année 2019 a vu de nouvelles offres être lancées par un certain nombre de banques françaises, toutes membres du panel de l'OTB, montrant ainsi le regain d'intérêt que les banques portent à ce segment de clientèle qui est de plus en plus courtisé par des néo-banques étrangères ayant récemment pris pied sur le marché bancaire français.

Les nouveautés les plus notables sont les suivantes.

- **Déploiement national, par un groupe mutualiste (le Crédit agricole), d'une offre groupée de services dédiée aux 18/31 ans effectuant des séjours à l'étranger** : initialement lancée en février 2018 par l'entité francilienne du groupe, cette offre, baptisée Globe-Trotter, a été effectivement déployée nationalement à partir du 12 février 2020. Cependant, un certain nombre d'entités régionales avaient anticipé ce lancement et

affichaient déjà cette offre dans leur plaquette entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2020. C'est ainsi qu'au 20 avril 2020, 28 entités régionales parmi les 36 entités métropolitaines de ce groupe présentaient cette offre au sein de leur plaquette entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2020. Cette offre groupée de services (OGS) se compose d'un compte courant, d'une carte de retrait et de paiement internationale à débit immédiat à laquelle une assurance et une assistance « Voyage » sont adossées (*package* adossé également à la carte Mastercard commercialisée dans l'ensemble des entités régionales du groupe), d'un accès aux services de banque à distance de la banque (format application mobile et interface internet fixe) et de conditions avantageuses sur plusieurs opérations de retrait, de dépôt et de paiement : l'adhérent à l'OGS bénéficie d'une exonération des commissions de retrait déplacés et de paiement tant en zone euro qu'en zone non-euro et de la gratuité des virements reçus et émis en France et à l'étranger. L'accès à l'ensemble de ces services se matérialise par une cotisation mensuelle de 2 euros, identique dans toutes les entités du groupe ⁷.

• **La montée en puissance d'offres de mobilité internationale** : d'autres acteurs ont également lancé des *packages* dédiés à la même thématique mais n'intégrant pas de carte ni de compte. Il est alors possible de parler de *packages* liés à la mobilité internationale intégrant des conditions préférentielles sur les opérations réalisées à l'étranger (retraits DAB, paiements et virements). Deux réseaux ont ainsi nouvellement affiché de telles offres dans leur nouvelle plaquette tarifaire ⁸. Le premier, un réseau mutualiste (Caisse d'épargne), a enrichi une offre déjà existante (Option Internationale), dans 10 de ses entités, d'une option supplémentaire baptisée « Formule 3 : Séjour + ». Elle vise à proposer la gratuité illimitée des retraits DAB, des paiements par carte en zone euro et hors zone euro ainsi

que des virements en zone euro ainsi qu'un virement hors zone euro par mois. Cette gratuité s'entend hors éventuels frais de correspondants et frais de change. Ce réseau impose une durée d'engagement d'au minimum 2 mois sur ce *package* qui est facturé 18 euros par mois. Le second réseau, une banque nationale (la Société générale), a affiché, dans sa plaquette entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2020, un nouveau service baptisé « Option Voyageur » et qui vise également à proposer des réductions sur les retraits et les paiements en zone non-euro et ce moyennant un forfait annuel de 26 euros. Ce tarif est celui appliqué dans le cadre d'une souscription réalisée en dehors d'une offre groupée de services. Ce service peut être souscrit, en option, dans le cadre de l'OGS commercialisée par cette banque avec, dans ce cas, un avantage tarifaire de 20 %. À noter que cette banque dispose d'un autre *package* relativement analogue, baptisé « Option Internationale » mais qui n'est, par contre,

⁷ La loi obligeant les banques à afficher une tarification « sèche » de chaque composante d'une OGS, un certain nombre de banques régionales de ce groupe affiche une cotisation pour la carte portant le même nom que l'OGS. Sur les 21 banques régionales affichant cette offre dans leur plaquette entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2020 (et téléchargeable sur leur site internet jusqu'au 20 avril 2020), la cotisation annuelle de cette carte en cas de souscription sèche (hors OGS) ressortait en moyenne à 42,19 euros avec un tarif minimum de 39 euros et un tarif maximum de 46 euros.

⁸ Un autre réseau mutualiste (Crédit Mutuel Alliance Fédérale) s'est également positionné depuis plusieurs années sur une offre analogue baptisée « Go Abroad ». Cette offre, commercialisée en tant qu'option d'une offre groupée de services (Eurocompte Jeune), est dédiée aux jeunes voyageant à l'étranger et plus particulièrement dans le cadre de leurs études ou de leurs premières expériences « professionnelles » (stage à l'étranger, mission de bénévolat, etc.). Elle est composée, entre autres, d'une exonération des commissions de retrait DAB en zone EEE, de 4 retraits DAB gratuits par mois hors zone EEE, de la gratuité des paiements à l'étranger (hors frais éventuels perçus par les correspondants étrangers de chaque banque régionale du groupe) et de la gratuité d'un virement international (hors SEPA) par mois (hors frais éventuels perçus par les correspondants étrangers de chaque banque régionale du groupe). Cette offre n'a pas été présentée dans le corps du texte de ce rapport car elle n'est pas relayée au sein des plaquettes tarifaires publiées par les banques régionales de ce groupe.

accessible que *via* deux offres groupées de services. Ce *package*, accessible dès l'âge de 16 ans, propose trois niveaux de prestation (Niveau Initial, Niveau Intense et Niveau Illimité). Le Niveau Illimité prévoit l'exonération des commissions perçues habituellement par la banque sur tous les paiements et retraits réalisés par carte hors zone euro, ainsi que tous les virements occasionnels non SEPA émis ou reçus. En termes de tarification, les jeunes non étudiants bénéficient d'une réduction comprise entre 20 % et 50 %.

• **Les banques en ligne se sont également positionnées sur ce créneau avec, notamment, le lancement de trois offres spécifiquement dédiées à cette thématique :** l'offre Ultim de Boursorama Banque (juin 2019), l'offre Hello Prime d'Hello bank! et l'offre Fosfo de Fortuneo Banque (octobre 2019). Ces trois offres, qui font l'objet de développements plus importants dans la partie suivante de ce chapitre, sont construites autour d'une carte à autorisation systématique (avec ou sans contrôle de solde selon les offres), de la gratuité des commissions de retrait et de paiement à l'étranger (hors éventuels frais perçus par les correspondants étrangers) et d'un *package* d'assurances et d'assistances « Voyages ». À ce sujet, il est à noter que l'une des banques en ligne (Boursorama Banque) a choisi un *package* analogue à celui traditionnellement adossé à une carte haut de gamme (Visa Premier dans la gamme Visa) alors que la seconde, Fortuneo a sélectionné un *package* plus « entrée de gamme » proche de celui classiquement associé à une carte Mastercard.

Une propagation croissante de la présentation de services digitaux souvent gratuits

Quatre services ont fait l'objet d'une communication renforcée au sein des plaquettes publiées tout au long de

l'année 2019 et au début de l'année 2020 (date d'arrêt du suivi au 20 avril 2020).

• **Le service d'agrégation de comptes :** ce type de service existe depuis plusieurs années dans une grande majorité des banques du panel de l'OTB. Cependant, parmi celles disposant d'un tel service, toutes ne le présentent pas (encore) au sein de leur plaquette. Au 5 janvier 2020, 42 établissements le présentaient soit deux plus qu'au 31 décembre 2019 (4 nouvelles Banques populaires régionales, 10 nouvelles Caisses d'épargne régionales et 7 nouvelles caisses régionales du Crédit agricole). Ce service est systématiquement proposé gratuitement et constitue à ce titre une très bonne illustration de la stratégie des banques de mettre en valeur de plus en plus de services gratuits dans leurs plaquettes tarifaires.

• **Des alertes visant à informer les clients en cas de solde débiteur et/ou de rejet d'opérations :** ce type de service ne constitue pas, lui non plus, une innovation mais sa forte propagation au sein d'un réseau mutualiste (18 établissements de ce groupe se sont mis à afficher ce service au début de l'année 2020) le rend désormais assez lisible au sein des plaquettes tarifaires : au 5 janvier 2020, 41 établissements affichaient clairement l'existence d'un service permettant de recevoir des alertes en cas de solde débiteur. Le CCSF s'étant engagé à suivre de manière particulièrement fine les initiatives en matière de gestion des incidents bancaires, il est apparu pertinent de mettre en valeur le fait qu'un nombre croissant d'établissements déploie des systèmes permettant d'informer de manière automatisée et peu coûteuse les clients en cas de déclenchement d'incidents de paiement. Sur les 18 établissements ayant nouvellement affiché ce service au sein de leur plaquette, on constate

QUOI DE NEUF ?

une relative hétérogénéité du modèle de tarification : certaines banques ne facturent pas ce service, d'autres le facturant à l'unité (aux alentours de 0,30 euro par alerte avec un maximum observé à 0,76 euro – Crédit agricole Nord Midi-Pyrénées), certains autres ayant opté pour une facturation mensuelle.

- **L'application mobile ou les autres services de banque en ligne de la banque** (téléphone et interface client par internet) : ces offres sont systématiquement gratuites. Dans certains cas, les établissements profitent de cette ligne pour présenter de manière synthétiques les principales fonctionnalités de leurs espaces transactionnels. Une telle pratique a été identifiée dans deux groupes mutualistes (14 établissements au total) et vient donc confirmer la conclusion émise ci-dessus au sujet des agrégateurs de compte.

- **Des systèmes digitaux permettant aux clients de réaliser, dans un environnement sécurisé (système d'authentification renforcée), les principales opérations de banque au quotidien** (consultation des soldes, virements, visualisation et téléchargement du RIB/IBAN, gestion des plafonds d'utilisation de la carte de paiement, etc.). Ces systèmes, qui ont été développés dans le cadre de la deuxième directive européenne sur les services de paiement (DSP2) entrée en application en janvier 2018, se sont rapidement installés dans le quotidien des français et sont systématiquement proposés gratuitement. Certains établissements ont « marché » ce type de service en lui donnant un nom⁹ et en le faisant apparaître au sein de leur plaquette tarifaire. Au 5 janvier 2020, 22 établissements du panel avaient intégré ce service dans leur plaquette soit 12 de plus qu'au 31 décembre 2020. Une nouvelle fois, les établissements insistent sur la gratuité du service.

Univers du crédit

Des nouvelles offres essentiellement focalisées sur le découvert en compte

Les nouvelles pratiques ayant pu être identifiées sur l'univers du crédit au sein des nouvelles plaquettes tarifaires des acteurs du panel se concentrent sur le segment du découvert en compte.

En ce qui concerne le découvert en compte, les nouveautés identifiées l'ont été dans deux réseaux mutualistes, le nombre d'établissements régionaux affichant ces nouvelles offres ayant atteint un niveau conséquent au 20 avril 2020 : la globalité des entités régionales (12) dans le premier cas et 14 des 39 entités régionales dans le second cas.

- **Mise en place d'un système d'exonération d'agios sur des montants de découverts prédéfinis** : chaque client peut choisir, après acceptation de la banque, une des deux formules proposées à savoir l'exonération des intérêts débiteurs dans le cadre d'une utilisation de l'autorisation de découvert n'excédant pas 500 euros ou 1 000 euros. Ces deux formules sont proposées par tous les établissements du groupe, la tarification associée étant également identique quelque soit l'entité régionale : forfait mensuel de 3,50 euros pour une autorisation de découvert n'excédant pas 500 euros

⁹ Quelques exemples de noms donnés par des établissements à leur système de sécurisation et d'authentification renforcée : réseau Banque populaire : Sécur'Pass et, pour la seule Bred Banque populaire : BredSecure ; BNP Paribas et Hello bank! : Clé digitale ; réseau Caisse d'épargne : Sécur'Pass ; réseau Crédit agricole : SécuriPass ; réseau Crédit mutuel Alliance Fédérale et Monabanq : Confirmation Mobile ; HSBC : HSBC Secure Key Mobile ; La Banque Postale : Certicode Plus ; Société générale : Pass Sécurité.

(soit 42 euros par an) et forfait mensuel de 6,60 euros par mois pour une autorisation de découvert n'excédant pas 1 000 euros (soit 79,20 euros par an). Une telle offre ne constitue pas une innovation puisqu'elle a déjà pu être identifiée dans bon nombre d'établissements par le passé. Par contre, il est apparu pertinent de la mettre en lumière pour montrer la volonté de ce groupe mutualiste de déployer nationalement cette offre avec une politique tarifaire homogène sur tout le territoire.

• **Montée en puissance d'une offre de découvert en compte différenciée en fonction de sa durée (Crédit agricole) :** ce phénomène avait déjà été observé dans les années passées, la première initiative de ce genre détectée dans ce réseau datant de 2012. À l'occasion de la publication des plaquettes entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2020, il a pris une plus grande ampleur, 14 banques régionales (sur 39) présentant désormais les offres de découvert de la sorte, cinq nouveaux établissements régionaux les ayant intégrées dans leur plaquette à cette date. Contrairement à l'offre précédente identifiée depuis de nombreuses années dans bon nombre de réseaux, celles-ci apparaissent plus différenciantes avec un souci de transparence relativement important. Le modèle global de présentation peut être décrit de la façon suivante :

- existence d'au maximum trois offres, chaque entité régionale pouvant en relayer une, deux ou trois. La majorité en propose trois (parmi les cinq établissements ayant nouvelle introduit ces offres dans leur plaquette tarifaire) ;
- chaque offre est organisée en fonction de la durée du découvert autorisé :
 - autorisation de découvert remboursable dans un délai d'un mois,

- autorisation de découvert remboursable dans un délai supérieur à un mois et égal ou inférieur à 3 mois,
- autorisation de découvert remboursable dans un délai supérieur à 3 mois ;

Par ailleurs, un réseau mutualiste a lancé en 2019 une nouvelle offre de prêts amortissables (pouvant prendre la forme de crédits à la consommation ou de crédits immobiliers) visant à financer la réalisation de travaux d'économie d'énergie dans une résidence principale. Un nombre conséquent d'établissements régionaux de ce groupe présente désormais ces offres au sein de leur plaquette en présentant notamment le montant minimum et maximum des frais de dossier.

- au sein de chaque offre, chaque banque régionale présente les différentes lignes tarifaires se rapportant à chaque offre de la façon suivante (cf. tableau 18).

Un effort de transparence sur les frais liés à la gestion des prêts

L'analyse des 111 nouvelles plaquettes ayant été publiées à l'occasion de l'entrée en vigueur des tarifs 2020 a permis d'observer l'apparition de nouvelles lignes ou un affichage plus précis de certains tarifs associés à des opérations de gestion d'un crédit (immobilier ou à la consommation).

79 nouvelles lignes relatives à la gestion du prêt ont été identifiées et se répartissent de la façon suivante :

- 67 % d'entre elles sont clairement indiquées comme étant relatives au crédit immobilier ;
- 17 % sont relatives au crédit à la consommation ;

T18 Présentation des différentes lignes tarifaires

Lignes tarifaires	Degré de présence de la ligne dans chaque offre	Tarifs indiqués et commentaires
Taux débiteur annuel	Systematique	Nous consulter ou plafond du taux réglementaire minoré de 3 points
Taux annuel effectif global maximal	Systematique	Plafond du taux réglementaire
Taux débiteur annuel en cas de dépassement	Systematique	Taux du découvert non convenu (en grande majorité) ou plafond du taux réglementaire
Montant minimal d'intérêts débiteurs entraînant une perception	Non systématique, certaines offres ne prévoyant pas d'exonération d'agios	« 0,10 euro dans un cas (pour une autorisation remboursable dans un délai supérieur à un mois et égal ou inférieur à 3 mois) 1 euro dans deux cas (pour une autorisation remboursable dans un délai d'un mois et pour une autorisation remboursable dans un délai supérieur à un mois et égal ou inférieur à 3 mois) »
Frais de dossier/de mise en place	Fort	0,00 €
Frais de renouvellement	Fort	0,00 €
Assurance facultative en couverture du découvert SécuriCOMPTE Découvert	5	« Dans le cadre des offres groupes de services commercialisées par cet établissement, le client a la possibilité de souscrire à un module baptisé "Module Maîtrise du découvert" et qui lui permet, de bénéficier de plusieurs services liés au découvert (alerte SMS ou mail l'informant que son découvert autorisé a été consommé en tout ou partie, exonération d'agios et une assurance prévoyant une indemnisation égale au montant de votre découvert autorisé en cas de décès accidentel ou de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) suite à un accident. La quasi-totalité des établissements affichant nouvellement ces lignes dans leur plaquette indique que le tarif dépendra du montant du découvert accordé. Un seul établissement indique, quant à lui, que cette assurance est incluse dans certaines déclinaisons de ses offres groupées de services. »

Source : Sémaphore Conseil.

• les 16 % restantes étant indexées comme des « autres opérations liées aux crédits » sans savoir implicitement si elles concernent le crédit immobilier ou le crédit à la consommation.

Sur le crédit immobilier, 31 % des 53 nouvelles lignes concernent des actes simples concernant, par exemple, les frais de dossier à la souscription, le report d'échéances, l'allongement de la durée du crédit, la modification de la date d'échéance ou encore la mise en place d'une pause mensualité. Les 22 autres lignes concernent des actes plus complexes et/ou potentiellement plus rares dans la vie d'un crédit. Quelques exemples : retrait de cotitulaire, transfert de prêt avec ou sans avenant, mainlevées diverses, mise en place d'un plan d'apurement ou

encore l'annulation d'une offre de prêt. Sur l'ensemble des nouvelles lignes liées au crédit immobilier, les tarifs sont clairement identifiés, les « Nous consulter » étant marginaux (3 cas sur les 53 lignes). Certaines lignes restent complexes ou ne font pas l'objet d'une propagation importante au sein des plaquettes :

• « Aménagement complexe » ou « Modification complexe de prêt » ou encore « Modification des éléments du contrat – complexe » : trois établissements affichent désormais de telles lignes, tous issus du même groupe mutualiste (Crédit agricole Toulouse 31, Crédit agricole Val de France et Crédit agricole Alsace Vosges). Dans ces trois cas, le tarif lié à cette ligne est relativement homogène : 116,50 euros, 127 euros et 108,40 euros ;

- gestion des sinistres liés à l'assurance emprunteur : ce type de ligne n'a été observé que dans un seul établissement régional (Crédit agricole Centre Ouest). La tarification de cet acte est différenciée en fonction des garanties activées : activation de la garantie décès, un forfait de 57,15 euros est alors appliqué ; activation de la garantie incapacité temporaire totale de travail (ITT) ou perte d'emploi, le client ne supporte aucun coût.

