RAPPORT SUR LA TARIFICATION

DES SERVICES BANCAIRES

Georges Pauget

Emmanuel Constans

Rapporteur :

Jean Guillaume

JUILLET 2010

- Resumé -

1/ LE DISPOSITIF FRANÇAIS DE TARIFICATION BANCAIRE

☐ Un modèle spécifique

Le dispositif français de tarification bancaire est caractérisé par des spécificités qui le distinguent des autres modèles européens. Les grandes banques françaises sont organisées suivant le modèle de la banque universelle, qui propose l'ensemble des produits de la banque de détail via un réseau dense qui permet d'entretenir une relation durable avec le client. Cette organisation intégrée favorise le développement des péréquations de marge entre différents types de produits, ce qui a un effet déterminant sur la tarification des services bancaires.

☐ Un dispositif de tarification globalement efficient…

Pris dans leur ensemble –c'est-à-dire en incluant le crédit et l'épargne– les tarifs des services bancaires sont plus faibles en France que dans les autres économies européennes comparables. Le produit net bancaire par habitant bancarisé est ainsi plus faible en France qu'au Royaume-Uni (-52%), qu'en Italie (-46%) ou même qu'en Allemagne (-6%).

Cette modération tarifaire s'accompagne d'une qualité de service élevée, le nombre de conseillers clientèle par habitant étant significativement plus élevé en France que dans le reste de l'Europe (176 pour 100 000 habitants contre 130 en moyenne dans l'UE), de même que le nombre d'agences et des DAB. Les enquêtes d'opinion confirment que le taux de satisfaction de la clientèle des banques françaises demeure élevé, ce qui tient notamment à la simplicité du modèle relationnel développé par les banques ainsi qu'à la sécurité des mécanismes de crédit et des moyens de paiement.

Il existe ainsi un écart persistant entre la réalité de la tarification bancaire et sa perception par les consommateurs. Les services financiers facturés au sens de l'INSEE représentent 0,57% des dépenses de consommation des ménages, soit près de quatre fois moins que les services d'assurance et trois fois moins que les services de télécommunication.

☐ … mais déséquilibré

Le crédit immobilier, conçu comme un produit d'appel, est consenti à des marges très faibles, les taux d'intérêts pratiqués étant sensiblement inférieurs à la moyenne européenne. De plus, le recours au chèque, qui représente 22,5% des volumes de paiement effectués en France, est gratuit, de même que les retraits d'espèce dans les DAB de groupe, ce qui constitue un cas isolé en Europe.

Ces effets de réduction ou de perte de marge sont compensés par la tarification de la banque au quotidien (gestion du compte, moyens de paiement, gestion des incidents), en particulier par les

cotisations de carte bancaire et par les forfaits (*packages*), qui sont beaucoup plus développés que dans le reste de l'Europe et concernent un français bancarisé sur deux.

Un consommateur français ayant un profil européen moyen de consommation dépensera chaque année un montant 14,5% plus élevé que la moyenne des 6 principaux partenaires de la France[1], selon les estimations recueillies par la mission.

L'évolution des tarifs de la banque au quotidien est cependant modérée en France, avec un rythme de progression inférieur à l'indice générale des prix à la consommation de l'INSEE depuis 2005. Si les prix des forfaits connaissent une hausse de l'ordre de 3% par an, ceux des opérations de banque à distance diminuent.

L'accumulation des frais d'incidents et de commissions d'intervention constitue une difficulté pour une minorité de consommateurs fragiles, que la mission estime représenter environ 1% de la clientèle des banques. Ceci provient d'un déficit de prise en charge adaptée et de prévention au bénéfice des clientèles fragiles, les conditions n'étant pas réunies pour leur permettre d'éviter de se trouver trop fréquemment en situation d'irrégularité ou d'absence de provision. Le niveau des commissions d'intervention et le plafond du nombre de ces opérations qui peuvent être facturés par jour ou par mois est également inadapté aux besoins de ces consommateurs en difficulté.

2/ BILAN DES MESURES RÉCENTES

☐ Des progrès indéniables…

Une série de mesures a permis d'améliorer la transparence sur les tarifs de la banque au quotidien : le récapitulatif annuel des frais bancaires ; l'obligation faite aux banques de rendre accessible leurs brochures de tarifs en agence et sur internet ; la mise en place de codes visuels pour signaler les frais sur les relevés mensuels ; le glossaire des expressions bancaires les plus courantes élaboré dans le cadre du Comite Consultatif du Secteur Financier (CCSF).

D'autres mesures ont mis l'accent sur la mobilité bancaire : mise en place par chaque banque d'un service d'aide à la mobilité ; suppression des frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (livret de développement durable, LEP, Livret A et Livret Bleu).

L'accès des consommateurs à bas revenu aux services bancaires a également été promu: facilitation de la procédure de droit au compte ; mise en place de la gamme de paiements alternatifs au chèque ; plafonnement des frais relatifs aux incidents de paiement ; développement de la carte de paiement à autorisation systématique (8,5 millions en circulation en 2009, contre 5,5 en 2004). Ces

[1] Italie, Allemagne, Royaume-Uni, Espagne, Pays-Bas, Belgique.

initiatives ont permis que 96% des ménages en situation de pauvreté monétaire disposent aujourd'hui d'une carte bancaire et 99% d'un compte courant.

☐ <u>… mais insuffisants</u>

La complexité de l'information tarifaire fait obstacle à sa bonne compréhension par le consommateur. Les brochures sont trop longues, trop peu pédagogiques et les dénominations varient trop d'une banque à l'autre pour permettre la comparaison des offres, condition du développement d'une concurrence accrue sur le segment de la banque au quotidien.

Les forfaits (*packages*) ne répondent pas toujours aux besoins de consommateurs. Ils sont parfois composés de trop nombreux services, dont certains ont une utilité contestable, bien que ceci soit compensé par une réduction par rapport aux tarifs à la carte supérieure aux pratiques relevées dans les autres pays européens. Certains établissements évoluent toutefois vers une offre de forfaits personnalisables qui sont susceptible de mettre fin à l'essentiel des difficultés actuellement relevées.

Enfin, le plafonnement des frais pour incidents de paiement, s'il a éliminé les abus, n'a pas empêché les phénomènes de « cascade de frais » et s'est traduit par un alignement de la majorité des établissements sur les plafonds. La gamme de paiements alternatifs n'a pas été suffisamment promue par les banques.

3/ LES ORIENTATIONS ET PROPOSITIONS

☐ <u>Six orientations pour une tarification bancaire responsable</u>

- Défendre les acquis positifs, notamment l'interbancarité.
- Mettre en place un système de mesure et de suivi partagé, pour permettre à l'ensemble des parties prenantes de disposer de données de référence.
- Mettre les nouvelles technologies de l'information au service de tous les consommateurs en remplacement progressif du chèque.
- Renforcer la protection des clientèles les plus fragiles.
- Maintenir une concertation active.
- Développer l'éducation financière et budgétaire.

☐ <u>Les propositions de la mission</u>

- *Accroître la lisibilité, la transparence et la comparabilité des tarifs bancaires :*

  1. Une dénomination commune unique des principaux frais et services bancaires (harmonisation d'ici fin 2010 sur la base des glossaires du CCSF).

2. Une liste standard des 10 principaux tarifs bancaires en tête de toutes les plaquettes tarifaires.
3. Faire figurer les frais correspondant à ces 10 opérations dans le récapitulatif annuel.
4. Proscrire toute présentation globale du récapitulatif annuel.
5. Faire figurer sur les relevés de compte le montant total des frais prélevés au cours du mois.
6. Faire figurer sur les relevés de compte le montant de l'autorisation de découvert.
7. Assurer la promotion du service d'aide à la mobilité bancaire mis en place depuis 2008.
8. Une mission de suivi des tarifs bancaires confiée au CCSF, y compris sur les tarifs outremer.

– *Renforcer la formation des réseaux bancaires et l'éducation financière.*

9. Un effort de formation des conseillers clientèle.
10. Demander à l'Institut d'éducation financière du public (IEFP) de mettre en place des outils d'information sur la tarification bancaire.

– *Développer des moyens de paiement mieux adaptés aux besoins des clients et aux évolutions technologiques dans un cadre européen :*

Remplacement progressif à moyen terme du chèque :

11. Une enquête demandée au CCSF sur l'utilisation du chèque d'ici fin 2010.
12. Un plan d'action concerté au 1er semestre 2011 avec des objectifs chiffrés.
13. Une étude en 2010 sur la rénovation et le maintien du TIP.
14. Un plan de développement demandé à la profession bancaire sur le virement électronique de proximité.
15. Demander la diffusion active de la carte à autorisation systématique.
16. Demander à la DGCCRF et au CCSF de veiller au respect des engagements de 2004 sur la gratuité des retraits d'espèce auprès de l'agence où le compte de dépôt est ouvert.

Demande faite à l'Administration :

17. Remplacer les paiements de l'administration par chèque par des virements.

18. Relancer l'acceptation par les administrations des moyens de paiement autres que le chèque (carte bancaire, prélèvement, virement…).

– *Mettre en place une nouvelle génération de forfaits de services bancaires (packages) :*

19. Remplacer les forfaits actuels par des propositions personnalisées : offre ouverte, modulaire, clarté tarifaire.

20. Lors des offres de souscription des forfaits, mieux détailler et expliquer les composants et la tarification.

21. Débarrasser les forfaits, d'entrée de gamme notamment, de tout « service inutile » entraînant un prix accru injustifié.

22. Demander aux établissements bancaires de garantir que les forfaits présentent toujours un avantage tarifaire réel par rapport à des achats à la carte.

23. Simplifier les forfaits d'entrée de gamme.

– *Améliorer le traitement des incidents de paiement, notamment pour les clientèles fragiles afin de réduire les frais associés :*

Pour tous les clients des banques :

24. Réviser plus fréquemment les montants des autorisations de découvert, à la hausse comme à la baisse.

25. Engagement des banques de proposer des alertes sur le solde par tous moyens (SMS…).

26. Chantier à ouvrir entre facturiers et banquiers pour permettre au client de mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et limiter les représentations.

Pour les clientèles fragiles :

27. Intégrer dans toutes les GPA un nombre minimum d'alertes de niveau de solde par voie de SMS ou de message interne au choix du client.

28. Réduction substantielle des frais d'incident : - 50 % sur la commission d'intervention ou maximum de 5 euros par commission dans le cadre de la GPA.

29. Plafonnement du nombre de commissions d'intervention par jour ou par mois pour les clients GPA.

30. Engagement des banques de promouvoir les offres GPA.

- *Favoriser un rééquilibrage des revenus de la banque de détail pouvant entraîner une diminution ou une modération durable des tarifs bancaires*

31. La mission estime qu'il y a place pour une action des autorités de supervision. L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) mise en place en 2010 pour les secteurs de la banque et de l'assurance a désormais une double mission explicite de contrôle prudentiel et de protection des clientèles. Il lui appartient ainsi, selon la mission, d'exercer une surveillance particulière de cette évolution, voire, si le déséquilibre constaté persistait, d'exiger des établissements concernés des fonds propres supplémentaires (au titre du pilier 2) pour couvrir le risque créé.

- *Proposition de méthode*

32. Consulter le CCSF dans les meilleurs délais sur les mesures proposées et recommandées dans le rapport. Privilégier une mise en œuvre de ces mesures dès 2010 sur la base d'engagements professionnels appliqués sous le contrôle de l'ACP et dans le cadre d'un suivi concerté au sein du CCSF.

