

2014 | RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES

« Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L122-5 2° 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 L122-10 dudit code. »

© Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier – 2014



2014 | RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES

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

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

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

En 2014, les lignes tarifaires de l'extrait standard analysé au début du rapport ont été complétées, à la demande du ministre de l'Économie et à la suite d'un Avis du CCSF, par une ligne nouvelle relative aux frais de tenue de compte actif. Ces frais progressent d'ailleurs notablement par rapport à l'année précédente. En revanche, le niveau des commissions d'intervention baisse sensiblement, en lien avec les évolutions législative et réglementaire en la matière.

À ses autres chapitres habituels sur les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA), les offres groupées de services, les tarifs bancaires outre-mer et l'évolution de l'indice Insee des services financiers, ce rapport 2014 ajoute une étude nouvelle sur les tarifs bancaires observés au niveau des régions.

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



Emmanuel CONSTANS
Président du CCSF

CHAPITRE 1 • MÉTHODOLOGIE	3
1 LES SOURCES DES DONNÉES	3
2 LES DATES DE RÉFÉRENCE CHOISIES	4
3 LES ÉTABLISSEMENTS SÉLECTIONNÉS	4
3 1 Cent vingt-trois établissements et 68 000 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude	4
3 2 Un panel de vingt-deux banques	6
CHAPITRE 2 • ANALYSE DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS	7
1 PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE	7
1 1 Les engagements pris dans le cadre du CCSF en 2010	7
1 2 Un engagement complémentaire sur les frais de tenue de compte en 2013	7
1 3 La norme de la Fédération bancaire française	8
1 4 Méthode de traitement des données collectées	8
2 RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	9
2 1 Un extrait standard généralisé et facile d'accès	9
2 2 Analyses tarifaires détaillées	9
CHAPITRE 3 • LES GAMMES DE MOYENS DE PAIEMENT ALTERNATIFS AU CHÈQUE	19
1 LES ENGAGEMENTS DE 2011	19
2 LES MODIFICATIONS APPORTÉES AU DISPOSITIF À DESTINATION DES POPULATIONS FRAGILES PAR LA LOI DE 2013	20
3 PÉRIMÈTRE	20
4 RÉSULTATS SUR CENT VINGT-TROIS BANQUES	20
5 ANALYSE DES OFFRES DES GPA POUR VINGT-DEUX BANQUES	23
5 1 Évolutions des contenus et de la cotisation	23
5 2 Les tarifs réduits des commissions d'intervention et les frais de rejet de prélèvement	24
CHAPITRE 4 • LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES	27
1 ÉVOLUTION DE L'OFFRE	27
1 1 La baisse du nombre des offres groupées effectivement commercialisées se confirme entre janvier 2013 et janvier 2014	27
1 2 Le renouvellement des offres	28
1 3 La tendance à la personnalisation se développe	28
1 4 Un contenu des offres globalement stable	29
1 5 Le cas des offres pour les jeunes	29
2 LES PRINCIPALES ÉVOLUTIONS TARIFAIRES	30
2 1 Évolution des coûts annuels selon le type de forfait	30
2 2 Le cas des offres pour les jeunes	31
3 LE DÉVELOPPEMENT DES FORFAITS DES OPÉRATIONS COURANTES ILLIMITÉES	32
3 1 La dénomination «forfait des opérations courantes illimitées»	32
3 2 Le nombre de forfaits	33
3 3 Le contenu des offres	33
3 4 Les prix	34

CHAPITRE 5 • FOCUS SUR LES TARIFS BANCAIRES EN RÉGION	35
1 MÉTHODE	35
2 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	35
3 ANALYSE DÉTAILLÉE PAR LIGNE TARIFAIRE DE L'EXTRAIT STANDARD	37
CHAPITRE 6 • LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER	41
1 MÉTHODOLOGIE DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DE L'IEDOM ET DE L'IEOM	42
2 ÉVOLUTION DANS LA ZONE DE L'IEDOM	42
2 1 Dans toutes les géographies de la zone IEDOM, les tarifs bancaires ont été majoritairement orientés à la hausse	42
2 2 Pour une majorité des services bancaires les plus utilisés, les tarifs demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole	43
2 3 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standardisé	43
3 ÉVOLUTION DANS LA ZONE DE L'IEOM	45
3 1 Une légère majorité de baisses en Nouvelle-Calédonie, une majorité de hausses en Polynésie française	45
3 2 Pour une majorité de services, des tarifs plus élevés en moyenne dans la zone de l'IEOM qu'en métropole	46
3 3 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standardisé	46
CHAPITRE 7 • L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (INSEE)	55
1 L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION	55
2 L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'IPC	55
3 LE CHAMP DU POSTE DES SERVICES FINANCIERS	56
4 LA COLLECTE DE DONNÉES POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS	57
ANNEXE • LISTE DES MEMBRES DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES DU CCSF	61

Méthodologie

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

Ainsi l'article L614-1 du *Code monétaire et financier* a été complété de l'alinéa suivant par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière : « *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 d'outre-mer (IEOM), ainsi que de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

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

une méthodologie afin de définir et d'examiner les travaux de statistique et de collecte d'informations menés par la société Sémaphore Conseil mandatée à cet effet par le CCSF.

1| Les sources des données

Afin de disposer des données sur une période longue, nécessaires à la comparaison des évolutions, le CCSF a fait appel à la société Sémaphore Conseil, qui gère une large base de données relative aux tarifs bancaires appliqués aux particuliers, afin de procéder 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 publiés en ligne. La collecte et la saisie de l'information sont faites par deux opérateurs travaillant en parallèle, une troisième personne exerçant le contrôle final. En parallèle une comparaison est automatiquement effectuée pour chaque tarif entre les dates n et $n - 1$, ce qui permet de détecter des variations anormales et d'éliminer d'éventuelles erreurs de saisie.

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

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

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

2| Les dates de référence choisies

Le CCSF a choisi pour ce troisième 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 retenues pour les comparaisons sont les suivantes :

- pour les exercices les plus anciens, les 31 décembre 2009 et 31 décembre 2010 ont été retenus ;
- pour les calculs de moyennes pondérées au chapitre 2, les dates d'arrêté des parts de marché au 31 décembre de l'année civile ont amené l'Observatoire à utiliser le 31 décembre 2011, le 31 décembre 2012 et le 31 décembre 2013 comme dates de références.

Concernant les tarifs en vigueur en janvier 2014, les plaquettes tarifaires prises en compte sont celles mises en ligne sur les sites internet des banques à la date du 15 janvier 2014 au plus tard.

3| Les établissements sélectionnés

3|1 Cent vingt-trois établissements et 68 000 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude

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

Il faut noter que, depuis la première étude, six établissements ont fusionné, ce qui ramène le nombre d'établissements à cent vingt-trois sans que le périmètre d'observation change.

Le nombre de banques à réseau passe à cent dix-sept et le nombre de banques en ligne est inchangé à six.

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

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

Les prix moyens pondérés ont été calculés en utilisant comme pondération le nombre de comptes ordinaires des particuliers des établissements au 31 décembre 2013. Si, dans un établissement, un service est gratuit il entre avec un prix égal à zéro dans le calcul du prix moyen. En revanche, si une valeur est manquante pour un type de frais bancaire (par exemple le coût d'une carte bancaire), l'établissement est exclu du calcul du coût moyen du produit considéré.

Plusieurs observations de grilles tarifaires n'ont pas été retenues dans le calcul des prix moyens parce que le nombre de comptes ordinaires de particuliers ouverts auprès de l'établissement considéré n'était pas connu. Au total, l'échantillon retenu par la Banque de France pour le calcul des moyennes pondérées contient cent onze établissements bancaires. Cet échantillon est constant entre 2009 et 2013 et l'augmentation du taux de couverture entre ces deux dates reflète une concentration accrue du marché.

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

Tableau 1

Banques à réseau de l'échantillon

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

a) Fusion avec BNP Paribas en 2012.

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

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

D'une façon générale, il faut souligner que pour cent vingt-trois établissements, 552 lignes tarifaires ont été analysées, soit au total 67 896 cellules tarifaires. Ce nombre très important de tarifs a néanmoins permis de dégager des moyennes selon un calcul arithmétique simple ou une moyenne pondérée par les parts de marché, les résultats de ces deux méthodes se révélant d'ailleurs très proches. Depuis 2014, ce chiffre comprend les cellules tarifaires liées aux frais de tenue de compte pour les établissements indiquant ce service dans leurs grilles.

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

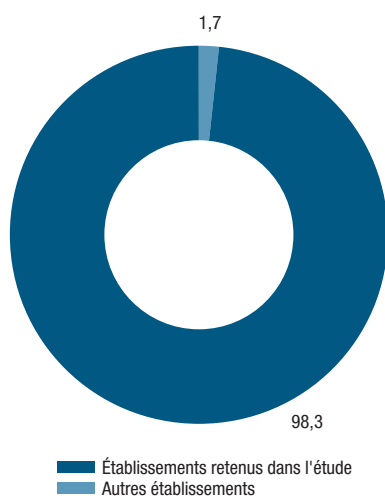
- les banques à réseau, au nombre de cent dix-sept (cf. tableau 1) ;
- les banques et agences en ligne, au nombre de six : Boursorama Banque, e.LCL, Fortuneo Banque, ING Direct, Monabanq, la Net Agence de BNP Paribas.

Graphique 1

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

(en %)

2013



Note : Part de marché des 115 établissements : 96,7 % en 2009, 97,9 % en 2010, 98,5 % en 2011 et 98,5 % en 2012.
Source : Sémaphore Conseil.

3|2 Un panel de vingt-deux banques

Par ailleurs, vingt-deux établissements particulièrement représentatifs de la diversité des offres et de la concentration bancaire, et totalisant 54 % de parts de marché pour les comptes de la clientèle, ont été sélectionnés pour certains focus (cf. tableau 2 et graphique 2).

Tableau 2

Vingt-deux établissements représentatifs

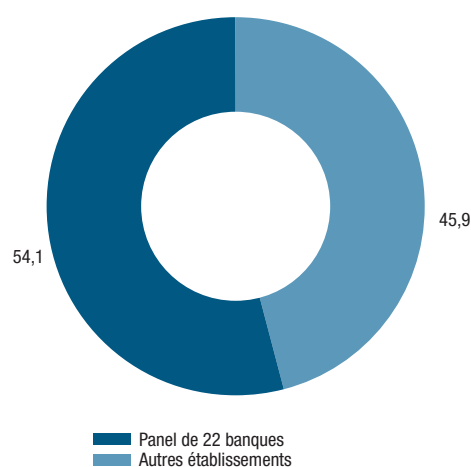
AXA banque	Crédit du Nord
Banque populaire provençale et corse	Crédit mutuel Centre Est Europe
Banque populaire Nord	Crédit mutuel Loire-Atlantique Centre Ouest
Bred Banque populaire	Crédit mutuel de Bretagne
BNP Paribas	Groupama banque
Caisse d'épargne Île-de-France	HSBC
Caisse d'épargne Alsace	La Banque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

Graphique 2

Part de marché des vingt-deux établissements représentatifs

(en %)

2013



Note : Part de marché des vingt-deux établissements : 52,2 % en 2009, 52,8 % en 2010, 53 % en 2011 et 53,9 % en 2012.
Source : Sémaphore Conseil.

Analyse de l'extrait standard des tarifs

1| Périmètre de l'étude

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

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

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

Les banques se sont ainsi engagées à respecter à compter du 1^{er} janvier 2011 les recommanda-

tions suivantes relatives à cet extrait standard des tarifs :

- obligation d'établir un extrait standard des tarifs présentant le prix de dix services couramment utilisés tels que validés le 9 septembre 2010 par le CCSF et de le faire figurer sur le site internet de chaque établissement au sein de la rubrique consacrée aux tarifs, et ce dès le 1^{er} janvier 2011, quelle que soit la date d'intégration au sein de la plaquette tarifaire ;
- obligation de le faire apparaître en première rubrique au sein des plaquettes tarifaires lors de leur réorganisation suivant un sommaire type (autre norme professionnelle dont la mise en place est obligatoire pour les tarifs entrants en vigueur à partir du 1^{er} avril 2011) ;
- respect des intitulés et de leur ordre de présentation.

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

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

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

À la suite du dernier rapport de l'Observatoire de juin 2013 qui avait consacré un point d'actualité aux frais de tenue de compte,

M. Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances, a demandé, dans un communiqué de presse du 4 juillet 2013, que le CCSF examine l'ajout de ce type de frais dans l'extrait standard des tarifs pour une meilleure information des consommateurs et un jeu plus efficace de la concurrence.

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

1|3 La norme de la Fédération bancaire française

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

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

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

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

La liste des services doit reprendre les termes de la liste standard, mais chaque banque peut

ajouter entre parenthèses le nom commercial du produit.

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

1|4 Méthode de traitement des données collectées

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

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

Les données collectées pour 2014 sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2014 et disponibles sur les sites internet des établissements le 15 janvier 2014 au plus tard.

Les moyennes pondérées ont été calculées par la Banque de France à partir des statistiques sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers dont elle dispose. Afin d'obtenir des données pondérées par les parts de marché, certains retraitements statistiques ont été effectués, notamment lorsque le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements étudiés n'était pas connu comme c'est le cas des agences en ligne, La NET agence de BNP Paribas, e.LCL, Fortuneo Banque et ING Direct. Au final l'échantillon utilisé pour calculer

les prix moyens pondérés est composé de cent onze établissements de crédit et atteint un taux de couverture du marché considéré de 98,3 % fin décembre 2013.

On constate d'ailleurs une forte proximité entre la moyenne arithmétique calculée par Sémaphore Conseil qui a collecté les données brutes et la moyenne pondérée calculée par la Banque de France en fonction des parts de marché. Les écarts sont en général faibles, à l'exception du coût de l'abonnement internet, du coût de mise en place des prélèvements et des frais de tenue de compte pour lesquels les écarts sont plus significatifs. Dans ces trois cas, la moyenne pondérée est beaucoup plus faible que la moyenne arithmétique. On peut noter qu'inversement dans quatre cas, la pondération fait monter très légèrement le prix moyen.

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

Il faut noter, en parallèle à ces évolutions relatives aux prix des services bancaires, qu'en moyenne, les prix à la consommation ont augmenté de 0,7 % entre 2012 et 2013 (contre 1,36 % entre 2011 et 2012) et de 7,23 % entre 2009 et 2013. Cela permet de constater que sur l'ensemble de la période, neuf services sur onze ont connu en moyenne une augmentation inférieure à l'indice des prix. Il faut souligner que sur les mêmes périodes l'indice des prix des services financiers de l'Insee a augmenté de 1,68 % entre 2012 et 2013, contre 1,67 % entre 2011 et 2012, et de 6,85 % entre 2009 et 2013.

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

2| Résultats de l'étude

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

Entre le 31 décembre 2012 et le 31 décembre 2013, le périmètre des établissements analysés n'a pas changé et le nombre d'établissements sous revue compte désormais cent dix-sept banques à réseau et six banques en ligne.

2|2 Analyses tarifaires détaillées

2|2|1 Résultats d'ensemble

S'agissant des tarifs de l'ensemble de l'extrait standard, on peut faire les observations suivantes sur l'année 2013 (du 31 décembre 2012 au 31 décembre 2013) :

- chacun des tarifs de l'extrait standard évolue en 2013, à la baisse ou à la hausse, dans le même sens qu'en 2012, sans retournement de tendance à l'exception des alertes sur la situation du compte par SMS et des assurances perte ou vol de moyens de paiement et des frais de tenue de compte qui connaissent une hausse en 2013. Il y a trois baisses et huit hausses, mais les hausses sont d'un niveau beaucoup plus faible que les baisses. Parmi ces dernières, deux sur trois sont supérieures à 10 % tandis qu'aucune hausse ne dépasse 2,2 % ;
- les tarifs en baisse portent notamment sur l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (– 11,97 %) et sur la mise en place d'un prélèvement automatique (– 30,22 %). La baisse sensible du tarif des commissions d'intervention entre 2012 et 2013 (– 5,15 %) est liée à l'évolution législative et réglementaire ³ ;
- les tarifs des cotisations des cartes continuent à augmenter, la hausse étant moindre pour la

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

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

³ Suite à la publication du décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention, en application de l'article 52 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation bancaire, les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois. Ces dispositions sont entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2014.

Tableau 3

Évolution du prix des services bancaires entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2014

(prix en euros, évolution en %)

	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2014	31 déc. 2009 – 31 déc. 2010	31 déc. 2010 – 31 déc. 2011	31 déc. 2011 – 31 déc. 2012	31 déc. 2012 – 31 déc. 2013	31 déc. 2009 – 5 janv. 2014
Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet	6,93	- 3	- 13,3	- 6,3	- 11,97	- 30,55
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	25,28	- 1	- 7,1	- 6,3	1,67	- 12,17
Carte de paiement internationale à débit immédiat	38,43	2	1,1	1,7	2,16	7,46
Carte de paiement internationale à débit différé	44,83	0,7	0,8	0,7	1,48	3,87
Carte de paiement à autorisation systématique	29,85	2,7	1,1	1,5	0,19	5,37
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale 1 ^{er} retrait payant	0,90	9	3,4	9,3	0,71	24,09
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro						
En agence	3,58	1	0,6	0,6	1,87	4,74
Par Internet	0,00		- 64,1	- 4,3	- 86,76	- 98,02
Frais de prélèvement	Mise en place : 2,03 0 par unité	- 0,4	- 9,4	- 2	- 30,22	- 38,21
Commission d'intervention ^{a)}	7,82 par unité	0,7	- 0,8	0	- 5,15	- 4,96
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,56 par an	0,6	- 1,9	- 0,2	0,74	- 0,54
Frais de tenue de compte actif	8,75	ns	ns	- 6,82	15,47	ns

a) Les calculs relatifs à ces commissions sont biaisés par le changement de réglementation au 1^{er} janvier 2014 les plafonnant à 8 euros à l'unité et à 80 euros par mois. Les plaquettes tarifaires éditées à cette date ne reflétaient pas toujours la réalité des tarifs appliqués.
Sources : Banque de France et Sémaphore Conseil.

cotisation de la carte à autorisation systématique (+ 0,19 % entre 2012 et 2013) que pour les cartes à débit immédiat (+ 2,16 %) ou à débit différé (+ 1,48 %). Entre 2009 et 2014, les tarifs des cartes bancaires ont augmenté, en moyenne, de 3,9 % à 7,5 % selon le type de carte ;

- enfin, on observe une forte progression des frais de tenue de compte (+ 15,5 % entre 2012 et 2013).

Les hausses de prix des services bancaires de l'extrait standard observées sont, à trois exceptions près, toutes inférieures à la hausse de l'indice des prix des services financiers

calculé par l'Insee qui affiche une variation de 1,68 % en 2013. Si on se rapporte à l'indice des prix à la consommation (+ 0,9 % en 2013), cinq tarifs bancaires augmentent davantage pour la première fois depuis la création de l'Observatoire.

Les tarifs en vigueur à compter du 5 janvier 2014 confirment en général les tendances constatées en 2012.