Sur le crédit à la consommation où le nombre de nouvelles lignes identifiées au sein des 111 nouvelles plaquettes entrant en vigueur au 5 janvier 2020 (et mises en ligne jusqu'au 20 avril 2020) est de 13 (chez 7 acteurs régionaux), la quasi-totalité d'entre elles concernent les frais de dossier. On note par exemple deux cas relatifs à des montants maximum de frais de dossier ressortant à respectivement 500 euros et 750 euros – Caisse d'épargne Languedoc-Roussillon et Crédit mutuel Maine Anjou Basse-Normandie). Les autres lignes ne semblent pas mettre en évidence l'émergence de pratiques inhabituelles.

L'apparition croissante de la ligne

« Envoi d'une lettre d'information annuelle sur le capital restant dû sur un crédit à la consommation »

Le Code de la consommation (article L. 312-32) prévoit depuis 2017 que les établissements de crédit informent au moins une fois par an les emprunteurs (hors location-vente et location avec option d'achat) du montant du capital restant à rembourser.

La présentation de cette opération ne semble pas encore très développée au sein des plaquettes tarifaires des membres de l'OTB même si elle a été nouvellement identifiée dans 4 plaquettes entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2020. Il s'agit de quatre établissements

appartenant au même groupe mutualiste (Crédit agricole). Dans trois cas, cette lettre n'est pas facturée, un seul établissement (Crédit agricole Sud Méditerranée) ayant opté pour une facturation d'un montant de 13,40 euros. Cette pratique avait déjà été identifiée par le passé (dès 2017) au sein de trois autres établissements de ce même groupe qui ne facturaient pas cette ligne.

Autres univers de services

Le fait marquant réside dans un affichage croissant de produits d'assurance et d'assistance. Ceci a été visible dans 25 établissements, tous régionaux et mutualistes (3 Caisses d'épargne, 6 Banques populaires et 16 caisses régionales du Crédit agricole).

Ces nouvelles lignes concernent dans 97 % des cas, un nouvel affichage de produits/services qui englobe d'une part les lancements effectifs de nouveaux produits [ces derniers voyant leur(s) tarif(s) affichés dans les plaquettes] et, d'autre part, la mise en avant au sein de ces dernières de produits/services déjà existants mais qui n'étaient, jusqu'à maintenant, pas présentés dans les plaquettes. Les tendances les plus marquantes sont les suivantes :

- télé-assistance et télésurveillance : 21 nouvelles lignes relatives à cet univers de produits ont été identifiées dans la plaquette de 14 établissements issus majoritairement d'un même réseau (Crédit agricole). 7 tarifs font l'objet d'un « Nous consulter » et 10 d'un « À partir de... ». Ceci s'explique par les pratiques d'options multiples au sein de ces produits pour personnaliser l'offre ;
- assurances visant à verser une indemnité en cas notamment de décès accidentel, d'incapacité temporaire totale de

QUOI DE NEUF ?

travail (ITT) suite à un accident, de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) suite à un accident ou encore de perte d'emploi. Les 3 établissements ayant nouvellement affiché de tels produits au sein de leur plaquette sont tous issus du même groupe mutualiste (Crédit agricole), ces produits n'ayant pas été lancés au cours de l'année 2019 ou en début d'année 2020. Notons que deux de ces établissements ont nouvellement affiché plusieurs produits portant ainsi à 13 le nombre de nouvelles lignes sur ces univers de produit ;

- garantie obsèques : 7 nouvelles lignes ayant trait à cette garantie ont été identifiées dans 7 plaquettes publiées par des établissements régionaux appartenant tous au même groupe mutualiste (BPCE) ;
- assurance santé dédiée aux jeunes : ce type de produit a été identifié dans 4 nouvelles plaquettes issues d'un même groupe mutualiste (Crédit agricole).

5.2 Les conditions d'admission et de gratuité dans les banques en ligne

Objectifs

La première banque en ligne sans guichet proposant une offre de compte courant a fait son apparition en France en septembre 1994 à l'initiative de la Compagnie bancaire alors filiale de Paribas. Baptisée Banque directe, elle proposait un mode relationnel basé sur le téléphone, le minitel et le courrier. Ce n'est qu'à la fin des années quatre-vingt-dix que les banques en ligne ont fleuri sur le marché, profitant de l'explosion de l'internet.

Initialement, les offres de ces établissements se composaient essentiellement d'une carte à débit immédiat ou différé qui était le plus souvent délivrée gratuitement. Dans le cadre des banques proposant gratuitement la carte, l'ouverture d'un compte et l'obtention de la carte étaient conditionnées par la justification d'un niveau de revenus mensuels ou par le dépôt d'un encours sur les comptes de la banque en ligne. En fonction du montant des revenus mensuels et des encours déposés sur le ou les comptes de la banque, le client pouvait se voir proposer une carte à débit immédiat ou différé entrée de gamme (Visa Classic/Mastercard) ou haut de gamme (Visa Premier/Gold Mastercard). Aucun frais de tenue de compte n'était alors perçu par ces banques en ligne.

Avec le lancement d'offres très agressives d'un point de vue tarifaire, commercialisées par une nouvelle génération d'établissements financiers (fintechs et autres néo-banques), les banques en ligne ont, à leur tour, déployé de nouvelles offres ou fait évoluer des offres existantes dans le but :

- d'inciter leurs clients à plus utiliser leur banque en ligne, l'objectif final étant qu'elles deviennent leur banque principale ;
- de séduire des segments de clientèle n'ayant pas encore fait l'objet de leur attention par le passé. Tel est le cas par exemple des jeunes de plus de 18 ans ne pouvant pas justifier de revenus réguliers, des adultes actifs qui ne répondaient pas aux critères d'éligibilité en vigueur à cette époque ou encore de clients voyageant régulièrement et soucieux de bénéficier de conditions avantageuses dans le cadre de l'utilisation de leur carte de paiement à l'étranger (en zone non-euro en particulier) ;

- d'équiper des clients potentiellement fragiles grâce à des offres adaptées (absence de découvert et carte à autorisation systématique).

Afin de mieux comprendre les enjeux se dessinant derrière ces lancements de nouvelles offres, le CCSF a demandé à Sémaphore de réaliser un focus sur l'évolution des conditions d'admission et de gratuité pratiquées par les 8 banques en ligne présentes sur le marché français ne disposant pas d'un réseau d'agence et sur le seul segment des particuliers (exclusion faite des offres dédiées aux professionnels ou encore aux auto-entrepreneurs) :

- BforBank ;
- Boursorama Banque ;
- Fortuneo Banque ;
- Hello bank! ;
- ING ;
- Ma French Bank ;
- Monabanq ;
- Orange Bank.

Méthodologie

Afin de réaliser ce focus, Sémaphore Conseil s'est appuyé sur les contenus publiés par les huit banques en ligne identifiées précédemment sur les supports suivants :

- les plaquettes tarifaires téléchargées sur les sites internet des établissements ;
- les sites internet des banques lorsque certaines informations pertinentes n'étaient pas relayées au sein des plaquettes tarifaires.

Seront étudiés dans ce chapitre :

- les différents modèles en vigueur au 31 mars 2020, au nombre de quatre ;
- les évolutions observées depuis le 31 décembre 2018.

Remarques :

- seules les offres liées à des comptes individuels sont abordées dans ce présent focus. Les offres de comptes joints ne sont pas incluses dans le périmètre ;
- la date d'arrêté du 31 mars 2020 a été choisie de manière à pouvoir tenir compte des dernières nouveautés ayant été observées parmi le panel de banques en ligne retenues dans ce chapitre. C'est au 31 mars qu'une des banques du panel, Monabanq, a publié une nouvelle plaquette tarifaire présentant sa nouvelle gamme d'offres. Depuis cette date, la gamme d'offres des banques en ligne retenues dans cette analyse est restée stable ;
- seules les offres encore commercialisées au 31 mars 2020 ont été retenues dans cette analyse.

Modèle n° 1 : offres gratuites sans aucune condition

Seules deux offres de ce type ont été identifiées dans les plaquettes en vigueur au 31 mars 2020, ces deux offres ayant été lancées récemment :

- Hello One de Hello bank! dont la commercialisation a démarré le 20 janvier 2020 ;

QUOI DE NEUF ?

T19 Offres gratuites sans aucune condition au 31 mars 2020

Nom de l'offre	Hello One	Offre Essentielle
Établissement	Hello bank!	ING
Date de lancement	Janvier 2020	Septembre 2019
Premier versement pour l'ouverture de compte	10 €-300 € *	Minimum de 150 € *
Carte associée	Carte Visa à autorisation systématique	Carte Standard Mastercard à débit immédiat ^{c)}
Conditions d'octroi du compte et de la carte ^{a)}	x	x
Commission de paiement carte (en euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €
Commission de paiement carte (en devises hors zone euro) ^{b)}	0,00%	2% du montant (min. 0,50 €)
Commission de retrait DAB (en euro) ^{b)}	0 € via le réseau BNP Paribas Global Network; 1 € sinon	1 € à partir du 6 ^e retrait par mois
Commission de retrait DAB (en devises hors zone euro) ^{b)}	0 € via le réseau BNP Paribas Global Network; 1,5% du montant	2% du montant (min. 0,50 €)
Découvert autorisé	x	x
Chéquier	Sur demande du client et sous réserve d'acceptation par la banque	x
Tarification de la carte et/ou du compte (conditions d'usage)	0 € sans conditions de dépenses	0 € sans conditions de dépenses

Notes :

* Les éléments suivis d'un astérisque ont été collectés sur le site internet des établissements. Tous les autres sont issus des plaquettes tarifaires.

a) Autres que les conditions traditionnelles imposées par les établissements : justificatif d'identité et de domicile, adresse mail, etc.

b) Il s'agit des commissions perçues par la banque, hors éventuels commissions de change et frais perçus par des correspondants étrangers.

c) Sur le site internet d'ING, il est stipulé, dans la présentation de l'offre Essentielle, que la carte associée à cette offre est une « carte à contrôle de solde sans autorisation de découvert ».

Source : Sémaphore Conseil.

- l'offre Essentiel d'ING qui avait été lancée en septembre 2019.

On constate que les deux établissements proposent une carte à autorisation systématique. Hello bank! propose un chéquier à la demande du client et une facilité de caisse à la carte, sous réserve d'autorisation par la banque. ING ne prévoit pas de chèquiers ni de découvert en compte.

Dans le cadre de l'offre Hello One, les paiements en zone euro comme hors zone euro ne font pas l'objet de

commissions. Les retraits en zone euro comme hors zone euro ne font pas l'objet d'une commission de retrait dès lors qu'ils sont réalisés dans les DAB/GAB de BNP Paribas ou de ses filiales. La carte Hello One permet également une visualisation des opérations cartes en temps réel.

Nous noterons que dans le cadre de ces offres, des opérations telles que les retraits d'espèces et les paiements en zone non-euro peuvent faire l'objet d'une tarification plus importante que celle appliquée par exemple dans les offres présentées précédemment.

Il est possible de penser que ces offres sont sans doute poussées auprès de segments spécifiques tels que les jeunes et les clients disposant de revenus modestes ou très irréguliers (cf. tableau 19).

Modèle n° 2 : la justification d'un certain niveau de revenus comme condition principale de gratuité de la carte et du compte

Ce modèle est le plus ancien et reste actuellement en vigueur dans trois établissements (BforBank, Boursorama Banque et Fortuneo Banque). Hello bank! affichait encore une offre de ce type dans sa plaquette en vigueur au 5 janvier 2020 mais informait ses clients qu'elle ne serait plus commercialisée à partir du 20 janvier 2020.

Lors de l'ouverture du compte, le client est dans l'obligation de fournir un justificatif de revenus comme son dernier avis d'imposition ou encore une fiche de paie. En fonction du niveau de ses revenus et de ses souhaits, il pourra alors choisir entre trois types de cartes : la carte entrée de gamme (Visa ou Mastercard), la carte haut de gamme (Visa Premier ou Gold Mastercard) et, de façon plus marginale, la carte très haut de gamme (Visa Infinite ou World Elite). Toutes les formules présentées proposent un chéquier et un découvert en compte.

Sur les offres « entrée de gamme », le client doit justifier d'un niveau de revenus mensuels nets de 1 000 euros ou de 1 200 euros en fonction de la banque, niveau de revenus lui permettant alors d'accéder à une carte entrée de gamme :

- à débit immédiat uniquement : BforBank et Fortuneo Banque ;

- aux deux types de carte (immédiat et différé) : Boursorama Banque.

Deux établissements, Boursorama Banque et Fortuneo Banque, peuvent substituer la condition de revenus mensuels minimum par une autre condition prenant la forme d'un montant d'encours minimum à déposer sur un ou des comptes. Boursorama Banque impose dans ce cas de déposer un encours d'au minimum 2 500 euros et Fortuneo Banque au minimum 5 000 euros.

Boursorama Banque n'impose aucune autre condition à la non-facturation de la carte et du compte. BforBank et Fortuneo Banque, par contre, ont mis en place une autre condition à la gratuité de la carte et du compte à savoir un niveau minimum d'utilisation de la carte :

- chez BforBank, si le client n'effectue pas au moins 3 opérations de paiement par trimestre avec sa carte, il se verra alors facturer des « frais pour non-respect des conditions d'utilisation de la carte » qui s'élèvent à 6 euros par trimestre soit un maximum de 24 euros par an. Ce mécanisme a été appliqué chez BforBank dès le lancement de la carte Visa Classic en octobre 2018 ;
- chez Fortuneo Banque, si le client ne respecte pas une « condition d'usage » se matérialisant par la réalisation d'au moins une opération carte par mois, il se verra alors facturer 3 euros par mois soit un maximum de 36 euros par an. Cette pratique a été mise en place par Fortuneo Banque dans le courant du mois de mai 2018 et n'existait pas lors du lancement de la banque en deux mille.

Sur les offres orientées « haut de gamme », les mécanismes d'acceptation et d'exonération de frais

Les évolutions constatées depuis 2018 militent en faveur d'un certain durcissement des conditions de gratuité des cartes et des comptes soit par le biais d'un nombre minimum d'utilisations de la carte (notamment haut de gamme) durant le mois au-dessous duquel un forfait est facturé ou *via* une obligation de déposer mensuellement une somme conséquente sur le compte de la banque. Nous noterons que toutes ces offres sont associées à des cartes à débit immédiat ou différé (autrement dit pas à contrôle automatique du solde) ainsi qu'à un découvert et un chéquier.

- La mise en place ou le durcissement de conditions d'usage incitant les clients à utiliser leur carte (à débit immédiat ou différé) sous peine de se voir facturer un forfait mensuel : tel a été le cas chez Fortuneo Banque qui, en mai 2018, a déployé de telles conditions qui n'existaient pas auparavant. Au début 2020, Fortuneo Banque a d'ailleurs durci les conditions d'usage liées à la détention d'une offre associée à une carte Gold Mastercard, le forfait mensuel en cas de non-utilisation de la carte passant de 5 euros par mois à 9 euros par mois. Ce phénomène a également été observé chez Boursorama Banque au début de l'année 2020, les clients détenteurs de l'offre standard équipée d'une carte Visa Premier étant désormais contraints d'utiliser leur carte au moins une fois par mois en mode « paiement » pour ne pas se voir facturer 15 euros par mois.
- La mise en place d'une obligation de verser une somme minimum sur le compte pour continuer à bénéficier de la gratuité de la carte : ceci avait été observé tout d'abord chez Fortuneo Banque qui, en mai 2018, avait annoncé à leurs clients détenteurs d'une carte très haut de gamme (la carte World Elite) qu'un forfait de 50 euros par trimestre leur serait facturé s'ils ne versaient pas au moins 4 000 euros sur leur compte courant Fortuneo. Boursorama Banque s'est positionnée d'une façon relativement analogue en imposant à ses « anciens » clients déjà détenteurs de leur offre standard (associée à une Visa Classic ou Visa Premier), dans le courant de l'année 2019, de déposer mensuellement sur leur compte un montant minimum fixé à 1 000 euros dans le cadre d'une carte Visa Classic et à 1 800 euros dans le cadre d'une carte Visa Premier.
- L'arrêt de la commercialisation de l'offre « historique » : c'est ainsi qu'Hello bank! a annoncé l'arrêt de la commercialisation de son offre historique ¹, remplacée par deux offres dont l'une est gratuite (sans conditions d'octroi, sans découvert et associée à une carte à autorisation systématique ou d'usages) et l'autre payante.

¹ Cette offre reste néanmoins commercialisée en cas d'ouverture de compte joint ou pour un renouvellement.

(cotisation carte ou tenue de compte) sont identiques mais avec des seuils réhaussés :

- la justification d'un montant minimum de revenus mensuels net plus important : 1 600 euros (BforBank pour une Visa Premier à débit immédiat ou différé)

ou 1 800 euros (Boursorama Banque pour une Visa Premier à débit différé et Fortuneo Banque pour accéder à une Gold Mastercard à débit immédiat). Fortuneo impose un niveau de revenu plus important (3 300 euros) si le client souhaite souscrire à une Gold Mastercard à débit différé. Dans le cadre de l'offre

T20 Panorama des offres « entrée de gamme » nécessitant la justification d'un certain niveau de revenus comme condition principale de gratuité de la carte et du compte au 31 mars 2020

Nom de l'offre	Pas d'appellation spécifique	Pas d'appellation spécifique	Pas d'appellation spécifique
Établissement	BforBank	Boursorama Banque	Fortuneo Banque
Date de lancement	Octobre 2018	2005	2000
Premier versement pour l'ouverture de compte	150 €* *	300 €* *	300 €* *
Carte associée	Visa Classic (à débit immédiat)	Visa Classic (à débit immédiat ou différé)	Mastercard (à débit immédiat)
Conditions d'octroi du compte et de la carte ^{a)}	1 200 € de revenus nets mensuels minimum *	<p>Pour les nouveaux clients de Boursorama Banque (sans obligation de domiciliation des revenus) : 1 000 € ou 2 500 € d'encours sur les comptes Boursorama Banque.</p> <p>Pour les clients de Boursorama Banque (sans obligation de domiciliation des revenus) : 1 000 € minimum de flux créditeurs sur les 90 derniers jours ou 2 500 € d'encours sur les différents comptes Boursorama Banque.</p>	1 200 € de revenus nets mensuels ou 5 000 € d'épargne chez Fortuneo (ou compte joint avec une seule carte).
Commission de paiement carte (en euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Commission de paiement carte (en devises hors zone euro) ^{b)}	1,95%	1,94%	1,94%
Commission de retrait DAB (en euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Commission de retrait DAB (en devises hors zone euro) ^{b)}	1,95%	1,94%	1,94%
Découvert autorisé	✓	✓	✓
Chéquier	✓	✓	✓
Tarifification de la carte et/ou du compte (conditions d'usage)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Dès 3 opérations de paiement/trimestre. Frais pour non respect des conditions d'utilisation de la carte : 6 €/trimestre.	Sans condition d'utilisation de carte.	Condition d'usage : carte gratuite sous réserve d'une opération carte par mois. A défaut, 3 € par mois.