SOMMAIRE

INTRODUCTION **11**

1. LE DISPOSITIF FRANÇAIS DE TARIFICATION BANCAIRE : UN MODÈLE SPÉCIFIQUE **15**

1.1 La banque de détail française, une banque universelle à réseau **15**
1.1.1 Un modèle intégré « producteur-distributeur » 15
1.1.2 La densité et la diversité des canaux de distribution des banques françaises sont indissociables de ce modèle économique 16
1.1.3 Une relation dense avec le client qui se traduit par un taux de bancarisation élevé, y compris pour les populations fragiles 17

1.2 Des subventions croisées entre produits **17**
1.2.1 Un transfert de marge entre la banque au quotidien et le crédit immobilier 17
1.2.2 Au sein de la banque au quotidien, des transferts de marge en direction des cotisations de carte et à l'intérieur des forfaits 21

1.3 Des systèmes de tarification diversifiés en Europe, enracinés dans des conditions de marché et des histoires propres à chaque pays **24**
1.3.1 Une grande diversité de modèles de tarification bancaire en Europe 24
1.3.2 Synthèse des caractéristiques des différents systèmes européens 25

2. UN DISPOSITIF DE TARIFICATION GLOBALEMENT EFFICIENT MAIS DÉSÉQUILIBRÉ **26**

2.1 Un dispositif de tarification globalement efficient mais des tarifs de banque au quotidien contestés **26**
2.1.1 Le produit net bancaire par habitant bancarisé est l'un des plus bas d'Europe pour un niveau de service équivalent voire supérieur 26
- Les tarifs globaux de la banque de détail sont parmi les plus faibles d'Europe 26
- Le niveau de prestation est sensiblement supérieur aux standards européens 27
- Les consommateurs sont satisfaits de la qualité des services bancaires 28

2.1.2 Les tarifs de la banque au quotidien sont plus élevés que la moyenne européenne mais connaissent une progression modérée 28
- Des tarifs de banque au quotidien plus élevés que la moyenne européenne 28
- Une évolution cependant modérée des tarifs de banque au quotidien 29
- La tarification bancaire dans l'Outre Mer : une situation spécifique 30

2.1.3 Un écart persistant entre la réalité de la tarification bancaire et sa perception par les consommateurs 31

2.2 Des déséquilibres à corriger **33**
2.2.1 La sous-tarification du crédit immobilier est porteuse de risque systémique 33
2.2.2 Un manque de transparence et de lisibilité des tarifs bancaires 34
2.2.3 Des défauts de conception et de distribution des forfaits (packages) 35
2.2.4 Une prise en compte insuffisante de la situation des consommateurs les plus fragiles 36
- Hors tarification des incidents et des irrégularités, les frais bancaires ne représentent pas un poids disproportionné pour les consommateurs à bas revenu 36

☐ Le mode de tarification des incidents de paiement et du découvert bancaire n'est pas adapté à la situation des consommateurs fragiles ... 37

3. BILAN DES MESURES RÉCENTES : DES PROGRES INDÉNIABLES MAIS ENCORE INSUFFISANTS ... 39

3.1 Transparence : des améliorations réelles d'information mais un manque de clarté et de pédagogie ... 39
3.1.1 L'accès à l'information ... 39
☐ L'obligation pour les banques de faciliter l'accès à leurs grilles tarifaires ... 39
☐ L'envoi d'un récapitulatif annuel des frais bancaires ... 40
3.1.2 La qualité de l'information ... 41
☐ Le glossaire des expressions bancaires les plus courantes ... 41
☐ Mise en place de codes visuels sur les relevés de compte ... 41
☐ L'amélioration de l'indice des prix des services financiers facturés de l'INSEE ... 42

3.2 La facilitation de la mobilité bancaire ... 42
3.2.1 Suppression des frais de clôture et aide à la mobilité ... 42
3.2.2 La mobilité reste légèrement inférieure à la moyenne européenne ... 43

3.3 Le renforcement de l'accès aux services bancaires des consommateurs à bas revenu ... 44
3.3.1 Le renforcement du droit au compte et du service bancaire de base ... 44
3.3.2 Le développement d'une gamme de moyens de paiement alternatifs bon marché (GPA) ... 44
3.3.3 Le plafonnement des frais relatifs aux incidents de paiement ... 44

4. ORIENTATIONS ET PROPOSITIONS ... 46

4.1 Les orientations de la mission : pour une tarification bancaire responsable ... 46
4.1.1 Défendre les acquis positifs du dispositif français de tarification bancaire ... 46
4.1.2 Disposer d'un système de mesure et d'une méthode de suivi partagés par l'ensemble des parties prenantes ... 47
4.1.3 Moderniser au service de tous les consommateurs ... 47
4.1.4 Renforcer la protection des clientèles bancaires les plus fragiles ... 48
4.1.5 Promouvoir une concertation active ... 48
4.1.6 Développer l'éducation financière et budgétaire ... 48

4.2 Les propositions de la mission ... 49
4.2.1 Accroître la lisibilité, la transparence et la comparabilité des tarifs bancaires ... 49
4.2.2 Renforcer la formation des réseaux bancaires et l'éducation financière ... 51
4.2.3 Développer des moyens de paiement mieux adaptés aux besoins des clients et aux évolutions technologiques dans un cadre européen ... 51
4.2.4 Mettre en place une nouvelle génération de forfaits de services bancaires (« packages »). 53
4.2.5 Améliorer le traitement des incidents de paiement, notamment pour les clientèles fragiles, afin de réduire les frais associés ... 54
4.2.6 Favoriser un rééquilibrage des revenus de la banque de détail pouvant entraîner une diminution ou une modération durable des tarifs bancaires ... 55

4.3 Proposition de méthode ... 56

ANNEXE 1 : LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES 57

ANNEXE 2 : LETTRES DE MISSION..... 62

ANNEXE 3 : HISTOIRE DU SYSTÈME DE TARIFICATION BANCAIRE FRANÇAIS 66

ANNEXE 4 : ANALYSE DES DIFFÉRENTES MÉTHODOLOGIES DE COMPARAISON EUROPÉENNE DISPONIBLES 69

INTRODUCTION

Par lettre de mission du 17 mars 2010, le Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi a demandé à Messieurs Emmanuel CONSTANS et Georges PAUGET d'examiner le dispositif français de tarification des services bancaires dans l'objectif :

- de caractériser ce dispositif par rapport aux autres modèles existant en Europe ;
- d'établir un diagnostic consensuel sur les pratiques de la Place en la matière, en accordant une attention particulière aux moyens de paiement, aux incidents et aux dépassements de découvert ;
- de dresser le bilan des mesures adoptées récemment dans ce domaine et de formuler, le cas échéant, des propositions pour les compléter.

*

La facturation des services bancaires fait, en France, l'objet d'une attention particulière. Cela provient notamment de ce que la quasi-totalité de la population détient un compte bancaire et les moyens de paiement associés. De ce fait, les activités de la banque au quotidien sont considérées comme un sujet d'intérêt général.

Ceci explique la vivacité du débat public qui s'est amplifié depuis plusieurs mois sur la question des frais bancaires, en particulier à la suite de la parution en septembre 2009 d'une étude commandée par la Commission européenne sur la tarification des comptes courants en Europe[2]. D'autres études portant plus spécifiquement sur les pratiques relevées en France en la matière ont été rendues publiques depuis lors. L'ensemble de ces analyses souligne la complexité du sujet, qui explique que des résultats très différents puissent être trouvés selon la méthodologie employée[3].

L'importance des frais bancaires dans le budget des ménages doit être relativisée. En 2009, ils représentaient 0,45% du revenu disponible brut des ménages et 0,57% des dépenses de consommation des ménages, soit près de quatre fois moins que les services de télécommunication ou d'assurance. Les indices concordants de l'INSEE et de Testé Pour Vous montrent également que ces tarifs ont connu une évolution maîtrisée depuis plusieurs années.

---

[2] « *Data collection for prices of current accounts provided to consumers* », Rapport final, *Van Dijk Management Consultants* & *Centre for European Policy Studies*, septembre 2009.

[3] Ainsi, l'UFC Que choisir conclut à une augmentation des tarifs bancaires pendant l'année 2009, tandis que Testé Pour Vous, Consommation Logement Cadre de Vie et Cap Gemini concluent à une diminution.

Selon les analyses du cabinet Bain & company[4], reprises dans le présent rapport, un consommateur français adoptant un profil de consommation moyen dépenserait environ 13 euros par mois pour paiement de services bancaires, soit 157 euros par an. Ceci représente un montant 14,5% plus élevés que la moyenne des six pays européens comparables pris en compte dans cette étude[5]. Cependant, les mêmes analyses soulignent que cette différence s'explique en grande partie par une sous-tarification du crédit immobilier en France. Le revenu perçu par les banques pour chaque client est ainsi le plus faible des sept pays européens examinés[6], dès lors que l'ensemble des produits de banque de détail sont pris en compte (crédit, épargne, assurance) et non pas seulement les frais bancaires qui caractérisent la banque au quotidien. Prise dans sa globalité, la tarification de l'ensemble des services de banque de détail en France est donc sensiblement inférieure à la moyenne des six autres pays examinés.

*

La mission s'est attachée à comparer les études et les méthodologies disponibles. Elle espère ainsi contribuer à un débat public apaisé sur la tarification des services bancaires.

Dans cette perspective, le présent rapport procède à une analyse globale de la tarification des services de la banque de détail. La mission a porté son attention sur les services de la « banque au quotidien » : l'équipement bancaire de base[7], l'utilisation du compte[8], le suivi du compte[9], les incidents[10] et les découverts. Elle a en particulier examiné les caractéristiques et l'importance des forfaits qui regroupent plusieurs de ces services ainsi que d'autres prestations (assurances). Elle a également analysé les pratiques de la Place en matière de marges d'intérêt sur les activités de crédit. Les produits d'épargne et de placement n'ont pas fait l'objet d'une analyse spécifique dans le présent rapport, sauf de manière incidente lorsque cela s'est avéré nécessaire pour apprécier le système de tarification des services bancaires dans son ensemble.

A titre liminaire, la mission tient à affirmer le caractère essentiel d'une approche globale. En France, comme dans la majeure partie des pays européens, le dispositif de tarification bancaire s'est construit de façon très empirique, en fonction des innovations, des caractéristiques et des

---

[4] Le cabinet Bain & company utilise une approche identique à celle du rapport commandé par la Commission européenne en corrigeant des erreurs et des biais méthodologiques dus à une analyse insuffisamment fine de l'offre de produit des banques françaises.

[5] Italie, Allemagne, Royaume-Uni, Pays-Bas, Espagne, Belgique.

[6] Le produit net bancaire par habitant bancarisé est en France inférieur de 24,5% à la moyenne des sept pays considérés.

[7] Tenue du compte de dépôt, carte de retrait ou de paiement, tenue de compte

[8] Virements, prélèvements, chèques, opérations au guichet, retraits aux distributeurs automatiques de billet

[9] Abonnement multicanal recherche de documents

[10] Oppositions, rejets, interdits bancaires, commissions d'intervention, avis à tiers détenteurs

contraintes des différents marchés. Il en résulte un système de subventions croisées entre différentes prestations. Une analyse isolée de certaines lignes tarifaires, ne portant par exemple que sur les moyens de paiement ou sur les services de banque au quotidien, ne peut conduire qu'à des conclusions partielles entachées d'un biais méthodologique. Cette règle générale s'applique particulièrement à l'examen du système français, caractérisé par l'existence de services gratuits ou rémunérés en dessous de leurs coûts pour des raisons historiques, réglementaires ou structurelles. Par conséquent, la mission a privilégié les comparaisons européennes portant sur l'ensemble de la banque de détail ou sur l'ensemble de la banque au quotidien pour apprécier le niveau des tarifs bancaires français.

De même, les comparaisons ne portant que sur le niveau des tarifs sans prise en compte des différentiels de pouvoir d'achat des consommateurs, de qualité et de sécurité des services entre pays ne peuvent que conduire à des conclusions erronées. La mission s'est efforcée, au contraire, d'analyser le rapport qualité/prix du service délivré par les banques françaises dans son ensemble.

Les conclusions de la mission ont vocation à s'appliquer à l'ensemble du territoire national, y compris aux départements et collectivités d'outre-mer. Cependant, la situation du secteur bancaire dans ces territoires a conduit la mission à ne pas procéder à une analyse spécifique qui n'aurait pu se solder que par des conclusions hâtives compte tenu du délai imparti.

Le ministre a souhaité disposer de recommandations consensuelles. La mission a donc procéder à l'audition de l'ensemble des parties prenantes concernées, notamment les associations de consommateur et les établissements de crédit. Ces entretiens et la consultation du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) ont été l'occasion de tester la pertinence des propositions retenues par le présent rapport, qui ont été dans certains cas suggérées par les personnes et les organismes consultés.

Les recommandations de la mission s'inscrivent dans la recherche d'une régulation et d'une maîtrise durables de la tarification des services bancaires. Cette démarche s'appuie sur trois principes complémentaires :

- **la promotion d'un équilibre économique** garant de services bancaires performants sur longue période. Il s'agit de concilier d'une part la mise en évidence de la valeur d'usage de ces services pour le consommateur, d'autre part la rentabilité et la sécurité des établissements bancaires, conditions de la réalisation des investissements indispensables à l'amélioration du service rendu. Ce point est d'autant plus important que la banque de détail constitue un marché mature[11]. Dès lors, la maîtrise des tarifs, s'agissant d'une activité qui implique de larges coûts de main d'œuvre, implique une forte innovation et des gains de productivité ;

[11] Le taux de bancarisation de la population française est de 98,4%, soit l'un des plus élevés en Europe.

- **le libre exercice de la concurrence** entre établissements sur le segment de la banque au quotidien, qui constitue aux yeux de la mission le moyen et la garantie de l'équilibre économique recherché. Il ne revient pas à la puissance publique de se substituer au marché dans la détermination de l'offre et des tarifs pratiqués par les banques. En revanche, il lui revient s'il y a lieu de corriger des abus et de créer un environnement favorable au développement d'une concurrence saine au bénéfice du consommateur ;

- **l'information des consommateurs et la protection des plus fragiles**, nécessaires au bon exercice de la concurrence et à la pertinence de l'équilibre économique recherché, mais aussi à l'acceptabilité de la tarification bancaire, qui, en dépit d'un équilibre d'ensemble satisfaisant, peut peser de manière excessive sur certains publics. Aussi, la mission a considéré qu'une attention particulière devait être portée à la situation des clientèles fragiles de façon à s'assurer que celles-ci ne supportent pas, dans le contexte actuel, une charge anormale.

*

Les conclusions et propositions de la mission sont ordonnées de la façon suivante :

- **la première partie a pour objet de caractériser le dispositif français de tarification bancaire**, notamment par les spécificités qui le définissent pas comparaison aux autres modèles européens. Une attention particulière est portée aux subventions croisées entre produits, qui participent aux mécanismes de fixation des tarifs ;

- **la seconde partie analyse la pertinence et l'équité du dispositif français de tarification bancaire**. Elle fait apparaître que, dans son ensemble, il est efficient et caractérisé par un rapport qualité/prix élevé. Elle souligne cependant un certain nombre de déséquilibres qu'il convient de corriger, notamment en matière de transparence et de prise en charge des consommateurs les plus fragiles ;

- **la troisième partie dresse le bilan des actions menées ces dernières années** par les pouvoirs en matière de tarification bancaire ;

- **la dernière partie est consacrée aux orientations et aux propositions de la mission**.