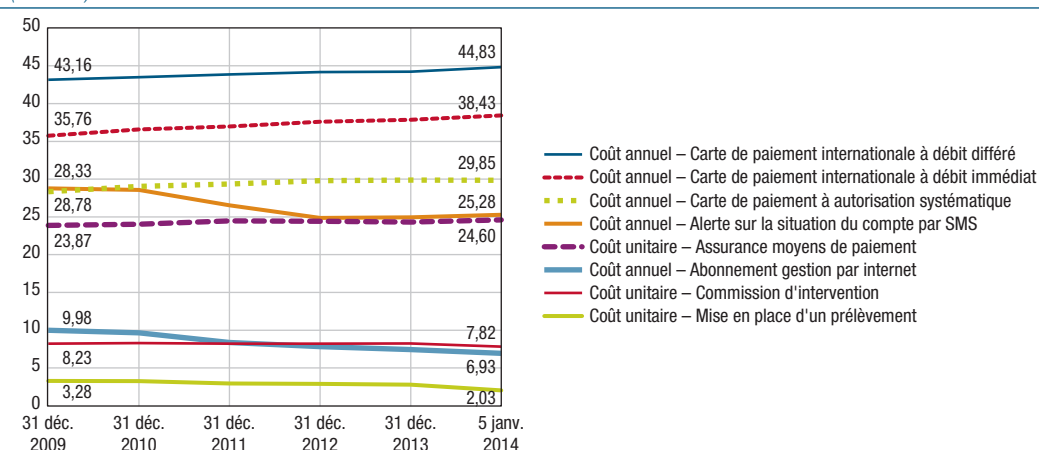
On note également que, pour beaucoup de tarifs, un grand nombre des établissements de l'échantillon n'ont pas modifié leur prix en 2013. En moyenne arithmétique, 65 % des tarifs sont restés inchangés.

Graphique 3

Évolution des tarifs pondérés de l'extrait standard entre décembre 2009 et janvier 2014

(hors retraits DAB déplacés et virements SEPA)

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil ; calculs Banque de France.

2|2|2 Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet

Les niveaux de services proposés par les établissements sont très variables. Toutefois, l'offre la plus répandue consiste en une offre de consultation et de virements internes auxquels s'ajoutent des services de virements externes. Les transactions boursières font l'objet d'options additionnelles. Après une période d'évolution en 2010-2011, le niveau des services proposés s'est stabilisé en 2012 et depuis aucune banque n'a modifié le niveau de service proposé au sein de l'extrait standard des tarifs.

La plupart des établissements (89 %) n'ont pas modifié leur tarification pour ce type de produit. Sept les ont revus à la baisse et six à la hausse.

Ce service reste majoritairement gratuit puisque quatre nouveaux établissements le proposent gratuitement ce qui porte à soixante-treize le nombre des établissements qui l'offrent gratuitement tandis qu'il demeure payant dans cinquante-trois établissements.

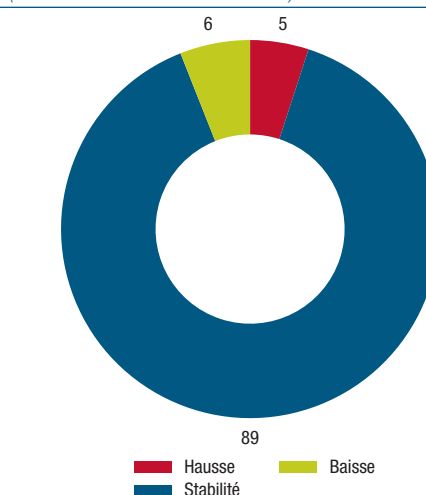
Au 31 décembre 2013 le prix moyen pondéré (6,90 euros par an) est en recul

de près de 12 % par rapport à la situation au 31 décembre 2012. À compter du 5 janvier 2014, le prix moyen pondéré progresse de 0,45 %, à 6,93 euros.

Graphique 4

Évolution tarifaire des abonnements permettant de gérer les comptes par internet entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

Néanmoins, ce service connaît une baisse régulière de son tarif, celui-ci affichant entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2014 une diminution de 30,55 %. Cette baisse tarifaire est exclusivement le fait des banques à réseaux, majoritaires dans l'échantillon, puisque les banques en ligne proposent toutes la gratuité de ce service depuis 2009.

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

Les offres (hors gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque – GPA) sont très diverses avec une facturation soit à l'unité, soit par abonnement proposant tantôt un nombre illimité d'alertes, tantôt un nombre limité d'alertes puis une facturation à l'unité.

Le coût moyen pondéré d'un abonnement par SMS s'établissait au 31 décembre 2013 à 25,28 euros contre 24,86 euros au 31 décembre 2012, soit une hausse de 1,67 % qui fait suite à une baisse constante de 2009 à 2012. Au cours de la période 2009-5 janvier 2014, la baisse du prix de l'abonnement reste de 12,17 %.

Au 5 janvier 2014, 61 % des établissements présentent principalement une tarification SMS par abonnement et 39 % une tarification par unité. Cette répartition est stable d'une année à l'autre. À cette date, seuls quatre établissements sur cent vingt-six ne présentaient pas une offre d'alerte sur la situation du compte par SMS au sein de leur extrait standard des tarifs, après le lancement d'une offre par trois établissements.

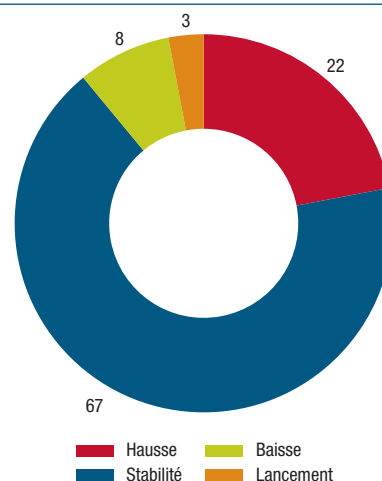
Du 5 janvier 2013 au 5 janvier 2014, parmi cent vingt-deux établissements présentant le service dans l'extrait standard des tarifs, quatre-vingt-deux établissements n'ont pas modifié leurs tarifs tandis que dix les diminuaient et vingt-sept les augmentaient, trois proposant le service pour la première fois.

Il faut noter que l'analyse fine de la collecte indique un niveau de tarification très inférieur pour ce service dans les banques en ligne puisque, de façon non pondérée, le prix moyen des spécialistes en ligne est de 12,60 euros

Graphique 5

Évolution tarifaire des alertes sur la situation du compte par SMS entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

en janvier 2014 contre 23,57 euros pour les banques à réseau physique.

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

On constate un prix moyen pondéré annuel de 38,43 euros au 31 décembre 2013, en hausse de 2,16 % de fin 2012 à fin 2013. De fin 2009 à janvier 2014, la hausse de prix de ces cartes est de 7,46 %.

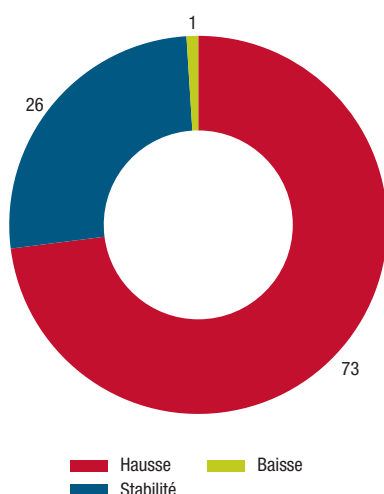
Sur la période de janvier 2013 à janvier 2014, on constate quatre-vingt-douze hausses de tarif pour trente-trois cas de stabilité et une baisse.

En ce qui concerne les tarifs applicables à compter du 5 janvier 2014, on note une stabilisation puisqu'en moyenne pondérée, le prix reste le même qu'en décembre 2013. Les tarifs s'établissent au 5 janvier 2014 dans une fourchette allant de 33 euros à 47 euros par an (hormis les cas de gratuité).

Par ailleurs, les banques à réseau présentent un fort contraste par rapport aux banques en ligne, la moitié de ces dernières proposant la

Graphique 6

Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit immédiat entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014
(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

gratuité, certes sous conditions de revenus mais à des niveaux de revenus permettant un large accès comme cela avait été détaillé dans le précédent rapport de l'Observatoire. Au sein des banques à réseau, les pourcentages d'augmentation sont contrastés, 29 % des établissements augmentant leurs tarifs de moins de 2 % et 37 % de 2 % à 4 %.

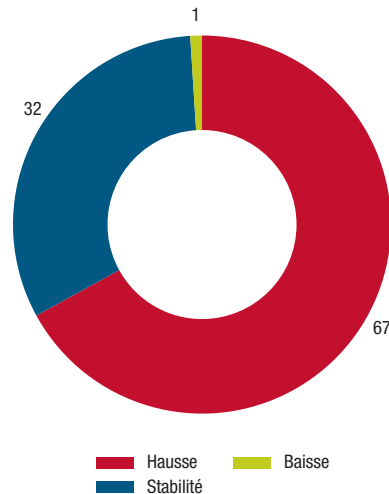
2|2|5 Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé

Le prix moyen pondéré était de 44,83 euros au 31 décembre 2013 contre 44,18 euros au 31 décembre 2012, soit une hausse de 1,48 %, contre une hausse de 0,7 % en 2012. Sur la période allant du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2014, la hausse des cartes à débit différé s'établit à 3,87 %.

Comme les années précédentes, l'augmentation des tarifs de ce type de carte est inférieure à celle des tarifs des cartes à débit immédiat. Cependant, par rapport au 5 janvier 2013, il y a un mouvement général à la hausse des tarifs mais de faible ampleur.

Graphique 7

Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014
(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

Si l'on excepte trois établissements pratiquant la gratuité (nombre inchangé depuis le 5 janvier 2012), il y a quatre-vingt-cinq établissements qui ont augmenté leurs tarifs au 5 janvier 2014 et un établissement qui a pratiqué une baisse. Quarante ont gardé leur cotisation inchangée. Au 5 janvier 2013 il y avait autant d'établissements qui augmentaient leurs tarifs que d'établissements qui les gardaient inchangés (soixante-et-un). Les cotisations s'échelonnent, au 5 janvier 2014, entre 35 euros et 53 euros, sans changement notable depuis le 5 juillet 2011.

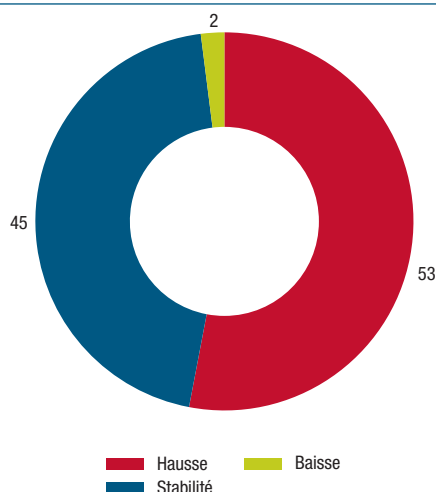
2|2|6 Cotisation annuelle des cartes de paiement à autorisation systématique

Au 31 décembre 2013, le prix moyen pondéré était de 29,85 euros contre 29,80 euros au 31 décembre 2012 soit une augmentation de 0,19 % d'une année sur l'autre.

Au 5 janvier 2014, comme au 5 janvier 2013, seuls trois établissements ne proposaient pas ce produit contre six au 5 janvier 2012. Désormais, la totalité des banques à réseau offre ce type

Graphique 8**Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement à autorisation systématique entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014**

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

de produit tandis que, de façon inchangée par rapport à 2012, trois établissements en ligne sur six n'offrent pas ce type de carte.

Le prix moyen pondéré annoncé au 5 janvier 2014 est de 29,85 euros. Entre décembre 2009 et le 5 janvier 2014 la hausse cumulée du prix moyen pondéré est de 5,37 % soit un chiffre nettement inférieur à celui des cartes à débit immédiat sur la même période (7,46 %) mais sensiblement supérieur à celui des cartes à débit différé (3,87 %).

2|2|7 Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale ⁴

Au 5 janvier 2014 l'ensemble des établissements proposent ce service dans leurs extraits. Quinze établissements proposent la gratuité illimitée pour ce service, nombre inchangé depuis le 5 janvier 2012.

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

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

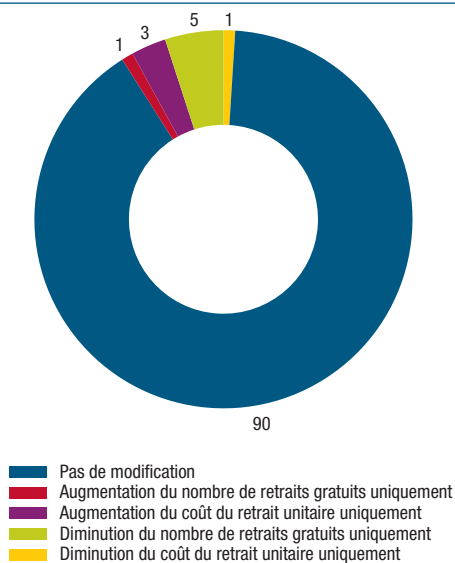
Dans 90 % des établissements, il n'y a aucun changement du nombre de retraits gratuits entre janvier 2013 et janvier 2014.

Entre 2009 et 2013, on constate une augmentation régulière du coût du premier retrait payant, qui passe de 0,72 euros en 2009 en moyenne pondérée par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers, à 0,90 euros au 31 décembre 2013 (+ 0,01 euro en 2013 par rapport à 2012).

Cette hausse du tarif des retraits payants s'accompagne sur l'ensemble de la période d'un abaissement du seuil à partir duquel

Graphique 9**Évolution tarifaire des retraits DAB hors réseau entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014**

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

les retraits deviennent payants. En moyenne pondérée, il y a 3,71 retraits gratuits par mois au 31 décembre 2013, contre 3,94 à fin 2009.

En janvier 2014, le nombre de retrait gratuits – hors illimité – s'échelonne de un à dix par mois. Parmi les banques proposant une gratuité limitée, cinquante-huit établissements proposent la gratuité de quatre retraits au 5 janvier 2014 et vingt-six de trois retraits. Au total, à cette date, quatre-vingt-dix-neuf établissements proposent la gratuité pour trois retraits par mois au minimum.

2|2|8 Tarification unitaire des virements SEPA

L'ensemble des établissements concernés propose ce service dans leurs extraits, à l'exception d'une seule banque en ligne.

Au 5 janvier 2014, on observe un prix moyen pondéré de 3,58 euros, contre 3,51 euros au 5 janvier 2013.

On constate une augmentation régulière des tarifs pour ce type de service, portant le

prix moyen pondéré de 3,43 euros en 2009 à 3,58 euros au 31 décembre 2013.

Inversement, le prix des virements initiés par internet a continué à diminuer en 2013 : le tarif unitaire moyen non pondéré est de l'ordre d'un centime d'euro. Pondéré, il est quasiment gratuit, puisque cent dix-neuf établissements de l'échantillon pratiquent la gratuité pour ce service. La principale évolution réside en l'accroissement continu du nombre d'établissements proposant la gratuité pour ce type de service puisqu'au 5 janvier 2014, cent dix-neuf établissements sur cent vingt-trois offraient ce service gratuitement contre cent douze en janvier 2012 et cent seize au 5 janvier 2013.

2|2|9 Tarification des prélèvements

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

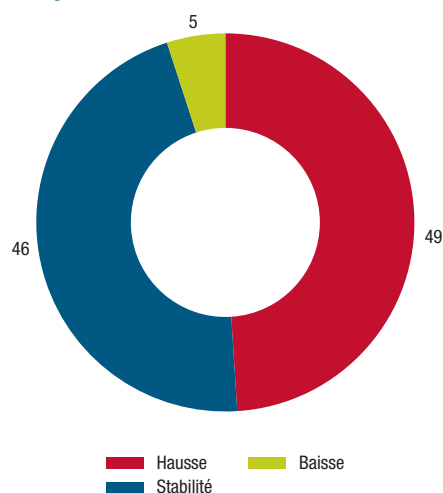
Il convient également de distinguer la tarification selon que les bénéficiaires des prélèvements sont des organismes publics ou assimilés ou des organismes privés. En effet, la quasi-totalité

Graphique 10

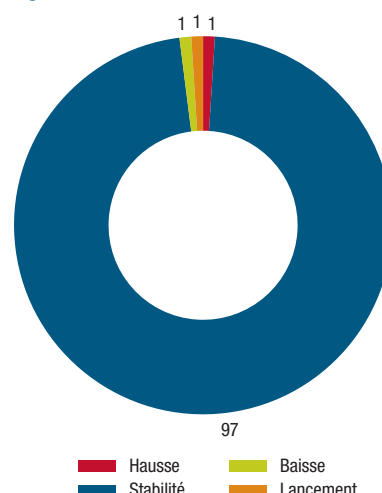
Évolution tarifaire des virements SEPA entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014

(en % d'établissements)

a) En agence



b) En ligne



Source : Sémaphore Conseil.

des établissements (cent vingt-et-un sur cent vingt-trois) offrent fin 2013, la gratuité de la mise en place pour les prélèvements à destination des organismes du secteur public et assimilés.

Entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014, 77,6 % des établissements n'ont pas modifié leurs tarifs pour la mise en place d'un prélèvement, 8 % les ont augmentés et 14,4 % les ont baissés. Parmi ces derniers, il faut noter que sur dix-huit baisses, quatorze consistent à introduire la gratuité. En effet, au 5 janvier 2014, quatorze établissements de plus pratiquent la gratuité de la mise en place des prélèvements, soit soixante-douze établissements contre cinquante-huit au 5 janvier 2013.

Les frais de mise en place d'un prélèvement sont en baisse continue depuis le début du suivi des tarifs par l'Observatoire. En moyenne pondérée, ils sont passés de 3,28 euros au 31 décembre 2009 à 2,03 euros au 5 janvier 2014, soit une baisse de 38,21 %.

Pour autant, cette moyenne recouvre des situations contrastées puisqu'en janvier 2014 le coût de la mise en place d'un prélèvement s'échelonne entre 1 euro et 16 euros pour

les cinquante-quatre établissements (sur cent vingt-trois) qui ne pratiquent pas la gratuité.

En ce qui concerne le coût unitaire de chaque prélèvement, les moyennes n'ont que peu de sens, cent dix-neuf établissements sur cent vingt-trois (contre cent dix-sept en 2012) offrant ce service gratuitement. La moyenne du coût unitaire est inférieure à 1 centime d'euro.

2|2|10 Commissions d'intervention

En application de l'article 52 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires, les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser, par compte bancaire, un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois. Ces dispositions sont entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2014.

On constate déjà fin 2013 un tarif moyen pondéré en baisse sensible, à 7,82 euros contre 8,23 euros en 2012. Ce chiffre était globalement stable depuis 2009.

Compte tenu des délais, il n'a pas été permis de relever des tarifs fiables en la matière au 5 janvier 2014, un certain nombre de plaquettes tarifaires n'ayant pas encore été mises à jour à cette date.

À la suite de ce dispositif, de nombreux établissements ont abandonné le plafond journalier (- 26) et ajouté un plafond mensuel (+ 31).