Notes :

* Les éléments suivis d'un astérisque ont été collectés sur le site internet des établissements. Tous les autres sont issus des plaquettes tarifaires.

a) Autres que les conditions traditionnelles imposées par les établissements : justificatif d'identité et de domicile, adresse mail, etc.

b) Il s'agit des commissions perçues par la banque, hors éventuels commissions de change et frais perçus par des correspondants étrangers.

Source : Semaphore Conseil.

T21 Panorama des offres « haut de gamme » nécessitant la justification d'un certain niveau de revenus comme condition principale de gratuité de la carte et du compte au 31 mars 2020

Nom de l'offre	Pas d'appellation spécifique	BforBank	Pas d'appellation spécifique	Boursorama Banque	Pas d'appellation spécifique	Fortuneo Banque	Pas d'appellation spécifique	Fortuneo Banque
Établissement		BforBank		Boursorama Banque		Fortuneo Banque		Fortuneo Banque
Date de lancement		Avril 2015		2005		2000		2000
Premier versement pour l'ouverture de compte		150 €* *		300 €* *		300 €* *		300 €* *
Carte associée		Visa Premier (à débit immédiat ou différé)		Visa Infininte (à débit différé)		Gold Mastercard (à débit immédiat ou différé)		Carte World Elite Mastercard ^{c)} (à débit immédiat ou différé)
Conditions d'octroi du compte et de la carte ^{a)}		1 600 € de revenus nets mensuels minimum *	4 000 € de revenus nets mensuels minimum *	Pour les nouveaux clients de Boursorama Banque : 1 800 € de revenus nets mensuels ou 5 000 € d'encours sur les comptes Boursorama Banque.		1 800 € de revenus nets mensuels ou 10 000 € d'épargne chez Fortuneo (+ 1 500 € de revenus nets mensuels pour une carte de crédit (débit différé))		4 000 € de revenus nets mensuels
Commission de paiement carte (en euro) ^{b)}		0,00 €	0,00 €	Pour les clients de Boursorama Banque (sans obligation de domiciliation des revenus) : 1 800 € minimum de flux créditeurs sur les 90 derniers jours ou 5 000 € d'encours sur les différents comptes Boursorama Banque.		0,00 €		0,00 €
Commission de paiement carte (en devises hors zone euro) ^{b)}		1,95%	1,95%			0,00%		0,00%
Commission de retrait DAB (en euro) ^{b)}		0,00 €	0,00 €			0,00 €		0,00 €
Commission de retrait DAB (en devises hors zone euro) ^{b)}		1,95%	1,95%			0,00%		0,00%
Découvert autorisé		✓	✓			✓		✓
Chéquier		✓	✓			✓		✓
Tarifcation de la carte et/ou du compte (conditions d'usage)		0,00 € Si réalisation d'au moins 3 opérations de paiement/trimestre. Frais pour non respect des conditions d'utilisation de la carte : 9,00 €/trimestre.	-	0,00 € Sous réserve de l'utilisation de la carte. 15 € par mois en l'absence d'au moins une opération de paiement par carte bancaire constatée par mois.		0,00 € Condition d'usage : carte gratuite sous réserve d'une opération carte par mois. A défaut 9 € par mois.		0,00 € Condition d'usage : carte gratuite sous réserve d'un versement mensuel de 4 000 € sur le compte Fortuneo par carte World Elite détenue. A défaut, 50 € par trimestre.

Notes :

* Les éléments suivis d'un astérisque ont été collectés sur le site internet des établissements. Tous les autres sont issus des plaquettes tarifaires.

a) Autres que les conditions traditionnelles imposées par les établissements ; justificatif d'identité et de domicile, adresse mail, etc.

b) Il s'agit des commissions perçues par la banque, hors éventuels commissions de change et frais perçus par des correspondants étrangers.

c) Avant octobre 2013, cette carte était baptisée « Carte MasterCard Platinum ».

Source : Sémaphore Conseil.

Visa Infinite de BforBank et World Elite de Fortuneo Banque, le montant de revenus mensuels nets doit être de 4 000 euros minimum ;

- dépôt d'encours plus élevé sur un ou plusieurs comptes : dans les deux cas [Boursorama Banque et Fortuneo Banque (offre associée à la Carte Gold Mastercard)], le montant à déposer est doublé par rapport à l'offre « entrée de gamme » (respectivement 5 000 euros et 10 000 euros) ;
- des frais de non-respect de certaines conditions d'utilisation qui, lorsqu'ils existent, sont eux aussi plus contraignants :
 - chez BforBank, les éventuels « frais pour non-respect des conditions d'utilisation de la carte » sont fixés à 9 euros par trimestre (36 euros par an),
 - chez Boursorama Banque : l'accès gratuit à la carte Visa Premier (à débit différé) est conditionné à la réalisation d'au moins une opération de paiement par carte par mois, le non-respect de cette condition entraînant une facturation de 15 euros par mois. Cette condition n'a été mise en place qu'à partir de novembre 2019,
 - chez Fortuneo Banque, un système spécifique est appliqué sur les deux cartes proposées : dans le cadre de la Gold Mastercard, le client peut se voir facturer 9 euros par mois (108 euros par an) s'il ne réalise pas au moins une utilisation carte par mois. Cette pratique a été mise en place par Fortuneo Banque dans le courant du mois de mai 2018 et a été renforcée au début 2020 par un passage de 5 euros à 9 euros. Dans le cadre de la carte World Elite (anciennement baptisée carte MasterCard Platinum), le client n'est pas soumis à une utilisation minimum de sa carte mais à une obligation

de verser au minimum 4 000 euros sur son compte par mois.

Modèle n° 3 : absence de conditions d'octroi lors de l'ouverture mais une gratuité conditionnée par un niveau minimum d'utilisation de la carte ou du compte

Ce type d'offre est arrivé plus tardivement sur le marché, la première d'entre elles, le compte Welcome de Boursorama Banque, ayant été lancée en septembre 2016. Orange Bank s'est positionnée sur ce modèle dès son lancement. Les trois autres offres, le compte Ultim de Boursorama Banque, l'offre Intégrale d'ING et l'offre Fosfo de Fortuneo Banque, ont, quant à elles, été lancées respectivement en juin, juillet et octobre 2019.

L'octroi du compte et de la carte n'est pas conditionné par la justification d'un niveau de revenus minimum et les cartes proposées sont, sauf une exception (offre Intégrale d'ING), toutes à autorisation systématique. La mise à disposition de telles cartes permet, si aucun découvert en compte n'est autorisé, d'éviter au maximum les incidents de paiement.

Le client bénéficiera d'une gratuité totale de la carte et/ou de la tenue de compte à condition :

- d'utiliser sa carte à un niveau variant d'un établissement à l'autre :
 - respect d'un nombre minimum de paiements réalisés avec la carte par mois : tel est le cas dans les deux offres de Boursorama Banque (le compte Welcome et le

T22 Offres gratuites mais conditionnées à un niveau minimum d'utilisation de la carte et/ou du compte au 31 mars 2020

Nom de l'offre	Compte Welcome	Compte Ultim	Offre Fosfo	Offre Intégrale	Pas d'appellation spécifique
Établissement	Boursorama Banque	Boursorama Banque	Fortuneo Banque	ING	Orange Bank
Date de lancement	Septembre 2016	Juin 2019	Octobre 2019	Juillet 2019	Novembre 2017
Premier versement pour l'ouverture de compte	100 €* *	500 €* *	300 €* *	150 €* *	50 €* *
Carte associée	Carte Visa à autorisation systématique	Carte Visa à autorisation systématique	Carte Mastercard à autorisation systématique	Offre Intégrale avec la carte Gold Mastercard (à débit immédiat ou différé)	Carte Visa Orange Bank à autorisation systématique
Conditions d'octroi du compte et de la carte ^{a)}	x	x	x	x	x
Commission de paiement carte (en euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Commission de paiement carte (en devises hors zone euro) ^{b)}	0,00%	0,00%	0,00%	2,00% du montant (min. 0,50 €) (paiements gratuits illimités à l'étranger à compter du 1 ^{er} septembre 2020)	2,00%
Commission de retrait DAB (en euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Commission de retrait DAB (en devises hors zone euro) ^{b)}	1,94%	0,00%	0,00%	2,00% du montant (min. 0,50 €) (paiements gratuits illimités à l'étranger à compter du 1 ^{er} septembre 2020)	2,00%
Découvert autorisé	✓ 100 € par défaut, modifiable à 200 €/mois sans condition *	✓ 100 € par défaut, modifiable à 200 €/mois sans condition *	✓ Possible après six mois d'ancienneté	✓ Possible deux mois après l'activation du compte *	✓
Chéquier	✓ Disponible après trois mois d'ancienneté *	✓ Disponible après trois mois d'ancienneté *	✓ Disponible après trois mois d'ancienneté *	✓ Disponible sur demande	✓
Tarifcation de la carte et/ou du compte (conditions d'usage)	0,00 € Sous réserve de l'utilisation de la carte. 5 € par mois en l'absence d'au moins une opération de paiement par carte bancaire constatée par mois.	0,00 € Sous réserve de l'utilisation de la carte. 15 € par mois en l'absence d'au moins une opération de paiement par carte bancaire constatée par mois.	0,00 € Condition d'usage : carte gratuite sous réserve d'une opération carte par mois. A défaut 3,00 € par mois.	0,00 € Offre gratuite si versement de 1 200 € par mois sur le compte ou si détention au moins un jour dans le mois d'avoirs d'un montant total minimum de 5 000 € déposés dans un ou plusieurs comptes ING (courant, épargne, compte-titre ou encore assurance-vie) *. A défaut 5 € par mois (10 € à partir du 1 ^{er} septembre 2020) ^{c)} .	0,00 € Frais de tenue de compte : si le client réalise au moins 3 paiements ou retraits d'espèces par carte bancaire ou paiement mobile par mois. Sinon, 5 € par mois.

Notes :

* Les éléments suivis d'un astérisque ont été collectés sur le site internet des établissements. Tous les autres sont issus des plaquettes tarifaires.

a) Autres que les conditions traditionnelles imposées par les établissements : justificatif d'identité et de domicile, adresse mail, etc.

b) Il s'agit des commissions perçues par la banque, hors éventuels commissions de change et frais perçus par des correspondants étrangers.

c) Les clients détenteurs d'un crédit immobilier ou d'un crédit à la consommation (prêt personnel) chez ING ne sont pas soumis à ces conditions, l'offre étant de ce fait gratuite.

Source : Sémaphore Conseil.

compte Ultim) où le client doit au moins réaliser un paiement par carte par mois pour être exonéré de la cotisation de sa carte. Si ce n'est pas le cas, il se verra facturer 5 euros par mois dans le cadre du compte Welcome et de 15 euros par mois au sein de l'offre Ultim. Cette dernière offre est une offre orientée « haut de gamme » prévoyant, entre autres, la non-facturation par Boursorama Banque des commissions de retrait et de paiement en France et à l'étranger,

- respect d'un nombre minimum d'opérations cartes réalisées dans le mois : Fortuneo Banque et Orange Bank se sont positionnées de la sorte, les retraits effectués avec la carte entrant également dans les opérations pouvant engendrer la non-facturation de la carte. Fortuneo n'impose la réalisation que d'une seule opération par mois pour profiter de la gratuité, le non-respect de cette « condition d'usage » engendrant alors le paiement d'un forfait de 3 euros par mois. Orange Bank, quant à elle, impose la réalisation d'au moins trois opérations par mois et si tel n'est pas le cas, facture son client à hauteur de 5 euros par mois ;
- de verser mensuellement un montant minimum sur le compte ou de déposer un montant d'encours significatif sur un ou plusieurs comptes de la banque (courant, épargne, titre ou encore assurance-vie) : ING a opté pour cette condition en facturant le client 5 euros par mois s'il ne verse pas au minimum 1 200 euros par mois sur le compte ou s'il ne détient pas, au moins un jour dans le mois, un montant minimum de 5 000 euros d'avoirs déposés dans un ou plusieurs comptes ING.

Ces comptes peuvent être équipés d'un chéquier et d'un découvert en compte, ces deux services n'étant pas les services les plus mis en avant dans les supports de

communication de ces trois établissements pour promouvoir ces offres. Il est également à noter que l'attribution d'un découvert en compte peut ne pas être immédiate, deux établissements (Fortuneo Banque et ING) pouvant offrir un tel service à leurs clients mais qu'après une période d'observation (respectivement de 6 et 2 mois).

Nous noterons que :

- Boursorama Banque s'est positionnée sur une double offre, l'une « entrée de gamme » (Welcome) et l'autre plus haut de gamme (Ultim). Cette dernière est dédiée à des clients souhaitant bénéficier d'avantages normalement réservés à des détenteurs de cartes haut de gamme (Visa Premier ou Gold Mastercard) comme par exemple, des niveaux de garanties plus élevés sur l'assurance et l'assistance voyage ainsi que des conditions très avantageuses sur les commissions de retraits à l'étranger ;
- ING permet à ses clients détenteurs d'un crédit immobilier ou d'un crédit à la consommation de ne pas être assujettis aux contraintes d'usages dont il est fait mention précédemment.

Modèle n° 4 : offres payantes

Sur les sept offres identifiées dans les plaquettes tarifaires en vigueur au 31 mars 2020, cinq d'entre elles ont été lancées au début de l'année 2020 (les deux autres, l'offre « Visa Premium » d'Orange Bank et Ma French Bank, ayant respectivement été mises sur le marché en mars et juillet 2019) :

- une offre chez Hello bank!, Hello Prime ;

QUOI DE NEUF ?

- quatre offres chez Monabanq, compte Pratiq, compte Pratiq+, compte Uniq et compte Uniq+.

Si les quatre nouvelles offres de Monabanq présentent des caractéristiques spécifiques, qui seront détaillées ci-après, les deux autres offres présentent un positionnement spécifique.

- Le positionnement de Ma French Bank est unique avec un niveau de tarification plus bas que toutes les offres (24 euros par an), une carte à autorisation systématique, la gratuité de tous les paiements et retraits (zone non-euro comprise) et l'inexistence d'un découvert. En analysant les argumentaires commerciaux et « l'ambiance » des communications mis en avant par la filiale de La Banque Postale, il apparaît de façon relativement claire que cette offre s'adresse spécifiquement aux jeunes avec une offre très proche de celles déployées au cours des deux années précédentes par les banques généralistes et qui feront l'objet d'une analyse spécifique ci-après.
- L'offre Hello Prime d'Hello bank! et Visa Premium d'Orange Bank sont très analogues du point de vue de leur contenu avec une orientation plus haut de gamme : l'offre se compose donc d'une carte à débit immédiat ou différé, d'un découvert en compte systématiquement possible (sous condition d'acceptation de la banque), d'un chéquier (sous réserve d'acceptation par la banque) et de l'inexistence de commissions de retrait et de paiement perçues par chaque banque, notamment en zone non-euro. L'offre Hello Prime permet également de bénéficier des virements instantanés gratuits et d'un service client prioritaire. La carte Hello Prime permet de bénéficier d'un *package* d'assurance et d'assistance et de visualiser les opérations en temps

réel (uniquement les retraits pour la carte Hello Prime à débit différé).

En ce qui concerne les offres de Monabanq, elles sont bâties sur le système des poupées russes avec un socle de plus en plus large au fur et à mesure que l'on monte en gamme comme ceci est visible dans le tableau présenté ci-après. L'offre « entrée de gamme », baptisée « Pratiq » et proposée hors options à 2 euros par mois, s'apparente aux offres « sans découvert » déployées par bon nombre de banques généralistes au cours des deux dernières années et qui font l'objet d'une analyse approfondie dans le paragraphe suivant. Les deux différences résident dans la possibilité d'une part de choisir une carte pouvant ne pas être forcément une carte à autorisation systématique et, d'autre part, de souscrire à une facilité de caisse moyennant un coût annuel de 8 euros. Enfin, aux côtés de ces deux options, l'offre Pratiq prévoit d'autres services payants :

- les paiements et les retraits hors Espace économique européen (EEE) ;
- la possibilité de souscrire à une carte haut de gamme (Visa Premier) moyennant une cotisation mensuelle additionnelle de 3 euros par mois ;
- le dépôt d'espèces dans les DAB/GAB du réseau CIC (le CIC et Monabanq appartiennent tous deux au groupe Crédit mutuel Alliance Fédérale) : 5 euros par dépôt ;
- l'émission de virements instantanés externes : 1 euro par virement ;
- l'émission d'un chèque de banque : 10 euros par émission.

T23 Offres payantes au 31 mars 2020

Nom de l'offre	Hello Prime	Pas d'appellation spécifique	Compte Pratiq	Compte Pratiq+
Établissement	Hello bank!	Ma French Bank	Monabanq	Monabanq
Date de lancement	Janvier 2020	Juillet 2019	Mars 2020	Mars 2020
Premier versement pour l'ouverture de compte	10 €-300 € *	50 € *	150 € *	150 € *
Carte associée	Carte Hello Prime (à débit immédiat ou différé)	Carte Visa à autorisation systématique	Carte Visa à autorisation systématique ou Carte Visa Classic (à débit immédiat ou différé ^{c)}) ou Carte Visa Premier (à débit immédiat ou différé ^{c)})	Carte Visa à autorisation systématique ou Carte Visa Classic (à débit immédiat ou différé ^{c)}) ou Carte Visa Premier (à débit immédiat ou différé ^{c)})
Conditions d'octroi du compte et de la carte ^{a)}	1 000 € de revenus mensuels nets avant impôts	×	×	×
Commission de paiement carte (en euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Commission de paiement carte (en devises hors zone euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €	2,00%	2,00%
Commission de retrait DAB (en euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Commission de retrait DAB (en devises hors zone euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €	2,00% du montant retiré	3 retraits gratuits par an. Au-delà, 2% du montant retiré
Découvert autorisé	✓	×	En option payante (facilité de caisse : 8 €/an)	✓
Chéquier	Non inclus dans l'offre, possible à la demande du client sous réserve d'acceptation par la banque	×	×	✓
Tarification de la carte et/ou du compte (conditions d'usage)	Si souscription de la carte seule : 100 €/an. Si souscription de la carte dans l'OGS Hello Prime : cotisation annuelle de 60 € intégrant la carte (2,79 €/mois) et la facilité de caisse (2,21 €/mois).	24 €/an	La tarification dépend de la carte choisie : 2 €/mois si sélection d'une Carte Visa à autorisation systématique ou Carte Visa Classic (soit 24 €/an). 5 €/mois si sélection d'une Carte Visa Premier (soit 60 €/an).	La tarification dépend de la carte choisie : 3 €/mois si sélection d'une Carte Visa à autorisation systématique ou Carte Visa Classic (soit 36 €/an). 6 €/mois si sélection d'une Carte Visa Premier (soit 72 €/an).