1. LE DISPOSITIF FRANÇAIS DE TARIFICATION BANCAIRE : UN MODÈLE SPÉCIFIQUE

Les caractéristiques du secteur bancaire français ont un impact déterminant sur la tarification des services bancaires.

Le système bancaire français est très majoritairement constitué de groupes organisés suivant le modèle de la banque universelle à réseau. La densité de chaque réseau permet d'entretenir avec le client une relation durable, ce qui facilite les ventes croisées et contribue ainsi à la rentabilité du même réseau.

Sur le plan tarifaire, ce modèle économique se traduit par de fortes subventions croisées entre univers de produits. Conçu comme un produit d'appel qui focalise la concurrence entre les établissements, le crédit immobilier est consenti à des marges très faibles. A ceci s'ajoute la péréquation des coûts des services traditionnellement gratuits ou faiblement rémunérés (recours au chèque, retraits d'espèce, tenue du compte). Ces réductions de marges sont compensées par la tarification des moyens de paiement hors chèque et espèces.

A ce mode traditionnel de la banque relationnelle de proximité est venu s'ajouter celui de la banque directe qui, à raison de la faiblesse de ses coûts de distribution, exerce une forte pression à la baisse des prix des services.

Les spécificités de la tarification bancaire française s'expliquent par l'histoire du secteur bancaire. Elles forment un système cohérent et stable qui résulte des mutations profondes de l'industrie bancaire survenues à partir du milieu des années 1980 (voire annexe 3). La France n'est pas un cas isolé, les systèmes de tarification bancaires européens sont eux aussi enracinés dans des histoires, des cadres réglementaires et des modes de consommation qui diffèrent dans chaque pays. La mission s'est efforcée de caractériser la diversité des modèles existants en Europe, qui souligne les limites des comparaisons internationales menées en dépit de ces différences structurelles.

1.1 La banque de détail française, une banque universelle à réseau

1.1.1 Un modèle intégré « producteur-distributeur »

Les grandes banques à réseau françaises détiennent 73% de la banque de détail hors assurance, [Bain& company, 2010]. Ce résultat est comparable à d'autres pays européens (78% en Allemagne, 76% en Belgique), mais la structure de marché français est différente. Dans d'autres pays, il est fréquent qu'un établissement distribue l'ensemble de ces services, mais en tant qu'intermédiaire de vente et non pas en tant que producteur. Les banques françaises, au contraire, fonctionnent selon un modèle producteur-distributeur. Aussi, le modèle dit « d'architecture ouverte » reste limité en France, tandis qu'il est très répandu notamment au Royaume-Uni et en Allemagne.

La caractéristique de ce modèle intégré est qu'à l'image des organisations industrielles classiques, il autorise la mise en œuvre d'économies d'échelle et d'économies d'envergure. Il est aussi très vraisemblable qu'il apporte plus de sécurité et de stabilité au consommateur.

Les banques françaises ont su intégrer l'essentiel des innovations des vingt dernières années dans le secteur de la banque de détail, ce qui n'a pas été le cas dans tous les pays, où des établissements spécialisés se sont plus largement développés pour répondre aux évolutions de la demande des consommateurs. Le succès de la « bancassurance » en est une illustration : les banques détiennent 64% du marché de l'assurance vie, soit la plus forte part de marché relevée en Europe, à l'exception du Portugal (88%) [Swiss Re SIGMA, 2007].

Schématiquement, les services de banque de détail proposés aux particuliers par les banques françaises peuvent être classés de la façon suivante :

BANQUE DE DETAIL (particuliers)				
CREDIT	**EPARGNE**	**BANQUE AU QUOTIDIEN**		**ASSURANCE**
		Moyens de paiement	**Gestion du compte**	
- Crédit immobilier - Crédit à la consommation	- Dépôts à vue - Épargne réglementée - Autres produits d'épargne (actions, titres d'OPCVM, obligations, assurance-vie)	- Cartes (paiement, retrait, crédit) - Réseau de DAB/GAB - Chèque - Virements au guichet et en ligne - Prélèvements	- Tenue du compte - Suivi du compte (opération au guichet ou via abonnement multicanal, information du client) - Découvert - Gestion des incidents (oppositions, rejets, interdits bancaires, avis à tiers détenteur, commissions d'intervention)	- Assurance emprunteur - Incendie, accidents et risques divers (IARD)

1.1.2 La densité et la diversité des canaux de distribution des banques françaises sont indissociables de ce modèle économique

L'intensité du modèle producteur-distributeur français est liée à la densité des réseaux. A partir de la fin des années 1980, l'augmentation du taux d'équipement en services bancaires était indispensable à la rentabilisation des réseaux physiques et des systèmes d'information dans un contexte de réduction des marges d'intermédiation.

Avec 0,7 agences et 0,8 distributeur automatique de billets pour 1000 habitants, le réseau bancaire physique française est plus dense que la moyenne européenne (respectivement 0,5 et 0,7) [Fédération Bancaire Française, Banque Centrale Européenne, données 2007].

Enfin, les banques françaises ont internalisé le développement de la banque à distance via un modèle de distribution multicanal : 40% de la population française a recours aux services bancaires par internet et 19% par téléphone contre 30% et 14% en moyenne dans l'Union Européenne [Banque Centrale Européenne, données 2008]. Ce sont les grandes banques à réseau qui se sont positionnées sur ce nouveau segment en complément de leur offre traditionnelle : les banques directes ne représentent à ce jour que 2% du produit net bancaire [McKinsey & company, 2010].

1.1.3 Une relation dense avec le client qui se traduit par un taux de bancarisation élevé, y compris pour les populations fragiles

Le modèle économique des banques françaises est tourné vers la recherche d'un taux d'équipement élevé des consommateurs en services bancaires. Le réseau physique et multicanal n'est rentable que s'il permet de constituer une relation durable avec le client. Ceci se traduit par un nombre moyen de produits vendus par banque supérieur de 31% en France par rapport à la moyenne européenne [Bain & Company, 2010].

Le taux de bancarisation de la population française s'élève à 98,4 % contre une moyenne européenne de 80 % [Commission européenne, mai 2008]. Ceci concerne également les populations les plus fragiles. Seuls 1% des ménages en situation de pauvreté[12] ne disposent pas d'un compte de dépôt et seuls 3% d'entre eux ne disposent ni d'un chéquier ni d'une carte bancaire [Crédoc, CCSF, février 2010].

1.2 Des subventions croisées entre produits

1.2.1 Un transfert de marge entre la banque au quotidien et le crédit immobilier

Les marges générées par les banques françaises sur les activités de distribution de crédit immobilier sont plus faibles que dans le reste de l'Europe.

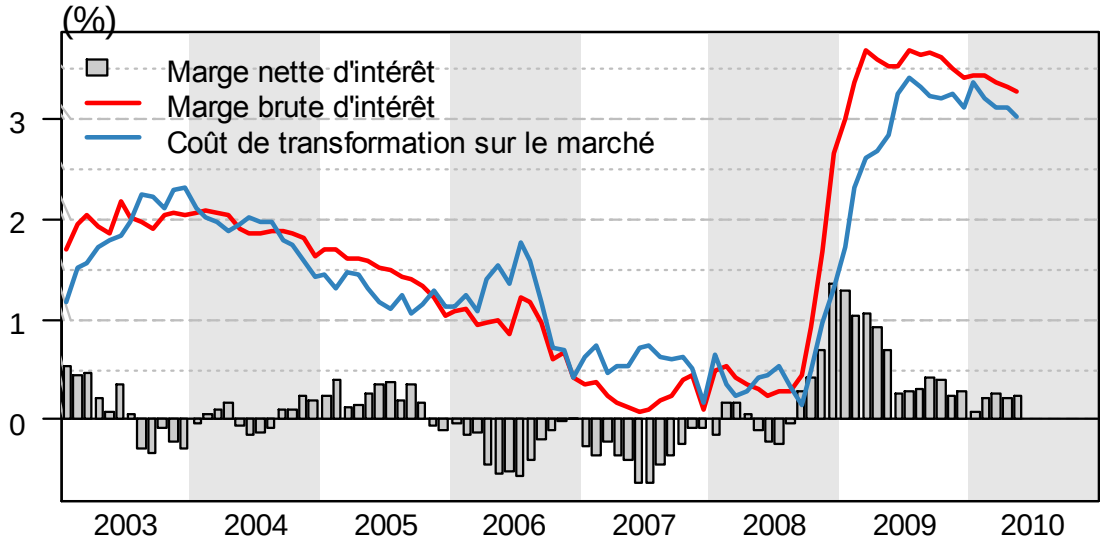
Ceci tient d'abord à un effet prix. Depuis le début des années 1990, la concurrence entre banques de détail se focalise sur le crédit immobilier, conçu comme un produit d'appel. L'objectif de cette stratégie est, à partir d'un contrat de crédit et de la domiciliation de son salaire, de fidéliser le consommateur afin qu'il souscrive ensuite auprès du même établissement le reste des services bancaires dont il souhaite disposer.

---

[12] Au sens de la pauvreté monétaire, c'est-à-dire les ménages disposant d'un revenu disponible brut par unité inférieur à 60% du revenu disponible brut par unité médian. Le seuil de pauvreté monétaire s'établissait à 910€ par mois pour une personne seule en 2009.

Il est difficile de mesurer le revenu net généré par les opérations de crédit[13]. Les auditions ont cependant confirmé un constat partagé par les établissements bancaires, la Banque de France et l'Autorité de contrôle Prudentiel : les marges d'intérêt réalisées sur le crédit immobilier sont faibles, voire négatives dans certaines situations ou certaines périodes. Le niveau des marges brutes et nettes d'intérêt[14] peut cependant être estimé :

Fig. 1 : évolution de la marge brutte et de la marge nette d'intérêt pour les crédits immobiliers nouveaux aux ménages (2003-2009)



Source : Direction générale du Trésor

L'essentiel de la marge brute est imputable au coût de transformation. Le niveau de la marge nette apparaît donc très faible[15]. Elle est même négative en 2006 et 2007, ce qui pourrait indiquer une sous-tarification du risque par les banques pendant cette période. La baisse des taux de long terme au début de l'année 2009 a mis quelques mois à se répercuter pleinement sur les taux des crédits immobiliers, les banques ayant augmenté les marges nettes pendant les premiers mois de l'année pour faire face à l'augmentation du coût de refinancement. Mais dès le mois d'août 2009, le niveau du taux de marge nette d'intérêt est redescendu à 30 points de base environ, ce qui confirme le caractère très concurrentiel du marché des crédits immobiliers sur longue période.

---

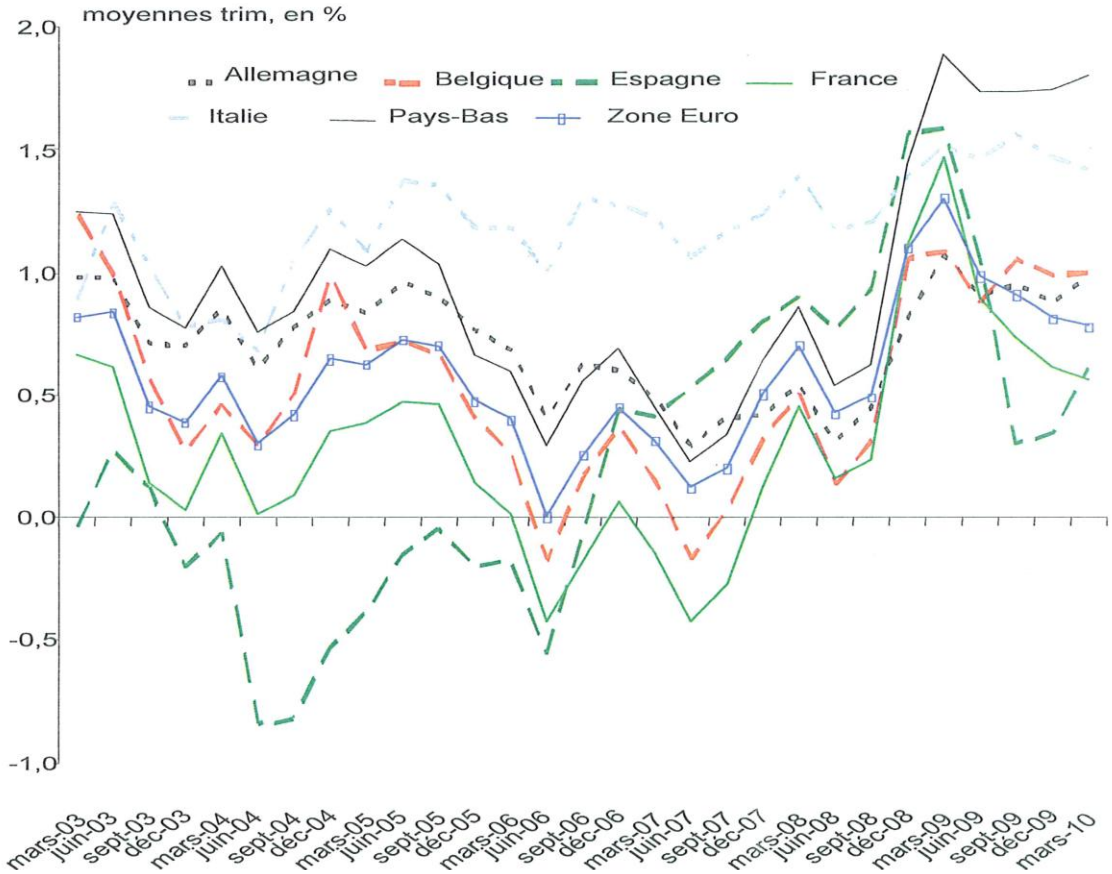
[13] Outre la difficulté d'apprécier le coût du refinancement et le coût du risque supporté par la banque, le calcul du revenu net des activités de crédit implique la prise en compte des coûts fixes de réseau liés à la distribution du crédit par des méthodes de comptabilité analytique qui varient d'un établissement à l'autre.