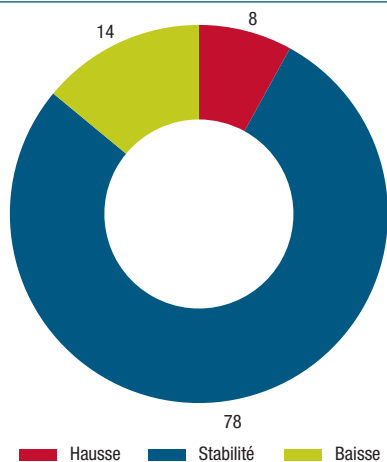
En décembre 2013, en moyenne pondérée :

- soixante-dix établissements (55 % de l'échantillon) appliquent un plafond journalier, équivalant en moyenne à 2,97 commissions unitaires (contre 2,82 en décembre 2012) ;
- quatre-vingt-cinq établissements (67 %) appliquent un plafond mensuel, équivalant en moyenne à 13,2 commissions unitaires (contre 19,84 en décembre 2012) ;
- les plafonds mensuels s'établissent en moyenne pondérée à 102,96 euros en décembre 2013,

Graphique 11

Évolution tarifaire de la mise en place d'un prélèvement entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014

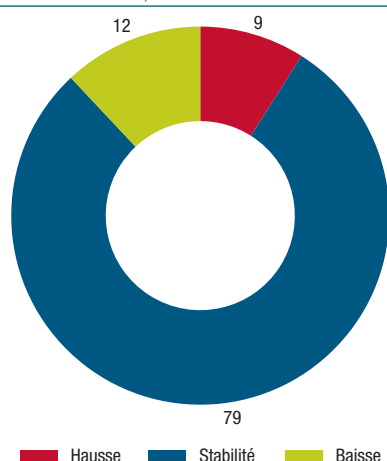
(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

Graphique 12**Évolution tarifaire des assurances sur les moyens de paiement entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014**

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

en baisse de 37 % par rapport à fin 2011, et les plafonds journaliers s'établissent à 23,20 euros fin 2012, en baisse de 0,03 % par rapport à fin 2012.

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

On constate un prix unitaire moyen pondéré de 24,60 euros en décembre 2013 contre 24,42 euros fin 2012, soit une hausse de 0,74 %. Au 5 janvier 2014, une nouvelle baisse (– 0,3 %) est constatée par rapport à fin 2013.

Sur ce type de produit, les écarts d'une banque à l'autre sont limités. Les tarifs s'établissent au 5 janvier 2014 à 18,30 euros pour le service d'assurance le moins cher et à 35 euros pour le plus cher, sans changement par rapport à l'année précédente.

2|2|12 Frais de tenue de compte

À la suite de l'inclusion des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires, après l'Avis du CCSF du 5 novembre 2013,

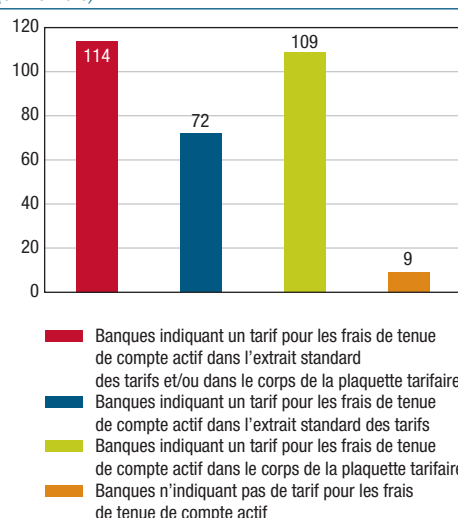
l'Observatoire des tarifs bancaires a demandé au cabinet Sémaphore Conseil de suivre cette nouvelle ligne tarifaire. Des premiers travaux réalisés pour le rapport 2013 avaient en effet mis en lumière la progression de cette nouvelle ligne, en termes de fréquence, dans les plaquettes tarifaires des établissements.

Compte tenu de la recommandation du CCSF de faire apparaître cette rubrique sur les plaquettes tarifaires des banques à partir du 1^{er} avril 2014 et sur les sites internet des banques à compter du 2 janvier 2014, les données tarifaires utilisées sont celles des plaquettes qui figurent en ligne au 5 janvier 2014.

Au 5 janvier 2014, cent quatorze établissements indiquaient une ligne tarifaire pour ce produit soit dans leur plaquette tarifaire, soit dans l'extrait standard des tarifs. Sur cent quatorze établissements indiquant un tarif, trente-huit proposaient la gratuité au 5 janvier 2014 contre quarante-trois au 5 janvier 2013 et cinquante-et-un au 5 janvier 2012, confirmant ainsi la tendance relevée dans le rapport 2013 de l'Observatoire.

Graphique 13**Diffusion des tarifs de tenue de compte actif au sein des plaquettes tarifaires au 5 janvier 2014**

(en nombre)



Source : Sémaphore Conseil.

En moyenne pondérée, on constate une hausse régulière des tarifs puisque les frais de tenue de compte actif sont passés de 7,77 euros par an au 31 décembre 2011 à 8,36 euros au 31 décembre 2013. Au 5 janvier 2014, ils sont de 8,75 euros.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2014 :

- 33 % des établissements pratiquaient la gratuité ;

- 34 % appliquaient un tarif entre 0 et 15 euros ;

- 26 % appliquaient un tarif entre 15 et 30 euros.

Hors gratuité et au cas où la ligne n'est pas servie, la moyenne pondérée s'établit à 13,08 euros au 5 janvier 2014.

Les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque

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

Aussi les banques se sont-elles engagées, dès 2004, dans le cadre du CCSF, à mettre à la disposition de leurs clients privés de chéquier, une GPA pour un prix modéré. Les forfaits particuliers proposés depuis 2005, qui s'adressent en priorité aux consommateurs privés de chéquier, comprennent l'accès au virement, au prélèvement, au titre interbancaire de paiement ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique. Ce socle est, selon les établissements, complété par différents services tels que la consultation des comptes à distance, un certain nombre de chèques de banque par mois, etc. Dans la plupart des établissements, le prix de ce forfait se situe autour de 3,50 euros par mois, mais un grand établissement de la place l'a rendu gratuit en 2011. Les GPA ont été enrichies d'avantages au profit de leurs bénéficiaires dans le cadre des engagements pris par les banques lors de la réunion du CCSF du 21 septembre 2010.

Par ailleurs les offres de GPA font parfois l'objet d'une promotion plus active de la part de certains établissements qui les proposent à des segments plus larges que ceux visés par les engagements.

1| Les engagements de 2011

À la suite de la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires en juillet 2010, les établissements de crédit ont pris dans le cadre du CCSF un certain nombre d'engagements visant à améliorer les offres de GPA. Ces engagements ont été traduits sous forme de bons usages professionnels¹ de la Fédération bancaire française, applicables à compter du 30 juin 2011 afin de faire évoluer un certain nombre de critères relatifs à la GPA :

- l'intégration d'un nombre minimum d'alertes sur le niveau du solde ;
- l'intégration d'un tarif limité pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention, celui-ci devant être établi à 50 % du tarif précédemment proposé ou à un niveau modeste ;
- l'intégration d'un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois des frais d'incidents ;
- la promotion de leur offre de manière appropriée auprès de leurs clients concernés (clients connaissant un grand nombre d'incidents).

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

2| Les modifications apportées au dispositif à destination des populations fragiles par la loi de 2013

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

Ainsi, le décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention fixe les plafonds applicables aux montants des commissions perçues pour fonctionnement irrégulier du compte à 8 euros par opération et à 80 euros par mois pour l'ensemble des clients (à compter du 1^{er} janvier 2014), et à, respectivement, 4 euros et 20 euros pour les clients les plus fragiles tels que définis à l'article L312-1-3 du *Code monétaire et financier*.

Un second décret, n° 2014-738 du 30 juin 2014, relatif à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident, définit les populations considérées comme fragiles en application de l'article L312-1-3 et les services qui doivent être offerts à cette clientèle. Il fixe également le contenu de l'offre spécifique qui est plus large que celui offert par les GPA. Le tarif de cette offre est plafonné à 3 euros par mois. Les dispositions de ce décret entrent en vigueur le 1^{er} octobre 2014.

Ces nouveautés auront probablement des conséquences pour les prochains rapports de l'Observatoire dans l'analyse des offres à destination des clientèles fragiles.

3| Périmètre

Comme pour les extraits standards des tarifs (cf. chapitre 2), la société Sémaphore Conseil a de nouveau en 2013 mesuré la présence ou non d'offres de GPA dans les plaquettes tarifaires de

cent vingt-trois banques retenues dans l'étude au 31 décembre 2009, 31 décembre 2010, 5 janvier 2012, 5 janvier 2013 et 5 janvier 2014 (cf. la liste au chapitre 1 « Méthodologie » du présent rapport).

Par ailleurs, les cotisations, le contenu et l'évolution des offres GPA au sein de vingt-deux banques sélectionnées par l'Observatoire dans un souci de voir l'ensemble des groupes bancaires français représentés, tant en termes de parts de marché que de diversité géographique (cf. également le chapitre 1 « Méthodologie »), ont été étudiés plus précisément. Ainsi dispose-t-on d'une vision sur les pratiques des principaux groupes bancaires qui concentrent une grande partie de l'offre, en particulier sur ce type de produits spécifiques.

4| Résultats sur cent vingt-trois banques

Au 5 janvier 2014, 97,62 % du panel (cent vingt-trois banques) présentaient une offre de GPA, en augmentation de 11,11 points par rapport au 31 décembre 2009, mais sans changement depuis le 5 janvier 2013. Les établissements bancaires français ont donc très largement respecté leur engagement de mise en place d'une GPA. Seuls, trois établissements, qui ne figurent pas parmi les principaux établissements de crédit en France, ne relayaient pas cette offre au sein de leur plaquette tarifaire téléchargeable sur leur site internet au 5 janvier 2014. Il s'agit d'ailleurs de trois banques en ligne. La spécialisation de ces établissements dans des clientèles plutôt « haut de gamme » et le type d'offres qu'ils proposent, axé sur la collecte d'épargne, semblent pouvoir expliquer en grande partie qu'ils ne présentent pas d'offre de GPA.

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

Tableau 4

Évolution du nombre de banques proposant une offre GPA

	31 décembre 2009	31 décembre 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2012	5 janvier 2013	5 janvier 2014
Nombre de banques proposant une GPA	109	111	116	121	123	123
Nombre de banques ne proposant pas de GPA	17	15	10	5	3	3
Nombre total de banques	126	126	126	126	126	126
Pourcentage de banques proposant une GPA	86,51	88,10	92,06	96,03	97,62	97,62
Pourcentage de banques ne proposant pas de GPA	13,49	11,90	7,94	3,97	2,38	2,38

Source : Sémaphore Conseil.

Selon l'analyse de l'évolution tarifaire du coût annuel de l'offre de GPA des cent vingt-six établissements :

- le tarif annuel moyen des GPA a connu une faible baisse entre janvier 2013 et janvier 2014 (– 0,27 %), passant de 40,66 euros à 40,55 euros, après une légère hausse en 2013 déjà inférieure à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation ;
- en janvier 2014, le prix médian annuel reste stable à 42 euros et cela depuis janvier 2012 ;
- le prix annuel minimum est demeuré nul en 2013, à la suite de l'initiative d'une grande

banque nationale à réseau, de son agence à distance et d'un établissement du même groupe de rendre la GPA gratuite. Fait nouveau, en 2013, un autre établissement a appliqué la gratuité ;

- le prix annuel maximum est resté stable à 120 euros entre janvier 2013 et janvier 2014. Il s'agit d'un tarif « atypique » pratiqué par deux banques spécialisées en gestion de patrimoine, et de ce fait ayant une part de marché faible et une clientèle peu concernée par ce type d'offre ;
- le nombre de banques proposant une « cotisation GPA » supérieure de plus de 10 % à la moyenne

Tableau 5

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

(coût en euros)

	31 déc. 2009	31 déc. 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2012	5 janvier 2013	Tendance 2012- 2013	5 janvier 2014	Tendance 2013- 2014
Moyenne arithmétique cotisation annuelle GPA	39,53	39,60	39,20	40,41	40,66	↑	40,55	↓
Cotisation annuelle minimale	20,60	21,00	0,00	0,00	0,00	→	0,00	→
Cotisation annuelle maximale	72,00	72,00	72,00	120,00	120,00	→	120,00	→
Médiane cotisation annuelle	36,00	36,60	38,70	42,00	42,00	→	42,00	→
Écart-type cotisation annuelle	6,70	6,43	8,79	13,19	12,98	↓	13,44	↑
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	24	23	17	12	8	↓	8	→
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	22	23	15	43	37	↓	32	↓

Source : Sémaphore Conseil.

arithmétique du prix annuel des GPA est en baisse très sensible depuis le début du suivi de l'Observatoire (de vingt-quatre à huit banques) ;

- le nombre de banques proposant une « cotisation GPA » inférieure de plus de 10 % à la moyenne arithmétique du prix annuel des GPA est également en baisse sensible (de vingt-deux banques en 2009 à trente-sept banques en 2013 et trente-deux en 2014) ;
- globalement, on assiste de nouveau en 2013 à un resserrement très net des prix sur ce type

de produit entre les banques et à une hausse modérée des tarifs. La très grande majorité des tarifs se situe entre 35 et 45 euros par an, soit un tarif mensuel moyen de 3,50 euros ;

- 68,6 % des banques n'ont pas fait varier leur forfait annuel.

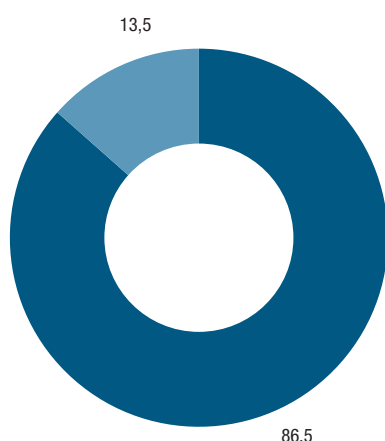
Comme pour l'exercice précédent, la tranche de cotisation 40-45 euros s'affirme comme la plus courante, 54,92 % des établissements étant positionnés sur cette tranche au 5 janvier 2014 au lieu de 53,7 % au 5 janvier 2013. Aux autres dates

Graphique 14

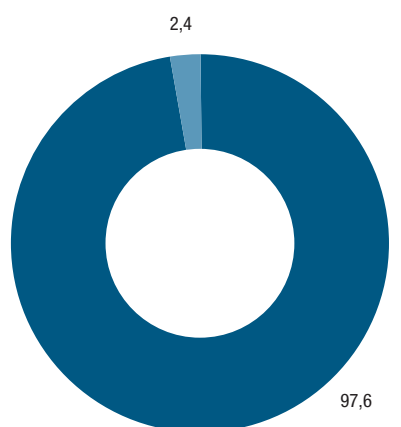
Évolution du nombre d'établissements proposant une offre GPA

(en %)

2009



2014



■ Pourcentage de banques proposant une GPA
■ Pourcentage de banques ne proposant pas de GPA

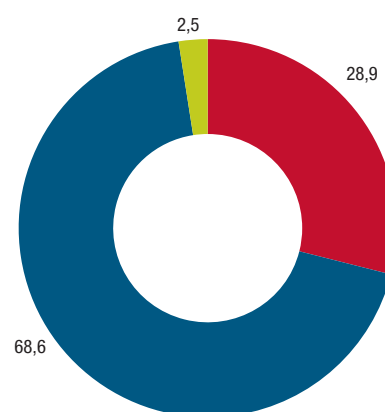
Source : Sémaphore Conseil.

Graphique 15

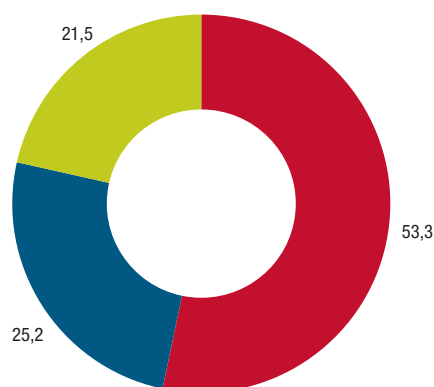
Évolution tarifaire GPA

(en % d'établissements)

Entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014



Entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2014

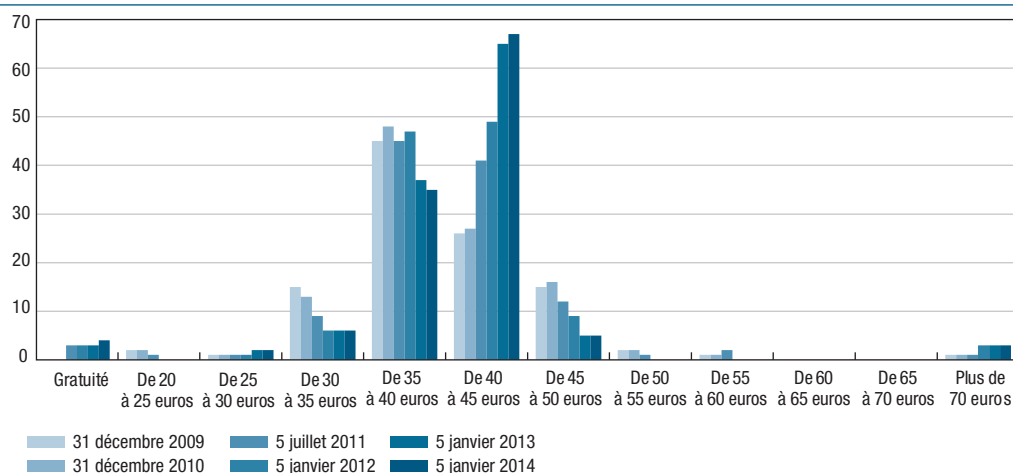


■ Hausse
■ Stabilité
■ Baisse

Source : Sémaphore Conseil.

Graphique 16

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



Note : Données actualisées.

Source : Sémaphore Conseil.

de référence de l'étude, la tranche 35-40 euros était celle regroupant le plus de banques.

Si l'on exclut les établissements proposant la gratuité de ce service, les moyennes et tendances restent inchangées.

5| Analyse des offres des GPA pour vingt-deux banques

Vingt-deux banques représentatives en termes de parts de marché et de couverture territoriale ont été sélectionnées parmi les cent vingt-trois (cf. section 3| « Périmètre » et chapitre 1 « Méthodologie »).

Tout d'abord, il est très vraisemblable, même si les données statistiques précises n'existent pas sur le sujet, que « la part de marché de la GPA » de ces vingt-deux grands établissements est nettement supérieure à celle de 54,1 %, calculée selon le nombre de comptes de particuliers ouverts dans leurs livres. En effet, ce type de services se concentre davantage dans les établissements ayant un large réseau d'agences et couvrant donc des clientèles modestes que dans des banques avec une clientèle haut de gamme et un réseau limité.

En 2013, l'Observatoire s'est intéressé plus particulièrement à l'évolution du contenu des offres et notamment à celle des commissions d'intervention et des frais de rejet de prélèvement.

5|1 Évolutions des contenus et de la cotisation

En termes de prix, trois banques ont augmenté leur cotisation de GPA et une banque a établi la gratuité. Dix-huit autres ont vu leurs tarifs inchangés.

En termes d'offre, tous les établissements sauf un ont modifié le contenu et/ou les avantages tarifaires de leur offre GPA. Dans onze cas, il n'y a pas eu de modification du contenu de l'offre mais seulement des conditions tarifaires. En ce qui concerne les conditions tarifaires, le changement législatif précédemment évoqué a entraîné une modification des commissions d'intervention. Les plaquettes tarifaires indiquent alors un passage à 4 euros plafonné à 20 euros par mois au lieu de 5 euros et 30 euros. Il est à noter un cas où les commissions d'intervention qui n'existaient pas sont introduites.

Certaines banques ont introduit les virements au sein de leur offre de GPA mais il n'est pas

toujours précisé s'il s'agit des virements en ligne ou en agence. Le nombre de virements gratuits par mois va de deux à « illimité » pour seize établissements, six ne donnant pas d'indication sur les virements dans le cadre de la GPA.