Notes:

* Les éléments suivis d'un astérisque ont été collectés sur le site internet des établissements. Tous les autres sont issus des plaquettes tarifaires.

a) Autres que les conditions traditionnelles imposées par les établissements : justificatif d'identité et de domicile, adresse mail, etc.

b) Il s'agit des commissions perçues par la banque, hors éventuels commissions de change et frais perçus par des correspondants étrangers.

c) Dans le cadre du parcours d'ouverture de compte sur le site internet de Monabanq, il est stipulé que le client peut bénéficier d'une carte à débit différé qu'après trois mois d'ouverture du compte.

Source : Sémaphore Conseil.

T23 Offres payantes au 31 mars 2020

Nom de l'offre	Compte Uniq	Compte Uniq+	Pas d'appellation spécifique
Établissement	Monabanq	Monabanq	Orange Bank
Date de lancement	Mars 2020	Mars 2020	Mars 2019
Premier versement pour l'ouverture de compte	150 € *	150 € *	50 € *
Carte associée	Carte Visa à autorisation systématique ou Carte Visa Classic (à débit immédiat ou différé ^{c)}) ou Carte Visa Premier (à débit immédiat ou différé ^{c)})	Carte Visa à autorisation systématique ou Carte Visa Classic (à débit immédiat ou différé ^{c)}) ou Carte Visa Premier (à débit immédiat ou différé ^{c)})	Carte Visa Premium (à débit immédiat ou différé)
Conditions d'octroi du compte et de la carte ^{a)}	x	x	x
Commission de paiement carte (en euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Commission de paiement carte (en devises hors zone euro) ^{b)}	50 paiements gratuits par an. Au-delà, 2% du montant de chaque paiement	0,00 %	0,00 %
Commission de retrait DAB (en euro) ^{b)}	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Commission de retrait DAB (en devises hors zone euro) ^{b)}	25 retraits gratuits par an. Au-delà, 2% du montant retiré	0,00 %	0,00 %
Découvert autorisé	✓	✓	✓
Chéquier	✓	✓	✓
Tarification de la carte et/ou du compte (conditions d'usage)	La tarification dépend de la carte choisie : 6 €/mois si sélection d'une Carte Visa à autorisation systématique ou Carte Visa Classic (soit 72 €/an). 9 €/mois si sélection d'une Carte Visa Premier (soit 108 €/an).	La tarification dépend de la carte choisie : 9 €/mois si sélection d'une Carte Visa à autorisation systématique ou Carte Visa Classic (soit 108 €/an). 12 €/mois si sélection d'une Carte Visa Premier (soit 144 €/an).	95,88 €/an

T24 Contenu des nouvelles offres de compte courant lancées par Monabanq au 31 mars 2020

Produits et services contenus dans l'offre	Compte Pratiq	Compte Pratiq+	Compte Uniq	Compte Uniq+
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat (carte Visa)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé (carte Visa) ^{a)}	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Cotisation Carte de paiement à autorisation systématique (carte Visa)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Cotisation de la 2 ^e carte de paiement internationale à débit immédiat, différé ^{b)} et à autorisation systématique (carte Visa)	2 €/mois	2 €/mois	2 €/mois	2 €/mois
Cotisation carte Visa Premier de paiement internationale à débit immédiat	3 €/mois	3 €/mois	3 €/mois	3 €/mois
Cotisation carte Visa Premier de paiement internationale à débit différé ^{a)}	3 €/mois	3 €/mois	3 €/mois	3 €/mois
Mise en place d'une facilité de caisse	8,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Modification du montant de la facilité de caisse	8,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Dépôt d'espèces par DAB/GAB réseau CIC	5 €/dépôt	Gratuit dans la limite de 5 dépôts/an, au-delà 5 €/opération	Gratuit dans la limite de 5 dépôts/an, au-delà 5 €/opération	Gratuit dans la limite de 12 dépôts/an, au-delà 5 €/opération
Paiement dans les pays hors EEE ^{b)}	2 % de l'achat	2 % de l'achat	Gratuit dans la limite de 50 paiements/an, au-delà 2 % de l'achat	0,00 €
Retrait d'espèces dans les pays hors EEE ^{b)}	2,00 % du montant retiré	Gratuit dans la limite de 3 retraits/an, au-delà 2 % du montant retiré	Gratuit dans la limite de 25 retraits/an, au-delà 2 % du montant retiré	0,00 €
Frais par virement SEPA instantané émis	1 €/opération	Gratuit dans la limite de 1 virement/mois, au-delà 1 €/opération	Gratuit dans la limite de 2 virements/mois, au-delà 1 €/opération	Gratuit dans la limite de 5 virements/mois, au-delà 1 €/opération
Émission d'un chèque de banque	10,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Chéquiers	x	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Encaissement d'un chèque étranger (mini 20 euros)	x	x	0,00 €	0,00 €
Rétrocession des agios si le montant est inférieur à 3 euros par trimestre	x	x	0,00 €	0,00 €
Assurance bonne fin de livraison d'un achat sur internet	x	x	0,00 €	0,00 €
Assurance perte et vol de vos moyens de paiement	x	x	0,00 €	0,00 €
Assurance vol du téléphone portable	x	x	0,00 €	0,00 €
Commission de change sur les opérations en devises hors opération carte ^{c)}	x	x	x	0,00 €
Opérations effectuées par un conseiller clientèle alors qu'elles peuvent être réalisées sur l'espace client	x	x	x	0,00 €
Refabrication de la carte	x	x	x	0,00 €
Frais de recherche de documents, attestation, copie de chèques	x	x	x	0,00 €
Duplicata de relevé de compte	x	x	x	0,00 €
Cotisation minimum à l'offre groupée de services	2 €/mois soit 24 €/an	3,00 €/mois soit 36 €/an	6,00 €/mois soit 72 €/an	9,00 €/mois soit 108 €/an

Notes :

a) Dans le cadre du parcours d'ouverture de compte sur le site Internet de Monabanq, il est stipulé que le client peut bénéficier d'une carte à débit différé qu'après trois mois d'ouverture du compte.

b) Hors éventuels commissions de change et frais perçus par des correspondants étrangers.

c) Commissions de change perçues par Monabanq.

Source : Sémaphore Conseil.

QUOI DE NEUF ?

Si le client le souhaite, il peut souscrire à des offres plus denses (Pratiq+, Uniq et Uniq+), prévoyant :

- de manière graduelle, des conditions de plus en plus préférentielles sur les commissions de retrait et de paiement hors EEE (allant jusqu'à la gratuité), sur les dépôts d'espèces dans les DAB/GAB du réseau CIC et sur l'émission de virements instantanés ;
- d'autres opérations de banque au quotidien moins courantes : chèque de banque, encaissement d'un chèque étranger, refabrication de la carte, frais de recherche de documents, attestation, copie de chèques et duplicata de relevé de compte ;
- la gratuité d'opérations réalisées *via* le centre de relation client et pouvant être réalisées *via* l'espace client (internet fixe ou application mobile) ;
- d'autres services : assurance perte ou vol des moyens de paiement, assurance bonne fin de livraison pour les achats réalisés par internet ou encore assurance vol du téléphone portable (cf. tableau 23 et 24).

5.3 Les offres « sans découvert » lancées par les banques à réseau

Objectifs

Les banques à réseau doivent faire face à depuis plusieurs années à une double concurrence émanant d'une part des banques en ligne traditionnelles et, d'autre part, des néo-banques¹⁰. Si les offres des banques en ligne

couvrent désormais une large palette de services financiers (découvert en compte, crédit à la consommation, crédit à l'habitat, épargne bancaire, épargne financière, etc.), celles des néo-banques restent cantonnées à ce jour à la sphère de la banque au quotidien. Elles se résument généralement à un compte, une gamme de deux voire trois cartes de retrait et de paiement et d'un service de banque par mobile et, pour la plupart, par internet fixe.

Les offres émanant de ces deux catégories d'acteurs se caractérisent, sur le segment de la banque au quotidien, par d'une part un positionnement tarifaire très agressif (gratuité ou gratuité conditionnée de nombreux produits et services comme expliqué dans le chapitre précédent), un accès au découvert en compte beaucoup plus limité voire inexistant et la délivrance de plus en plus généralisée de cartes à autorisation systématique visant à limiter au maximum les situations d'incidents et qu'il est possible d'enrichir de services extra-bancaires (assurances et assistances voyage, par exemple).

Pour contrer cette concurrence, les banques à réseau ont réagi en lançant de nouvelles offres groupées de services à bas coût et sans découvert autorisé, véritables alternatives à leurs offres traditionnelles en général plus coûteuses. Le premier réseau à s'être positionné est le Crédit agricole avec son offre « Eko », déployée à l'échelle nationale dès décembre 2017. Quatre autres réseaux ont ensuite emboîté le pas au cours des mois suivants :

- réseau Caisse d'épargne avec l'offre Enjoy, disponible depuis septembre 2018 ;

¹⁰ Quelques exemples représentatifs de néo-banques : N26, Revolut, Nickel.

- LCL avec l'offre « LCL Essentiel » déployée en avril 2019 ;
- La Banque Postale qui ne s'est pas contentée de lancer une nouvelle offre mais plutôt une nouvelle banque pour commercialiser une telle offre en juillet 2019 : « Ma French Bank » ;
- la Société générale qui a lancé en janvier 2020 une offre baptisée « Kapsul ».

Parmi les autres établissements bancaires français faisant partie du panel de l'OTB, nous noterons que les établissements suivants ne se sont pas positionnés sur de telles offres :

- Banque populaire ;
- BNP Paribas ;
- CIC ;
- Crédit du Nord ;
- Crédit mutuel (Arkéa et Alliance Fédérale).

Afin d'apporter aux membres du CCSF une vision précise et panoramique du contenu et de la tarification de ces offres, le Secrétariat général du CCSF a demandé à Sémaphore de réaliser un focus sur ces offres.

Méthodologie

Afin de réaliser ce focus, Sémaphore Conseil s'est appuyé sur les contenus publiés par l'ensemble des banques concernées par ces offres sur les supports suivants :

- les plaquettes tarifaires entrées en vigueur au 5 janvier 2020 et identifiées au plus tard le 20 avril 2020 sur les sites internet des établissements ;
- les sites internet des banques lorsque certaines informations pertinentes n'étaient pas relayées au sein des plaquettes tarifaires.

Point d'attention : les offres lancées par les réseaux mutualistes (Crédit agricole et Caisse d'épargne) se caractérisent par un contenu produit/service identique quelle que soit l'entité régionale analysée et l'unicité du tarif annuel. Des différences peuvent exister entre établissements régionaux d'un même groupe sur la tarification des paiements réalisés par carte en zone non-euro et dans celle des retraits DAB en devises en zone non-euros. Dans ces cas, a été renseigné dans les panoramas présentés ci-après le vocable : « Tarif en fonction de la caisse régionale ».

Résultats de l'analyse

Les offres sans découvert des banques à réseau présentent de nombreuses similitudes :

- **des offres accessibles sans conditions** de revenus ou de dépôt sur des produits d'épargne et sans niveaux d'utilisation de la carte de retrait et de paiement associée ;
- **une tarification systématiquement calée à 2 euros par mois** soit 24 euros par an ;
- **des offres groupées de services non personnalisables** basées sur un socle des produits/services permettant de gérer l'essentiel de la banque du quotidien ;
- **un socle commun composé des produits suivants** :
 - un compte bancaire sans découvert autorisé,
 - une carte à autorisation systématique,

QUOI DE NEUF ?

- une application mobile,
- des e-relevés de compte,
- l'accès à au moins un système de paiement mobile (Apple Pay, Google Pay, Paylib...),
- des services de gestion liés à la carte mais dont le périmètre peut varier de façon conséquente d'un établissement à l'autre.

Les différenciations se basent sur :

- **la tarification des paiements réalisés par carte en zone non-euro**, deux établissements se démarquant en proposant la gratuité systématique (Ma French Bank) ou encore la gratuité des paiements d'un montant inférieur à 10 euros (Société générale);
- **la tarification des retraits DAB en zone non-euro** : hormis un établissement, Ma French Bank qui a opté pour

la gratuité systématique (hors éventuels frais pouvant être appliqués par certaines banques étrangères lors de retraits effectués dans leurs DAB), tous les autres se sont positionnés sur la facturation de ce service avec, l'existence, dans les deux groupes mutualistes, de possibles systèmes de franchise. Le Crédit agricole se démarque fortement à ce sujet en proposant un système propre à son offre que l'on ne retrouve pas dans les offres « traditionnelles » commercialisées par les caisses régionales ;

- **des packs de services de gestion de la carte** dont la densité peut varier d'un établissement à l'autre et sur lesquels la communication *via* les plaquettes tarifaires semble assez hétérogène (cf. tableau 25) ;
- **des alertes/notifications visant à informer le client sur divers aspects** : seul un établissement, le LCL, ne semble pas proposer de tels services ou, en tous les cas,

T25 Packs de services de gestion de la carte au 31 mars 2020

Opérations	Eko Crédit agricole	Enjoy Caisse d'épargne	LCL Essentiel LCL	Ma French Bank La Banque Postale	Kapsul Société générale
Blocage temporaire de la carte		✓		✓	✓
Gestion des plafonds		✓	✓	✓	
Opposition à l'initiative du titulaire	✓	✓		✓	
Réédition du code confidentiel de la carte	✓	✓			
Activation/désactivation des paiements à distance		✓	✓		
Activation/désactivation de l'option paiement sans contact			✓		
Activation/désactivation des paiements et des retraits à l'étranger		✓			
Re-fabrication de la carte avant échéance		✓			
Remplacement de la carte perdue ou volée	✓				
Reception du code PIN par SMS				✓	

Source : Sémaphore Conseil.

T26 Panorama des offres sans découvert commercialisées par les banques à réseau au 31 mars 2020

Nom de l'offre	Eko	Enjoy	LCL Essentiel	Ma French Bank	Kapsul
Établissement	Crédit agricole	Caisse d'épargne	LCL	La Banque Postale	Société générale
Date de lancement	Décembre 2017	Septembre 2018	Avril 2019	Juillet 2019	Janvier 2020
Premier versement pour l'ouverture de compte	Offre groupée de services non personnalisable	Offre groupée de services non personnalisable	Offre groupée de services non personnalisable	Offre groupée de services non personnalisable	Offre groupée de services non personnalisable
Carte associée	* x	* x	* x	* x	* x
Conditions d'octroi du compte et de la carte a)	Carte Mastercard à autorisation systématique	Carte Visa à autorisation systématique	Carte Mastercard à autorisation systématique	Carte Visa à autorisation systématique	Carte Visa à autorisation systématique
Commission de paiement carte (en euro)	Tarif en fonction de la caisse régionale	Tarif en fonction de la caisse régionale	1,20 € + 2,85 %	0,00 €	Gratuit jusqu'à 10 € 1 € par retrait au-delà de 10 €
Commission de paiement carte (en devises hors zone euro)	1 € à partir du 26 ^e retrait/an	1 € à partir du 4 ^e retrait/mois	1,05 €	0,00 €	1,00 € + 2,70 %
Commission de retrait DAB (en euro)	3 € à partir du 11 ^e retrait/an	Tarif en fonction de la caisse régionale	3,00 € + 2,85 %	0,00 €	3,00 € + 2,70 %
Commission de retrait DAB (en devises hors zone euro)	- Renvoi du code confidentiel de la carte - Opposition faite par le titulaire de la carte - Remplacement de la carte perdue ou volée	- Réédition du code confidentiel - Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire en cas de perte, vol et usage frauduleux - Re-fabrication de la carte avant échéance - Fonctionnalité de gestion de la carte (activation/désactivation des paiements à distance, des paiements et des retraits à l'étranger, blocage temporaire de la carte, augmentation temporaire des plafonds)	- Gestion en temps réel des plafonds de paiement * - Modification de la fonction paiement à distance * - Activation/désactivation de l'option paiement sans contact *	- Blocage ou déblocage de la carte par le client - Frais sur opposition sur carte - Reception du code PIN par SMS, en cas d'oubli * - Modification des plafonds *	- Blocage ou déblocage de la carte par le client *
Découvert autorisé	Apple Pay/Paylib/Samsung Pay	Apple Pay/Paylib/Samsung Pay	Apple Pay/Paylib entre amis	Apple Pay/Paylib	Apple Pay/Paylib
Chequier	√	√	√	√	√
Tarifcation de la carte et/ou du compte (conditions d'usage)	- Alerte si solde du compte inférieur à 20 € - Alerte essentielle – solde débiteur - Alerte Mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement * - Alerte consommation des forfaits de retraits hors distributeur CA	Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : AlertEcoreuil formule individuelle	√ x	√	Notifications sur les opérations en temps réel *

Note:

* Les éléments suivis d'un astérisque ont été collectés sur le site internet des établissements. Tous les autres sont issus des plaquettes tarifaires. Source : Sémaphore Conseil.

QUOI DE NEUF ?

ne communique pas au sein de sa plaquette tarifaire et son site internet sur ce type de service : le périmètre thématique des alertes/notifications envoyées semble là aussi assez hétérogène d'un établissement à l'autre, le Crédit agricole communiquant de façon claire sur sa plaquette tarifaire à ce sujet ;

- **la mise à disposition de chéquiers**, possible dans trois offres sur cinq et uniquement sur demande du client ;

- **l'existence d'un programme de *cash back*** : deux établissements mettent à disposition ce type de service à leurs clients détenteurs d'une offre sans découvert. Rappelons qu'un programme de *cash back* vise à leur permettre à ses adhérents de réaliser des achats auprès de commerçants (en ligne ou non) partenaires

du programme en bénéficiant d'une part de réductions mais aussi d'une rétrocession d'une partie du montant des achats.