[14] La marge brute d'intérêt se calcule comme l'écart entre le coût du crédit et le coût de refinancement. Elle mesure le gain brut de la banque, c'est-à-dire sans prise en compte des risques de taux et de crédit. La marge nette d'intérêt est obtenue en déduisant le coût de transformation (mesuré par l'écart entre les taux fixes et variables du *swap*), et donc en retirant le risque de taux.

[15] Les maturités utilisées dans le calcul du coût de transformation sont de 20 ans pour les taux fixes, et 1 an pour les crédits de période de fixation initiale du taux inférieure à un an.

Il s'agit d'une spécificité française. La marge apparente[16] sur la production de nouveaux prêts immobiliers aux ménages est structurellement plus faible en France que dans la zone euro (graphique ci-après). Seule l'Espagne a connu au cours des années 2004 et 2009 des marges apparentes plus faibles que la France, alternant avec des périodes de remontée importante. Ceci s'explique cependant par le fait qu'en Espagne, les prêts immobiliers sont principalement à taux variables, alors que les banques et les consommateurs français privilégient les prêts à taux fixe. De manière plus directe, les taux débiteurs sont en moyenne de 30 points de base inférieures à la moyenne de la zone euro [Banque de France].

Fig. 2 : marges apparentes sur la production nouvelles de prêts à l'habitat en France et dans la zone euro (mars 2003-mars 2010)



Source : Banque centrale européenne, Datastream

A ceci s'ajoute un effet volume. En comparaison avec les autres pays européens, les volumes de crédit distribués sont structurellement moins importants en France[17]. Le taux d'endettement des ménages français s'établissait en 2008 à 74,4% du revenu disponible brut [INSEE], soit un niveau significativement inférieur à celui atteint dans la majeure partie des économies européennes

[16] Calculées ici comme la différence entre les taux des prêts de période de fixation initial du taux supérieure à 10 ans et le taux des swap 10 ans.

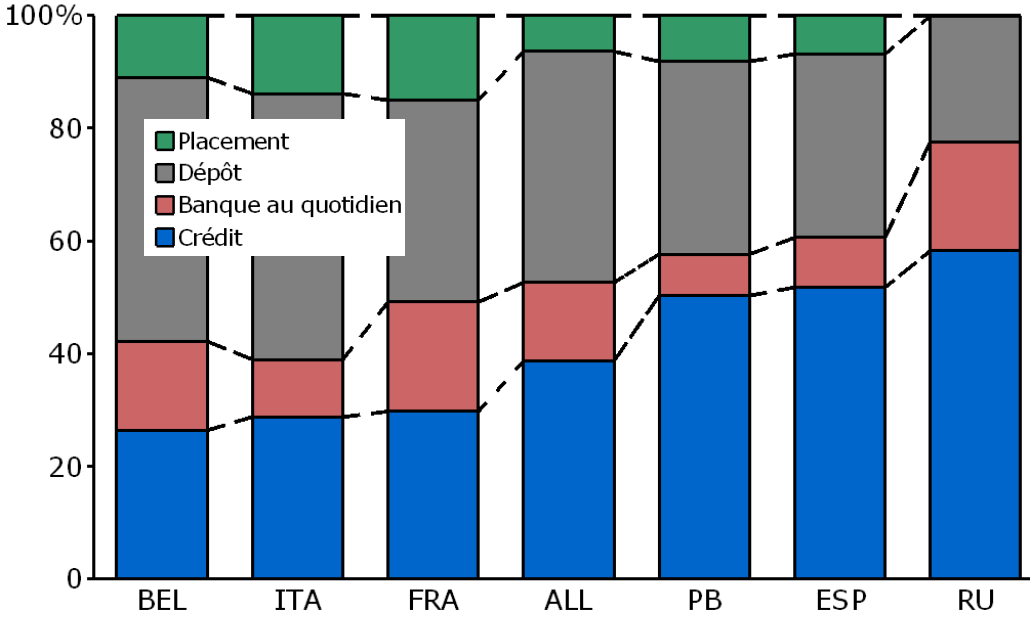
[17] Les raisons évoquées pour expliquer ce phénomène sont multiples : préférence pour l'épargne de la part des ménages, réglementation de l'usure, consensus social autour du crédit responsable

comparables (150% en Espagne, 175% au Royaume-Uni, 250% aux Pays-Bas). S'agissant du crédit à la consommation les banques ne possèdent, compte tenu du rôle des établissements de crédit spécialisés, que 48% des parts de marché en France[18], contre 70% environ en Italie, en Belgique, en Allemagne et jusqu'à 84% aux Pays-Bas.

Les moindres revenus générés par la distribution de crédit sont compensés par un transfert de marges provenant des autres activités de la banque de détail. La gestion des dépôts et des placements d'épargne constitue une source de revenu majoritaire pour les banques françaises. Cependant, une proportion importante des dépôts et liquidités en France concernent des produits d'épargne réglementés (livrets, plan épargne logement, compte épargne logement) dont les taux de rémunération sont fixes, ce qui atténue cette possibilité.

Au total, le faible niveau de marge du crédit immobilier est compensé par les revenus de la banque au quotidien. Le graphique ci-après illustre que la banque au quotidien représente une proportion du produit net bancaire (PNB) des banques de détail françaises supérieure à celle constatée dans les autres pays de la zone euro : 20% environ contre 14% en Allemagne et en Belgique et moins de 10% en Italie, en Espagne et aux Pays-Bas.

Fig. 3 : répartition du PNB des banques de détail en France et dans 6 autres pays de la zone euro



Source : Bain & Company, 2010

Ces données soulignent la diversité des systèmes de tarification bancaire européens : au Royaume-Uni, le crédit représente près de 60% du PNB, tandis que les banques ne sont quasiment pas présentes sur le marché des produits de placement ; le crédit représente une source de revenu

[18] Contre 80% pour le crédit immobilier, soit un des niveaux les plus élevés d'Europe, ce qui est une conséquence des stratégies de produits d'appel difficile à concurrencer pour les établissements spécialisées qui ont généralement accès à un refinancement plus coûteux.

comparable pour les banques italiennes et françaises, mais les banques italiennes réalisent environ 45% de leur PNB grâce aux activités de collecte des dépôts, contre 34% en France.

1.2.2 Au sein de la banque au quotidien, des transferts de marge en direction des cotisations de carte et à l'intérieur des forfaits

Les phénomènes de transfert de marge ne se répartissent pas de façon uniforme sur l'ensemble des services de la banque au quotidien, caractérisée par la gratuité ou la faible rémunération de certains services ;

- la gratuité du chèque constitue une forte spécificité française. Les coûts de gestion des chèques, qui représentaient en 2008 22,5% des volumes de paiement enregistrés dans le système CORE [Banque de France, 2009] pèsent donc sur les autres services de la banque au quotidien et accentuent les phénomènes de subventions croisées ;

- les retraits d'espèces dans les DAB/GAB et dans les guichets physiques au sein d'une même banque sont en principe gratuits en France, situation qui a été conforté par un engagement de la profession bancaire auprès du gouvernement en 2004[19] ;

- la tenue du compte[20], souvent incluse dans le tarif d'un forfait (*package*) est généralement peu tarifée en tant que telle, à l'exception de l'Outre Mer et contrairement à la majeure partie des pays européens : selon les estimations, la tenue du compte représente un tarif moyen de 4,2 € par an [Testé Pour Vous, données 2010] à 6,2 € par an par client [Cap Gemini, 2009].

En conséquence, la tarification bancaire repose largement sur les moyens de paiement, en particulier les cartes. Le graphique ci-dessous compare la répartition des frais annuels acquittés par un consommateur ayant un profil local de consommation typique dans différents pays de la zone euro. En 2009, les moyens de paiement représentaient 76% des frais bancaires acquittés par ce consommateur français typique, contre une moyenne de 50%[21] dans la zone euro. Les cotisations de carte de paiement et de crédit constituent 84% de ce volume, soit 62% de l'ensemble des tarifs. Les 16% résiduels sont répartis entre les différents types de virements (14%) et les prélèvements (2%) [Cap Gemini, 2010].

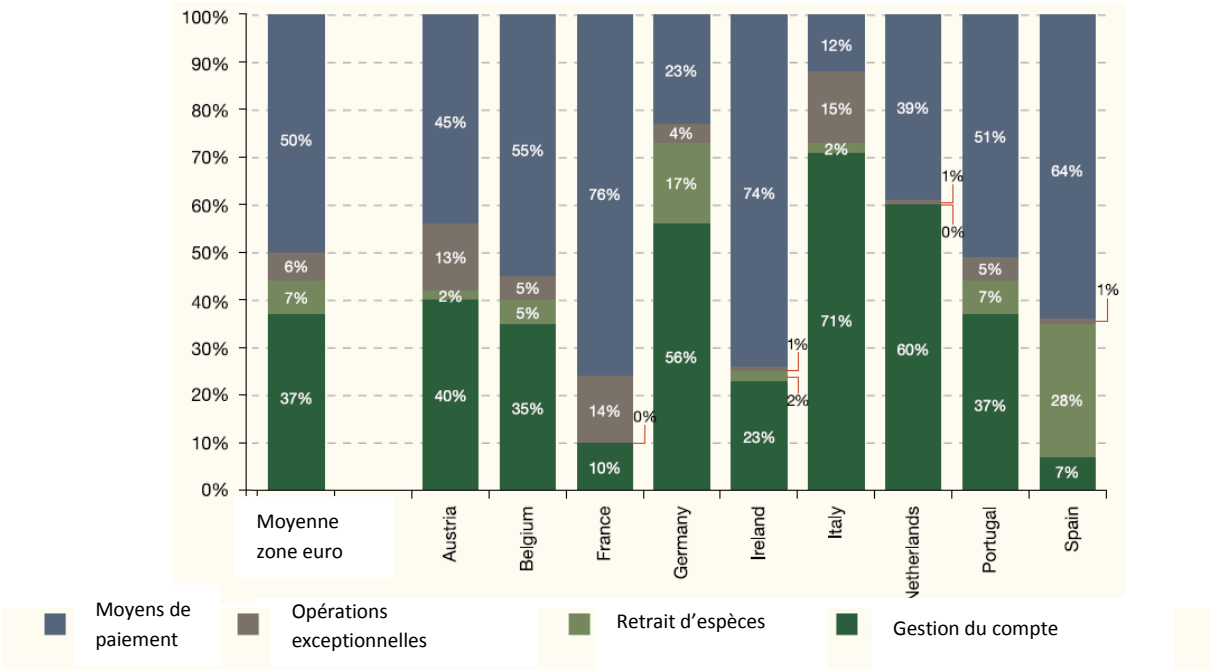
---

[19] Sur ce point, la mission a recueilli plusieurs témoignages concordants indiquant que cet engagement n'est pas systématiquement respecté par l'ensemble des réseaux.

[20] Le périmètre des services qui relèvent de la gestion du compte au sein de la banque au quotidien varie selon les sources. La mission a retenu l'approche du *World Retail Banking Report* de Cap Gemini, qui considère que la gestion du compte regroupe : la tenue du compte courant, l'accès aux centres d'appel et à la banque en ligne.

[21] Dans les autres pays, cette catégorie comprend notamment le coût du chèque pour les usagers.

Fig. 4 : répartition du montant annuel moyen de commissions bancaires par client entre différents services de banque au quotidien en 2009 (typologie Cap Gemini)



Source : Cap Gemini, World Retail Banking Report, 2009

Dans une moindre mesure les transferts de marge portent également sur la gestion des incidents de paiement et les commissions d'intervention. Les « opérations exceptionnelles » représentaient 14% des tarifs pratiqués en France en 2009, contre une moyenne de 6% dans la zone euro. Sur ce total, 8,7% sont des frais d'incident[22]. Ce dernier constat appelle cependant deux nuances importantes :

- L'analyse de Cap Gemini ne prend pas en compte les commissions d'intervention[23], qui représentent en France une part moins importante des revenus générés par la banque au quotidien en France que dans d'autres pays européens : 48% au Royaume-Uni, 34% en Espagne, contre 22% en France [Bain & company, 2010].