5|2 Les tarifs réduits des commissions d'intervention et les frais de rejet de prélèvement

En termes d'évolution tarifaire, on constate que les commissions unitaires d'intervention dans le cadre d'une offre GPA sont inférieures de 46 % aux commissions d'intervention hors GPA alors que cet écart était de 38 % en janvier 2013.

Pour l'ensemble de ces vingt-deux banques, la commission d'intervention moyenne hors GPA est de 7,83 euros en janvier 2014 (8,09 euros en janvier 2013) contre 4,23 euros dans la GPA (4,99 euros en janvier 2013).

Il est intéressant de noter qu'en janvier 2014 la valeur la plus courante des commissions d'intervention était de 4 euros dans le cadre de la GPA et de 8 euros hors GPA. Ces valeurs sont conformes aux nouveaux plafonds réglementaires en la matière (cf. chapitre 2, 2|2|10).

5|2|1 Les plafonds mensuels des commissions d'intervention

Dans le cadre de la GPA, le plafond mensuel moyen des commissions d'intervention est de 23,40 euros en janvier 2014 (– 30,04 %).

Néanmoins, les moyennes disponibles au 5 janvier 2014, fondées sur des grilles tarifaires publiées avant l'entrée en vigueur du décret plafonnant les frais sur les commissions d'interventions, ne correspondent pas aux tarifs réellement pratiqués sur le marché.

C'est pourquoi, Sémaphore Conseil a effectué, pour l'ensemble des commissions y compris hors GPA, une analyse globale sur l'échantillon de cent vingt-trois banques sur la propagation du respect de la nouvelle réglementation sur

le plafonnement des commissions d'intervention (cf. point 2| du présent chapitre) entre le 5 janvier 2014 et le 5 mai 2014. Cette analyse a été réalisée en s'appuyant sur les données tarifaires brutes.

Après publication de nombreux avenants, voire de plaquettes intégrales, la situation a considérablement évolué et, au 1^{er} juillet 2014, la totalité des tarifs affichés respecte le nouveau dispositif.

Les statistiques relatives au plafonnement des commissions d'intervention pour les populations bénéficiant d'une offre de GPA pour les vingt-deux établissements de l'échantillon ne seront disponibles que pour un prochain rapport de l'Observatoire.

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

Dans le cadre de la GPA, le plafond quotidien moyen est de 13,24 euros contre 23,14 euros hors GPA.

Le plafond minimal va de 10 euros en GPA à 10,40 euros hors GPA et le plafond maximal est de 16 euros en GPA contre 32 euros hors GPA.

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

Il est vraisemblable que ces plafonds seront également impactés par la modification réglementaire des plafonds susmentionnée même si le plafonnement quotidien n'est pas cité.

5|2|3 Les frais de rejet de prélèvement

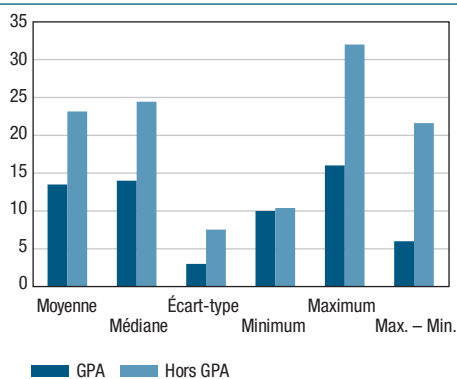
Dans le cadre d'une GPA, le tarif moyen est de 10,13 euros (– 12,28 %) avec un minimum de 0 euro et un maximum de 20 euros.

En dehors de la GPA, le tarif moyen est de 19,57 euros avec un minimum de 11 euros (+ 3,77 %) et un maximum de 16 euros (– 20 %).

En moyenne, les frais de rejet de prélèvement hors GPA sont supérieurs de 93 % aux frais

Graphique 17**Plafonds journaliers des commissions d'intervention au 5 janvier 2014**

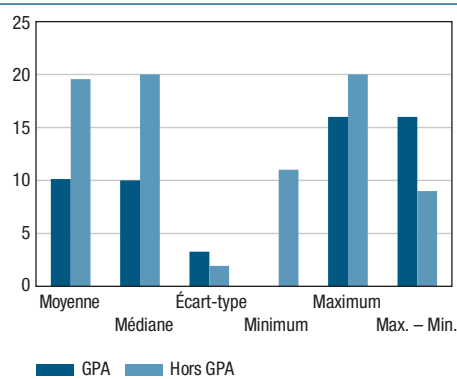
(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Graphique 18**Tarif unitaire des rejets de prélèvement au 5 janvier 2014**

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

de rejet de prélèvement dans le cadre d'une offre GPA (contre 70 % en 2013).

Globalement les engagements pris par les établissements de crédit en 2010 et 2011 en matière de tarification des GPA semblent respectés et les écarts constatés en matière de tarification des frais d'incident en dehors ou dans le cadre d'une GPA sont significatifs. En revanche, l'étude menée par Sémaphore Conseil et les données publiques ne permettent pas de dénombrer le nombre de bénéficiaires d'offres de GPA, et le cas échéant le nombre de

personnes potentiellement éligibles en droit ou en pratique qui auraient refusé le bénéfice de ces offres. En effet, il semble d'après certaines études qualitatives que la privation totale de chéquier entraîne des refus de bénéficiaires potentiels qui souhaitent pouvoir conserver, même à titre très occasionnel, la possibilité d'émettre des chèques. L'analyse des GPA portant sur l'année 2014 sera sans doute encore substantiellement modifiée par l'entrée en vigueur complète des dispositions de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 27 juillet 2013.

Les offres groupées de services

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

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

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

1| Évolution de l'offre

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

1|1 La baisse du nombre des offres groupées effectivement commercialisées se confirme entre janvier 2013 et janvier 2014

Sur la base de l'analyse des plaquettes tarifaires des banques de l'échantillon publiées depuis le 31 décembre 2010, on constate au 5 janvier 2014 une baisse de près de 20 % du

nombre des offres commercialisées. Ce mouvement de baisse, initié en 2011, se confirme avec une nouvelle baisse de 3,3 % entre janvier 2013 et janvier 2014.

Entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014, le nombre d'offres groupées effectivement commercialisées passe de 91 à 88 et, inversement, le nombre d'offres groupées qui ne sont plus commercialisées augmente de 12 unités, à 53 contre 41 en janvier 2013.

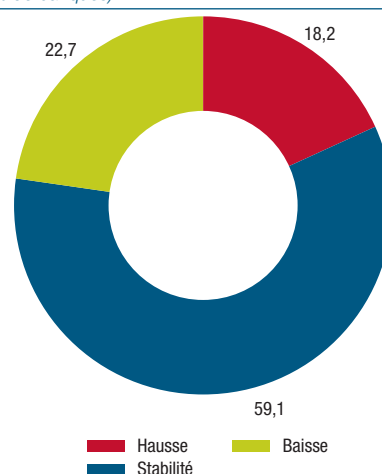
En termes de répartition, de janvier 2013 à janvier 2014, le nombre de forfaits effectivement commercialisés est stable dans 59,1 % des établissements, en baisse dans 22,7 % des cas et en hausse dans 18,2 % des cas.

La moindre baisse du nombre des offres effectivement commercialisées s'explique par le ralen-

Graphique 19

Évolution du nombre d'offres groupées entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014

(en % de banques)



Source : Sémaphore Conseil.

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

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2013	5 janvier 2014	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2014	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2014	Variation 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014	Tendance 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014
Offres groupées de services commercialisées	109	91	88	- 19,27	↓	- 3,30	↓
Offres groupées de services présentes dans la plaquette tarifaire mais n'étant plus commercialisées	37	41	53	43,24	↑	29,27	↑
Nombre total d'offres groupées de services	146	132	141	- 3,42	↓	6,82	↑

Source : Sémaphore Conseil.

tissement des lancements d'offres de nouvelle génération, les banques ayant déjà procédé à l'opération de renouvellement au cours de la période précédente.

1/2 Le renouvellement des offres

Après la parution du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires en juillet 2010, la profession bancaire s'est engagée le 21 septembre 2010 à améliorer l'information sur les forfaits par un meilleur détail de leur contenu dans les plaquettes tarifaires et au moment de la souscription. La profession avait également annoncé qu'elle proposerait, dans un cadre concurrentiel, de nouvelles générations de forfaits destinés à mieux prendre en compte les besoins individuels de la clientèle.

Le relevé au 5 janvier 2014 permet de confirmer l'effectivité de l'engagement pris. En effet, le nombre moyen d'offres effectivement

commercialisées par les établissements baisse à 4 au 5 janvier 2014 au lieu de 4,14 en janvier 2013. Cette tendance témoigne d'un fort renouvellement des offres, notamment par la montée en puissance de nouvelles générations d'offres personnalisables.

Le nombre maximum de forfaits pour un même établissement, qui était de 13 au 5 juillet 2011, est passé à 11 depuis janvier 2013 et reste inchangé en janvier 2014.

1/3 La tendance à la personnalisation se développe

En 2012, un grand réseau a refondu son offre de forfaits en en diminuant fortement le nombre et en proposant des offres construites autour d'un socle de services essentiels (tenue de compte, opérations courantes, cartes...) et d'options à la carte (découvert, assurance des moyens de paiement...). L'action de ce grand

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

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2013	5 janvier 2014	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2014	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2014	Variation 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014	Tendance 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014
Moyenne du nombre de forfaits par banque	4,95	4,14	4,00	- 19,27	↓	- 3,30	↓
Nombre maximal de forfaits proposés par une banque	11	11	11	0,00	→	0,00	→

Source : Sémaphore Conseil.

réseau a significativement pesé sur l'ensemble des résultats relevés et un certain nombre d'établissements ont également, depuis lors, articulé leur offre autour d'un socle réduit accompagné d'options au choix du client.

En janvier 2014, 77 % des banques de l'échantillon proposaient une ou plusieurs offres groupées de services personnalisables ou semi-personnalisables, soit une banque de plus qu'en janvier 2013. 23 % de l'échantillon ne proposent pas d'offre personnalisable.

On note que le degré de personnalisation est très variable selon les banques : le socle peut contenir de 0 à 19 services (en moyenne 7,56) auxquels s'ajoutent potentiellement 0 à 18 options (en moyenne 5,76). Ces chiffres sont identiques à ceux de 2013.

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

Dans neuf banques en 2014 contre huit en 2013, la tarification des options est modulée par un système de réduction du prix en fonction soit du nombre d'options sélectionnées soit du chiffre d'affaires réalisé avec le choix des options. Aucune offre n'est cependant totalement personnalisable.

1|4 Un contenu des offres globalement stable

Comme vu ci-dessus, le nombre global des offres effectivement commercialisées a peu évolué

d'une année à l'autre. Sur vingt-deux établissements, quatorze n'ont pas modifié leur panel d'offres groupées de services en janvier 2014.

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

Parmi les lancements d'offres groupées de services effectués entre janvier 2013 et janvier 2014, seules trois offres peuvent être analysées, les sept autres ne détaillant pas les contenus dans les plaquettes tarifaires.

1|5 Le cas des offres pour les jeunes

Plus encore que lors des derniers constats de l'Observatoire, on note une accélération de l'augmentation du nombre de forfaits proposés à la clientèle jeune (+ 14,29 % entre janvier 2013 et janvier 2014 avec cinquante-six offres contre quarante-neuf offres) alors que la tendance haussière de ce type de produit était plus modérée auparavant (quarante-huit offres au 31 décembre 2010 et quarante-neuf au 5 janvier 2013).

Ces offres spécifiques pour les jeunes existent dans 79 % des banques du panel. Le degré de personnalisation est très variable pour les

Tableau 8

Évolution du nombre de forfaits jeunes

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2013	5 janvier 2014	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2014	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2014	Variation 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014	Tendance 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014
Nombre de forfaits jeunes proposés dans les plaquettes tarifaires	48	49	56	16,67	↑	14,29	↓

Note : Les chiffres relatifs aux années 2010 et 2011 ne sont pas les mêmes que ceux qui figurent dans le premier rapport de l'Observatoire car plusieurs offres standard ont pu être requalifiées en offres destinées aux jeunes à la suite des clarifications apportées en 2012 dans les plaquettes sur le contenu des dites offres. Les tendances observées n'en sont pas modifiées pour autant.
Source : Sémaphore Conseil.

jeunes, comme pour l'ensemble de la clientèle : de 0 à 14 services dans le socle (en moyenne 4,8) et de 0 à 17 options (en moyenne 2,83).

A contrario, un grand établissement a supprimé la commercialisation d'offres destinées spécifiquement à la clientèle jeune.

2| Les principales évolutions tarifaires

Sur les différentes catégories d'offres groupées identifiées dans le panel de vingt-deux acteurs, y compris les offres gratuites, on note une tendance à la baisse des montants annuels minimum et maximum de tous les forfaits avec carte et sans option, sans carte et sans option y compris avec les offres « premium ». Ces baisses vont de - 2,54 % pour les forfaits annuels minimum avec carte et sans option à - 23,18 % pour les offres sans carte et sans option entre 2010 et 2014.

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

On note une baisse de 2,48 % du coût annuel moyen des forfaits sans carte et sans option entre 2013 et 2014. Sur les vingt-deux banques du panel, sept proposent des offres sans carte associée. Pour les offres avec cartes, soit quinze cas, la baisse du prix moyen des offres est de 3,10 %.

Globalement, on note une baisse générale du prix des forfaits sur la période. En valeur absolue hors offres « premium », le tarif moyen annuel varie, au 5 janvier 2014, de 66,68 euros par an à 89,72 euros par an, à comparer respectivement à 86, 80 euros et 93,73 euros par an en décembre 2010.

Au cours de la période la plus récente, de janvier 2013 à janvier 2014, on note une unique et très légère augmentation de 30 centimes par an pour les forfaits sans carte et sans option.

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

Parmi les différentes catégories d'offres groupées identifiées dans le panel, trois éléments relatifs aux évolutions tarifaires peuvent être mis en lumière sur longue période, de décembre 2010 à janvier 2014 :

- le montant annuel moyen des forfaits sans carte et sans option augmente dans 76,47 % des cas ;

Tableau 9

Prix annuels moyens des forfaits par type de forfait

(en euros, variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2013	5 janvier 2014	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2014	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2014	Variation 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014	Tendance 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	86,80	68,38	66,68	- 23,18	↓	- 2,48	↓
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	73,81	74,25	71,94	- 2,54	↓	- 3,10	↓
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	93,73	92,72	89,72	- 4,27	↓	- 3,23	↓
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, y compris offres premium	334,48	327,24	325,23	- 2,77	↓	- 0,62	↓

Source : Sémaphore Conseil.

Tableau 10

**Tendance du prix des forfaits
par type de forfait
entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2014**

(en % du nombre de forfaits)

	Hausse	Stabilité	Baisse
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	76,47	11,76	11,76
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	60,49	28,40	11,11
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	61,73	27,16	11,11
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, y compris offres premium	81,82	9,09	9,09

Source : Sémaphore Conseil.

- les montants annuels minimums et maximums des forfaits avec carte et sans option hors offres « premium », enregistrent une augmentation similaire de leur prix dans près de 61 % des cas ;
- cette tendance est encore plus marquée pour les forfaits incluant les offres « premium » dont le prix croît dans près de 81,82 % des cas.

**Autres mesures de l'évolution
des forfaits annuels**

On note entre janvier 2010 et janvier 2014 une baisse très forte de la médiane des forfaits sans carte et sans option.

Cette tendance baissière est également valable pour les médianes et les prix maximums des forfaits avec carte et sans option, les plus chers comme les moins chers. En outre, pour ce type de forfaits, l'écart entre la médiane des forfaits les moins chers et la médiane des forfaits les plus chers a également tendance à se contracter.

On constate *a contrario* un mouvement de hausse sensible de la médiane des forfaits avec une offre « premium », mais dans un mouvement de resserrement des écarts pour ce type de forfaits haut de gamme, puisque les tarifs minimum augmentent de 2010 à 2014 tandis que les tarifs maximum diminuent.

2|2 Le cas des offres pour les jeunes

Sur la période étudiée, les forfaits annuels avec et sans carte des offres groupées de services pour les jeunes connaissent des orientations contrastées.

Au cours de la période du 5 janvier 2013 au 5 janvier 2014, la cotisation annuelle moyenne des offres groupées de services sans carte et sans option connaît une forte baisse (– 28,23 %).

En revanche, les cotisations minimums et maximums des offres avec carte et sans option connaissent une forte hausse (+ 15,27 % et + 11,25 %) sur la même période.

Sur période plus longue, de décembre 2010 à janvier 2014, les tendances sont les mêmes.

Tableau 11

Évolution des forfaits annuels (minimum, maximum, écart-type, médiane)

(en euros)

	31 décembre 2010				5 janvier 2014			
	Minimum	Maximum	Écart-type	Médiane	Minimum	Maximum	Écart-type	Médiane
Forfaits sans carte et sans option	0,00	480,00	88,10	72,00	0,00	252,00	64,52	49,80
Forfaits les moins chers avec carte et sans option, hors offres premium	0,00	276,00	63,76	58,90	0,00	285,60	66,50	53,68
Forfaits les plus chers avec carte et sans option, hors offres premium	0,00	348,00	73,23	76,32	0,00	285,60	73,38	69,00
Forfaits les plus chers avec carte et sans option, y compris offres premium	207,12	528,00	65,96	327,00	238,44	372,00	41,35	339,60

Source : Sémaphore Conseil.

Tableau 12

Évolution du prix des forfaits jeunes

(en euros, variation en %)

	31 décembre 2010	5 janvier 2013	5 janvier 2014	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2014	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2014	Variation 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014	Tendance 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	15,78	6,77	4,86	- 69,20	↓	- 28,23	↓
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	21,94	21,95	25,30	15,31	↑	15,27	↑
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	31,62	28,61	31,82	0,66	↑	11,25	↑

Source : Sémaphore Conseil.

3| Le développement des forfaits des opérations courantes illimitées

Dès 2012, Sémaphore Conseil a constaté l'apparition du concept de « forfait des opérations courantes illimitées » au sein de certaines plaquettes tarifaires de banques françaises. Cette pratique s'est élargie en 2013 à d'autres établissements et semble continuer à prendre de l'ampleur. Ces forfaits donnent la possibilité au client de réaliser un nombre illimité de certaines opérations (virements, prélèvements, titre interbancaire de paiement – TIP, etc.). Ils sont souvent proposés séparément mais également au sein des offres groupées de services (OGS). L'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF a donc décidé d'y consacrer un focus dans son rapport annuel.

3|1 La dénomination « forfait des opérations courantes illimitées »

Tout d'abord, l'Observatoire constate qu'il existe une assez grande homogénéité des vocables. En effet, ces offres ne sont effectivement commercialisées que par deux groupes bancaires mutualistes.

Deux vocables sont donc principalement utilisés :

- « forfait » : vocable utilisé de façon homogène au sein du premier groupe bancaire ;
- « service » : vocable utilisé de façon homogène au sein du second groupe bancaire.