En ce qui concerne la gestion des incidents de paiement et plus particulièrement des éventuels rejets (notamment virements et prélèvements) au sein de ces offres groupées de services, il apparaît que les établissements analysés n'y font pas allusion au sein de leurs plaquettes tarifaires ce qui signifie que les tarifs normaux de frais d'incidents bancaires s'appliquent. Seules les offres EKO du Crédit agricole et de Ma French Bank précisent leurs conditions tarifaires qui comportent une très large exonération de frais et notamment des commissions d'intervention. Les rejets de prélèvement sont également exonérés de frais pour EKO et plafonnés à 16,5 euros par mois pour Ma French Bank.

6

Les constatations des observatoires des tarifs bancaires des instituts d'émission d'outre-mer (synthèse des rapports de l'Observatoire de l'IEDOM et de l'Observatoire de l'IEOM)

Mis en place au premier semestre 2009 à la demande de la ministre chargée de l'Économie, les observatoires des tarifs bancaires de l'IEDOM et de l'IEOM ont vu leur création entérinée par la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010, complétée par la loi n° 2012-1270 relative à la régulation économique outre-mer. Leurs statuts sont codifiés aux articles L. 711-5 I et L. 712-5-1 du Code monétaire et financier.

Les Observatoires des Instituts d'émission publient semestriellement ¹¹ un rapport portant sur l'évolution des tarifs et les différences constatées entre les établissements ultramarins et ceux de la France hexagonale.

Ce chapitre analyse l'évolution des tarifs bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer (DCOM) de la zone euro et dans les collectivités d'outre-mer (COM) du Pacifique entre avril 2019 et avril 2020. Ont été analysés les niveaux moyens et évolutions des 14 services de l'extrait standard, ainsi que de 3 tarifs

Repères

- L'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) est chargé d'assurer la continuité territoriale en matière monétaire par délégation de la Banque de France dans les départements et collectivités d'outre-mer dont la monnaie est l'euro (DCOM de la zone euro) : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon (ainsi que dans les Terres australes et antarctiques françaises – TAAF –, non concernées par les tarifs bancaires).
- L'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) assure le rôle de banque centrale dans les collectivités ayant pour monnaie le franc Pacifique : Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis-et-Futuna. Ces trois collectivités sont regroupées sous l'acronyme COM (du Pacifique).

¹¹ <https://www.iedom.fr> et <https://www.ieom.fr>.

réglementés relevés par les Observatoires. Ils peuvent se résumer ainsi :

- dans la zone d'intervention de l'IEDOM :
 - dans chacun des DCOM de la zone euro, l'ensemble des établissements a respecté l'engagement de non-augmentation des tarifs de l'extrait standard en 2019,
 - depuis le 1^{er} janvier 2020, 9 tarifs moyens pondérés sur 17 ont été orientés à la hausse, dont 3 de manière très contenue (augmentations inférieures à 1 %). 2 tarifs sont en baisse, 3 stables, tandis que 3 autres présentent une gratuité sur toutes les places,
 - corollaire de ces évolutions, et en lien avec les reculs observés dans l'Hexagone, les tarifs moyens pondérés redeviennent plus élevés dans les DCOM de la zone euro que dans l'Hexagone pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle ;
- dans la zone d'intervention de l'IEOM :
 - toutes géographies confondues, l'engagement de non-augmentation des tarifs en 2019 a été respecté sur les services bancaires de l'extrait standard, à l'exception de trois produits,
 - depuis le 1^{er} janvier 2020, 10 tarifs moyens pondérés sur 17 ont été orientés à la baisse, dont 5 avec une variation inférieure à 2 %. 1 tarif est en hausse, 2 stables, tandis que 2 autres présentent une gratuité sur toutes les places,
 - les évolutions observées sur les services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle dans les COM du Pacifique et dans l'Hexagone démontrent que 6 tarifs moyens sont supérieurs aux tarifs hexagonaux et 6 tarifs moyens sont inférieurs ou égaux.

6.1 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis par les Observatoires en 2019

L'année 2019 a été marquée par la mise en œuvre de l'engagement, pris par les banques le 11 décembre 2018 lors d'une réunion avec le président de la République, de non-augmentation des tarifs bancaires aux particuliers sur l'année 2019.

L'IEDOM et l'IEOM ont effectué le suivi de cet engagement dans chacune de leur zone d'intervention (voir tableaux en annexes).

Évolutions dans la zone IEDOM

Dans chacun des DCOM de la zone euro, l'ensemble des établissements a respecté l'engagement de non-augmentation des tarifs de l'extrait standard en 2019.

En outre, trois services bancaires ont vu leur coût moyen diminuer : l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet, les alertes sur la situation du compte par SMS (par mois) et l'assurance perte ou vol des moyens de paiement (respectivement –25,0 %, –10,5 % et –0,5 %, soit –5, –16 et –12 centimes d'euro). Ces baisses ont été particulièrement importantes dans le bassin Antilles-Guyane.

Évolutions dans la zone IEOM

Toutes géographies confondues, l'engagement de non-augmentation des tarifs en 2019 a été respecté sur les services bancaires de l'extrait standard, à l'exception de trois produits.

T27 Évolution de la tarification moyenne des services bancaires aux particuliers dans les DCOM de la zone euro
entre les 31 décembre 2018 et 2019

(en pourcentage)

	Guadeloupe	Guyane	Martinique	St- Pierre-et- Miquelon	La Réunion	Mayotte	Moyenne DCOM- zone euro
Tarifs de l'extrait standard							
Tenue de compte (par an)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)	- 47,4	- 25,8	- 14,0	0,0	0,0	0,0	- 25,0
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	- 9,4	- 11,2	- 13,7	- 14,6	- 10,8	- 2,7	- 10,5
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	0,0	0,0	0,0	SO	0,0	0,0	0,0
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Retrait en euro dans un DAB d'un autre établis- sement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Commission d'intervention (par opération)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement)	- 1,7	- 0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	- 0,5
Tarifs règlementés							
Frais de rejet de chèque inférieurs à 50 € (le tarif maximum imposé par la loi est de 30 €) ^{a)}	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Frais de rejet de chèque supérieurs à 50 € (le tarif maximum imposé par la loi est de 50 €) ^{a)}	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Frais de rejet de prélèvement (le tarif maxi- mum imposé par la loi est de 20 €) ^{a)}	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

a) Les montants intègrent d'éventuelles commissions d'intervention.
Source : IEDOM- IEOM.

T28 Évolution de la tarification moyenne des services bancaires aux particuliers dans les COM entre les 31 décembre 2018 et 2019

(en pourcentage)

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	Moyenne COM
Tarifs de l'extrait standard				
Tenue de compte (par an)	0,0	0,8	0,0	0,5
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)	- 30,3	0,0	- 92,5	- 17,3
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	NS	0,0	NS	NS
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	NS	NS	NS	NS
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	0,7	0,0	0,0	0,3
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	0,7	0,0	0,0	0,3
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	0,0	- 6,2	0,0	- 2,8
Retrait en euro dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)	0,0	0,0	NS	0,0
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	0,0	2,1	- 3,8	1,0
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	NS	NS	NS	NS
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)	- 30,0	NS	- 37,3	- 30,2
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)	NS	NS	NS	NS
Commission d'intervention (par opération)	0,0	0,0	0,0	0,0
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement)	0,0	0,0	0,0	0,0
Tarifs règlementés				
Frais de rejet de chèque inférieurs à 5 967 F CFP (le tarif maximum imposé par la loi est de 3 580 F CFP) ^{a)}	- 0,4	0,0	0,0	- 0,2
Frais de rejet de chèque supérieurs à 5 967 F CFP (le tarif maximum imposé par la loi est de 5 967 F CFP) ^{a)}	- 0,4	0,0	0,0	- 0,2
Frais de rejet de prélèvement (le tarif maximum imposé par la loi est de 2 387 F CFP) ^{a)}	- 0,3	0,0	0,0	- 0,2

NS : non significatif.

a) Les montants intègrent d'éventuelles commissions d'intervention.

Source : IEDOM- IEOM.

Sous l'effet d'un accord de modération des tarifs bancaires signé par les établissements de Nouvelle-Calédonie, les tarifs moyens de l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet et la mise en place d'une autorisation de prélèvement sont en net recul au 31 décembre 2019 sur un an (respectivement -30,3 % et -30,0 %). En parallèle, seul le tarif de la carte de paiement à autorisation systématique diminue en Polynésie française (-6,2 %), alors que dans les îles de

Wallis-et-Futuna, ce sont les tarifs relatifs à l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet (-92,5 %), à la mise en place d'une autorisation de prélèvement (-37,3 %) et aux virements occasionnels en agence (-3,8 %), qui se réduisent.

À l'inverse, les tarifs des cartes de paiement internationales (à débit différé et à débit immédiat) s'accroissent légèrement en moyenne en Nouvelle-Calédonie

(+0,7 %). Ceux des frais de tenue de compte (+0,8 %) et des virements occasionnels en agence (+2,1 %) progressent en Polynésie française.

6.2 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis par les Observatoires au 1^{er} avril 2020

Analyse détaillée des tarifs moyens pondérés de l'extrait standard

Évolutions dans la zone IEDOM

Les relevés tarifaires effectués par l'IEDOM au 1^{er} avril 2020 font état d'évolutions moins favorables que celles enregistrées en 2019. En effet, si sur un an, 2 services bancaires de l'extrait standard affichent une tarification moyenne pondérée en baisse, 8 sont en hausse, dont 3 de manière très contenue (augmentations inférieures à 1 %). 1 tarif moyen est stable et 3 autres présentent une gratuité sur toutes les places.

Comme le montre l'annexe A, les baisses concernent l'abonnement à des services de banque à distance (-22,5 % sur un an, soit -4 centimes) et l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois) (-3,4 %, soit -5 centimes). Les hausses sont en général marginales, mais certaines sont plus marquées. Parmi celles-ci, la carte de paiement internationale à débit immédiat (+2,4 %, soit +1 euro) et les frais de rejet de prélèvement (+11,5 %, soit +2,07 euros) enregistrent les augmentations les plus significatives des tarifs de l'extrait standard. Les virements SEPA occasionnels dans la zone euro par internet, les frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement et les frais par paiement d'un prélèvement demeurent gratuits dans l'ensemble des DCOM de la zone euro.

Par ailleurs, les clients particuliers des banques de l'océan Indien et de Saint-Pierre-et-Miquelon bénéficient gratuitement de l'abonnement permettant de gérer leurs comptes par internet.

Tenue de compte (par an)

Le tarif moyen pondéré des frais de tenue de compte rebondit dans les DCOM de la zone euro au 1^{er} avril 2020

T29 Évolution des tarifs moyens pondérés de la zone IEDOM, par géographie, entre avril 2019 et avril 2020

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	DCOM
Gratuité	4	4	3	3	3	4	3
Tarifs en baisse	1	6	3	3	4	1	2
Tarifs en hausse	9	4	8	8	7	5	8
Tarifs stables	-	-	-	-	-	3	1
Sans objet ^{a)}	-	-	-	-	-	1	-

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

Source : IEDOM-HEOM.

T30 Évolution des tarifs de l'extrait standard pondérés par géographie (avril 2019 à avril 2020)

(en pourcentage)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	Moyenne DCOM-zone euro
Tarifs de l'extrait standard							
Tenue de compte (par an)	2,30	- 3,53	1,35	1,08	3,47	1,18	1,52
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)	gratuit	gratuit	- 46,37	- 12,69	- 25,52	gratuit	- 22,46
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	- 0,16	- 0,05	- 4,89	- 6,26	- 10,35	- 0,39	- 3,36
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	2,08	0,88	2,04	2,73	3,77	NS	2,00
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	0,04	- 0,08	0,37	0,68	- 1,38	3,10	0,16
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	2,42	1,70	2,54	2,35	2,78	4,87	2,44
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	0,04	- 0,20	0,06	0,01	0,31	0,60	0,04
Retrait en euro dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)	8,92	7,00	8,29	5,59	17,02	0,00	8,40
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	4,34	2,95	2,42	1,95	5,21	1,94	3,35
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit
Commission d'intervention (par opération)	0,02	- 0,01	- 0,01	- 0,04	0,20	0,00	0,03
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement)	0,11	- 0,14	0,23	0,19	- 0,14	0,00	0,15
■ Baisse ou gratuité du tarif ■ Hausse du tarif (y compris tarif gratuit devenu payant) ■ Stabilité du tarif							

NS: non significatif.
Source : IEDOM- IEOM.

(+ 1,5 % sur un an à 19,71 euros), où seule Mayotte enregistre une baisse (-3,5 %). En parallèle, le tarif moyen de l'Hexagone recule également (-1,1 %), rompant avec la dynamique de convergence observée ces dernières années.

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)

Le tarif moyen pondéré de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet diminue de 22,5 % sur un an en avril 2020, à 0,15 euro. Il reste supérieur au tarif moyen

LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER

hexagonal (0,01 euro), à nouveau en nette baisse de son côté (-78,2 % en 2020, après -68,4 % en 2019). Le service est gratuit à Saint-Pierre-et-Miquelon, à La Réunion et à Mayotte.

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)

Le tarif moyen pondéré de l'abonnement aux alertes SMS est de 1,36 euro, en baisse sur un an (-3,4 %). Il diminue dans toutes les géographies, notamment en Guyane (-10,4 %). Le tarif moyen pondéré pour les DCOM de la zone euro est inférieur de 7 % au tarif moyen hexagonal.

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)

Le tarif moyen pondéré de l'alerte SMS (prix par message) demeure stable dans l'ensemble des géographies, à 0,31 euro. Il devient supérieur au tarif moyen hexagonal, ce dernier s'établissant à 0,25 euro à la faveur d'une nette baisse sur l'année (-45,0 %).

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement internationale à débit différé augmente légèrement au 1^{er} avril 2020 (+0,2 % sur un an, à 44,22 euros), en lien avec l'accroissement enregistré à Saint-Pierre-et-Miquelon (+3,1 %). L'écart avec le tarif hexagonal continue de se renforcer, sous l'effet d'une nouvelle baisse dans l'Hexagone (-3,0 % en 2020 à 42,08 euros, après -1,3 % en 2019).

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement internationale à débit immédiat augmente dans les DCOM de la zone euro au 1^{er} avril 2020 (+2,4 %). Cette évolution

s'explique par des hausses enregistrées dans toutes les géographies, allant de +1,7 % (Mayotte) à +4,9 % (Saint-Pierre-et-Miquelon). À 41,91 euros, le tarif moyen des DCOM de la zone euro devient supérieur à celui de l'Hexagone (41,14 euros), en baisse de son côté (-1,7 % sur l'année).

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement à autorisation systématique reste stable sur l'année, les faibles évolutions tarifaires enregistrées se compensant d'une géographie à l'autre. Les tarifs moyens pondérés s'échelonnent de 30,67 euros en Guyane à 35,95 euros à Saint-Pierre-et-Miquelon. Toutefois, le tarif moyen des DCOM de la zone euro s'établit à un niveau sensiblement supérieur au tarif moyen de l'Hexagone (31,94 euros, contre 30,65 euros), en lien avec la baisse observée par ce dernier (-3,2 %).

Retrait en euro dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)

Le tarif moyen pondéré du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro s'accroît nettement (+8,4 %) entre avril 2019 et avril 2020, en raison d'augmentations parfois importantes dans l'ensemble des géographies, à l'exception de Saint-Pierre-et-Miquelon où le tarif moyen demeure stable. Les hausses vont de 5,6 % en Martinique à +17,0 % en Guyane. Ce faisant, le tarif pondéré pour les DCOM de la zone euro s'établit à 0,94 euro, devenant légèrement plus élevé que dans l'Hexagone (0,92 euro).

Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)

Le tarif moyen pondéré d'un virement SEPA occasionnel effectué sur le territoire en agence augmente de 3,4 %,

à 3,72 euros. Le tarif moyen augmente dans toutes les géographies, de Saint-Pierre-et-Miquelon et la Martinique (+ 1,9 %) à la Guyane (+ 5,2 %). Chacune des géographies affiche un tarif moyen pondéré inférieur à celui de l'Hexagone (4,13 euros), ce dernier augmentant également (+3,6 %). Au total, le tarif moyen pour les DCOM de la zone euro est inférieur au tarif hexagonal (- 10,0 %).

Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)

Les virements SEPA occasionnels par internet sont gratuits dans toutes les géographies ainsi que dans l'Hexagone.

Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)

Le tarif moyen pondéré de mise en place d'une autorisation de prélèvement est gratuit dans toutes les géographies de la zone IEDOM et est de ce fait inférieur à celui de l'Hexagone (0,13 euro).

Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)

Le tarif moyen pondéré des frais par paiement d'un prélèvement est gratuit dans les DCOM de la zone euro et dans l'Hexagone.

Commission d'intervention (par opération)

Le tarif moyen pondéré par opération d'une commission d'intervention n'évolue pas sur l'année, à 7,52 euros. En avril 2020, les tarifs moyens s'échelonnent de 7,14 euros en Guyane à 8 euros à Saint-Pierre-et-Miquelon. Le tarif moyen pondéré pour les DCOM de la zone euro devient légèrement plus élevé que dans l'Hexagone (7,51 euros), à la faveur de la baisse enregistrée par ce dernier (-2,5 %). Les commissions d'intervention sont plafonnées à un montant de 8 euros par opération et par compte bancaire depuis le 1^{er} janvier 2014.

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

Les tarifs moyens pondérés pour l'assurance perte ou vol des moyens de paiement enregistrent de faibles variations dans l'ensemble des géographies. Le tarif moyen des DCOM de la zone euro demeure légèrement plus élevé que le tarif moyen hexagonal (24,48 euros, contre 24,17 euros).

Évolutions dans la zone IEOM

Les relevés tarifaires effectués par l'IEOM au 1^{er} avril 2020 font état d'évolutions plus favorables que celles enregistrées en 2019. En effet, si sur un an 1 service bancaire de l'extrait standard affiche une tarification moyenne pondérée en hausse, 7 sont en baisse, dont 3 sensiblement (diminutions supérieures à 2 %). 2 tarifs moyens sont stables et 2 autres présentent une gratuité sur toutes les places.