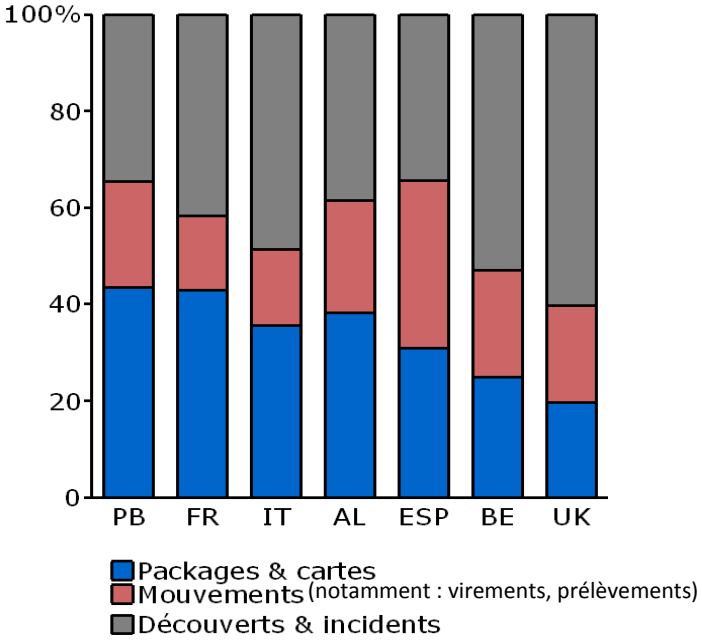
- La comparaison entre pays européens révèle des phénomènes de subventions croisées entre les agios de découverts, les frais de rejet et les commissions d'intervention. Par exemple, aux Pays-Bas, les commissions d'intervention n'existent pas mais la tarification des découverts et des incidents représentent 34% des revenus de la banque au quotidien contre 17% en France [Bain & company, 2010].

[22] Le résidu est composé des paiements par chèque de banque (3,4%) et des recherches documentaires (1,9%).

[23] Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision…)

Dans l'ensemble, le volume des frais prélevés au titre des incidents et du découvert représente en France correspond en France à la médiane des 6 autres pays de taille comparable examinés par Bain & company, comme le montre le graphique ci-dessous :

Fig. 5 : répartition du montant annuel moyen de frais bancaires par client entre différents services de banque au quotidien (typologie Bain & Company)



Source : Bain & company, 2010

Enfin, cette dernière analyse montre l'importance des forfaits (*packages*) dans le système de tarification bancaire français. Les forfaits de services bancaires constituent l'aboutissement logique de la stratégie développée par les banques, qui consiste, via un réseau dense, à réaliser des ventes croisées auprès des consommateurs fidélisés par un crédit immobilier bon marché.

Par construction, la cotisation globale associée au forfait opère une série de subventions croisées entre les services qu'il contient. Selon les données ci-dessus, les forfaits et les cartes représentent 43% du montant annuel moyen de commissions bancaires acquitté par les consommateurs, la carte représentant le socle du forfait. D'après des sources concordantes consultées par la mission, le taux d'équipement en forfaits a augmenté continuellement depuis le milieu des années 1990, pour atteindre aujourd'hui entre 50% et 60% des français bancarisés.

1.3 Des systèmes de tarification diversifiés en Europe, enracinés dans des conditions de marché et des histoires propres à chaque pays

1.3.1 Une grande diversité de modèles de tarification bancaire en Europe

La diversité des systèmes de tarification mise en évidence par les différences dans la structure des frais bancaires acquittés par les ménages est le résultat de la spécificité des conditions de marché dans lesquelles s'est développé le secteur bancaire dans chaque pays européen, comme le soulignent les exemples suivants :

- **Sur le plan réglementaire**, l'exemple le plus notable est celui des Pays-Bas, où les intérêts des prêts immobiliers dont la durée est inférieure à 30 ans sont déductibles de l'impôt sur le revenu. Ce dispositif aboutit à un taux d'endettement de 250% du revenu disponible brut des ménages tout en encourageant le maintien de marges d'intérêt satisfaisantes. Il subventionne indirectement une tarification réduite de la banque au quotidien, illustrée par l'absence de commissions d'intervention.

- **Sur le plan des habitudes de consommation,** l'attachement des Allemands au paiement en espèces pèse doublement sur le système de tarification bancaire : par le biais du coût engendré par la gestion des espèces et par le biais de subventions implicites entre banques qui ne disposent pas de réseau d'agence et banques à réseau. Le coût des retrais en DAB hors réseau varie actuellement de 4 à 10 € en Allemagne.

- **Sur le plan des conditions de marché,** le niveau de concentration du secteur a un effet déterminant sur la fixation des stratégies tarifaires. En Allemagne, la tarification des services est marquée par le morcellement du secteur (plus de 2000 banques, principalement régionales) qui se traduit par un éclatement de la relation-client entre plusieurs fournisseurs et maintient une situation de guerre des prix. En Italie, la fragmentation du secteur se traduit au contraire par la juxtaposition de monopoles régionaux caractérisés par des situations de rentes pour les banques, qui pratiquent des tarifs nettement supérieurs à la moyenne européenne**.**

1.3.2 Synthèse des caractéristiques des différents systèmes européens

	Système tarifaire	Caractéristiques structurelles
France	▪ Sous-tarification et faibles volumes de crédit immobilier ▪ Impact de l'épargne réglementée, de la gratuité du chèque et des retraits d'espèce ▪ Poids des packages et des cartes de paiement	▪ Banque universelle selon un modèle producteur-distributeur, avec réseau dense ▪ Concurrence focalisée sur le crédit immobilier ▪ Relation client intense ▪ Taux de mobilité : 7,6%
Belgique	▪ Part prépondérante des incidents et des découverts (54% du montant total de commissions acquitté par les consommateurs)	▪ Forte concentration du secteur bancaire et fidélité élevée des clients ▪ Développement important de la banque à distance qui tire les tarifs bancaires à la baisse ▪ Taux de mobilité : 7,1%
Pays-Bas	▪ Volumes et marges importants pour le crédit immobilier ▪ Pas de commissions d'intervention ▪ Faible tarifs de la banque au quotidien	▪ Déductibilité fiscale des intérêts de crédit immobilier ▪ Forte concentration du secteur et forte fidélité des clients ▪ Taux de mobilité : 4,5%
Espagne	▪ Marges importantes mais volatiles sur le crédit immobilier ▪ Tarification de banque au quotidien tournée vers la maximisation du portefeuille client (ex : prix dégressifs en fonction du volume de consommation, produits d'appel sous condition d'utilisation)	▪ Éclatement du secteur bancaire et faible fidélité des clients ▪ Réseau physique surdimensionné et faible développement de la banque en ligne ▪ Taux de mobilité : 14%
Allemagne	▪ Hétérogénéité des modes de tarification selon les réseaux régionaux ▪ Faible poids des placements dans le revenu des banques ▪ Faibles subventions croisées en raison de l'éclatement de la relation client entre plusieurs réseaux	▪ Éclatement du secteur bancaire et forte multibancarisation ▪ Faible développement de la banque en ligne ▪ Taux de mobilité : 9,5%
Royaume-Uni	▪ Marges et volumes importants sur le crédit immobilier ▪ Tarification à la carte ▪ Services bancaires élémentaires faiblement tarifés servant de produits d'appel pour des services associés (ex : crédit revolving associé à la carte, incidents)	▪ Faible présence des banques de détail sur le segment des placements (4% du marché) ▪ Forte intermédiation de l'activité bancaire ▪ Faible intensité de la relation client, éclatée entre fournisseurs spécialisés ▪ Faible concurrence du fait de la spécialisation des acteurs ▪ Taux de mobilité : 7,5%
Italie	▪ Volumes d'épargne importants disponibles (dépôts et placement représentent 62% du PNB) ▪ Poids important de la tarification des incidents et des découverts	▪ Secteur bancaire fragmenté en monopoles locaux bénéficiant de situations de rente. ▪ Faible dimensionnement des réseaux physiques et de la banque à distance ▪ Taux de mobilité : 9,2%

Source : croisement des analyses réalisées par Bain & Company, Cap Gemini, McKinsey & Company

2. UN DISPOSITIF DE TARIFICATION GLOBALEMENT EFFICIENT MAIS DÉSÉQUILIBRÉ

La mise en évidence des caractéristiques du secteur bancaire français souligne la nécessité d'une analyse globale de la performance du système de tarification bancaire. Mesurer la pertinence des tarifs de la banque au quotidien de manière isolée conduirait à des conclusions biaisées, puisque leur niveau n'est pas seulement déterminé par le coût de revient ou la valeur d'usage, mais aussi par la compensation des faibles marges réalisées sur les activités de crédit. De même, analyser isolément la tarification des cartes bancaires et des forfaits conduirait aux mêmes erreurs, puisqu'elle intègre la rémunération indirecte de services de banque au quotidien qui sont traditionnellement gratuits.

Ces précisions méthodologiques étant posées, les comparaisons européennes menées par la mission conduisent à deux séries de conclusions :

- **Le niveau global de la tarification des services bancaires crédit inclus constaté en France est l'un des plus bas d'Europe**, pour une qualité de service rendu comparable ou même supérieure aux standards européens. La perception avérée de cherté des services bancaires par les consommateurs apparaît donc en contradiction avec la réalité de la tarification bancaire. C'est ce phénomène que la mission a cherché à expliquer.

- **Les tarifs de banque au quotidien pris isolément sont en revanche supérieurs à la moyenne européenne**, mais connaissent une évolution à la baisse depuis le milieu des années 2000.

Cette bonne performance d'ensemble cache cependant des anomalies : le manque de transparence en matière tarifaire, les risques et les limites de la sous-tarification du crédit immobilier, les défauts de conception et de distribution des forfaits (*packages*) et enfin le poids important que la tarification des incidents et les commissions d'intervention peut représenter pour les consommateurs les plus fragiles.

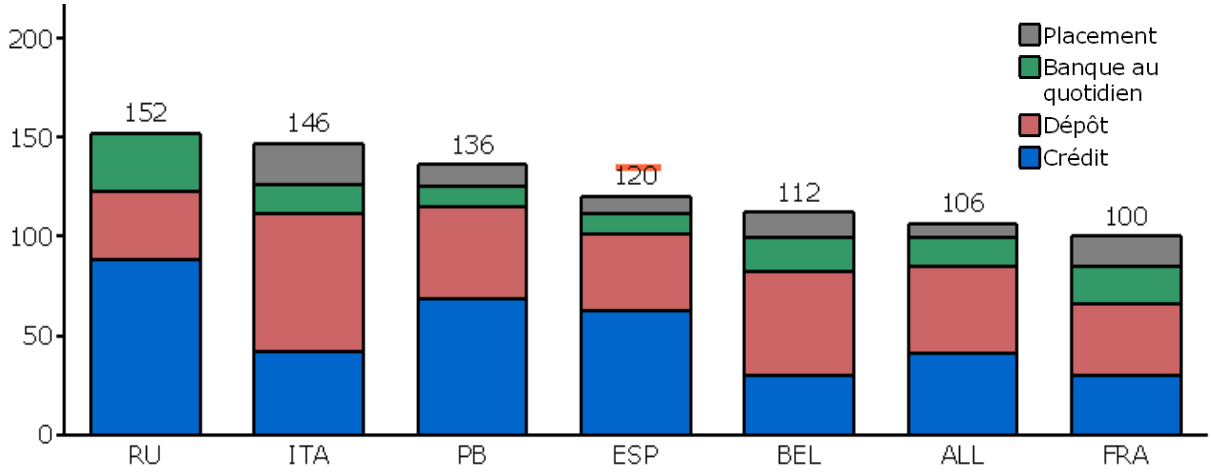
2.1 Un dispositif de tarification globalement efficient mais des tarifs de banque au quotidien contestés

2.1.1 Le produit net bancaire par habitant bancarisé est l'un des plus bas d'Europe pour un niveau de service équivalent voire supérieur

☐ **Les tarifs globaux de la banque de détail sont parmi les plus faibles d'Europe**

Pour l'ensemble des services quelles proposent, y compris le crédit, les banques de détail françaises sont en moyenne parmi les moins chères de l'Union Européenne. Pour les services de la banque de détail (crédit, épargne et banque au quotidien) : le produit net bancaire par habitant bancarisé est significativement plus élevé au Royaume-Uni (+52%), en Italie (+46%), aux Pays-Bas (+36%) et en Espagne (+20%). Parallèlement, le nombre de produits vendus par client est plus élevé en France de 31% par rapport à la moyenne européenne. En conséquence, la tarification globale moyenne des produits de banque de détail en France est l'une des plus faibles d'Europe.