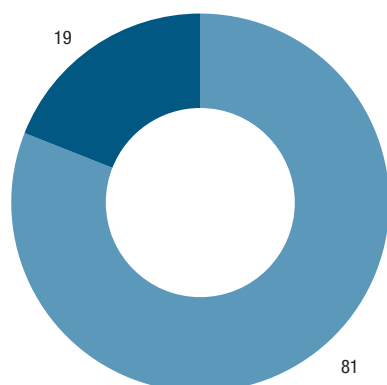
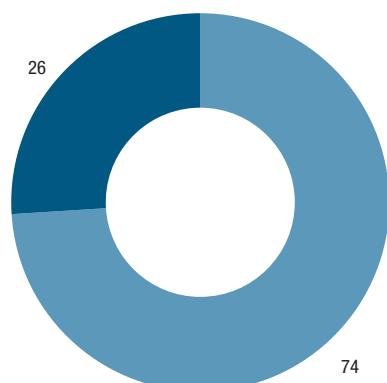
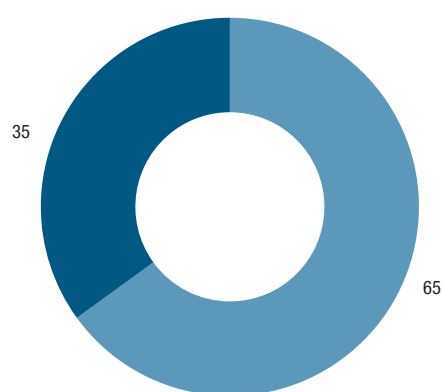
Notons que certaines banques appartenant aux deux groupes d'opérateurs utilisent dans

Tableau 13

Évolution du nombre de banques proposant un forfait des opérations courantes illimitées

	5 janvier 2012	5 janvier 2013	5 janvier 2014
Nombre de banques indiquant un tarif standard pour le « forfait des opérations courantes illimitées » dans le corps de la plaquette tarifaire	23	32	43
Nombre de banques n'indiquant pas de tarif standard pour le « forfait des opérations courantes illimitées » dans le corps de la plaquette tarifaire	100	91	80
Total banques	123	123	123
Pourcentage de banques indiquant un tarif standard pour le « forfait des opérations courantes illimitées » dans le corps de la plaquette tarifaire	18,70	26,02	34,96
Pourcentage de banques n'indiquant pas de tarif standard pour le « forfait des opérations courantes illimitées » dans le corps de la plaquette tarifaire	81,30	73,98	65,04

Source : Sémaphore Conseil.

Graphique 20**Évolution de la diffusion du forfait des opérations courantes illimitées***(en % de banques)***5 janvier 2012****5 janvier 2013****5 janvier 2014**

- Banques indiquant un tarif standard pour le « forfait des opérations courantes illimitées » dans le corps de la plaquette tarifaire
- Banques n'indiquant pas de tarif standard pour le « forfait des opérations courantes illimitées » dans le corps de la plaquette tarifaire

Source : Sémaphore Conseil.

certains cas la dénomination « opérations courantes illimitées ».

3|2 Le nombre de forfaits

On observe une augmentation de 87 % du nombre de banques proposant un « forfait des opérations courantes illimitées » dans le corps de leurs plaquettes tarifaires entre le 5 janvier 2012 (18,70 %) et le 5 janvier 2014 (34,96 %).

On notera qu'au 5 janvier 2014, les quarante-trois banques présentant un tarif standard pour le « forfait des opérations courantes illimitées », proposent également le forfait au sein d'au moins une de leurs OGS.

3|3 Le contenu des offres

Le contenu varie selon les établissements mais, après analyse, on note que les produits systématiquement présents sont les virements et les prélèvements SEPA (généralement gratuits, cf. chapitre 2) et que, dans la plupart des cas, sont également proposés les paiements

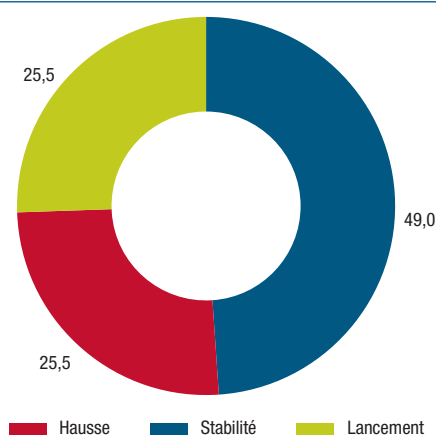
Graphique 21**Évolution tarifaire du forfait des opérations courantes illimitées entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014***(en % d'établissements)**Source : Sémaphore Conseil.*

Tableau 14**Évolution tarifaire du forfait des opérations courantes illimitées entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2014**

(coût en euros, évolution en %)

	5 janvier 2012	5 janvier 2013	5 janvier 2014	Évolution 5 janvier 2012 - 5 janvier 2013	Évolution 5 janvier 2012 - 5 janvier 2014	Évolution 5 janvier 2013 - 5 janvier 2014
Nombre de banques	123	123	123	–	–	–
Nombre de banques ne proposant pas de « forfait des opérations courantes illimitées »	100	91	80	- 9	- 20	- 11
Moyenne arithmétique coût annuel	28,51	26,49	26,29	- 7,08	- 7,79	- 0,76
Coût annuel minimum	22,80	0,00	0,00	- 100	- 100	–
Nombre d'établissements avec gratuité du service	0	1	1	1	1	0
Coût annuel minimum hors gratuit	22,80	22,80	14,40	0,00	- 36,84	- 36,84
Coût annuel maximum	33,00	33,00	33,00	0,00	0,00	0,00
Coût médian annuel	30,00	30,00	24,36	0,00	- 18,80	- 18,80
Écart-type coût annuel	2,94	5,78	5,56	96,67	89,23	- 3,78

Source : Sémaphore Conseil.

par TIP, les chèques de banque, la recherche de documents, la réédition du code secret de la carte bancaire et l'envoi du chéquier à domicile.

Ces forfaits sont souvent une première brique des nouveaux forfaits « à la carte » mis en place par les établissements en remplacement des offres groupées de services.

3|4 Les prix

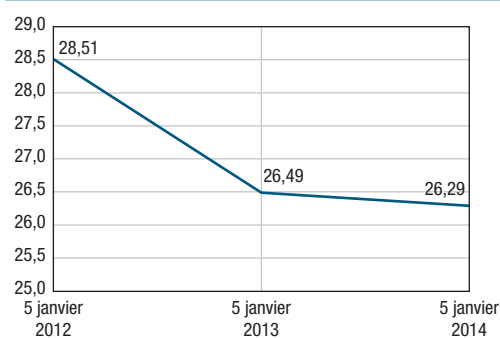
Les frais relatifs au « forfait des opérations courantes illimitées » sont en baisse de 7,79 % entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2014. La forte tendance à la baisse (-7,08 %) observée entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013 se ralentit entre le 5 janvier 2013 et le 5 janvier 2014 (-0,76 %).

La moyenne des frais est passée de 28,51 euros à 26,29 euros en deux ans.

Cette baisse est la conséquence de nombreux lancements de forfaits par un groupe bancaire qui propose ces forfaits pour moins cher que son concurrent.

Graphique 22**Évolution des moyennes arithmétiques du coût annuel du forfait des opérations courantes illimitées**

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Focus sur les tarifs bancaires en région

L'Observatoire des tarifs bancaires a étudié cette année les tarifs des services de l'extrait standard sur une base régionale afin de disposer d'une analyse plus fine que celle sur base nationale.

Cette étude permet d'intéressantes mises en perspective et complète notamment les analyses présentées dans le rapport de l'Observatoire en ce qui concerne les tarifs bancaires outre-mer (cf. chapitre 6).

1| Méthode

Comme pour le chapitre 2 du présent rapport, les chiffres utilisés sont ceux repris dans l'extrait standard des tarifs au 5 janvier 2014. Pour mémoire, ces lignes sont au nombre de treize, mais sont parfois subdivisées en deux tarifs lorsque par exemple la tarification est sur une base unitaire ou mensuelle, en ligne ou en agence selon les produits, ce qui porte le nombre total des lignes à quinze.

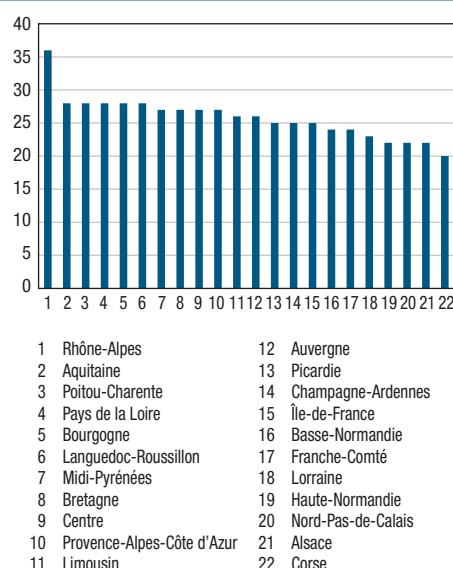
Sémaphore Conseil a d'abord étudié la présence de chaque banque au niveau des départements français avant de les regrouper pour réaliser l'étude au niveau régional. Ce sont les vingt-deux régions administratives qui ont été retenues. Lorsqu'une banque est présente dans deux régions, celle-ci est comptée une fois dans chaque région. Les banques « nationales » sont comptées une fois par région. Ces principes ont permis d'établir des statistiques qui ont été pondérées par la Banque de France en fonction du nombre de comptes de dépôt ouverts.

L'étude mentionnera les données tarifaires pour l'ensemble des banques présentes dans la région ainsi que les données tarifaires hors prise en compte des banques ayant un tarif national.

Graphique 23

Banques présentes dans l'étude pour chaque région française

(en nombre)



Source : Sémaphore Conseil.

2| Synthèse des résultats de l'étude

L'étude portant sur cent vingt-trois banques a permis de constater qu'en moyenne vingt-six établissements étaient présents dans chaque région. Le nombre d'établissements actifs par région va de vingt en Corse à trente-six en Rhône-Alpes.

Globalement, l'analyse régionale a fait ressortir, à partir des moyennes pondérées par les parts de marché, qu'aucune région n'est plus chère ou moins chère que les autres pour l'ensemble des

tarifs bancaires composant l'extrait standard, même si, dans plusieurs cas, certaines régions peuvent figurer plus souvent parmi les régions respectivement les plus chères ou les moins chères. On constate ainsi une hétérogénéité des tarifs selon les lignes tarifaires, les écarts pouvant être importants d'une région à l'autre.

Pour autant, sans faire de classement de la région la moins chère à la plus chère, en globalisant les tarifs moyens pondérés les plus élevés, cinq régions ressortent comme globalement un peu plus chères. Par ordre alphabétique ce sont : l'Alsace, la Bretagne, la Franche-Comté, la Haute-Normandie et le Nord-Pas-de-Calais. En revanche certaines régions, notamment

l'Île-de-France et les Pays de la Loire, apparaissent globalement un peu moins chères.

Sur les vingt-deux régions :

- treize affichent au moins un produit de l'extrait standard des tarifs au coût moyen pondéré le plus élevé ;
- parmi les neuf autres, cinq affichent au moins une fois l'un des tarifs moyens pondérés les moins élevés ;
- quatre régions apparaissent à la fois, selon les produits, parmi les régions aux tarifs les plus élevés et parmi celles aux tarifs les plus faibles.

Tableau 15

Classement des lignes détaillées de l'extrait standard des tarifs sur la base des écarts entre les moyennes régionales pondérées

(en euros)

	Moyenne nationale pondérée	Coût moyen le moins élevé		Coût moyen le plus élevé		Écart (en valeur)
		Montant	Région(s)	Montant	Région(s)	
Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet	6,95	1,78	Basse-Normandie	24,83	Alsace	23,05
Carte de paiement internationale à débit immédiat	38,39	37,18	Alsace	39,73	Haute-Normandie	2,55
Carte de paiement internationale à débit différé	44,79	43,16	Île-de-France	45,86	Bretagne	2,70
Carte de paiement à autorisation systématique	29,87	26,44	Auvergne	33,48	Haute-Normandie	7,04
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro	0,90	0,79	Midi-Pyrénées	0,94	Picardie, Franche-Comté, Champagne-Ardenne	0,15
Nombre de retraits gratuits par mois	3,70	3,64	Haute-Normandie	4,14	Limousin	0,50
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro par internet	0,00	0,00	21 régions	0,01	Nord-Pas-de-Calais	0,01
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro en agence	3,58	3,23	Pays de la Loire	3,79	Franche-Comté	0,56
Mise en place d'un avis de prélèvement (public et assimilé)	0,22	0,00	16 régions	1,45	Nord-Pas-de-Calais	1,45
Prélèvement unitaire	0,00	0,00	Toutes les régions	0,00	Toutes les régions	0,00
Commission d'intervention – par opération	7,82	6,67	Alsace	8,21	Languedoc-Roussillon	1,54
Commission d'intervention – plafond journalier	23,41	16,83	Pays de la Loire	26,46	Centre	9,63
Commission d'intervention – plafond mensuel	106,97	87,84	Alsace	128,51	Lorraine	40,67
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,57	23,45	Bretagne	25,48	Corse	2,03
Frais de tenue de compte actif	8,78	2,76	Île-de-France	19,70	Bretagne	16,94

Source : Sémaphore Conseil.

3| Analyse détaillée par ligne tarifaire de l'extrait standard

3|1 La gestion des comptes par internet

La moyenne pondérée du coût annuel de l'abonnement à la gestion des comptes par internet variait au 5 janvier 2014 entre 1,78 euro en Basse-Normandie et 24,83 euros en Alsace, pour une moyenne nationale pondérée de 6,93 euros. Néanmoins, le plus grand nombre de régions avaient des prix moyens pondérés variant de 3,89 euros à 6,92 euros en moyenne.

Si on exclut les banques nationales ou en ligne pour lesquelles le minimum est de zéro, le coût s'échelonne de 0 euro à 36 euros selon les régions (en moyenne pondérée). Il faut noter que le coût minimal pour ce produit est de 18 euros en Alsace alors que dans toutes les autres régions le coût minimal est nul.

3|2 Les cartes de paiement internationales à débit immédiat

La carte internationale à débit immédiat est un des produits pour lesquels les écarts entre régions sont les plus faibles. La moyenne pondérée de la cotisation annuelle varie entre 37,18 euros en Alsace et 39,73 euros en Haute-Normandie pour une moyenne nationale pondérée de 38,43 euros.

En termes de maximum, les cotisations les plus élevées vont de 47 euros en Languedoc-Roussillon et en Rhône-Alpes à 43 euros dans toutes les autres régions.

3|3 Les cartes de paiement internationales à débit différé

En ce qui concerne les cartes de paiement internationales à débit différé, le constat est le même et les écarts sont relativement limités. On constate la même faible dispersion des moyennes pondérées région par région, la carte la moins coûteuse étant de 43,16 euros en Île-de-France et la plus coûteuse se situant

à 45,86 euros en Bretagne. La moyenne nationale est de 44,83 euros.

En termes de cotisation maximale, hors banques en ligne et hors banques « nationales », le maximum est de 53 euros, dans vingt-et-une régions sur vingt-deux et de 47 euros en Corse.

3|4 Les cartes de paiement à autorisation systématique

Les cartes à autorisation systématique ont des écarts entre les tarifs moyens les moins élevés et ceux les plus élevés un peu plus importants que les autres types de cartes. En moyenne pondérée, le tarif varie de 33,48 euros en Haute-Normandie à 26,44 euros en Auvergne. La moyenne nationale est de 29,85 euros.

En termes d'écarts maximaux, hors « banques nationales » et banques en ligne, le tarif annuel maximum est de 41 euros et s'affiche dans deux régions, tandis que le tarif annuel minimum est de 14,90 euros, recensé dans une seule région.

3|5 Le coût des retraits aux DAB

La moyenne nationale du coût pondéré d'un retrait à un distributeur automatique de billets, lorsqu'il est payant et facturé à l'unité avec une carte grand public (hors cartes Gold ou Premier), ressortait à 0,90 euro au 5 janvier 2014, avec un écart de 0,15 euro entre le coût maximum (0,94 euro en Franche-Comté, Picardie et Champagne-Ardenne) et le coût minimum (0,79 euro en Midi-Pyrénées).

Le tarif maximum est de 1,05 euro en Aquitaine et de 1 euro dans dix-huit régions. Le tarif minimum est de 0 euro, présent dans huit régions.

3|6 Le nombre de retraits gratuits aux DAB

La situation pour ce type de produit paraît particulièrement homogène entre les régions, avec des écarts faibles. En moyenne pondérée, le

nombre de retraits gratuits par mois va de 4,14 en Limousin à 3,64 en Haute-Normandie. En moyenne nationale pondérée, il est de 3,7 par mois.

Hors banques en ligne et banques « nationales », le nombre minimum de retraits gratuits par mois le plus fréquemment observé est de deux (dans onze régions), et le nombre maximum le plus observé est de six (dans six régions). Le minimum de un retrait gratuit par mois est observé dans une région, l'Alsace.

3|7 Les virements SEPA occasionnels en agence

Le coût de ce produit est, en moyenne nationale, de 3,58 euros. Selon les régions, il varie de 3,79 euros au maximum en Franche-Comté à 3,23 euros en Pays de la Loire (en moyenne pondérée).

Si on observe plus particulièrement les tarifs extrêmes en régions, on constate que les maxima par virement en agence vont de 5 euros en Rhône-Alpes et en Languedoc-Roussillon à 3,80 euros en Corse, tout en étant de 4,30 euros dans dix-sept régions.

En revanche, du côté des minima, les virements sont gratuits dans huit régions. Hors gratuité, les tarifs minima des virements en agence vont de 3,10 euros à 3,50 euros dans les quatorze autres régions.

3|8 Les virements SEPA occasionnels par internet

L'écrasante majorité des banques, en régions comme au plan national, pratiquent la gratuité des virements initiés par internet. Les cas de facturation étant très rares, la moyenne pondérée est de 0 euro.

On note dans cinq régions seulement sur vingt-deux des cas de facturation qui varient de 0,09 euro en Champagne-Ardenne, Nord-Pas-de-Calais et Picardie à 0,60 euro en Rhône-Alpes.

3|9 La mise en place d'un prélèvement

La moyenne pondérée du coût de mise en place d'un avis de prélèvement par région (toutes banques confondues) s'échelonne entre 0,18 euro en Corse et 6,18 euros en Alsace, soit un rapport de 1 à 34, ce qui est l'écart maximum constaté dans toute cette étude.

Les différences régionales sont très fortes pour ce type de produit.

Les frais de mise en place les plus élevés vont de 16 euros (dans trois régions) à 6,50 euros.

S'agissant des frais minima, toutes les régions présentent des cas de gratuité.

3|10 La tarification des commissions d'intervention

L'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2014 du décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention – pris en application de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires – n'a pas permis de relever des tarifs fiables en la matière au 5 janvier 2014, un certain nombre de plaquettes tarifaires n'ayant pas été mises à jour à cette date.

C'est pourquoi une analyse de la prise en compte dans les plaquettes tarifaires du nouveau texte sur le plafonnement des commissions d'intervention a été réalisée au 5 juillet 2014. Cette analyse a été faite en s'appuyant sur les données tarifaires brutes non pondérées (à la différence des autres données de ce chapitre) permettant néanmoins de dégager de véritables tendances effectives sur ce sujet.

Sur la base des tarifs en vigueur au 5 janvier 2014 et publiés au sein des plaquettes tarifaires le constat était le suivant :

- 83,74 % des banques du panel (soit cent trois établissements) affichaient un tarif inférieur ou égal à 8 euros par opération tandis que 16,26 % des banques (vingt établissements) n'avaient pas encore répercuté dans leur plaquette l'impact du décret ;

- 74,80% des banques (quatre-vingt-douze établissements) du panel affichaient un plafonnement mensuel inférieur ou égal à 80 euros alors que 25,20% n'avaient pas encore répercuté dans leur plaquette l'impact du décret.