Comme exposé dans l'annexe C, la hausse concerne la carte de paiement internationale à débit immédiat (+ 1,2 % sur un an, soit + 59 F CFP). Les baisses observées sont majoritairement modérées, mais certaines sont plus marquées. Parmi celles-ci, la carte de paiement à autorisation systématique (-3,3 %, soit - 115 F CFP) et les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement (-57,6 %, soit -204 F CFP) enregistrent les diminutions les plus significatives des tarifs de l'extrait standard. Les virements occasionnels externes dans le territoire par internet et les frais par paiement d'un prélèvement demeurent gratuits dans l'ensemble des COM du Pacifique.

La gratuité de certains services est également observée en Polynésie française pour les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement et dans les îles de Wallis-et-Futuna

T31 Évolution des tarifs moyens pondérés de l'extrait standard de la zone IEOM, par géographie, entre avril 2019 et avril 2020

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM
Gratuité	2	3	3	2
Tarifs en baisse	7	4	2	7
Tarifs en hausse	2	2	–	1
Tarifs stables	1	4	7	2
Sans objet ^{a)} et non significatifs	2	1	2	2

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

Source : IEDOM-IEOM.

T32 Évolution des tarifs de l'extrait standard pondérés par géographie (avril 2019 à avril 2020)

(en pourcentage)

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM
Tarifs de l'extrait standard				
Tenue de compte (par an)	- 1,48	- 2,98	0,00	- 2,75
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)	- 53,70	- 0,43	- 92,47	- 27,23
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	NS	1,82	SO	NS
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	NS	NS	SO	NS
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	0,76	- 2,65	0,00	- 1,11
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	0,33	2,44	0,00	1,24
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	- 0,42	- 6,92	0,00	- 3,26
Retrait en euro dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)	- 1,45	0,00	gratuit	0,00
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	- 0,78	0,00	0,00	- 0,49
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)	- 58,11	gratuit	- 59,76	- 57,63
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit
Commission d'intervention (par opération)	- 0,85	0,00	0,00	- 0,39
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement)	0,04	0,07	0,00	0,03

■ Baisse ou gratuité du tarif

■ Hausse du tarif (y compris tarif gratuit devenu payant)

■ Stabilité du tarif

NS: non significatif, SO: sans objet.

Source : IEDOM- IEOM.

pour les retraits dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale.

Tenue de compte (par an)

Le tarif moyen pondéré des frais de tenue de compte poursuit sa baisse dans les COM du Pacifique au 1^{er} avril 2020 (-2,8 % sur un an à 2 969 F CFP), seules les îles de Wallis-et-Futuna enregistrent une stabilité de leur tarif. En parallèle, l'écart avec le tarif moyen de l'Hexagone se réduit pour s'établir à 683 F CFP (contre 742 F CFP au 1^{er} avril 2019).

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)

Le tarif moyen pondéré de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet diminue de 27,2 % sur un an en avril 2020, à 147 F CFP. Il demeure nettement supérieur au tarif moyen hexagonal (1 F CFP), qui connaît pour sa part une nouvelle baisse (-80,0 % en 2020, après -65,5 % en 2019). Dans les îles de Wallis-et-Futuna, la forte baisse de cet abonnement (-92,5 %) s'explique par l'introduction d'une nouvelle offre au 1^{er} juillet 2019.

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)

Le tarif moyen pondéré de l'abonnement aux alertes SMS demeure non significatif pour l'ensemble des COM du Pacifique, ce service n'étant plus assez développé dans les territoires étudiés. À titre indicatif, le tarif moyen hexagonal est en recul (-2,6 %) et s'élève à 175 F CFP.

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)

Seul un établissement en Nouvelle-Calédonie et un en Polynésie française proposent l'alerte SMS (prix par message) en 2020, ce qui ne permet pas le calcul d'une

moyenne. Le tarif moyen hexagonal s'établit à 30 F CFP à la faveur d'une nette baisse sur l'année (-45,0 %).

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement internationale à débit différé diminue dans les COM du Pacifique au 1^{er} avril 2020 (-1,1 % sur un an, à 5 166 F CFP), et ce en raison du repli enregistré en Polynésie française (-2,7 %). L'écart avec le tarif hexagonal continue de s'accroître, sous l'effet d'une nouvelle baisse dans l'Hexagone (-3,0 % en 2020 à 5 021 F CFP, après -1,3 % en 2019).

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement internationale à débit immédiat augmente dans les COM du Pacifique au 1^{er} avril 2020 (+1,2 %). Cette évolution s'explique notamment par la hausse enregistrée en Polynésie française (+2,4 %). En s'élevant à 4 807 F CFP, le tarif moyen des COM du Pacifique demeure inférieur à celui de l'Hexagone (4 910 F CFP) et voit l'écart avec le tarif moyen hexagonal se réduire à 103 F CFP (contre 246 F CFP au 1^{er} avril 2019).

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement à autorisation systématique recule de 3,3 %, grâce aux réductions tarifaires significatives enregistrées en Polynésie française (-6,9 %) et plus modérées en Nouvelle-Calédonie (-0,4 %). À 3 413 F CFP, le tarif moyen des COM du Pacifique s'établit à un niveau sensiblement inférieur au tarif moyen de l'Hexagone (3 657 F CFP).

Retrait dans un DAB d'un autre établissement
dans le territoire avec une carte de paiement internationale
(au premier retrait payant)

Le tarif moyen pondéré du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire reste stable entre avril 2019 et avril 2020 à 90 F CFP. La baisse relevée en Nouvelle-Calédonie est atténuée à la fois par la stabilité du tarif moyen en Polynésie française et par la gratuité de celui-ci dans les îles de Wallis-et-Futuna. Le tarif pondéré pour les COM du Pacifique demeure légèrement moins élevé que dans l'Hexagone (110 F CFP).

Virement occasionnel externe dans le territoire en agence
(par virement et au premier virement)

Le tarif moyen pondéré d'un virement occasionnel externe dans le territoire en agence recule très légèrement (-0,5 %), en raison d'une faible diminution en Nouvelle-Calédonie (-0,8 %) alors que les tarifs moyens restent stables en Polynésie française et dans les îles de Wallis-et-Futuna. Chacune des géographies affiche un tarif moyen pondéré inférieur à celui de l'Hexagone (493 F CFP), ce dernier augmentant (+3,6 %). Au total, le tarif moyen pour les COM du Pacifique est inférieur au tarif hexagonal (-18,0 %).

Virement occasionnel externe dans le territoire par internet
(par virement et au premier virement)

Les virements occasionnels externes dans le territoire par internet sont gratuits dans les trois COM ainsi que dans l'Hexagone.

Prélèvement
(frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)¹²

Le tarif moyen pondéré de mise en place d'une autorisation de prélèvement diminue fortement

(-57,6 %). Ce tarif est gratuit en Polynésie française depuis avril 2015, conséquence de l'accord du 8 décembre 2014. Il recule de 59,8 % dans les îles de Wallis-et-Futuna, à 429 F CFP et 58,1 % en Nouvelle-Calédonie, à 271 F CFP. En dépit de ces baisses, le tarif moyen observé pour les COM du Pacifique (150 F CFP) demeure nettement plus élevé que celui de l'Hexagone (15 F CFP).

Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)

Le tarif moyen pondéré des frais par paiement d'un prélèvement est gratuit dans les COM du Pacifique et dans l'Hexagone.

Commission d'intervention (par opération)

Le tarif moyen pondéré par opération d'une commission d'intervention se réduit faiblement (-0,4 %, soit 4 F CFP) pour s'établir à 1 027 F CFP. Les commissions d'intervention sont plafonnées à un montant de 1 000 F CFP hors taxe par opération depuis le 1^{er} décembre 2015.

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

Le tarif moyen pondéré pour l'assurance perte ou vol des moyens de paiement reste stable entre avril 2019 et avril 2020. À 2 919 F CFP, il est légèrement supérieur au tarif moyen hexagonal (2 884 F CFP).

¹² À noter que cette comparaison doit être relativisée, les obligations des établissements sont différentes dans les COM (où prévaut l'autorisation de prélèvement), et l'Hexagone (où prévaut le SDD – Sepa débit direct).

Analyse détaillée des autres tarifs moyens pondérés suivis par les Observatoires des Instituts d'émission

Évolutions dans la zone IEDOM

Les tarifs moyens pondérés « hors extrait standard » suivis par l'Observatoire ont connu des évolutions différenciées entre avril 2019 et avril 2020. Si les frais de rejet de chèque sont demeurés stables (qu'il s'agisse de ceux inférieurs ou supérieurs à 50 euros), le tarif moyen pondéré des frais de rejet de prélèvement a très nettement augmenté.

Frais de rejet d'un chèque inférieur à 50 euros

Après deux années d'augmentation, le tarif moyen pondéré des frais de rejet d'un chèque inférieur à 50 euros s'est stabilisé entre les 1^{er} avril 2019 et 2020. Il s'établit en moyenne à 29,30 euros dans les DCOM de la zone euro, sous le plafond légal de 30 euros. Le tarif moyen le moins élevé se situe en Guyane (28,96 euros), tandis que le plafond est atteint à Saint-Pierre-et-Miquelon.

Frais de rejet d'un chèque supérieur à 50 euros

Le tarif moyen pondéré des frais de rejet d'un chèque supérieur à 50 euros connaît une situation similaire à celui pratiqué pour un chèque inférieur à 50 euros. De fait, après deux années de hausse, il s'est stabilisé entre les 1^{er} avril 2019 et 2020. Le tarif moyen pondéré des DCOM de la zone euro atteint 47,41 euros au 1^{er} avril 2020, matérialisant le respect du plafond légal de 50 euros. Les tarifs moyens s'échelonnent de 46,11 euros (La Réunion) à 50 euros (Saint-Pierre-et-Miquelon).

Frais de rejet de prélèvement

Le tarif moyen pondéré des frais de rejet de prélèvement a connu de fortes augmentations pour se porter au niveau du plafond légal (20 euros) dans la quasi-totalité des DCOM de la zone euro. En moyenne, il atteint 19,99 euros au 1^{er} avril 2020. Seule la Guyane dispose d'un tarif moyen légèrement inférieur au plafond (19,92 euros), en ayant pourtant enregistré l'accroissement le plus marqué sur l'année (+ 23,0 %, soit + 3,72 euros).

T33 Évolution des tarifs hors extrait standard pondérés par géographie (avril 2019 à avril 2020)

(en pourcentage)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	Moyenne DCOM-zone euro
Frais de rejet de chèque inférieurs à 50 € (le tarif maximum imposé par la loi est de 30 €) ^{a)}	0,01	- 0,09	- 0,01	0,00	0,07	0,00	0,00
Frais de rejet de chèque supérieurs à 50 € (le tarif maximum imposé par la loi est de 50 €) ^{a)}	0,03	- 0,26	- 0,02	0,00	0,12	0,00	0,01
Frais de rejet de prélèvement (le tarif maximum imposé par la loi est de 20 €) ^{a)}	13,00	10,33	10,00	7,80	22,99	0,00	11,53

■ Baisse ou gratuité du tarif

■ Hausse du tarif (y compris tarif gratuit devenu payant)

■ Stabilité du tarif

NS: non significatif.

a) Les montants intègrent d'éventuelles commissions d'intervention.

Source : IEDOM- IEOM.

Évolutions dans la zone IEOM

Entre avril 2019 et avril 2020, les tarifs moyens pondérés « hors extrait standard » suivis par l'Observatoire évoluent à la baisse (voir détail en annexe D). En effet, les frais de rejet de chèque (inférieurs ou supérieurs à 5 967 F CFP) reculent faiblement et le tarif moyen pondéré des frais de rejet de prélèvement affiche un retrait légèrement plus marqué.

Frais de rejet d'un chèque inférieur à 5 967 F CFP

Le tarif moyen pondéré des frais de rejet d'un chèque inférieur à 5 967 F CFP s'élève à 3 583 F CFP. N'ayant pas évolué sur les trois dernières années, les tarifs moyens enregistrés dans les îles de Wallis-et-Futuna et en Polynésie française restent stables, mais diminuent en Nouvelle-Calédonie (-0,3 %).

Frais de rejet d'un chèque supérieur à 5 967 F CFP

Le tarif moyen pondéré des frais de rejet d'un chèque supérieur à 5 967 FCFP connaît une situation similaire à celui pratiqué pour un chèque inférieur à 5 967 F CFP (-0,3 %, à 5 855 F CFP). Il reste stable dans les îles

de Wallis-et-Futuna et en Polynésie, mais diminue en Nouvelle-Calédonie (-0,6 %).

Frais de rejet de prélèvement

Le tarif moyen pondéré des frais de rejet prélèvement est de 2 166 F CFP dans les COM du Pacifique, en baisse de 1,0 % sur un an. Le tarif reste stable dans les îles de Wallis-et-Futuna et en Polynésie française, mais diminue en Nouvelle-Calédonie (-1,7 %). Le plafond imposé par la loi pour ce service est de 2 387 F CFP.

6.3 Comparaison des tarifs de l'extrait standard avec l'Hexagone au 1^{er} avril 2020

Évolutions dans la zone IEDOM

Entre les mois de janvier 2019 et janvier 2020, les tarifs moyens hexagonaux se sont majoritairement inscrits en baisse. Conséquence de ces évolutions, combinées aux

T34 Évolution des tarifs hors extrait standard pondérés par géographie (avril 2019 à avril 2020)

(en pourcentage)

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	Moyenne COM
Frais de rejet de chèque inférieurs à 5 967 F CFP (le tarif maximum imposé par la loi est de 3 580 F CFP) ^{a)}	- 0,33	0,00	0,00	- 0,17
Frais de rejet de chèque supérieurs à 5 967 F CFP (le tarif maximum imposé par la loi est de 5 967 F CFP) ^{a)}	- 0,60	0,00	0,00	- 0,34
Frais de rejet de prélèvement (le tarif maximum imposé par la loi est de 2 387 F CFP) ^{a)}	- 1,74	0,00	0,00	- 0,96

■ Baisse ou gratuité du tarif

■ Hausse du tarif (y compris tarif gratuit devenu payant)

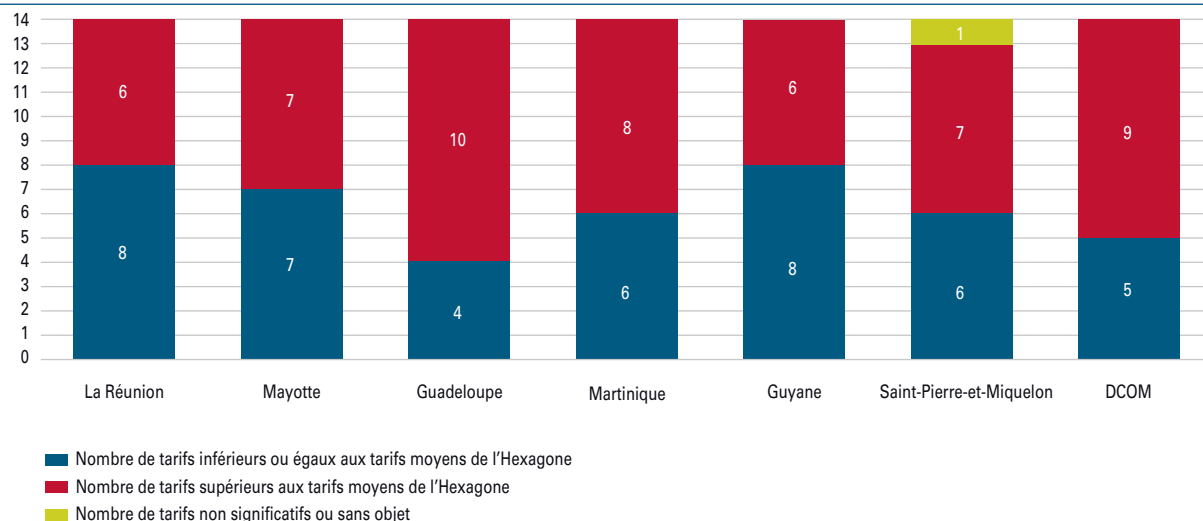
■ Stabilité du tarif

NS: non significatif.

a) Les montants intègrent d'éventuelles commissions d'intervention.

Source : IEDOM- IEOM.

G39 Comparaison des tarifs moyens pondérés des DCOM avec la Métropole



Source : IEDOM-HEOM.

hausse enregistrées dans la zone IEDOM, la majorité (9 sur 14) des tarifs « standards » dans les DCOM de la zone euro se situe à un niveau supérieur à celui observé dans l'Hexagone. Quatre des six territoires concernés présentent au moins la moitié de leurs tarifs moyens pondérés supérieurs aux tarifs moyens pondérés hexagonaux : à Mayotte et à Saint-Pierre-et-Miquelon 7 tarifs moyens sur 14 sont supérieurs à la métropole, 8 sont en Martinique et 10 tarifs sur 14 en Guadeloupe.

L'écart de tarif le plus significatif porte sur la carte de paiement internationale à débit différé (+ 2,15 euros). Suivent ensuite la carte de paiement à autorisation systématique (+ 1,29 euros) et la carte de paiement internationale à débit immédiat (+ 0,76 euro).

À l'inverse, le virement SEPA occasionnel externe en agence présente l'écart le plus favorable aux DCOM

de la zone euro (-0,41 euro). Les tarifs moyens des frais de mise en place d'un mandat de prélèvement (-0,13 euro) et de l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois) (-0,11 euro) présentent également un coût moindre dans la zone IEDOM.