Fig. 6 : indice de produit net bancaire par habitant bancarisé en France et dans 6 autres pays de l'Union Européenne pour l'ensemble des services de banque de détail (France = base 100)

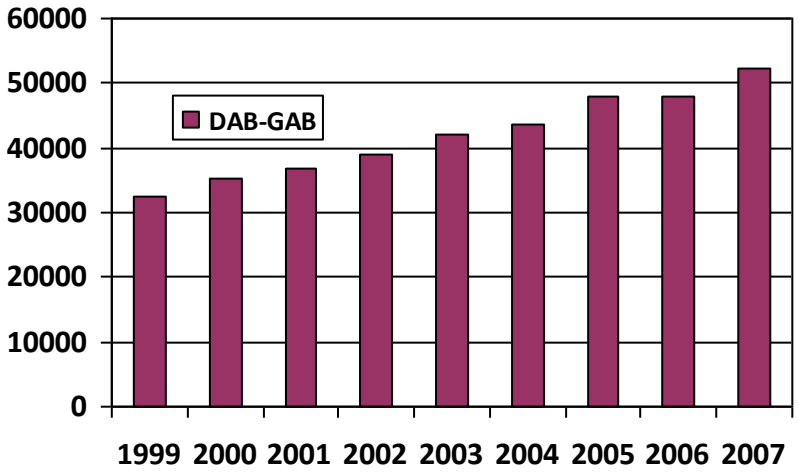


Source : Bain & company, 2010

☐ **Le niveau de prestation est sensiblement supérieur aux standards européens**

Cette tarification globale modérée qui inclut le coût du crédit est associée au maintien de la qualité des services proposés au dessus des standards européens. Ceci tient à ce que les gains de productivité réalisés dans la gestion des réseaux physiques se sont concentrés sur les activités de guichet et de traitement (*back office*). Les banques ont ainsi préservé leurs effectifs de conseillers clientèle, indispensables à leur stratégie tournée vers l'entretien d'une relation suivie avec le client : 176 conseillers sont disponibles pour 100 000 habitants en France, contre 130 en moyenne dans l'Union Européenne. Le niveau de qualification des conseillers est également plus élevé : 60% des conseillers sont titulaires d'un diplôme universitaire en France, contre 51% en Belgique et aux Pays-Bas, 43% en Allemagne et au Royaume-Uni, 33% en Italie et 12% en Espagne [Bain & Company, 2010]. Enfin, le réseau physique des banques françaises est en croissance continue depuis la fin des années 1990, contrairement aux évolutions constatées dans le reste de l'Europe.

Fig. 7 : évolution du nombre de DAB/GAB dans les banques universelles (1999-2008)



Source : rapport annuel CECEI, 2009

L'efficience du modèle économique des banques de détail françaises trouve son origine dans les économies d'échelle qui sont rendues possibles par la prépondérance du modèle de banque relationnelle à réseau. Ces économies résultent notamment :

- du haut niveau d'équipement en pourcentage de la population bancarisée comme en nombre de produits vendus par habitant bancarisé qui permet la mutualisation des coûts sur un plus grand nombre d'opérations[24] ;
- de la prévalence des solutions interbancaires dans la gestion des moyens de paiement.

☐ **Les consommateurs sont satisfaits de la qualité des services bancaires**

Les enquêtes d'opinion confirment que les consommateurs français sont satisfaits de la qualité des services délivrés par leur banque et notamment leur sécurité : 71% des clients sont satisfaits de leur banque et 67% de leur conseiller [IFOP, 2010] ; 71% des clients sont satisfaits de la sécurité des services bancaires, dont 17% de très satisfaits [Ineum Consulting, 2010].

La consultation menée par la mission auprès du CCSF a confirmé l'attachement des consommateurs au modèle français en raison :

- de la simplicité d'accès aux services que permet le modèle de banque universelle et la prévalence de l'interbancarité des moyens de paiement ;
- de la sécurité élevée des moyens de paiement et des crédits immobiliers proposés ;
- du caractère relationnel des stratégies commerciales développées par les banques qui permet aux consommateurs de bénéficier d'un niveau de conseil de meilleure qualité que dans les autres pays européens, même si des progrès méritent d'être faits ;
- de l'égalité de traitement entre tous les consommateurs, y compris ceux qui disposent de bas revenus.

2.1.2 Les tarifs de la banque au quotidien sont plus élevés que la moyenne européenne mais connaissent une progression modérée

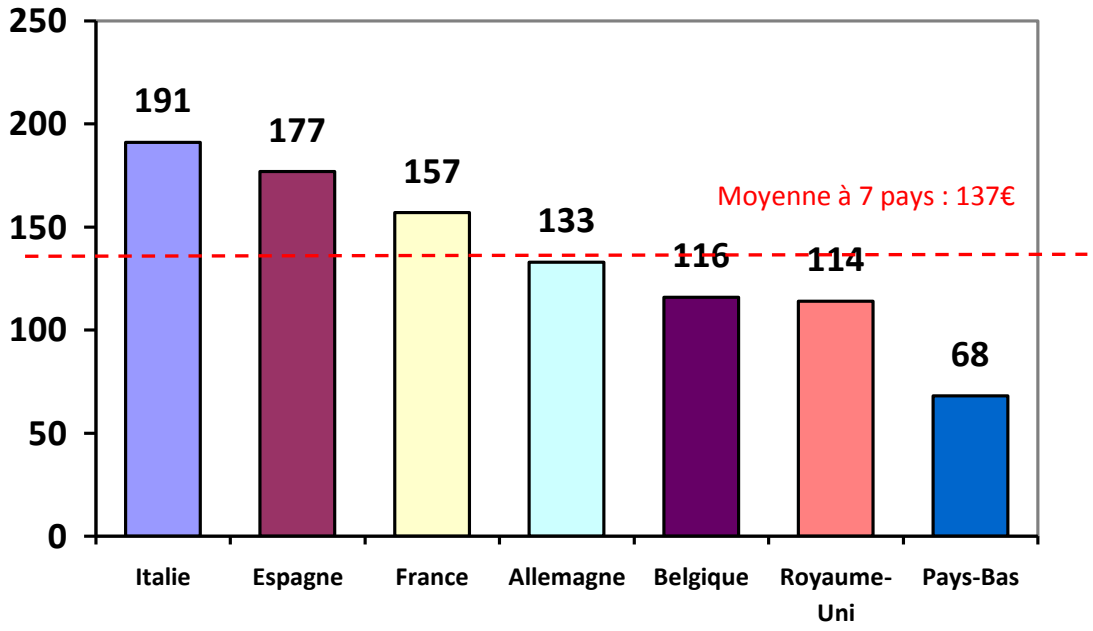
☐ **Des tarifs de banque au quotidien plus élevés que la moyenne européenne**

Si le niveau global de la tarification des produits de la banque de détail est modéré en France, les tarifs de la banque au quotidien sont plus élevés que la moyenne européenne. C'est en partie l'effet de la stratégie commerciale des banques qui génère des subventions croisées entre le crédit immobilier, les moyens de paiement (hors chèque et retrait) et les frais liés à la gestion des incidents. Ce constat a été d'abord dressé par une étude réalisée pour le compte de la Commission

[24] Selon les analyses concordantes de plusieurs cabinets de conseils, la relation entre les volumes d'activité accessibles aux banques et les tarifs est décroissante et linéaire dans toute l'Europe, à l'exception de l'Italie, marquée par l'existence de monopoles locaux et de situations de rente.

européenne[25] en septembre 2009. Cette étude comparait les coûts supportés par un consommateur pour un profil moyen de consommation européen défini par hypothèse et appliqué aux grilles tarifaires de chaque pays de l'Union Européenne. Cette première étude comportait cependant des erreurs et des biais méthodologique[26]. Après prise en compte des corrections nécessaires, il apparaît que le consommateur français ayant un profil européen de consommation moyen paierait des frais 14,5% plus élevés que la moyenne des 6 principaux partenaires économiques européens de la France (157€ par an contre 137€) [Bain & Company, 2010].

Fig. 8 : montant annuel de frais bancaires acquitté par un consommateur ayant un profil européen moyen de consommation (€)



Source : Bain & Company, 2010

☐ **Une évolution cependant modérée des tarifs de banque au quotidien**

Les données INSEE souligne que l'indice des prix des services financiers aux ménages a progressé moins vite que l'indice des prix à la consommation[27]. L'indice de Testé Pour Vous, qui porte spécifiquement sur la banque au quotidien montre une baisse progressive des tarifs depuis 2005

[25] Étude réalisée pour le compte de la Commission Européenne par *Van Dijk Management Consultants* et le *Centre for European Policy Studies* : « *Data collection for prices of current accounts provided to consumers* ».

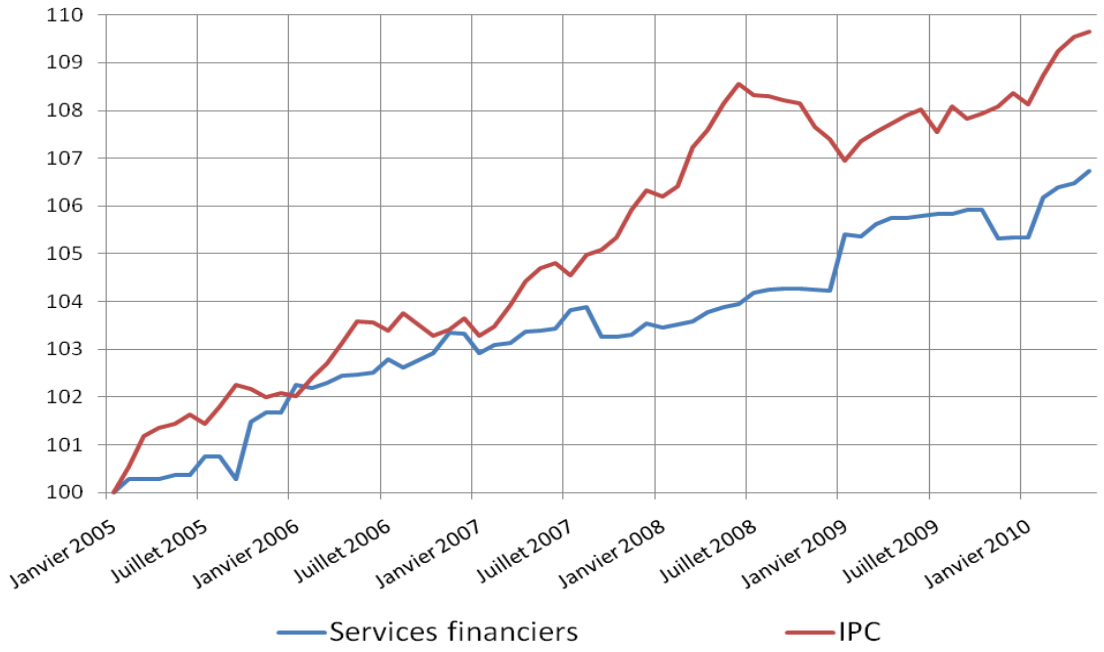
[26] Notamment sur les parts de marché des différentes banques, sur le taux d'équipement en forfaits et en cartes (confusion entre les cartes de paiement, de retrait et de crédit), sur les méthodes de tarification des découverts et des incidents).

[27] Les données INSEE ne prennent pas en compte la tarification des incidents de paiement, conformément au règlement EUROSTAT. En revanche, elles prennent en compte les forfaits de services bancaires et les marges d'intérêt mesurées selon la méthode de la comptabilité nationale.

(96,3 en 2010 pour une base 100 en 2005)[28]. Confédération Logement Cadre de Vie (CLCV) confirme cette tendance pour le début l'année 2010, avec une baisse de 5,81% par rapport aux brochures tarifaires de l'année 2009.

Les analyses concordantes des cabinets de conseil et des associations de consommateur montrent que cette évolution résulte de deux tendances contradictoires : une hausse progressive des tarifs des packages de l'ordre de 2 à 3% par an sur la période 2005-2010 [Testé Pour Vous][29] ; une baisse des tarifs des opérations de banque à distance [Cap Gemini].

Fig. 9. : Évolution comparée de l'indice des prix à la consommation et de l'indice des prix des services financiers aux ménages (2005-2010)



Source : INSEE

☐ La tarification bancaire dans l'Outre Mer : une situation spécifique

Depuis 2008, l'Observatoire des tarifs bancaires aux particuliers dans les départements d'Outre Mer et collectivités de Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon assure un suivi du niveau moyen des tarifs de la banque au quotidien dans l'ensemble de ces territoires. La Nouvelle Calédonie et la Polynésie ne sont cependant pas incluses dans son périmètre[30]. Bien que les comparaisons soient

[28] Contrairement à l'indice INSEE, construit à partir de données confidentielles recueillies sur l'activité des banques, l'indice Testé Pour Vous est construit sur des hypothèses de structure de la consommation, mais il présente l'avantage d'inclure les frais pour incident et les commissions d'intervention.

[29] L'indicateur communiqué par Testé Pour Vous mesure l'évolution de la consommation des services bancaires sous forme de forfaits. Ce n'est pas un indice, c'est-à-dire qu'il ne prend pas en compte l'évolution de la composition des forfaits.

[30] Il s'agit du périmètre d'intervention de l'Institut d'émission des départements d'Outre Mer (IEDOM).

difficiles, les données réunies soulignent que ces tarifs sont généralement significativement plus élevés qu'en métropole. Pour certains services, la différence est très importante. Par exemple, la tenue du compte fait l'objet de frais moyens pouvant s'élever jusqu'à 44 euros par an en Guadeloupe et en Martinique. Cet écart est confirmé par la CLCV qui mesure en février 2010 un surcoût par rapport à la métropole de 55,47% pour un profil de consommation basse, 31,84% pour un profil actif et 32,96% pour un profil très actif.

Plusieurs facteurs de nature socio-économique sont susceptibles d'expliquer ces différences :

- le niveau supérieur des coûts supportés par les banques dans ces territoires : coût du risque en matière de crédit, mais aussi coûts salariaux ;
- les moindres économies d'échelle réalisées en raison de la faible densité de population de ces territoires ;
- dans certains cas, un niveau de concurrence insuffisant en raison d'un nombre d'acteurs moins important sur le marché de la banque de détail.