Six mois plus tard, et après publication de nombreux avenants ou plaquettes intégrales, la situation a considérablement évolué. C'est ainsi qu'au 5 juillet 2014 la totalité des cent vingt-trois banques relaient, au sein de leurs plaquettes en vigueur à cette date, des plafonds journaliers et mensuels conformes à ce que la loi et son décret d'application prévoient.

3|11 Les assurances de moyens de paiement

La moyenne pondérée nationale des cotisations des assurances de moyens de paiement était de 24,56 euros au 5 janvier 2014. L'homogénéité des tarifs pratiqués pour ce type de produit d'une région à l'autre est élevée puisque les tarifs maximums vont de 25,48 euros en Corse à 23,45 euros en Bretagne, soit 2,03 euros d'écart.

3|12 Les frais de tenue de compte

Au 5 janvier 2014, le coût annuel moyen pondéré de la tenue de compte était de 8,75 euros en moyenne nationale. En excluant les cas de gratuité, cette moyenne passe à 13,08 euros.

En région, le tarif moyen pondéré pratiqué va de 2,76 euros en Île-de-France à 19,70 euros en Bretagne.

Cette ligne tarifaire est celle où les différences sont les plus marquées au point de vue régional, même s'il faut nuancer parfois en raison de la présence de banques haut de gamme dans certains échantillons.

Ainsi, le tarif maximum varie de 12,50 euros en Lorraine à 146 euros dans trois régions (Rhône-Alpes, Languedoc-Roussillon et Provence-Alpes-Côte d'Azur, mais il s'agit de la même banque présente dans ces trois régions). Le tarif minimum est la gratuité dans toutes les régions et, selon les régions, celle-ci concerne de un à six établissements (hors banques en ligne et nationales).

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

(extraits des rapports de l'Observatoire de l'IEDOM et de l'Observatoire de l'IEOM)

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

Leurs statuts sont codifiés aux articles L711-5 III et L712-5-1 du *Code monétaire et financier*. Ont été créés au sein de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer et de l'Institut d'émission d'outre-mer, des observatoires des tarifs bancaires chargés d'étudier les questions relatives aux tarifs bancaires pratiqués dans les collectivités mentionnées à l'article L711-1 (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon) et en Nouvelle-Calédonie, en Polynésie et à Wallis-et-Futuna.

Ces instituts publient semestriellement un rapport portant sur l'évolution des tarifs et les différences constatées entre les établissements des départements et collectivités d'outre-mer concernés et les établissements de la France métropolitaine. Ils établissent chaque année un rapport d'activité remis au ministre chargé de l'économie, qui est transmis au Parlement.

Pour l'IEDOM, le premier rapport d'activité, remis au ministre en novembre 2011,

couvrait la période d'avril 2009 à avril 2011. Le présent rapport couvre la période d'avril 2013 à avril 2014.

Les principaux enseignements que l'on peut tirer de cette année d'observation sont les suivants :

- dans toutes les géographies de la zone IEDOM, les tarifs bancaires ont été majoritairement orientés à la hausse ;

- pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole.

Pour l'IEOM, le premier rapport d'activité, remis au ministre en avril 2012, couvrait la période d'avril 2009 à avril 2011. Le présent rapport couvre la période d'avril 2013 à avril 2014. Les principaux enseignements que l'on peut tirer de l'analyse des évolutions sont les suivants :

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

- pour une majorité des services bancaires recensés dans l'« extrait standardisé », les tarifs demeurent plus élevés en moyenne dans les collectivités d'outre-mer (COM) du Pacifique qu'en métropole.

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

Depuis 2009, l'IEDOM et l'IEOM relèvent chaque semestre, respectivement au 1^{er} avril puis au 1^{er} octobre, des tarifs individuels de services bancaires tels qu'ils sont présentés dans les plaquettes tarifaires mises en ligne sur les sites internet des banques installées dans les zones d'intervention de chacun des instituts. Il s'agit des quarante-deux banques installées dans les six départements et collectivités territoriales couverts par la zone d'intervention de l'IEDOM et des dix banques installées dans les trois collectivités territoriales couvertes par la zone d'intervention de l'IEOM.

Dans la zone IEDOM, les quarante-deux banques précitées appartiennent à l'un des six grands réseaux bancaires nationaux (La Banque Postale, BNP Paribas, BPCE, Crédit mutuel, Crédit agricole, Société générale).

Dans la zone IEOM, les dix banques mentionnées ci-dessus sont liées pour huit d'entre elles à trois grands réseaux bancaires (BNP Paribas, BPCE, Société générale). L'échantillon est complété par les deux offices des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie et de Polynésie française.

Ces banques sont soit filiales, soit succursales de ces groupes. Elles peuvent intervenir sur plusieurs géographies, en pratiquant des tarifications homogènes ou différenciées.

Sur la base de ces relevés, et après confirmation des données par chaque banque, l'IEDOM et l'IEOM calculent le tarif moyen de chaque service observé par géographie ainsi que le tarif moyen pour leurs zones respectives. Le tarif moyen d'un service pour une géographie est calculé en pondérant le tarif unitaire de chaque banque par le nombre de comptes ordinaires de particuliers détenus par la banque (sa part de marché). Le tarif moyen d'un service pour l'ensemble d'une zone est calculé en pondérant les tarifs moyens de chaque géographie par le nombre total de comptes ordinaires de particuliers sur la géographie en question.

La diffusion du tarif moyen calculé est réalisée seulement si la représentativité du service est significative. La mention NS, « non significatif », est apposée le cas échéant.

Les tarifs relevés incluent ceux de l'« extrait standardisé de dix produits ou services courants » adopté par la profession bancaire depuis le 1^{er} janvier 2011, à la suite des travaux du CCSE relayant le rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires (juillet 2010). Un onzième tarif standard, celui des frais annuels de tenue de compte, complète cette liste depuis l'adoption par le CCSE, le 5 novembre 2013, d'un Avis relatif à l'intégration des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires. Ces « tarifs standards » s'attachent à accroître la lisibilité et la comparabilité des prix en adoptant une dénomination commune pour les principaux frais et services bancaires. Compte tenu de certaines sous-catégories, les « tarifs standards » examinés dans ces rapports sont, au final, au nombre de quinze. Par ailleurs, l'analyse porte également sur dix-huit autres tarifs relevés par les Observatoires.

Afin de permettre des comparaisons avec la métropole, les rapports annuels d'activité des Observatoires des tarifs bancaires de l'IEDOM et de l'IEOM, de même que leurs publications semestrielles, mentionnent pour les « tarifs standards » précités, les tarifs moyens métropolitains, tels que calculés par le CCSE.

2| Évolution dans la zone de l'IEDOM

2|1 Dans toutes les géographies de la zone IEDOM, les tarifs bancaires ont été majoritairement orientés à la hausse

Les principales augmentations observées portent sur les frais de mise en place d'un virement permanent (+ 51,1 %), le prix facturé pour l'envoi d'une lettre d'injonction (+ 33 %), les frais de rejet de virement (+ 28,6 %) et les frais d'opposition sur un prélèvement opéré au guichet (+ 24 %). Les quatorze autres hausses sont relativement limitées (entre 0,3 %

et 5,5 %). Les baisses les plus significatives concernent essentiellement les tarifs de l'extrait standard. Elles concernent les frais par prélèvement (– 77,8 %), le coût d'une commission d'intervention (– 22 %) ainsi que les frais de tenue de compte sans mouvement (– 11,2 %).

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

Enfin, en matière de frais de tenue de compte, les évolutions sont contradictoires, ils ont nettement diminué à La Réunion et augmenté sur toutes les autres places.

2|2 Pour une majorité des services bancaires les plus utilisés, les tarifs demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole

Suite à son enquête annuelle auprès des établissements de crédits métropolitains, le CCSF a publié quatorze tarifs moyens pondérés, selon une méthodologie identique à celle de l'IEDOM. Ces tarifs moyens en métropole, qui correspondent à ceux de l'extrait standardisé, constituent des points de référence qui permettent d'enrichir l'analyse des tarifs moyens de la zone IEDOM et de ceux de chaque géographie. À noter toutefois que la moyenne DOM n'a pu être calculée pour deux des « tarifs standards » (les alertes et les abonnements SMS) du fait d'un nombre encore limité d'établissements proposant ces services.

- Une majorité (huit) des « tarifs standards » se situe, dans les DOM, à un niveau inférieur ou égal à celui de la métropole. Par exemple, le prix moyen de la mise en place d'une autorisation de prélèvement est de 0,80 euro dans les DOM contre 2,03 euros en métropole ; celui d'une carte de paiement internationale

à débit immédiat est de 37,56 euros dans les DOM contre 38,48 euros en métropole.

- Quatre des six territoires concernés présentent une majorité de leurs tarifs moyens inférieurs aux tarifs métropolitains : à Mayotte, onze tarifs moyens sur quatorze sont inférieurs à la métropole, dix sur treize à La Réunion, neuf sur onze à Saint-Pierre-et-Miquelon et huit sur treize en Guyane. Inversement, à la Guadeloupe, on constate que sept tarifs moyens sur douze sont supérieurs à la métropole et sept sur treize en Martinique.

- Au-delà de ces « tarifs standards », d'autres éléments qui contribuent à déterminer le niveau de la tarification bancaire devraient être pris en compte : la prédominance des offres groupées de services (forfaits) difficilement comparables à ce jour, l'analyse par profil des frais attachés à l'utilisation d'un compte bancaire, etc.

2|3 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standardisé

Un tableau récapitulatif figure en annexe B.

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

Le tarif moyen de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet a diminué de 3,8 % entre avril 2013 et avril 2014. Les moyennes ont baissé en Guyane (– 0,04 euro), à Mayotte (– 0,03 euro) et à la Guadeloupe (– 0,02 euro). La tarification moyenne augmente à la Martinique (+ 0,01 euro) et le service est gratuit à Saint-Pierre-et-Miquelon. Bien que la moyenne DOM soit en dessous de la moyenne métropolitaine (– 12 %), quatre DOM sont supérieurs à cette dernière.

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

Le tarif moyen de l'abonnement aux alertes SMS n'a pu être calculé pour l'ensemble des DOM, ce service restant encore peu développé dans certaines géographies (trente établissements sur quarante-deux proposent ce service). Un tarif

moyen a toutefois pu être calculé pour les géographies de l'océan Indien : il s'affiche à 1,14 euros à La Réunion et à 0,09 euro à Mayotte, soit en deçà du tarif de la métropole (2,11 euros).

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

Le tarif moyen de l'alerte SMS (prix par message) n'a pu être calculé pour l'ensemble des DOM. Encore peu développé, ce service est proposé par un peu plus de la moitié des banques de l'échantillon (vingt-deux sur quarante-deux). Le tarif moyen relevé à la Martinique (0,33 euro), à Mayotte (0,29 euro) et en Guyane (0,27 euro) est inférieur au tarif moyen métropolitain (0,40 euro).

2|3|4 Virement SEPA occasionnel déposé au guichet

Le tarif moyen d'un virement SEPA occasionnel déposé au guichet a augmenté très légèrement (+ 0,3 %). Quatre DOM affichent un tarif moyen supérieur à celui de la métropole (3,58 euros), en revanche le tarif moyen à La Réunion est inférieur (2,99 euros).

2|3|5 Virement SEPA occasionnel par internet

Les virements SEPA occasionnels par internet sont très majoritairement gratuits, puisqu'un seul réseau les tarifie encore. Cette tendance est également à l'œuvre en métropole. Les prix moyens calculés sont, de ce fait, peu significatifs (0,01 euro en métropole et dans les DOM).

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

Le tarif moyen de mise en place d'une autorisation de prélèvement a baissé de 3,6 % entre avril 2013 et avril 2014. Cette tendance tient au développement de la gratuité de ce service. Ainsi, dans la zone DFA (départements français d'Amérique), seuls trois établissements de crédit maintiennent une tarification pour ce service dont la fourchette de prix va de 5,55 euros à 10 euros. Très largement inférieur à celui de la métropole (2,03 euros), le tarif moyen DOM (0,80 euro) recouvre de notables

différences entre la Martinique (2,66 euros) et la Guadeloupe (0,28 euro).

2|3|7 Frais par prélèvement (à l'unité)

Le tarif moyen des frais par prélèvement (à l'unité) a enregistré une diminution de 77,8 %. Tout comme en métropole, dans l'océan Indien, ce service est désormais gratuit. L'offre de ce service est quasiment gratuite dans les départements des Antilles-Guyane (à l'exception d'un réseau bancaire aux Antilles). Le tarif moyen le plus élevé est à Saint-Pierre-et-Miquelon (0,26 euro).

2|3|8 Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen d'une carte de paiement internationale à débit différé a augmenté de 0,7 % et demeure légèrement moins élevé qu'en métropole (43,94 euros contre 44,83 euros). Les tarifs moyens sont très proches entre les six géographies, allant de 43,51 euros à 44,66 euros.

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

Le tarif moyen d'une carte de paiement internationale à débit immédiat a progressé de 1,1 % à 37,56 euros mais demeure moins élevé qu'en métropole (38,48 euros). La hausse la plus forte est enregistrée à la Martinique (2,1 %), suivie de la Guadeloupe (1,6 %). À noter que trente-et-une des quarante-deux banques de l'échantillon IEDOM affichent des tarifs inférieurs au niveau métropolitain.

2|3|10 Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen d'une carte de paiement à autorisation systématique a enregistré une hausse de 2,5 % mais reste légèrement moins élevé qu'en métropole. Toute la zone IEDOM est concernée par cette hausse. Les augmentations les plus significatives sont enregistrées à la Guadeloupe (+ 5,1 %) et à la Martinique (+ 4 %). L'écart entre la métropole (29,85 euros) et les DOM est limité (les tarifs moyens s'échelonnent de 28,69 euros à 30,19 euros), alors qu'il est

plus significatif avec Saint-Pierre-et-Miquelon (33,70 euros).

2|3|11 Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement

Le tarif moyen des retraits en euros dans un DAB d'un autre établissement n'a pu être analysé avec pertinence cette année. En effet, depuis ce semestre, un réseau affiche un tarif alors que ce service était au préalable gratuit. Si les premiers retraits sont gratuits pour la majorité des banques de l'échantillon, les retraits suivants sont le plus souvent payants. Les prochains rapports de l'Observatoire tenteront de surmonter cette difficulté méthodologique afin d'aboutir à un prix moyen qui puisse être comparé à celui du CCSF pour la métropole.

2|3|12 Commission d'intervention

Le tarif moyen d'une commission d'intervention a significativement diminué (– 22 %). Le décret du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention à un montant de 8 euros par opération et par compte bancaire est entré en vigueur au 1^{er} janvier 2014. En avril 2014, les tarifs moyens s'échelonnent de 6,39 euros à Saint-Pierre-et-Miquelon à 7,52 euros à La Réunion.

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

Le tarif moyen pour l'assurance perte ou vol des moyens de paiement s'est réduit de 0,7 % et demeure moins élevé que le tarif moyen métropolitain (23,85 euros contre 24,60 euros). La baisse la plus significative se situe à la Martinique (– 4,4 %) alors que le tarif moyen augmente à Mayotte (+ 1,9 %), à La Réunion (+ 1,6 %) et en Guyane (+ 1,4 %).

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

Le tarif moyen des frais de tenue de compte a légèrement augmenté (+ 1,5 %). L'écart reste

significatif entre la moyenne DOM (23,66 euros) et celle de la métropole (8,75 euros)¹. Trois établissements ne facturaient pas ce service préalablement et un l'a rendu gratuit ; à l'inverse un établissement, chez lequel il était gratuit depuis plusieurs années, affiche de nouveau une tarification. La fourchette de prix entre les banques qui tarifient ce service est extrêmement étendue (de 4,20 euros à 68 euros).

2|3|15 Frais de tenue de compte sans mouvement (par an)

Le tarif moyen des frais de tenue de compte sans mouvement a diminué de 11,2 %, passant de 30,13 euros à 26,76 euros par an. Un seul réseau a revu ce service à la baisse, ce qui a impacté toutes les géographies. Les baisses les plus significatives se situent en Guyane (où le tarif moyen est revenu de 38,80 euros à 21,53 euros) et à Mayotte (où il est revenu de 19,74 euros à 10,26 euros).

3| Évolution dans la zone de l'IEOM

3|1 Une légère majorité de baisses en Nouvelle-Calédonie, une majorité de hausses en Polynésie française

Entre avril 2013 et avril 2014, dans les COM du Pacifique, parmi les trente-trois tarifs moyens retenus pour l'analyse du rapport de l'Observatoire, quinze s'affichent en augmentation, dix sont en baisse et deux restent stables. Un tarif moyen présente une gratuité sur toutes les places et cinq n'ont pu donner lieu au calcul d'une moyenne car encore peu répandus dans certaines COM.

Les tarifs bancaires présentent des évolutions contrastées entre les trois géographies : en Nouvelle-Calédonie, en sommant les tarifs en baisse, gratuits et stables, l'évolution globale est à la baisse. L'impact de l'accord de concertation sur

¹ Le montant moyen des frais de tenue de compte pour la métropole publiée cette année par le CCSF (8,75 euros) est calculé sur la base de l'ensemble des tarifications alors que celui publié dans le rapport du CCSF de l'an dernier – et repris à ce titre dans les observatoires semestriels IEDOM d'avril et octobre 2013 – soit 14,46 euros, était calculé sur la base des seules tarifications non nulles.

les tarifs bancaires signé le 23 décembre 2013² à Nouméa est manifeste. L'ensemble des parties prenantes à cet accord ont respecté leurs engagements et les ont traduits dans leurs plaquettes tarifaires. Par contre, en Polynésie, les tarifs bancaires sont globalement en augmentation et majoritairement stables à Wallis-et-Futuna.

En Nouvelle-Calédonie, sur les huit tarifs en baisse, les baisses les plus significatives concernent les frais de mise en place d'un virement permanent (– 15,4 %) et les frais annuels de tenue de compte sans mouvement (– 14,8 %). Dix des trente-trois tarifs collectés sont orientés à la hausse. La principale augmentation observée porte sur l'abonnement (par mois) permettant de gérer ses comptes sur internet (+ 21,7 %).

En Polynésie française, vingt des trente-trois tarifs collectés sont orientés à la hausse. Les augmentations tarifaires les plus marquantes concernent les frais de tenue de compte sans mouvement – par an – (+ 118,7 %), ainsi que les frais d'avis à tiers détenteur, et les frais de saisie (+ 21,4 %). La baisse la plus marquante porte sur la lettre d'injonction – ou information préalable (– 26,9 %).

Seul un tarif bancaire à Wallis-et-Futuna a baissé – les frais de mise en place d'un virement permanent (– 15 %), contre dix-huit restés inchangés et dix tarifs gratuits.

3|2 Pour une majorité de services, des tarifs plus élevés en moyenne dans la zone de l'IEOM qu'en métropole

Suite à son enquête annuelle auprès des établissements de crédits métropolitains, le CCSF a publié quatorze tarifs moyens pondérés, selon la même méthodologie que celle appliquée par l'IEOM. Ces tarifs moyens en métropole, qui correspondent à ceux de l'extrait standard, constituent des points de référence qui permettent d'enrichir l'analyse des tarifs moyens de la

zone IEOM et de ceux de chaque géographie. À noter toutefois que la moyenne COM n'a pu être calculée pour un des « tarifs standards » (les alertes SMS) du fait d'un nombre encore limité d'établissements proposant ce service.