Évolutions dans la zone IEOM

L'évolution des tarifs moyens hexagonaux conjugués aux baisses enregistrées dans la zone de l'IEOM, fait ressortir un nombre égal de tarifs « standards » à un niveau inférieur ou supérieur à ceux observés dans l'Hexagone. La Nouvelle-Calédonie et les îles de Wallis-et-Futuna présentent au moins la moitié de leurs tarifs moyens pondérés inférieurs à ceux de l'Hexagone (respectivement 9 et 7 sur 14). En Polynésie française,

T35 Niveaux moyens, par géographie, des tarifs bancaires de l'extrait standard en avril 2020

(en euros)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	DCOM	Métropole ^{a)}	Écart DCOM-Métropole
Tenue de compte (par an) ^{b)}	16,15	20,72	22,96	23,26	18,06	22,04	19,71	19,16	0,55
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)	0,00	0,00	0,10	0,49	0,23	0,00	0,15	0,01	0,14
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	1,41	1,07	1,73	1,01	1,11	2,15	1,36	1,47	- 0,11
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	0,27	0,31	0,39	0,33	0,28	SO	0,30	0,25	0,05
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	43,38	43,31	44,48	45,66	44,42	42,78	44,22	42,08	2,15
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	41,50	41,56	42,81	41,68	42,17	42,78	41,91	41,14	0,76
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	32,05	31,01	32,28	31,88	30,67	35,95	31,94	30,65	1,29
Retrait en euro dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)	0,94	0,95	0,92	0,96	0,92	1,00	0,94	0,92	0,02
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	3,65	3,64	3,85	3,76	3,69	3,64	3,72	4,13	- 0,41
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	- 0,13
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Commission d'intervention (par opération)	7,58	7,66	7,60	7,41	7,14	8,00	7,52	7,51	0,01
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement)	23,27	23,80	25,47	25,46	25,93	18,30	24,48	24,17	0,31
Nombre de tarifs inférieurs ou égaux au tarif moyen Métropole	8	7	4	6	8	6	5		
Nombre de tarifs supérieurs au tarif moyen Métropole	6	7	10	8	6	7	9		
Nombre de tarifs non significatifs ou sans objet	0	0	0	0	0	1	0		

■ Tarif moyen inférieur ou égal au tarif Métropole

■ Tarif moyen supérieur au tarif Métropole

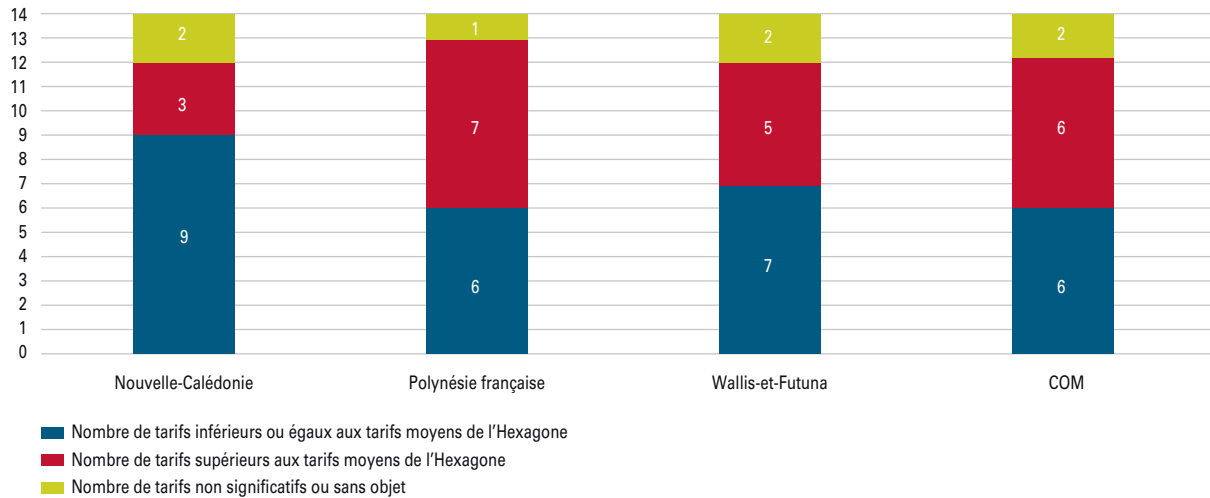
NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs au 5 janvier 2020.

b) Le montant de 19,16 euros est celui de la moyenne hexagonale des frais de tenue de comptes actifs y compris cas de gratuité.

Source : IEDOM-IEOM.

G40 Comparaison des tarifs moyens pondérés des COM avec la Métropole



Source : IEDOM-IEOM.

7 tarifs moyens sont supérieurs aux tarifs hexagonaux et 6 sont inférieurs ou égaux.

L'écart de tarifs le plus explicite porte sur la carte de paiement à autorisation systématique (-244 F CFP). Les tarifs moyens de la carte de paiement internationale à débit immédiat (-103 F CFP) et du virement occasionnel externe dans le territoire en agence (-87 F CFP) présente également un coût moindre dans la zone de l'IEOM.

À l'inverse, les frais de tenue de compte (par an) présentent l'écart le plus défavorable aux COM du Pacifique (+683 F CFP). Suivent ensuite l'abonnement à des services de banque à distance (par mois) (+146 F CFP) et la carte de paiement internationale à débit différé (+145 F CFP).

Avertissement

- La structure des places bancaires, avec parfois le poids important de certains établissements, peut expliquer les écarts sensibles entre les géographies.
- Les Observatoires ne retiennent que les valeurs unitaires de services et ne présentent pas les forfaits, dont les définitions sont spécifiques à chaque établissement de crédit.
- Une évolution apparente de tarif moyen pondéré peut n'être due qu'à l'évolution du nombre de comptes détenus (variable de pondération) par chaque établissement, lorsqu'il perd ou gagne des parts de marché.

T36 Niveaux moyens, par géographie, des tarifs bancaires de l'extrait standard en avril 2020

(en francs CFP)

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	Collectivités d'outre-mer	Métropole ^{a)}	Écart COM-Métropole
Tenue de compte (par an) ^{b)}	2 061	3 966	7 000	2 969	2 286	683
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)	75	233	71	147	1	146
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	NS	168	SO	NS	175	NS
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	NS	NS	SO	NS	30	NS
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	4 756	5 657	5 000	5 166	5 021	145
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	4 321	5 382	4 953	4 807	4 910	-103
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	3 592	3 199	3 458	3 413	3 657	-244
Retrait en euro dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)	68	117	0	90	110	-20
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	384	431	436	406	493	-87
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	0	0	0	0	0	0
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)	271	0	429	150	15	135
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)	0	0	0	0	0	0
Commission d'intervention (par opération)	1 050	1 000	991	1 027	896	131
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement)	2 834	3 026	2 566	2 919	2 884	35
Nombre de tarifs inférieurs ou égaux au tarif moyen Métropole	9	6	7	6		
Nombre de tarifs supérieurs au tarif moyen Métropole	3	7	5	6		
Nombre de tarifs non significatifs ou sans objet	2	1	2	2		

■ Baisse du tarif, ou tarif inférieur ou égal au tarif Métropole ■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs au 5 janvier 2020.

b) Le montant de 19,16 euros est celui de la moyenne hexagonale des frais de tenue de comptes actifs y compris cas de gratuité.

Source : IEDOM-IEOM.

Annexe A

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard (tarifs moyens tous DCOM et Métropole) ^{a)}

(montants en euros; écarts et variations en %)

		Tenue de compte (par an)							
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
2,3	La Réunion	16,31	16,31	16,02	16,02	15,79	15,79	16,15	- 16
- 3,5	Mayotte	20,83	20,83	20,70	20,70	21,48	21,48	20,72	8
1,3	Guadeloupe	23,14	23,14	22,76	22,76	22,66	22,66	22,96	20
1,1	Martinique	24,45	24,45	23,07	23,07	23,01	23,01	23,26	21
3,5	Guyane	18,35	18,35	17,23	17,23	17,45	17,25	18,06	- 6
1,2	SPM ^{b)}	21,71	21,71	21,86	21,86	21,78	21,78	22,04	15
1,5	DCOM	20,13	20,13	19,52	19,52	19,42	19,40	19,71	3
- 1,1	CCSF	18,37	18,37	19,23	19,23	19,37	19,37	19,16	SO
		Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.) (par mois)							
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 46,4	Guadeloupe	0,17	0,17	0,19	0,19	0,19	0,10	0,10	917
- 12,7	Martinique	0,56	0,56	0,57	0,57	0,57	0,49	0,49	4 845
- 25,5	Guyane	0,34	0,34	0,30	0,30	0,31	0,23	0,23	2 180
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 22,5	DCOM	0,20	0,20	0,20	0,20	0,19	0,15	0,15	1 410
- 78,2	CCSF	0,21	0,21	0,15	0,15	0,05	0,05	0,01	SO
		Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)							
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
- 0,2	La Réunion	1,61	1,61	1,59	1,59	1,41	1,41	1,41	- 4
- 0,1	Mayotte	1,10	1,10	1,10	1,10	1,07	1,07	1,07	- 27
- 4,9	Guadeloupe	2,00	2,00	1,95	1,95	1,82	1,74	1,73	18
- 6,3	Martinique	1,21	1,21	1,18	1,18	1,08	1,01	1,01	- 31
- 10,4	Guyane	1,50	1,50	1,27	1,27	1,24	1,11	1,11	- 24
- 0,4	SPM	2,54	2,54	2,53	2,53	2,16	2,16	2,15	46
- 3,4	DCOM	1,58	1,58	1,55	1,55	1,41	1,37	1,36	- 7
- 2,7	CCSF	1,94	1,94	1,92	1,92	1,51	1,51	1,47	SO
		Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)							
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
2,1	La Réunion	NS	NS	NS	0,27	0,27	0,27	0,27	8
0,9	Mayotte	0,31	0,31	0,31	0,31	0,31	0,31	0,31	24
2,0	Guadeloupe	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,39	54
2,7	Martinique	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	0,33	29
3,8	Guyane	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	0,28	11
NS	SPM	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO
2,0	DCOM	0,34	0,34	0,34	0,31	0,31	0,31	0,31	24
- 45,0	CCSF	0,47	0,47	0,46	0,46	0,46	0,46	0,25	SO

■ Baisse du tarif, ou tarif inférieur ou égal au tarif Métropole

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs en vigueur au 5 janvier 2020 pour la Métropole.

b) SPM : Saint-Pierre-et-Miquelon.

Source : IEDOM-IEOM.

LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard (tarifs moyens tous DCOM et Métropole)

(montants en euros ; écarts et variations en %)

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
0,0	La Réunion	43,51	43,51	43,54	43,34	43,37	43,37	43,38	3
- 0,1	Mayotte	43,89	43,99	43,40	43,31	43,34	43,34	43,31	3
0,4	Guadeloupe	44,59	44,59	44,30	44,30	44,32	44,32	44,48	6
0,7	Martinique	45,09	45,09	45,33	45,33	45,35	45,35	45,66	9
- 1,4	Guyane	44,75	44,75	45,02	45,02	45,04	45,04	44,42	6
3,1	SPM	41,34	41,34	41,43	41,43	41,49	41,49	42,78	2
0,2	DCOM	44,23	44,23	44,22	44,13	44,15	44,15	44,22	5
- 3,0	CCSF	44,61	44,61	43,95	43,95	43,39	43,39	42,08	SO
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
2,4	La Réunion	39,46	39,84	40,54	40,54	40,52	40,52	41,50	1
1,7	Mayotte	38,50	38,75	40,75	40,75	40,87	40,87	41,56	1
2,5	Guadeloupe	40,55	40,55	41,74	41,74	41,75	41,75	42,81	4
2,4	Martinique	40,31	40,31	40,71	40,71	40,72	40,72	41,68	1
2,8	Guyane	40,48	40,48	41,04	41,04	41,03	41,03	42,17	2
4,9	SPM	40,29	40,29	40,76	40,76	40,79	40,79	42,78	4
2,4	DCOM	39,95	40,12	40,91	40,91	40,91	40,91	41,91	2
- 1,7	CCSF	41,18	41,18	41,80	41,80	41,85	41,85	41,14	SO
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
0,0	La Réunion	31,61	31,65	32,11	32,11	32,04	32,04	32,05	5
- 0,2	Mayotte	29,58	29,98	30,99	30,99	31,08	31,08	31,01	1
0,1	Guadeloupe	31,83	31,83	32,25	32,25	32,26	32,26	32,28	5
0,0	Martinique	31,62	31,62	31,86	31,86	31,88	31,88	31,88	4
0,3	Guyane	29,92	29,92	30,57	30,57	30,57	30,57	30,67	0
0,6	SPM	35,68	35,68	35,78	35,78	35,73	35,73	35,95	17
0,0	DCOM	31,47	31,50	31,95	31,95	31,93	31,93	31,94	4
- 3,2	CCSF	31,62	31,62	31,67	31,67	31,67	31,67	30,65	SO
Retrait en euro dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
8,9	La Réunion	0,83	0,89	0,86	0,86	0,86	0,86	0,94	2
7,0	Mayotte	0,87	0,90	0,89	0,86	0,89	0,89	0,95	3
8,3	Guadeloupe	0,85	0,85	0,79	0,85	0,85	0,85	0,92	0
5,6	Martinique	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,96	4
17,0	Guyane	0,79	0,79	0,78	0,78	0,78	0,78	0,92	0
0,0	SPM	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	8
8,4	DCOM	0,85	0,88	0,85	0,87	0,87	0,87	0,94	2
0,3	CCSF	0,91	0,91	0,92	0,92	0,92	0,92	0,92	SO

■ Baisse du tarif, ou tarif inférieur ou égal au tarif Métropole

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

Source : IEDOM-HEOM.

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard (tarifs moyens tous DCOM et Métropole)

(montants en euros ; écarts et variations en %)

Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
4,3	La Réunion	3,38	3,48	3,49	3,49	3,49	3,49	3,65	- 12
3,0	Mayotte	3,50	3,55	3,55	3,55	3,54	3,54	3,64	- 12
2,4	Guadeloupe	3,74	3,74	3,74	3,74	3,76	3,73	3,85	- 7
1,9	Martinique	3,67	3,67	3,67	3,67	3,69	3,67	3,76	- 9
5,2	Guyane	3,55	3,55	3,50	3,50	3,50	3,50	3,69	- 11
1,9	SPM	3,44	3,44	3,44	3,44	3,57	3,44	3,64	- 12
3,4	DCOM	3,55	3,59	3,59	3,59	3,60	3,59	3,72	- 10
3,6	CCSF	3,72	3,72	3,85	3,85	3,99	3,99	4,13	SO
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par Internet (par virement et au premier virement)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	DCOM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	CCSF	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	SO
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	DCOM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 29,5	CCSF	0,25	0,25	0,21	0,21	0,18	0,18	0,13	SO

■ Baisse du tarif, ou tarif inférieur ou égal au tarif Métropole

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

Source : IEDOM-IEOM.

LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard (tarifs moyens tous DCOM et Métropole)

(montants en euros ; écarts et variations en %)

Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	DCOM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	CCSF	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	SO
Commission d'intervention (par opération)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
0,0	La Réunion	7,60	7,60	7,58	7,58	7,58	7,58	7,58	1
0,0	Mayotte	7,67	7,67	7,67	7,67	7,66	7,66	7,66	2
0,0	Guadeloupe	7,62	7,62	7,60	7,60	7,60	7,60	7,60	1
0,0	Martinique	7,42	7,42	7,41	7,41	7,41	7,41	7,41	- 1
0,2	Guyane	7,14	7,14	7,13	7,13	7,13	7,13	7,14	- 5
0,0	SPM	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	7
0,0	DCOM	7,53	7,53	7,52	7,52	7,52	7,52	7,52	0
-2,5	CCSF	7,78	7,78	7,71	7,71	7,70	7,70	7,51	SO
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
0,1	La Réunion	23,12	23,12	23,18	23,18	23,24	23,24	23,27	- 4
- 0,1	Mayotte	23,85	23,85	23,82	23,82	23,84	23,84	23,80	- 2
0,2	Guadeloupe	25,87	25,87	25,82	25,82	25,41	25,41	25,47	5
0,2	Martinique	25,43	25,43	25,39	25,39	25,41	25,41	25,46	5
- 0,1	Guyane	26,33	26,33	25,97	25,97	25,96	25,83	25,93	7
0,0	SPM	18,30	18,30	18,30	18,30	18,30	18,30	18,30	- 24
0,1	DCOM	24,55	24,55	24,52	24,52	24,44	24,43	24,48	1
- 0,8	CCSF	24,81	24,81	24,77	24,77	24,36	24,36	24,17	SO

■ Baisse du tarif, ou tarif inférieur ou égal au tarif Métropole

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

Source : IEDOM-IEOM.

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires hors « standard » (tarifs moyens tous DCOM de la zone euro)

(montants en euros ; écarts et variations en %)

Frais de rejet de chèque inférieurs à 50 euros (le tarif maximum imposé par la loi est de 30 euros) ^{a)}								
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020
0,0	La Réunion	26,59	28,22	28,22	29,04	29,03	29,03	29,03
- 0,1	Mayotte	27,53	27,86	27,90	29,38	29,43	29,43	29,41
0,0	Guadeloupe	27,06	28,05	28,00	29,55	29,55	29,55	29,54
0,0	Martinique	26,96	28,00	28,00	29,64	29,64	29,64	29,64
0,1	Guyane	27,48	27,54	27,59	28,94	28,94	28,94	28,96
0,0	SPM	22,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
0,0	DCOM	26,87	28,07	28,07	29,31	29,30	29,30	29,30
Frais de rejet de chèque supérieurs à 50 euros (le tarif maximum imposé par la loi est de 50 euros) ^{a)}								
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020
0,0	La Réunion	43,80	45,43	45,34	46,17	46,09	46,09	46,11
- 0,3	Mayotte	45,85	46,17	46,17	47,65	47,93	47,93	47,81
0,0	Guadeloupe	45,96	46,95	46,95	48,49	48,49	48,49	48,48
0,0	Martinique	46,10	47,14	47,15	48,80	48,79	48,79	48,79
0,1	Guyane	45,22	45,28	45,32	46,67	46,69	46,69	46,75
0,0	SPM	42,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
0,0	DCOM	45,02	46,21	46,18	47,43	47,40	47,40	47,41
Frais de rejet de prélèvement (le tarif maximum imposé par la loi est de 20 euros) ^{a)}								
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020
13,0	La Réunion	16,00	17,63	17,73	17,73	17,70	17,70	20,00
10,3	Mayotte	17,73	18,06	18,20	18,20	18,13	18,13	20,00
10,0	Guadeloupe	16,96	17,95	18,19	18,19	18,18	18,18	20,00
7,8	Martinique	17,37	18,41	18,56	18,56	18,55	18,55	20,00
23,0	Guyane	15,87	15,93	16,18	16,18	16,20	16,20	19,92
0,0	SPM	12,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
11,5	DCOM	16,58	17,78	17,94	17,94	17,93	17,93	19,99

■ Baisse du tarif, ou tarif inférieur ou égal au tarif Métropole

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

a) Les montants intègrent d'éventuelles commissions d'intervention.

Source : IEDOM-IEOM.

LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER

Annexe C

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard (tarifs moyens toutes COM [collectivités d'outre-mer] et Métropole, avril 2020) ^{a)}

(en francs CFP ; écarts et variations en %)

Tenue de compte (par an)		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
Var. 2019-2020									
- 1,5	Nouvelle-Calédonie	2 166	2 166	2 122	2 134	2 092	2 092	2 061	- 10
- 3,0	Polynésie française	4 127	4 127	4 097	4 097	4 088	4 088	3 966	74
0,0	Wallis-et-Futuna	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	206
- 2,8	COM	3 119	3 119	3 077	3 083	3 053	3 053	2 969	30
- 1,1	CCSF	2 236	2 236	2 295	2 295	2 311	2 311	2 286	SO
Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, sms, etc.) (par mois)		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
Var. 2019-2020									
- 53,7	Nouvelle-Calédonie	267	267	184	185	162	129	75	6 197
- 0,4	Polynésie française	275	266	262	240	234	234	233	19 464
- 92,5	Wallis-et-Futuna	943	943	943	943	943	71	71	5 861
- 27,2	COM	273	273	227	218	202	177	147	12 243
- 80,0	CCSF	25	25	17	17	6	6	1	SO
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
Var. 2019-2020									
NS	Nouvelle-Calédonie	492	492	NS	NS	NS	NS	NS	NS
1,8	Polynésie française	170	170	170	170	165	165	168	- 4
SO	Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	NS
NS	COM	340	340	NS	NS	NS	NS	NS	NS
- 2,6	CCSF	232	232	229	229	180	180	175	SO
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
Var. 2019-2020									
NS	Nouvelle-Calédonie	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
NS	Polynésie française	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
SO	Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	NS
NS	COM	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
- 45,0	CCSF	56	56	55	55	55	55	30	SO
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
Var. 2019-2020									
0,8	Nouvelle-Calédonie	4 772	4 772	4 748	4 736	4 720	4 731	4 756	- 5
- 2,7	Polynésie française	5 748	5 748	5 713	5 833	5 811	5 811	5 657	13
0,0	Wallis-et-Futuna	5 500	5 500	5 500	5 000	5 000	5 000	5 000	0
- 1,1	COM	5 230	5 230	5 199	5 243	5 224	5 229	5 166	3
- 3,0	CCSF	5 323	5 323	5 245	5 245	5 178	5 178	5 021	SO

■ Baisse du tarif, ou tarif inférieur ou égal au tarif Métropole

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs en vigueur au 5 janvier 2020 pour la Métropole.

Source : IEDOM-IEOM.

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard (tarifs moyens toutes COM [collectivités d'outre-mer] et Métropole, avril 2020)

(en francs CFP ; écarts et variations en %)

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
0,3	Nouvelle-Calédonie	4 342	4 342	4 303	4 339	4 307	4 317	4 321	- 12
2,4	Polynésie française	5 189	5 189	5 172	5 292	5 254	5 254	5 382	10
0,0	Wallis-et-Futuna	5 000	5 000	5 000	4 953	4 953	4 953	4 953	1
1,2	COM	4 739	4 739	4 709	4 783	4 748	4 753	4 807	- 2
- 1,7	CCSF	4 914	4 914	4 988	4 988	4 994	4 994	4 910	SO

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
- 0,4	Nouvelle-Calédonie	4 347	4 347	3 598	3 623	3 607	3 607	3 592	- 2
- 6,9	Polynésie française	3 494	3 494	3 474	3 474	3 437	3 437	3 199	- 13
0,0	Wallis-et-Futuna	4 200	4 200	3 665	3 458	3 458	3 458	3 458	- 5
- 3,3	COM	3 952	3 952	3 542	3 553	3 528	3 528	3 413	- 7
- 3,2	CCSF	3 773	3 773	3 779	3 779	3 779	3 779	3 657	SO

Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
- 1,4	Nouvelle-Calédonie	73	73	71	71	69	69	68	- 38
0,0	Polynésie française	90	91	89	118	117	117	117	7
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
0,0	COM	81	81	79	92	90	90	90	- 18
0,0	CCSF	109	109	110	110	110	110	110	SO

Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
- 0,8	Nouvelle-Calédonie	390	390	387	390	387	387	384	- 22
0,0	Polynésie française	422	422	422	422	431	431	431	- 13
0,0	Wallis-et-Futuna	440	440	440	453	436	436	436	- 12
- 0,5	COM	405	405	404	405	408	408	406	- 18
3,6	CCSF	444	444	459	459	476	476	493	SO

Virement occasionnel externe dans le territoire par Internet (par virement et au premier virement)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
gratuit	Nouvelle-Calédonie	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Polynésie française	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	COM	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	CCSF	0	0	0	0	0	0	0	SO

■ Baisse du tarif, ou tarif inférieur ou égal au tarif Métropole

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

Source : IEDOM-IEOM.

LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard (tarifs moyens toutes COM [collectivités d'outre-mer] et Métropole, avril 2020)

(en francs CFP ; écarts et variations en %)

Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
- 58,1	Nouvelle-Calédonie	823	823	714	717	647	487	271	1 691
gratuit	Polynésie française	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
- 59,8	Wallis-et-Futuna	1 600	1 600	1 200	1 189	1 066	746	429	2 735
- 57,6	COM	451	451	390	392	354	266	150	891
- 29,5	CCSF	29	29	25	25	21	21	15	SO
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
gratuit	Nouvelle-Calédonie	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Polynésie française	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	COM	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	CCSF	0	0	0	0	0	0	0	SO
Commission d'intervention (par opération)									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
- 0,8	Nouvelle-Calédonie	1 050	1 050	1 050	1 059	1 059	1 059	1 050	17
0,0	Polynésie française	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	12
0,0	Wallis-et-Futuna	1 000	1 000	1 000	991	991	991	991	11
- 0,4	COM	1 026	1 026	1 027	1 031	1 031	1 031	1 027	15
- 2,5	CCSF	928	928	920	920	919	919	896	SO
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement									
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020	Écart Métropole
0,0	Nouvelle-Calédonie	2 815	2 829	2 831	2 831	2 833	NS	2 834	- 2
0,1	Polynésie française	3 027	3 027	3 025	3 025	3 024	3 024	3 026	5
0,0	Wallis-et-Futuna	2 566	2 566	2 566	2 566	2 566	2 566	2 566	- 11
0,0	COM	2 910	2 918	2 918	2 918	2 918	NS	2 919	1
- 0,8	CCSF	2 960	2 960	2 956	2 956	2 907	2 907	2 884	SO

■ Baisse du tarif, ou tarif inférieur ou égal au tarif Métropole ■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

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

b) Le montant de 2 311 F CFP (soit 19,37 euros) est celui de la moyenne hexagonale des frais de tenue de compte actif incluant les cas de gratuité.

Source : IEDOM-IEOM.

Annexe D

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires réglementés
(tarifs moyens toutes COM [collectivités d'outre-mer], avril 2020)

(en francs CFP ; écarts et variations en %)

Frais de rejet de chèque inférieurs à 5 967 F CFP (le tarif maximum imposé par la loi est de 3 580 F CFP) ^{a)}								
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020
- 0,3	Nouvelle-Calédonie	3 577	3 577	3 577	3 599	3 599	3 592	3 587
0,0	Polynésie française	3 578	3 578	3 578	3 578	3 578	3 578	3 578
0,0	Wallis-et-Futuna	3 580	3 579	3 579	3 579	3 579	3 579	3 579
- 0,2	COM	3 578	3 577	3 577	3 589	3 589	3 585	3 583
Frais de rejet de chèque supérieurs à 5 967 (le tarif maximum imposé par la loi est de 5 967) ^{a)}								
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020
- 0,6	Nouvelle-Calédonie	5 790	5 790	5 774	5 809	5 797	5 784	5 762
0,0	Polynésie française	5 964	5 964	5 964	5 964	5 964	5 964	5 964
0,0	Wallis-et-Futuna	5 967	5 967	5 967	5 967	5 967	5 967	5 967
- 0,3	COM	5 872	5 872	5 863	5 882	5 875	5 868	5 855
Frais de rejet de prélèvement (le tarif maximum imposé par la loi est de 2 387) ^{a)}								
Var. 2019-2020		Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Oct. 2019	Avril 2020
- 1,7	Nouvelle-Calédonie	2 056	2 056	2 025	2 037	2 014	2 010	1 979
0,0	Polynésie française	2 387	2 386	2 386	2 386	2 386	2 386	2 386
0,0	Wallis-et-Futuna	2 272	2 272	2 272	2 251	2 251	2 251	2 251
- 1,0	COM	2 211	2 210	2 193	2 200	2 187	2 185	2 166

■ Baisse du tarif, ou tarif inférieur ou égal au tarif Métropole

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

a) Les montants intègrent d'éventuelles commissions d'intervention.

Source : IEDOM-IEOM.

7

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

7.1 L'indice des prix à la consommation

L'indice des prix à la consommation (IPC) est l'instrument de mesure de l'inflation : entre deux périodes données, il permet d'estimer la variation du niveau général des prix de l'ensemble des biens et services consommés par les ménages, qu'ils soient résidents ou non résidents sur le territoire français, y compris les départements d'outre-mer (hors Mayotte). 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 d'une même l'année, ce qui fait de l'IPC une mesure synthétique des évolutions de prix à « qualité constante ».

7.2 L'indice des prix des services financiers dans l'IPC

L'indice des prix des services financiers calculés dans le cadre 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 ; l'apparition de nouveaux produits ou un changement dans la structure des dépenses des ménages en services financiers n'a ainsi pas d'impact sur l'évolution des prix. Ils sont en revanche pris en compte lors la redéfinition de l'échantillon de l'IPC pour l'année suivante. De même les innovations méthodologiques (amélioration de la couverture de l'indice par exemple) ne sont prises en compte que lors de changement d'année. C'est ainsi qu'en 2005, dans le cadre des travaux du Comité consultatif du secteur financier, et avec l'aide de la Fédération bancaire française (FBF), ont été intégrés à l'indice des prix des services financiers, des tarifs forfaitaires facturés par les banques (offres groupées de services bancaires – cf. définitions encadré 2).

Les services financiers représentent 0,4 % du panier de biens et services suivi par l'IPC ¹³, et de l'ordre de 1,3 % du regroupement conjoncturel des « autres services » (cf. définitions).

NB : Cet article a été rédigé par Pierre Bultel et Camille Freppel, Insee, division des Prix à la consommation, juillet 2020.

¹³ Les services d'intermédiation financière indirectement mesurés (Sifim) et l'assurance-vie ne font pas partie du champ de l'IPC.

L'indice des prix de Laspeyres

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, etc.

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

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

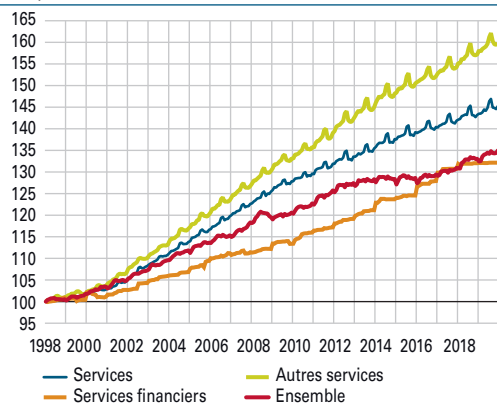
Sous cette forme, l'indice apparaît comme une moyenne arithmétique des indices élémentaires de chaque produit i (P_i^1/P_i^0) pondérée par le poids du produit i dans la dépense associée au panier en période 0. C'est également cette forme qui est utilisée pour effectuer les agrégations successives des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

LA PRISE EN COMPTE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (INSEE)

G41 Évolution comparée de l'ensemble IPC avec les postes services, autres services et services financiers dans la France entière, de 1998 à 2020

(base 100 = janvier 1998)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

Sur la période 1998-2019, la hausse des prix des services financiers (+ 31,7 %¹⁴ – cf. graphique 41) a été inférieure à l'inflation mesurée par l'IPC (+ 33,3 %) et bien moindre que celle observée globalement pour l'ensemble des services consommés par les ménages (+ 43,7 %).

7.3 Détail des services financiers suivis dans l'IPC

La production des indices de prix à la consommation s'inscrit dans le cadre de règlements européens visant à assurer la meilleure comparabilité possible des indices de prix à la consommation entre États membres de l'Union européenne. Ces règlements fixent notamment les grandes catégories de produits (biens et services) suivis par l'IPC à partir de la nomenclature COICOP¹⁵, 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, les commissions fixes, commissions variables et offres groupées de services bancaires.

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

- les coûts annexes des crédits (frais de dossier) ;
- les agios ou intérêts sur découvert ;
- les revenus de la propriété ;
- les intérêts ou assimilés facturés par la banque dans ces opérations de prêts.¹⁶

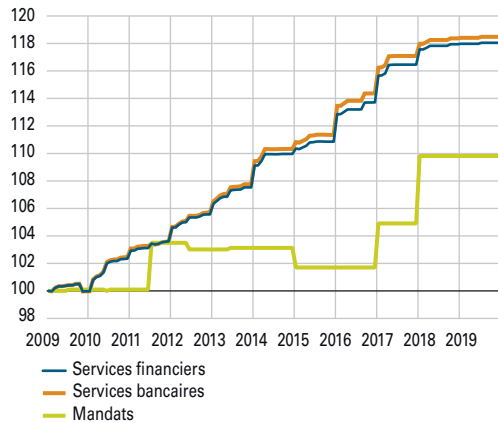
¹⁴ L'évolution sur la période est calculée à partir de l'indice moyen de 2019 rapporté à celui 1998.

¹⁵ *Classification of Individual Consumption by Purpose*.

¹⁶ Cette définition exclut notamment les Sifim.

G42 Évolution des indices des services financiers, des services bancaires et des mandats en France métropolitaine, de 2009 à 2020

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

Pour l'essentiel (cf. graphique 42), l'indice des prix des services financiers de l'IPC reflète l'évolution du prix des services bancaires (commissions fixes et variables + offres groupées de services bancaires). Sans impact notable sur l'indice des services financiers, les prix des mandats internationaux ont baissé en janvier 2015, conduisant à une baisse de l'indice des mandats. En 2017 et 2018, les prix des mandats sont repartis à la hausse. En 2019, les prix des mandats sont stables par rapport à 2018.

7.4 Collecte des données de l'indice des services financiers

L'Insee calcule cinq indices de services financiers : un pour la métropole, et un pour chaque département d'outre-mer (hors Mayotte). La collecte des données

est réalisée de façon différente en métropole et dans les départements d'outre-mer (Dom).

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

Dans les Dom, il est procédé à une collecte 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 ont souvent un poids plus important qu'en métropole.

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

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

Définitions

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.

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

Commission fixe : frais bancaires 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, etc.

Commission variable : frais bancaires 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.

7.5 Les évolutions récentes des prix des services bancaires

Jusqu'en décembre 2013, les prix des offres groupées de services bancaires 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 réglementaires. Ainsi, en novembre 2009, la décision de la commission européenne de rendre gratuite l'opposition sur carte bancaire en cas d'utilisation frauduleuse s'est traduite par une baisse notable des prix des commissions fixes dans l'indice des prix à la consommation (baisse du prix pour le même service rendu).

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

En janvier 2015, l'indice des services bancaires augmente de 1,3 % par rapport à janvier 2014 compte tenu de la hausse annuelle des tarifs des offres groupées de services bancaires.

En janvier 2016 et 2017, les tarifs des offres groupées de services bancaires et des commissions fixes

contribuent nettement à l'augmentation de l'indice des services bancaires : + 2,4 % en janvier 2016 par rapport à janvier 2015, et + 2,5 % en janvier 2017 par rapport à janvier 2016.

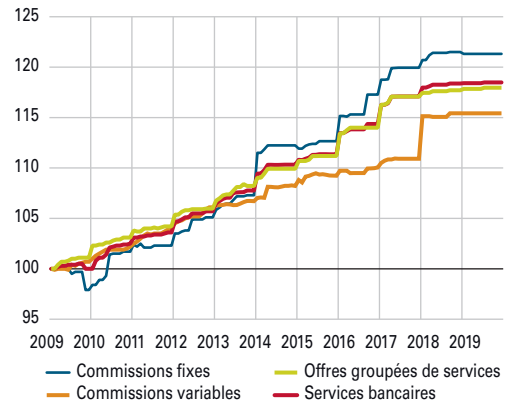
En janvier 2018, la hausse de l'indice des services bancaires est moins vive que les deux années précédentes (+ 1,5 % par rapport à janvier 2017), même si le prix des commissions « variables » augmente fortement (+ 4,2 %).

Entre janvier et décembre 2018, les tarifs des services bancaires ont peu augmenté. La hausse est de + 0,3 %, portée plus particulièrement par celle des commissions fixes (+ 0,7 %).

Entre décembre 2018 et décembre 2019, les prix des services bancaires ont augmenté de 0,1 %. Les prix des commissions fixes baissent de 0,2 %, ceux des

G43 Évolution de l'indice des services bancaires et de ses composantes en France métropolitaine, de 2009 à 2020

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

commissions variables sont stables et ceux des offres groupées de services bancaires augmentent de 0,2 %.

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*, consultable à l'adresse suivante : <http://insee.fr/fr/themes/indicateur.asp?id=29>
- « *Harmonised Indices of Consumer Prices* », *Données en bref – Économie et finances*, n° 1, Eurostat, publié le 22 janvier 2014.

Les indices de prix à la consommation sont directement accessibles sous format électronique dans la base de données macroéconomiques (BDM) de l'Insee : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/series/102342213>. En particulier, la série des indices de prix des services financiers (France entière, n° 63 825) est accessible à l'adresse suivante : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001763825>

Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

Liste des membres au 30 septembre 2020

Présidente

Corinne DROMER

Membres du CCSF ou leur représentant

Fabien TOCQUÉ (Unaf – Union nationale des associations familiales)

Mathieu ROBIN (UFC-Que choisir)

Pierre BOCQUET (FBF – Fédération bancaire française)

Laurent BERTONNAUD (BNP Paribas)

Experts

Marie LECLAIR (Insee)

Julien DEMUYNCK (Banque de France)

Pierre-Olivier CHOTARD (direction générale du Trésor)

Elisabeth FONTENY (IEDOM-IEOM)

Secrétariat général

Philippe RAUX, secrétaire général (CCSF)

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 (<https://www.ccsfin.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

Présidente : Corinne Dromer
Secrétaire général : Philippe Raux

Éditeur

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

Directrice de la publication

Corinne Dromer

Comité de rédaction

Philippe Raux, Jean-Marc Lherm

Secrétaire de rédaction

Anne Carrère

Réalisation

Carine Otto

Maquette

Direction de la Communication
Studio création

Contact

Secrétariat général du CCSF
Banque de France
048-1427
75049 Paris Cedex 01
ccsfin@banque-france.fr

Impression

Banque de France – SG – DISG

Dépôt légal

Octobre 2020
ISSN 2256-6732 (imprimé)
ISSN 2740-3998 (en ligne)

Internet

<https://www.ccsfin.fr>



BANQUE DE FRANCE

EUROSYSTÈME

www.banque-france.fr