La mission n'a pas jugé possible de réaliser une étude approfondie de la tarification bancaire Outre Mer dans les délais impartis, compte tenu de la spécificité du secteur bancaire dans ces territoires et de la diversité des situations rencontrées selon le DOM où la collectivité examinée.

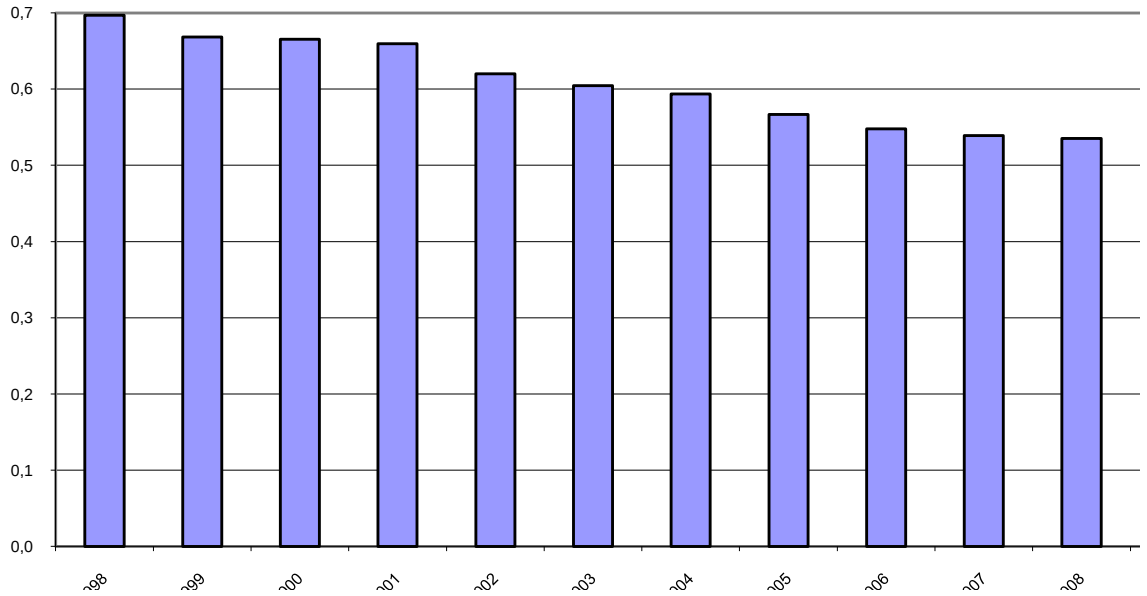
Il est cependant indispensable qu'une analyse approfondie puisse être réalisée afin de déterminer si ces tarifs élevés sont justifiés et soutenables au regard des contraintes propres du secteur bancaire dans ces territoires.

2.1.3 Un écart persistant entre la réalité de la tarification bancaire et sa perception par les consommateurs

Les frais bancaires représentent une portion limitée du budget des ménages. Selon l'INSEE, les services financiers facturés[31] représentaient en 2009 0,57% des dépenses de consommation des ménages et 0,45% du devenu disponible brut (RDB) des ménages. Ce dernier montant est à comparer à la part que représentent d'autres postes de consommation courante dans le RDB des ménages : 0,58% pour la coiffure, 2% pour les télécommunications, 2,96% pour les services d'assurance. De plus la part des services financiers facturés dans les dépenses de consommation des ménages se réduit :

[31] Dénomination des frais bancaires selon la nomenclature d'EUROSTAT : cette catégorie ne comprend pas les frais d'incidents et les agios en cas de découvert. Cette catégorie regroupe aussi certaines dépenses des ménages en rapport avec des intermédiaires financiers autres que les banques, qui sont cependant marginales.

Fig. 10 : part des services financiers facturés dans les dépenses de consommation des ménages (1998-2009 – en %)



Source : INSEE

Pourtant, les consommateurs français sont insatisfaits de la tarification des services bancaires : seuls 52% des clients estiment que les tarifs pratiqués par leur banque sont compétitifs et 31% qu'ils sont équitables [Ineum Consulting, 2010]. Plusieurs facteurs peuvent être avancés pour expliquer ce décalage persistant :

- le manque de transparence, la complexité de la tarification bancaire (cf. infra) ;
- les effets des subventions croisées qui aboutissent à ce que seuls les produits sur-tarifés sont visibles pour le consommateur, parce que déconnectés de la valeur d'usage ;
- l'attachement historique à la gratuité de services bancaires de base (chèque, retraits, gestion du compte) et le sentiment d'obligation qu'il y a à détenir un compte bancaire (pour la perception du salaire, des prestations sociales…) ;
- les écarts tarifaires significatifs entre banques pour un même service, qui peuvent décrédibiliser les tarifs, perçus comme étant sans rapport avec les coûts des revient ;
- le développement du paiement par prélèvement (loyer, abonnement, énergie) qui conduit à ce qu'une proportion croissante du budget des ménages apparaisse pré-dépensée au détriment du libre choix des consommateurs ;
- un sentiment d'inéquité face à un secteur dont la prospérité semble reposer en partie sur des frais d'incident appliqués notamment à des populations fragiles (cf. partie 2.2.4).

2.2 Des déséquilibres à corriger

2.2.1 La sous-tarification du crédit immobilier est porteuse de risque systémique

Dès 1995, la Commission bancaire notait dans une enquête sur les modalités de fixation des taux débiteurs pour les catégories de prêts à la clientèle les plus usuelles : *« les dérogations aux barèmes internes à chaque établissement ont tendance à se multiplier, alors même que ceux-ci ne prennent déjà plus suffisamment en compte la couverture du risque de crédit et la rémunération des fonds propres. Celles-ci sont souvent justifiées par le développement d'une approche globale de la clientèle, de préférence à une approche par produit, alors même que les instruments de gestion et de contrôle, adaptés à une telle démarche, ne sont pas toujours disponibles.»*

En d'autres termes, les conditions d'octroi du crédit immobilier mettent les établissements bancaires face au risque d'une augmentation brutale du coût de refinancement ou du risque de défaut de paiement. Ce constat a conduit la Commission bancaire a adressé une mise en garde à la profession bancaire par une lettre du 18 juillet 1995 connue sous le nom de *« circulaire Trichet »*. Cette circulaire enjoignait aux banques de ne pas allouer de crédit à un taux débiteur inférieur au taux sans risque, calculé en fonction du taux payé par l'État, la qualité de sa signature étant supérieure[32]. Cette règle n'a plus cours.

Enfin, l'efficacité du crédit immobilier comme produit d'appel est incertaine, dès lors que la multibancarisation se développe et que le nombre de produits vendus par client est déjà très élevé :

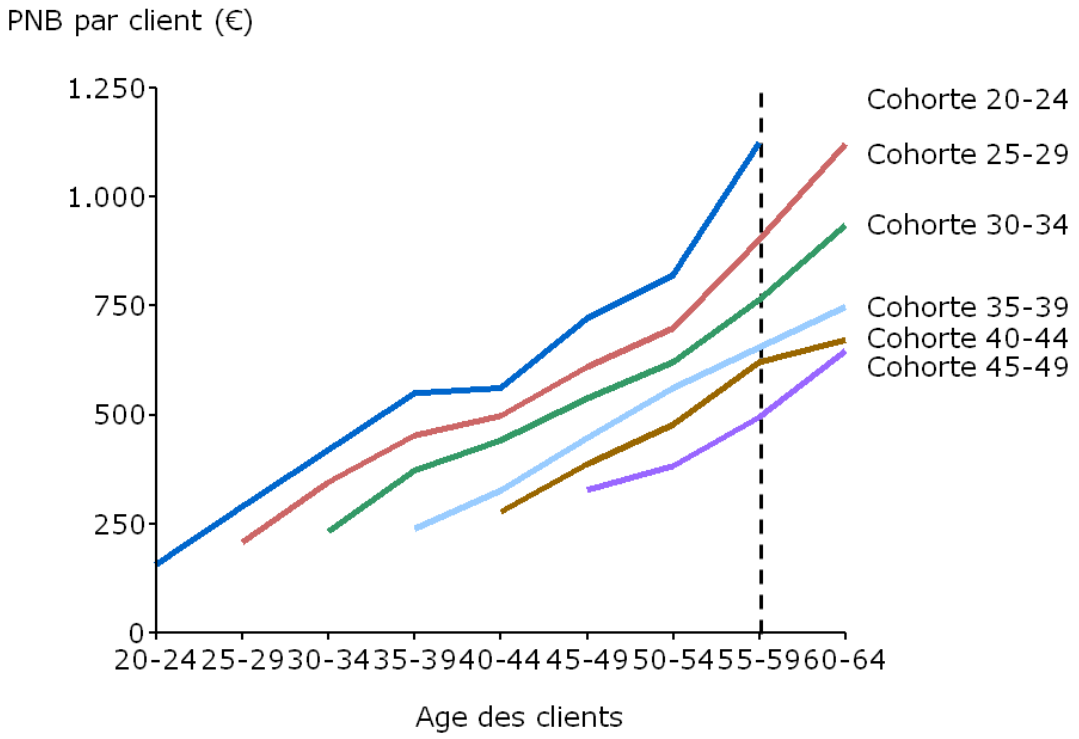
- la multibancarisation gagne du terrain depuis le début des années 2000 : en 2008 un ménage français avait 2,2 banques en moyenne, contre 1,4 en 2001 ; 28% des français ont un compte dans plusieurs banques, 70% dans le cas des épargnants ;

- la progression du PNB par client est linéaire quelle que soit l'âge d'acquisition de la relation client [Bain & company]. Dès lors, un client acquis grâce au crédit immobilier à l'âge de 34 ans en moyenne ne produira jamais le même niveau de revenu qu'un client acquis à l'âge de 18 ans ;

- la dynamique d'équipement des consommateurs en services bancaires commence à trouver ses limites : la croissance moyenne du produit net bancaire de la banque de détail est de 2% par an depuis 2004, tandis que la dérive naturelle des coûts supportés par les réseaux est de 2,8% par an [McKinsey & Company, 2010].

[32] Une cible de 60 points de base au dessus de ce taux avait été retenue.

Fig. 11 : évolution du produit net bancaire par client en fonction de l'âge du client



Source : Bain & company, 2010

2.2.2 Un manque de transparence et de lisibilité des tarifs bancaires

Selon une étude d'Ineum Consulting (2010), 73% des clients des banques françaises sont insatisfaits de la transparence des tarifs bancaires, dont 22% très insatisfaits. De même, 63% d'entre eux sont insatisfaits de la complexité des plaquettes tarifaires, dont 16% très insatisfaits.

Les enquêtes de Testé Pour Vous montrent que les brochures tarifaires sont bien accessibles sur la page d'accueil de la rubrique « banque des particuliers » des sites internet des banques. Elles sont généralement disponibles 3 mois avant leur date d'entrée en vigueur. Toutefois, les brochures sont parfois mises en ligne une fois la date d'entrée en vigueur des tarifs passée.

Même accessible sur internet et en agence, l'information tarifaire demeure trop complexe pour que le consommateur puisse se l'approprier. Selon une étude de l'UFC Que choisir réalisée sur les brochures tarifaires de 12 établissements, celles-ci comptent en moyenne 24 pages et 303 lignes tarifaires. La même étude souligne que les dénominations sont variables pour une même catégorie de service et qu'elles manquent parfois de clarté. Testé Pour Vous souligne également que les dépliants manquent de pédagogie et prennent la forme de listes de tarifs, au détriment d'explications sur la nature des services proposés. Enfin, Testé Pour Vous note que les dépliants exposent rarement de façon exhaustive et claire le contenu et la tarification des forfaits, les mécanismes de facturation des découverts, le fonctionnement des commissions d'intervention et des frais de rejet.

Au total, le manque de transparence de la tarification bancaire introduit plusieurs déséquilibres dans la relation avec les consommateurs et les banques :

- le consommateur n'a pas pleinement connaissance du service qu'il achète, en particulier s'agissant du contenu des forfaits ;

- cette situation alimente le sentiment des consommateurs de faire face à des « frais surprises » dont ils ne comprennent pas toujours la justification : 68% des clients des banques français considèrent que les tarifs ne sont pas équitables [Ineum Consulting, 2010] ;

- la difficulté de comparer les offres de plusieurs établissements contribue à réduire la concurrence sur le segment de la banque au quotidien.

2.2.3 Des défauts de conception et de distribution des forfaits (packages)

Cette technique de commercialisation des services bancaires n'est pas critiquable en elle-même dès lors que la composition des forfaits est bien explicitée et qu'elle correspond aux besoins des clients. L'analyse des forfaits commercialisés montre que certains d'entre eux ne correspondent pas à ces critères.

Les études de la CLCV, de l'UFC Que Choisir et de Testé Pour Vous concluent de manière concordante que certains forfaits de services bancaires représentent un surcoût pour le consommateur en comparaison avec l'achat à la carte des mêmes prestations.