- Une majorité (dix) des « tarifs standards » dans les COM se situe à un niveau supérieur à celui constaté en métropole. Les écarts les plus significatifs portent sur le tarif moyen de l'abonnement internet ainsi que sur celui de la mise en place d'une autorisation de prélèvement.
- Chacune des trois géographies présentent une majorité de leurs tarifs moyens supérieurs aux tarifs métropolitains.
- Au-delà de ces « tarifs standards », d'autres éléments pouvant contribuer à déterminer le niveau de la tarification bancaire pourraient être pris en compte : le développement des offres de GPA, (encore peu proposées dans les COM du Pacifique), l'existence d'offres groupées de services (forfaits) difficilement comparables à ce jour, l'analyse par profil des frais attachés à l'utilisation d'un compte bancaire, etc.

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

Un tableau récapitulatif figure en annexe D.

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

Le tarif moyen de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet a augmenté dans les COM de 19,3 %. En avril 2014, le tarif moyen COM (637 francs CFP) est nettement supérieur au tarif moyen observé en métropole (69 francs CFP), avec néanmoins une importante disparité entre les trois COM. Le tarif moyen est de 1 017 francs CFP en Nouvelle-Calédonie et de 943 francs CFP à Wallis-et-Futuna alors qu'il

² Les lois n° 2012-1270, relative à la régulation économique outre-mer, et n° 2013-1029, portant diverses dispositions relatives aux outre-mer, ont institué un processus de négociation, plus contraint en ce qui concerne l'année 2013 pour la Nouvelle-Calédonie que pour la Polynésie française. Le processus a débouché en Nouvelle-Calédonie sur l'accord de concertation du 23 décembre 2013 dont on trouvera le texte dans le rapport annuel de l'Observatoire des tarifs bancaires publié par l'IEOM.

est de 244 francs CFP en Polynésie française où ce service est gratuit dans deux établissements.

3|3|2 Abonnement aux alertes SMS

Le tarif moyen de l'abonnement aux alertes SMS (par mois) est de 361 francs CFP. Ce service se développe progressivement dans les COM et plus particulièrement en Nouvelle-Calédonie. En effet, quatre établissements sur cinq proposent ce service, soit un de plus qu'en avril 2013.

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

Un établissement en Nouvelle-Calédonie et un en Polynésie française proposent une tarification par message pour les alertes SMS, en avril 2014, ce qui ne permet pas le calcul d'une moyenne. En métropole, en janvier 2014, ce service est largement proposé, avec un tarif moyen de 48 francs CFP.

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

Le tarif moyen des virements occasionnels externes dans le territoire en agence a augmenté de 3,2 % dans les COM. Cette hausse est imputable au tarif moyen en Polynésie française, qui enregistre une progression de 6,1 %.

3|3|5 Virement occasionnel externe dans le territoire par Internet (par virement)

Le tarif moyen des virements occasionnels externes dans le territoire par Internet n'a pas subi de variation et reste nettement supérieur en 2014 à celui constaté en métropole. En effet, le prix moyen de ce service est de 40 francs CFP en Nouvelle-Calédonie, 22 francs CFP en Polynésie française et gratuit à Wallis-et-Futuna, contre une gratuité en métropole.

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

Le prix moyen de la mise en place d'une autorisation de prélèvement dans les COM a diminué de 0,7 % bien qu'il y ait une très légère

augmentation en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française. À 1 748 francs CFP, le tarif de ce service demeure très largement au-dessus du tarif moyen en métropole (242 francs CFP).

3|3|7 Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)

Le tarif moyen des frais par prélèvement (à l'unité) reste quasiment inchangé dans les COM. En avril 2014, ce service est gratuit dans huit établissements sur dix (l'ensemble des banques de métropole, de Nouvelle-Calédonie et de Wallis-et-Futuna) mais demeure payant en 2014 dans un établissement (en Polynésie française), le dixième établissement ne proposant pas ce service.

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

Le tarif moyen de la carte de paiement internationale à débit différé dans les COM augmente très légèrement (+ 0,2 %). La tarification de ce service est inférieure à la moyenne métropolitaine (5 350 francs CFP) en Nouvelle-Calédonie (4 813 francs CFP) mais reste supérieure en Polynésie française (5 727 francs CFP) et à Wallis-et-Futuna (5 500 francs CFP).

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

Le prix moyen d'une carte de paiement internationale à débit immédiat affiche une hausse très légère de 0,1 % dans les COM. En Nouvelle-Calédonie, les cinq établissements n'ont pas augmenté leur tarification, la variation étant due à l'évolution du nombre de comptes utilisés pour pondérer le poids de chaque établissement. On constate une tendance à la hausse en Polynésie française de 50 % des établissements et une stabilité à Wallis-et-Futuna. Le tarif moyen COM (4 735 francs CFP) demeure supérieur au tarif moyen en métropole (4 592 francs CFP).

3|3|10 Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen des cartes de paiement à autorisation systématique est resté stable dans

les COM (+ 0,1 %). Alors que les cinq établissements en Nouvelle-Calédonie ont gelé leurs tarifs selon l'accord du 23 décembre 2013, on observe une légère hausse en Polynésie française (+ 0,5 %).

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

Le tarif moyen du premier retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale n'a subi aucune variation dans les COM.

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

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

Le tarif moyen des commissions d'intervention a connu une hausse de 0,5 % dans les COM. Seule la Polynésie française affiche une tarification en hausse (+ 0,7 % à 1 497 francs CFP) alors qu'elle est stable en Nouvelle-Calédonie (1 607 francs CFP) et à Wallis-et-Futuna (1 300 francs CFP).

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

Le prix moyen dans les COM de l'assurance pour perte ou vol des moyens de paiement s'établit à 2 909 francs CFP, en augmentation de 0,1 % entre avril 2013 et avril 2014. Le tarif moyen relevé en métropole (2 936 francs CFP) se rapproche de celui constaté à Wallis-et-Futuna (2 924 francs CFP) et en Polynésie française (2 949 francs CFP) alors qu'il est inférieur en Nouvelle-Calédonie (2 869 francs CFP).

3|3|14 Frais de tenue de compte (par an)

Le tarif moyen annuel pour la tenue de compte dans les COM s'est contracté de 4,6 %. Seule la Nouvelle-Calédonie enregistre une baisse globale de 10,6 %, conséquence de l'accord du 23 décembre 2013. Le tarif moyen COM (4 001 francs CFP) demeure plus élevé que le tarif moyen relevé en métropole (1 044 francs CFP)³.

3|3|15 Frais de tenue de compte sans mouvement

Le tarif moyen pour la tenue d'un compte sans mouvement a augmenté de 63,5 % dans les COM. Suivant l'accord signé le 23 décembre dernier, celui de la Nouvelle-Calédonie a baissé de 14,8 % alors qu'il affiche une hausse très significative en Polynésie française passant de 4 922 francs CFP en avril 2013 à 10 762 francs CFP en avril 2014 (le quatrième établissement, qui en assurait auparavant la gratuité, affiche désormais un tarif payant).

³ Le montant moyen des frais de tenue de compte pour la métropole publiée cette année par le CCSF (8,75 euros soit 1 044 francs CFP) est calculé sur la base de l'ensemble des tarifications alors que celui publié dans le rapport du CCSF de l'an dernier (14,46 euros soit 1 726 francs CFP), repris à ce titre par les observatoires semestriels IEOM d'avril et octobre 2013, était calculé sur la base des seules tarifications non nulles.

Annexe A

Synthèse, par géographie, du niveau moyen des « tarifs bancaires standards » de la zone d'intervention de l'IEDOM (avril 2014)
(en euros)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	SPM	DOM	Métropole
Frais de tenue de compte (par an)	14,89	24,22	30,86	32,19	19,72	0,00	23,66	8,75
Abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet (par mois)	0,01	0,60	0,74	1,00	0,93	0,00	0,51	0,58
Alertes SMS (par mois)	1,14	0,90	NS	NS	NS	NS	NS	2,11
Alertes SMS (par message)	NS	0,29	NS	0,33	0,27	SO	NS	0,40
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, au guichet (par virement et au premier virement)	2,99	3,59	4,04	3,64	3,95	3,22	3,50	3,58
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, par Internet (par virement et au premier virement)	0,00	0,00	0,02	0,01	0,04	0,00	0,01	0,00
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	0,00	0,00	0,28	2,66	1,15	0,00	0,80	2,03
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)	0,00	0,00	0,04	0,02	0,00	0,26	0,02	0,00
Carte de paiement internationale à débit différé	43,51	44,07	44,05	44,29	44,66	43,82	43,94	44,83
Carte de paiement internationale à débit immédiat	37,62	37,22	37,65	37,24	38,24	35,22	37,56	38,48
Carte de paiement à autorisation systématique	30,19	28,69	30,12	29,13	29,20	33,70	29,81	29,85
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (premier retrait)	0,12	0,00	0,10	0,11	0,00	0,00	0,10	0,00
Commission d'intervention (par opération)	7,52	7,51	7,51	7,13	6,94	6,39	7,38	7,82
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	22,94	22,89	24,47	24,47	25,28	NS	23,85	24,60

Nombre de tarifs	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	SPM	DOM
Inférieurs ou égaux au tarif moyen métropole	10	11	5	6	8	9	8
Supérieurs au tarif moyen métropole	3	3	7	7	5	2	4
Non significatifs	1	-	2	1	1	3	2

SPM : Saint-Pierre-et-Miquelon.
NS : non significatif.
SO : sans objet.

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

Annexe B

Synthèse, par géographie, de l'évolution des tarifs moyens de la zone d'intervention de l'IEDOM (avril 2013-avril 2014)

(montants en euros, écarts et variations en %)

Var 14/13		Avril 2012	Oct. 2012	Avril 2013	Oct. 2013	Avril 2014	Écart/métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)							Métropole 0,58 euro
0,0	La Réunion	0,13	0,13	0,01	0,01	0,01	- 98
- 4,8	Mayotte	0,64	0,64	0,63	0,63	0,60	4
- 2,6	Guadeloupe	0,84	0,84	0,76	0,74	0,74	28
1,0	Martinique	1,02	1,02	0,99	0,98	1,00	73
- 4,1	Guyane	0,88	0,88	0,97	0,97	0,93	61
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 3,8	DOM	0,60	0,60	0,53	0,52	0,51	- 12
Alertes SMS (par mois)							Métropole 2,11 euros
- 19,1	La Réunion	1,45	1,45	1,41	1,41	1,14	- 46
- 10,9	Mayotte	1,30	1,30	1,01	1,01	0,90	- 57
NS	Guadeloupe	NS	NS	NS	NS	NS	NS
NS	Martinique	NS	NS	NS	NS	NS	NS
NS	Guyane	NS	NS	NS	NS	NS	NS
NS	Saint-Pierre-et-Miquelon	NS	NS	NS	NS	NS	NS
NS	DOM	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Alertes SMS (par message)							Métropole 0,40 euro
NS	La Réunion	NS	NS	NS	NS	NS	NS
- 6,5	Mayotte	0,38	0,38	0,31	0,31	0,29	- 27
NS	Guadeloupe	NS	NS	NS	NS	NS	NS
0,0	Martinique	0,36	0,36	0,33	0,33	0,33	- 17
0,0	Guyane	0,27	0,28	0,27	0,27	0,27	- 32
SO	Saint-Pierre-et-Miquelon	SO	SO	SO	SO	SO	SO
NS	DOM	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro au guichet (par virement et au premier virement)							Métropole 3,58 euros
0,3	La Réunion	3,38	3,40	2,98	2,98	2,99	- 17
- 0,3	Mayotte	3,58	3,59	3,60	3,60	3,59	0
- 1,0	Guadeloupe	4,03	4,06	4,08	4,06	4,04	13
1,7	Martinique	3,51	3,53	3,58	3,60	3,64	2
- 0,5	Guyane	3,84	3,87	3,97	3,97	3,95	10
0,6	Saint-Pierre-et-Miquelon	3,20	3,20	3,20	3,20	3,22	- 10
0,3	DOM	3,62	3,63	3,49	3,50	3,50	- 2
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro par internet (par virement et au premier virement)							Métropole 0,00 euros
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	NS	NS	NS	NS	0,00	gratuit
0,0	Guadeloupe	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	NS
0,0	Martinique	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	NS
0,0	Guyane	0,05	0,05	0,04	0,04	0,04	NS
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	NS	NS	NS	NS	0,00	gratuit
0,0	DOM	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	NS
Mise en place d'une autorisation de prélèvement							Métropole 2,03 euros
gratuit	La Réunion	0,19	0,19	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	1,28	1,28	0,00	0,00	0,00	gratuit
3,7	Guadeloupe	0,29	0,26	0,27	0,27	0,28	- 86
- 2,6	Martinique	3,49	2,71	2,73	2,73	2,66	31
- 4,2	Guyane	1,61	1,28	1,20	1,20	1,15	- 43
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 3,6	DOM	1,18	0,95	0,83	0,83	0,80	- 61
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)							Métropole 0,00 euro
gratuit	La Réunion	0,76	0,49	0,12	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,92	0,88	0,76	0,00	0,00	gratuit
0,0	Guadeloupe	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	NS
- 33,3	Martinique	0,03	0,03	0,03	0,03	0,02	NS
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
0,0	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,37	0,37	0,26	0,26	0,26	NS
- 77,8	DOM	0,35	0,24	0,09	0,02	0,02	NS

Var 14/13		Avril 2012	Oct. 2012	Avril 2013	Oct. 2013	Avril 2014	Écart/métropole
Carte de paiement internationale à débit différé						Métropole	44,83 euros
0,1	La Réunion	42,84	43,17	43,47	43,47	43,51	- 3
0,0	Mayotte	43,56	43,91	44,05	44,05	44,07	- 2
0,7	Guadeloupe	43,40	43,73	43,75	43,76	44,05	- 2
1,7	Martinique	43,07	43,31	43,53	43,69	44,29	- 1
0,2	Guyane	43,69	44,33	44,59	44,66	44,66	- 0,4
0,0	Saint-Pierre-et-Miquelon	43,58	43,80	43,82	43,82	43,82	- 2
0,7	DOM	43,12	43,45	43,65	43,70	43,94	- 2
Carte de paiement internationale à débit immédiat						Métropole	38,48 euros
0,4	La Réunion	36,72	37,05	37,48	37,48	37,62	- 2
0,3	Mayotte	36,61	36,97	37,12	37,12	37,22	- 3
1,6	Guadeloupe	36,73	37,08	37,07	37,13	37,65	- 2
2,1	Martinique	36,02	36,27	36,49	36,75	37,24	- 3
0,5	Guyane	37,14	37,83	38,06	38,16	38,24	- 1
1,2	Saint-Pierre-et-Miquelon	34,60	34,78	34,79	35,08	35,22	- 8
1,1	DOM	36,56	36,90	37,15	37,24	37,56	- 2
Carte de paiement à autorisation systématique						Métropole	29,85 euros
0,5	La Réunion	29,41	29,73	30,03	30,04	30,19	1
0,3	Mayotte	28,15	28,51	28,61	28,61	28,69	- 4
5,1	Guadeloupe	28,44	28,29	28,65	29,43	30,12	1
4,0	Martinique	27,47	27,43	28,00	28,79	29,13	- 2
0,4	Guyane	28,26	28,86	29,07	29,21	29,20	- 2
0,8	Saint-Pierre-et-Miquelon	32,75	32,75	33,44	33,60	33,70	13
2,5	DOM	28,57	28,70	29,08	29,49	29,81	0
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (premier retrait)						Métropole	0,00 euros
NS	La Réunion	0,00	0,21	0,00	0,00	0,12	NS
gratuit	Mayotte	0,00	0,23	0,00	0,00	0,00	gratuit
NS	Guadeloupe	0,00	0,20	0,00	0,00	0,10	NS
NS	Martinique	0,17	0,32	0,00	0,00	0,11	NS
gratuit	Guyane	0,00	0,39	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
NS	DOM	0,04	0,25	0,00	0,00	0,10	NS
Commission d'intervention (par opération)						Métropole	7,82 euros
- 13,2	La Réunion	8,92	8,92	8,66	8,63	7,52	- 4
- 21,5	Mayotte	9,21	9,21	9,57	9,54	7,51	- 4
- 30,7	Guadeloupe	10,91	10,93	10,84	10,91	7,51	- 4
- 26,9	Martinique	9,69	9,70	9,75	9,79	7,13	- 9
- 13,4	Guyane	7,96	7,96	8,01	7,95	6,94	- 11
- 2,0	Saint-Pierre-et-Miquelon	5,88	5,88	6,52	6,58	6,39	- 18
- 22,0	DOM	9,55	9,56	9,46	9,47	7,38	- 6
Assurance perte ou vol des moyens de paiement						Métropole	24,60 euros
1,6	La Réunion	22,05	22,37	22,57	22,91	22,94	- 7
1,9	Mayotte	21,79	22,14	22,47	22,81	22,89	- 7
- 0,8	Guadeloupe	23,99	24,35	24,66	24,98	24,47	- 1
- 4,4	Martinique	24,51	25,26	25,60	25,83	24,47	- 1
1,4	Guyane	23,69	24,49	24,92	25,51	25,28	3
NS	Saint-Pierre-et-Miquelon	NS	NS	NS	NS	NS	NS
- 0,7	DOM	23,26	23,73	24,01	24,33	23,85	- 3
Frais de tenue de compte (par an)						Métropole	8,75 euros
- 15,0	La Réunion	19,72	19,85	17,52	17,59	14,89	70
0,2	Mayotte	24,65	24,79	24,18	24,25	24,22	177
8,1	Guadeloupe	29,12	29,25	28,54	28,60	30,86	253
10,9	Martinique	29,28	29,39	29,02	29,07	32,19	268
13,2	Guyane	16,23	16,29	17,42	17,53	19,72	125
gratuit	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
1,5	DOM	24,37	24,49	23,30	23,36	23,66	170
Frais de tenue de compte sans mouvement (par an)							
- 21,4	La Réunion	8,39	18,74	19,15	9,04	15,05	
- 48,0	Mayotte	8,31	19,62	19,74	9,45	10,26	
- 0,5	Guadeloupe	29,54	40,10	35,51	26,20	35,33	
- 0,6	Martinique	37,27	45,30	41,05	34,11	40,81	
- 44,5	Guyane	21,30	40,18	38,80	21,35	21,53	
35,1	Saint-Pierre-et-Miquelon	26,95	26,95	26,44	39,72	35,73	
- 11,2	DOM	21,98	32,33	30,13	20,60	26,76	

NS : non significatif.

SO : sans objet.

 Baisse du tarif/inférieur ou égal au tarif métropole

 Hausse du tarif/supérieur au tarif métropole

Annexe C

**Synthèse, par géographie, du niveau moyen des « tarifs bancaires standards »
de la zone d'intervention de l'IEOM (avril 2014)**

(en francs CFP)

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM	Métropole ^{a)}
Abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet (par mois)	1 017	244	943	637	69
Alertes SMS (par mois)	523	203	SO	361	251
Alertes SMS (par message)	NS	NS	SO	NS	48
Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	387	261	440	326	427
Virement occasionnel externe dans le territoire par Internet (par virement et au premier virement)	40	22	0	31	0
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	1 166	2 343	1 600	1 748	242
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)	0	53	0	23	0
Carte de paiement internationale à débit différé	4 813	5 727	5 500	5 269	5 350
Carte de paiement internationale à débit immédiat	4 305	5 166	5 000	4 735	4 592
Carte de paiement à autorisation systématique	4 466	4 365	4 200	4 418	3 562
Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (premier retrait)	74	66	0	69	0
Commission d'intervention (par opération)	1 607	1 497	1 300	1 556	933
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	2 869	2 949	2 924	2 909	2 936
Frais de tenue de compte (par an)	3 590	4 354	7 000	4 001	1 044

Nombre de tarifs	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM
Inférieurs ou égaux au tarif moyen métropole	5	2	4	3
Supérieurs au tarif moyen métropole	8	11	8	10
Non significatifs ou sans objet	1	1	2	1

a) Tarifs au 1^{er} janvier 2014.

NS : non significatif.

SO : sans objet.

COM : collectivités d'outre-mer.

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

Annexe D

Synthèse, par géographie, de l'évolution des tarifs moyens de la zone d'intervention de l'IEOM (avril 2013-avril 2014)

(en francs CFP, écarts et variations en %)

Var 14/13		Avril 2012	Oct. 2012	Avril 2013	Oct. 2013	Avril 2014	Écart/métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)							Métropole 69 F CFP
21,7	Nouvelle-Calédonie	840	840	836	836	1 017	1 374
3,4	Polynésie française	311	311	236	236	244	254
0,0	Wallis-et-Futuna	943	943	943	943	943	1 267
19,3	COM	564	564	534	534	637	823
Alertes SMS (par mois)							Métropole 251 F CFP
NS	Nouvelle-Calédonie	NS	NS	NS	NS	523	108
6,8	Polynésie française	183	183	190	190	203	- 19
SO	Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	NS
NS	COM	NS	NS	NS	357	361	44
Alertes SMS (par message)							Métropole 48 F CFP
NS	Nouvelle-Calédonie	SO	SO	SO	SO	NS	NS
NS	Polynésie française	NS	NS	NS	NS	NS	NS
SO	Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	NS
NS	COM	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)							Métropole 427 F CFP
0,0	Nouvelle-Calédonie	359	360	387	388	387	- 9
6,1	Polynésie française	244	244	246	260	261	- 39
0,0	Wallis-et-Futuna	440	440	440	440	440	3
3,2	COM	300	300	316	324	326	- 24
Virement occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)							Métropole 0 F CFP
0,0	Nouvelle-Calédonie	18	18	40	40	40	NS
- 4,3	Polynésie française	61	62	23	23	22	NS
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
0,0	COM	40	41	31	31	31	NS
Mise en place d'une autorisation de prélèvement							Métropole 242 F CFP
0,2	Nouvelle-Calédonie	1 172	1 176	1 164	1 164	1 166	382
0,3	Polynésie française	2 110	2 341	2 337	2 337	2 343	868
0,0	Wallis-et-Futuna	1 600	1 600	1 600	1 600	1 600	561
- 0,7	COM	1 668	1 791	1 761	1 761	1 748	622
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)							Métropole 0 F CFP
gratuit	Nouvelle-Calédonie	0	0	0	0	0	gratuit
0,0	Polynésie française	60	60	53	53	53	NS
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
- 4,2	COM	32	32	24	24	23	NS
Carte de paiement internationale à débit différé							Métropole 5 350 F CFP
0,1	Nouvelle-Calédonie	4 813	4 813	4 806	4 806	4 813	- 10
0,7	Polynésie française	5 630	5 643	5 686	5 686	5 727	7
0,0	Wallis-et-Futuna	5 500	5 500	5 500	5 500	5 500	3
0,2	COM	5 249	5 255	5 258	5 258	5 269	- 1,5
Carte de paiement internationale à débit immédiat							Métropole 4 592 F CFP
- 0,2	Nouvelle-Calédonie	4 327	4 327	4 313	4 313	4 305	- 6
0,8	Polynésie française	4 726	4 732	5 127	5 127	5 166	13
0,0	Wallis-et-Futuna	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	9
0,1	COM	4 543	4 547	4 732	4 732	4 735	3
Carte de paiement à autorisation systématique							Métropole 3 562 F CFP
- 0,2	Nouvelle-Calédonie	4 885	5 612	4 474	4 474	4 466	25
0,5	Polynésie française	4 028	4 044	4 345	4 345	4 365	23
0,0	Wallis-et-Futuna	4 200	4 200	4 200	4 200	4 200	18
0,1	COM	4 435	4 788	4 413	4 413	4 418	24

Var 14/13		Avril 2012	Oct. 2012	Avril 2013	Oct. 2013	Avril 2014	Écart/métropole
Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (premier retrait)							
						Métropole	0 F CFP
0,0	Nouvelle-Calédonie	74	74	74	74	74	NS
0,0	Polynésie française	51	64	66	66	66	NS
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
0,0	COM	61	68	69	69	69	NS
Commission d'intervention (par opération)							
						Métropole	933 F CFP
0,0	Nouvelle-Calédonie	1 360	1 406	1 607	1 607	1 607	72
0,7	Polynésie française	1 299	1 302	1 486	1 486	1 497	60
0,0	Wallis-et-Futuna	1 000	1 300	1 300	1 300	1 300	39
0,5	COM	1 328	1 357	1 549	1 549	1 556	67
Assurance perte ou vol des moyens de paiement							
						Métropole	2 936 F CFP
- 0,03	Nouvelle-Calédonie	2 836	2 836	2 870	2 870	2 869	- 2
0,2	Polynésie française	2 866	2 866	2 943	2 943	2 949	0
0,0	Wallis-et-Futuna	2 924	2 924	2 924	2 924	2 924	0
0,1	COM	2 853	2 852	2 907	2 907	2 909	- 1
Frais de tenue de compte (par an)							
						Métropole	1 044 F CFP
- 10,6	Nouvelle-Calédonie	4 063	4 063	4 017	4 017	3 590	244
1,3	Polynésie française	4 167	4 176	4 300	4 300	4 354	317
0,0	Wallis-et-Futuna	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	570
- 4,6	COM	4 148	4 152	4 192	4 192	4 001	283
Frais de tenue de compte sans mouvement (par an)							
- 14,8	Nouvelle-Calédonie	3 374	3 374	3 307	3 307	2 817	
118,7	Polynésie française	4 075	4 088	4 922	10 220	10 762	
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	
63,5	COM	3 707	3 714	4 087	6 762	6 681	

NS : non significatif.

SO : sans objet.

COM : collectivités d'outre-mer.

L'indice des services financiers dans l'indice des prix à la consommation des ménages (Insee)

1| L'indice des prix à la consommation

L'indice des prix à la consommation (IPC) est l'instrument de mesure de l'inflation. Il permet d'estimer, entre deux périodes données, la variation du niveau général des prix des biens et des services consommés par les ménages sur le territoire français. C'est une mesure synthétique des évolutions de prix à qualité constante.

L'indice couvre tous les biens et services consommés par les ménages résidents et non résidents (comme les touristes) sur l'ensemble du territoire, y compris les départements d'outre-mer. Le taux de couverture des biens et services par l'IPC est de l'ordre de 95 % de la dépense finale effective marchande des ménages en 2013, telle qu'elle est appréhendée par la comptabilité nationale.

L'IPC est un indice de Laspeyres chaîné annuellement (cf. encadré 1). Les pondérations utilisées pour agréger les indices élémentaires sont également mises à jour chaque année à partir des résultats de la comptabilité nationale.

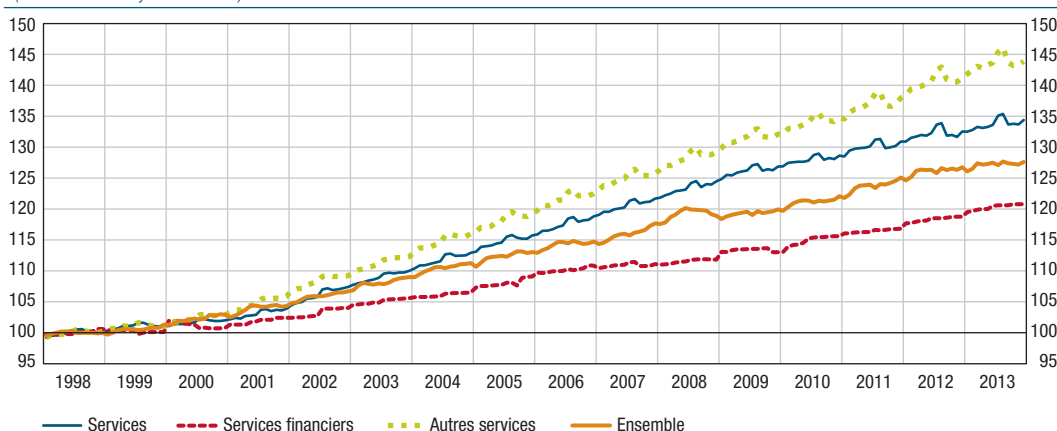
2| L'indice des services financiers dans l'IPC

L'indice des services financiers, un des indices de base de l'IPC, traduit l'évolution des prix des services rendus aux ménages par les banques, à qualité inchangée au cours de l'année. En ce sens, il ne rend pas compte de l'évolution de la dépense des ménages en services financiers à court terme. Ces changements de structure sont pris en compte uniquement une fois par an lors de la redéfinition de l'échantillon de l'IPC.

Graphique 24

Évolution comparée de 1998 à 2013 de l'ensemble IPC avec les postes services, autres services et services financiers

(base 100 = 1^{er} janvier 1998)



Source : Insee, division des prix à la consommation.

NB : Cet article a été rédigé par Pierre Bultel et Antonin Creignou, Insee, division des prix à la consommation, avril 2014.

Encadré 1

L'indice de Laspeyres des prix

L'évolution des prix entre deux périodes (0 et 1), mesurée par un indice de Laspeyres, s'exprime comme le rapport des valeurs que prend un « 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 : litre, kilogramme, kilomètre, kilowattheure, mètre cube, nombre...

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

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

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

Source : Insee Méthodes n° 81-82, Pour comprendre l'indice des prix, édition 1998.

Ainsi, en 2005, dans le cadre des travaux du CCSE, et avec l'aide de la Fédération bancaire française (FBF), cet indice a intégré les prix des forfaits de services bancaires (*packages*).

Les services financiers représentent environ 0,7 % de la consommation effective marchande des ménages pris en compte dans l'IPC (part de la dépense des ménages pour les services financiers dans leur budget total), 1,4 % du regroupement conjoncturel des « services » et 2,4 % de celui des « autres services » (cf. définitions).

Sur la période 1998-2013, la hausse des prix des services financiers (+ 20,1 %) a été inférieure à celle de l'inflation mesurée par l'IPC (+ 27,6 %) et nettement moindre que celle observée globalement pour l'ensemble des services consommés par les ménages (+ 34,0 % – cf. graphique 24).

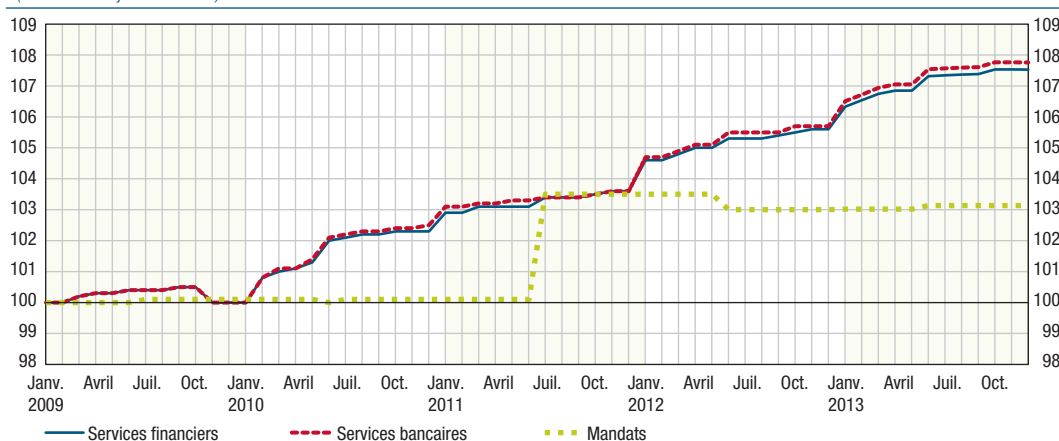
3| Le champ du poste des services financiers

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 les pays européens. Ces règlements fixent notamment les grandes catégories de biens et services suivis par les échantillons de l'IPC à partir d'une nomenclature internationale (COICOP), partition par fonctions de la 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 ».

Graphique 25**Évolution de 2009 à 2013 de l'indice des services financiers
décomposé entre services bancaires et mandats en France métropolitaine**

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des prix à la consommation.

Concrètement, l'Insee suit les prix des services financiers suivants :

- les mandats (intérieurs et internationaux) ;
- les services bancaires, couvrant les frais et opérations courants pour un ménage : commissions fixes, commissions variables et *packages*.

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

- les coûts annexes des crédits (frais de dossier), ni les agios ou intérêts sur découvert ;
- les revenus de la propriété ;
- les intérêts ou assimilés facturés par la banque (dont les commissions d'intervention et les frais d'incident) ;
- les services d'assurance-vie et des fonds de pension ;
- les amendes et pénalités imposées par des unités institutionnelles, par des tribunaux ou tout autres instances judiciaires. Ces montants sont traités comme des transferts courants en comptabilité nationale et ne sont pas considérés comme des éléments de la consommation des ménages.

L'évolution du prix des services financiers est donc essentiellement le reflet de l'évolution du prix des services bancaires, ainsi que le montre le graphique 25.

4| La collecte de données pour la construction de l'indice des services financiers

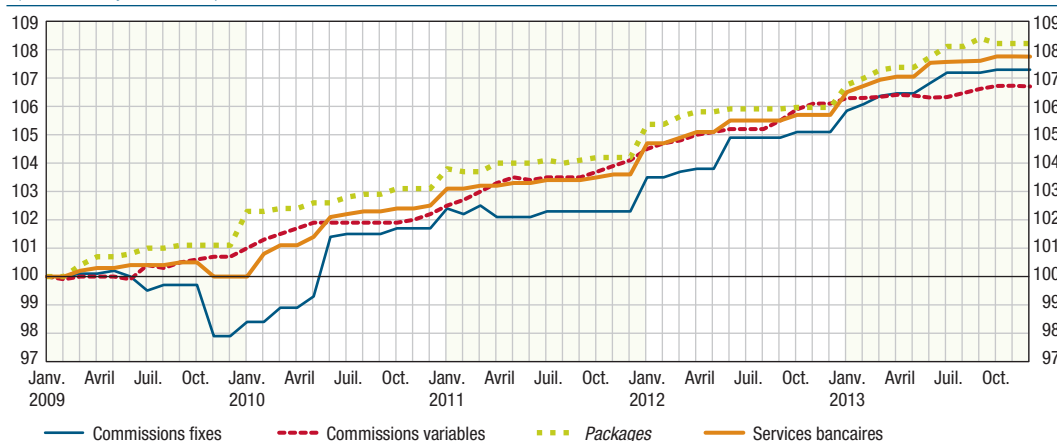
L'Insee calcule au total cinq indices de services financiers : un pour la métropole, et un pour chaque département d'outre-mer (DOM), hors Mayotte. La collecte des données est réalisée de façon différente en métropole et dans les DOM. Pour la métropole, elle résulte d'une collaboration avec la FBF ; dans les DOM, il est procédé à une collecte terrain (relevés de prix par des enquêteurs).

Pour les mandats, l'Insee suit les prix pratiqués par plusieurs opérateurs en métropole, que les transferts soient intérieurs ou internationaux, et selon le montant de la somme transférée.

Pour les services bancaires, l'Insee suit les tarifs des services aux particuliers de la plupart des opérateurs français du secteur œuvrant sur le territoire français. Les produits suivis se décomposent en *packages* (cf. encadré 2 pour les définitions), commissions variables (comme, par

Graphique 26**Évolution de 2009 à 2013 de l'indice des services bancaires décomposé en trois séries**

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des prix à la consommation.

exemple, les ordres de bourse) et commissions fixes (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.). Dans le détail, quinze types de commissions fixes et quatre types de commissions variables différents sont suivis dans ce cadre.

Pour les commissions variables, l'Insee suit l'évolution de la somme des frais (fixes et variables) d'un portefeuille de référence dont la valeur est mise à jour mensuellement à partir de l'IPC corrigé des variations saisonnières.

Les prix évoluent selon l'action des hausses tarifaires des banques ainsi qu'à l'occasion de modifications de la réglementation. Par exemple,

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 des prix des commissions bancaires dans l'indice des prix à la consommation (baisse du prix pour le même service rendu).

Quant à l'indice des services financiers dans les DOM, l'échantillon des banques et produits suivis est plus restreint qu'en métropole, car la collecte n'est pas centralisée et se fait directement auprès des banques (quatre à cinq banques par département). La structure des dépenses est différente de celle de la métropole. Ainsi, par exemple, les frais de tenue de compte y sont souvent plus élevés qu'en métropole.

Encadré 2**Définitions**

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

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

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

Package : ensemble de services bancaires, facturé forfaitairement.

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

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

Encadré 3**Références**

Insee Méthodes n° 81-82, *Pour comprendre l'indice des prix*, édition 1998.

Identifiant de la série Insee des services financiers (sur la France entière) : 638248, disponible à l'adresse suivante : <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/affichageSeries.action?idbank=000638248&codeGroupe=143>

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

Président :

M. Emmanuel CONSTANS

Membres du CCSF :

Mme Reine-Claude MADER (CLCV – association Consommation, logement et cadre de vie)
M. Maxime CHIPOY (Union fédérale des consommateurs – Que choisir)
M. Laurent BERTONNAUD (FBF – Fédération bancaire française)

Experts :

M. Édouard DELMON (BPCE)
M. Nicolas de SÈZE (IEDOM-IEOM)
M. Jérémie MONTORNÈS (Banque de France)
M. Jérôme ACCARDO (Insee)
M. Philippe GUYONNET-DUPERAT (direction générale du Trésor)

Secrétariat général :

Mme Daphné SALON-MICHEL, Secrétaire générale (CCSF)
M. Jean-Marc LHERM, Secrétaire général adjoint (CCSF)

Le *Rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires* est en libre téléchargement sur le site internet du CCSF (www.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

Président : Emmanuel Constans

Secrétaire générale : Daphné Salon-Michel

Éditeur

Secrétariat général du CCSF

39, rue Croix des Petits-Champs

75049 Paris cedex 01

Directeur de la publication

Emmanuel Constans

Comité de rédaction

Daphné Salon-Michel

Jean-Marc Lherm

Secrétaire de rédaction

Marcia Toma

Opérateurs PAO, prépresse

Nicolas Besson, Pierre Bordenave, Angélique Brunelle,

Laurent Caron, Alexandrine Dimouchy,

Stéphane Fernandez, Christian Heurtaux, François Lécuyer,

Aurélien Lefèvre, Carine Otto, Isabelle Pasquier

Version papier

Service de la Documentation et des Relations

avec le public de la Banque de France

07-1397

75049 Paris Cedex 01

Téléphone :

+1 42 92 39 08

Télécopie :

+1 42 92 39 40

Impression

Banque de France

Dépôt légal

3^e trimestre 2014

Internet

www.ccsfin.fr