Les critiques des forfaits ne concernent pas seulement leur prix mais aussi leur contenu. L'appréciation que l'on peut porter sur l'offre actuelle de forfaits repose sur deux sources : une comparaison européenne par le cabinet Cap Gemini et les enquêtes des associations de consommateur. Ces dernières reposent sur des hypothèses de consommation de services bancaires pour chaque profil de consommateur qui excluent un certain nombre de services inclus dans les forfaits, notamment certains produits d'assurance. En d'autres termes, dès lors qu'une partie des services inclus dans un forfait est considérée comme inutile par ces associations, le forfait génère par construction un surcoût pour le consommateur, même si son prix est construit de façon pertinente[33]. Une méthodologie de comparaison mieux établie serait utile.

Les comparaisons européennes soulignent que les forfaits commercialisés en France comportent en moyenne plus de produits que dans les autres pays européens, en échange d'un avantage tarifaire moyen plus important par rapport au prix des mêmes produits à la carte plus important : 34% contre 23% en moyenne dans la zone euro [Cap Gemini].

La mission considère que l'inadéquation ou le sentiment d'inadéquation entre les besoins du consommateur et l'offre de forfaits ne s'explique pas uniquement par leur conception mais également par des défaillances de distribution (*miss-selling*) :

- le consommateur a en principe le libre choix de souscrire un forfait ou de privilégier un mode de consommation à la carte par effet de l'interdiction de la vente liée (art. L. 122-1 du code de la consommation). S'il n'exerce pas ce droit alors même que cela serait plus

[33] C'est-à-dire avec une tarification des services à faible fréquence d'utilisation selon une logique assurancielle.

avantageux pour lui, c'est que la relation entre le vendeur et le client est déséquilibrée. Il y a donc sur ce point également une difficulté d'accès à l'information tarifaire ;

- de même, l'enquête menée par la mission auprès des principales banques françaises souligne que les offres de forfaits sont généralement variées et segmentées : offre correspondant à la gamme de paiement alternative au chèque (GPA)[34] pour un tarif mensuel situé autour de 3€ ; offres d'entrée de gamme, de milieu et de haut de gamme ; offres « jeunes ». Ceci devrait théoriquement permettre au consommateur de trouver une offre qui convient à ses besoins ;

- selon l'étude de la CLCV confirmée par plusieurs auditions, les forfaits sont généralement équilibrés pour un profil de consommation milieu de gamme, avantageux pour les profils de consommation haut de gamme et désavantageux pour les profils de consommation d'entrée de gamme.

Dans le même temps, les observations faites montrent qu'un changement majeur est entrain de s'opérer dans la structure de ces offres. Certains établissements proposent désormais des forfaits composés de deux parties : la première partie n'intègre que les services les plus courants (socle) ; la seconde est composée de produits sélectionnés par le client, celui-ci bénéficiant d'une réduction qui augmente en fonction du nombre de produits achetés.

L'enquête menée par la mission montre que la plupart des établissements devraient lancer une gamme de cette nature dès 2011. La plupart des anomalies relevées devraient donc se trouver corrigées à court terme.

La qualité de conseil apportée par les réseaux lors de la vente sera bien évidemment déterminante pour faire en sorte que les produits vendus correspondent aux besoins des clients.

2.2.4 Une prise en compte insuffisante de la situation des consommateurs les plus fragiles

- **Hors tarification des incidents et des irrégularités, les frais bancaires ne représentent pas un poids disproportionné pour les consommateurs à bas revenu**

La part des dépenses en frais financiers facturés dans la consommation des ménages du premier quintile[35] étant de 0,7% contre 0,6% pour le dernier quintile (graphique ci-dessous). La catégorie des frais financiers facturés utilisée par l'INSEE ne prend pas en compte les frais de rejets et les commissions d'intervention. Ces données signifient que les frais bancaires hors incidents et irrégularités ne représentent pas une proportion excessive des dépenses de consommation des ménages modestes, relativement ce qu'ils représentent pour les ménages les plus aisés. Cela permet

---

[34] Forfait de service centré sur les moyens de paiement les moins générateurs d'incidents, en particulier la carte à autorisation systématique et qui ne comprend pas de chéquier.

[35] Quintiles de niveau de vie **:** valeurs-seuils qui, lorsque l'on ordonne la population des ménages selon les valeurs de niveau de vie, la répartit en 5 sous-populations de taille égale.

aussi de conclure que l'offre de produit est adaptée aux besoins divers des ménages français selon leur niveau de revenu, en particulier s'agissant des moyens de paiement.

Fig. 12 : part des dépenses en frais financiers facturés dans la consommation totale par quintile de niveau de vie

Quintile de niveau de vie	Dépense moyenne par ménage en services financiers facturés (euros)	Part des dépenses en frais financiers facturés dans la consommation totale (%)	Consommation totale des ménages (euros – moyenne du quintile)
1er	106	0,7	15 143
2ème	164	0,7	23 429
3ème	204	0,6	34 000
4ème	239	0,6	39 833
5ème	313	0,6	52 167
Ensemble	205	0,6	34 167

Source : INSEE

Ceci conduit la mission à considérer que les principales difficultés engendrées par la tarification bancaire concernent un public minoritaire de consommateurs fragilisés, particulièrement exposés à la facturation des incidents de paiement et des dépassements de découvert.

- **Le mode de tarification des incidents de paiement et du découvert bancaire n'est pas adapté à la situation des consommateurs fragiles**

Les auditions réalisées par la mission auprès des principaux établissements ont révélé que selon l'établissement, la proportion de la clientèle ne subissant aucun frais de rejet ou de commission d'intervention varie de 65% à 90% environ. En revanche, dans tous les établissements, une minorité de la clientèle (moins de 1%) subit un nombre élevé de frais de rejet et de commissions d'intervention, pouvant aller jusqu'à plusieurs dizaines par mois. Plusieurs éléments peuvent être évoqués pour expliquer la survenance de ces situations difficiles :

La variabilité du coût maximal mensuel des commissions d'intervention : le nombre maximal de commissions d'intervention qui peuvent être facturées à un même client dans le mois en vertu des règles internes de fonctionnement de la banque varie de 30 à 150 entre les établissements, pour un coût maximal théorique de 187 € à 1094€ par mois. Cette dernière hypothèse est très rare, la majeure partie des établissements pratiquant une combinaison entre le prix des commissions d'intervention et le plafond mensuel ou journalier en nombre qui maintient le coût mensuel maximal dans une zone comprise entre 130 € et 220 € par mois. En dépit de cette rareté, la mission ne peut que s'interroger sur la réalité de l'équivalence entre le service rendu par la banque et le coût supporté par le client dans les hypothèses où les commissions d'intervention sont appliquées à hauteur de plusieurs centaines d'euro par mois. Certains plafonds sont donc trop élevés.

L'inadéquation du niveau du découvert bancaire : les commissions d'intervention correspondent dans la plupart des cas[36] à la rémunération du service que délivre la banque en analysant l'état du compte au cas par cas pour traiter une irrégularité de fonctionnement, notamment une absence de provision. Dans cette dernière hypothèse, l'autorisation spéciale de dépassement de découvert est donnée dans près de 90% des cas. Ceci signifie que la banque estime de manière quasiment systématique que le client est capable de faire face au niveau de découvert qui est atteint par l'autorisation du paiement sans provision. Dès lors, il serait préférable que le client puisse disposer dès le départ d'un niveau de découvert plus élevé et révisé périodiquement.

Le déficit de prévention et d'accompagnement : en plus de la rémunération du service rendu par la banque, les commissions d'intervention et les frais de rejet ont en principe une dimension pédagogique. Le niveau des frais pratiqués doit dissuader les consommateurs concernés de se livrer à des achats ou des paiements lorsqu'ils n'en n'ont pas les moyens. Les situations dans lesquelles plusieurs dizaines de rejets et de dépassements de découvert surviennent dans le mois révèlent que le consommateur fait face à une difficulté de gestion budgétaire dont il ne parvient pas à sortir. C'est donc d'un accompagnement spécifique dont ce consommateur a besoin, le caractère dissuasif des frais étant manifestement insuffisant.

Le manque d'éducation budgétaire dans le contexte du développement des prélèvements automatiques : le développement des prélèvements automatiques constitue un progrès en matière de sécurité et d'efficience des moyens de paiement en facilitant la gestion mensuelle du budget. Mais ceci suppose une éducation budgétaire suffisante pour planifier dans le mois les dépenses de façon à ce que le compte soit encore provisionné aux moments où surviennent les prélèvements.

Une coordination perfectible avec les facturiers en matière de représentation des paiements : les principaux facturiers rencontrés par la mission ne représentent généralement pas les paiements rejetés plus d'une fois et avant un délai de quelques jours, ce qui constitue une première protection pour les consommateurs. Cependant, le codage informatique des dépenses ne permet pas pour le moment à la banque d'identifier s'il s'agit d'une première occurrence ou d'une représentation. Ceci emporte deux conséquences :

- les règles prévoyant qu'un client peut demander à sa banque le remboursement des frais de rejet appliqués pour une dépense représentée ne peuvent pas s'appliquer ;
- la banque applique automatiquement une commission d'intervention, s'il y a lieu, dès lors qu'elle est n'est pas en mesure de déterminer s'il s'agit ou non de la même dépense représentée.

Au total, même si une réflexion doit être menée sur le niveau des tarifs, la mission considère que la priorité doit être accordée aux moyens de réduire le nombre d'incidents auxquels une minorité de consommateurs fragiles fait face.

---

[36] Les commissions d'intervention sont plus généralement facturées pour le traitement de toute irrégularité de fonctionnement du compte : présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes).

3. BILAN DES MESURES RÉCENTES : DES PROGRES INDÉNIABLES MAIS ENCORE INSUFFISANTS

Depuis le début des années 2000, plusieurs initiatives des pouvoirs publics, prenant le plus souvent la forme d'engagements de la profession bancaire mais aussi d'interventions législatives et réglementaires, ont permis d'améliorer la transparence de la tarification bancaire, de favoriser la concurrence entre établissements sur le segment de la banque au quotidien, d'étendre le champ légal de la médiation bancaire et d'améliorer les conditions de l'accès aux services bancaire, en particulier pour les consommateurs à bas revenu.

Les témoignages recueillis, notamment les analyses des associations de consommateur, conduisent la mission à dresser un bilan positif mais nuancé de ces actions. Elles ont permis des progrès indéniables, mais s'avèrent insuffisantes pour corriger les déséquilibres du système de tarification bancaire. Dans certains cas, l'application par la profession bancaire de ses engagements apparaît en outre inégale.

3.1 Transparence : des améliorations réelles d'information mais un manque de clarté et de pédagogie

3.1.1 L'accès à l'information

- **L'obligation pour les banques de faciliter l'accès à leurs grilles tarifaires**

Par un arrêté du 4 avril 2005 modifié en 2009[37], obligation est faite aux banques de faciliter l'accès à l'information sur les tarifs qu'elles pratiquent :

« L'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de paiement tenu par un établissement de paiement ou d'un compte de dépôt doit se faire par voie d'affichage, de manière visible et lisible, et de dépliants tarifaires en libre-service dans les locaux de réception du public.

Les conditions générales applicables aux produits et services liés à la gestion d'un compte de paiement tenu par un établissement de paiement ou d'un compte de dépôt doivent être mises gratuitement à la disposition de la clientèle et du public par tout moyen approprié ».

Les enquêtes régulières menées par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont permis de confirmer que ces

[37] Arrêté du 29 juillet 2009 portant application des articles L. 312-1-1 et L. 314-13 du code monétaire et financier fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement tenu par un établissement de paiement .

obligations sont correctement appliquées par les banques, à l'exception de quelques pratiques perfectibles (voir partie 2.2.3).

Cependant, si l'accès à l'information tarifaire dans son exhaustivité constitue un progrès, elle se traduit aussi par une complexité importante, qui fait obstacle à sa bonne compréhension par le consommateur, mais également à la comparabilité des offres de différents établissements (voir partie 2.2.3).

- **L'envoi d'un récapitulatif annuel des frais bancaires**

A la suite des travaux du CCSF sur la diffusion aux clients des banques d'un récapitulatif périodiques des frais bancaires acquittés, loi du 3 janvier 2008 (dite loi Chatel) a créé le récapitulatif annuel des frais bancaires (art. L. 314-7 al. 3 du code monétaire et financier[38]), qui est envoyé depuis 2009 par toutes les banques à leurs clients au mois de janvier. Les enquêtes menées par la DGCCRF confirment que cette obligation est bien respectée.

Les consultations menées auprès des associations de consommateurs et des établissements de crédit soulignent que cette mesure connaît un succès significatif :

- alors qu'elles étaient au départ relativement sceptiques, les associations constatent que le récapitulatif annuel a permis une prise de conscience des consommateurs. Le caractère annuel du récapitulatif facilite la comparaison avec les tarifs qui seraient pratiqués par un autre établissement ;

- les banques craignaient que la mise en œuvre du récapitulatif ne se traduise par une forte hausse du nombre de réclamations. Elles avaient d'ailleurs mis en place des dispositifs de traitement de ces éventuelles demandes. Or, ce phénomène n'a pas eu lieu. Les frais bancaires représentent d'ailleurs une proportion très faible des réclamations adressés aux médiateurs des banques (moins de 14% d'après les données du rapport 2008 du Comité de la Médiation Bancaire).

Ceci tend à démontrer que le récapitulatif s'inscrit dans une logique de transparence constructive : les consommateurs ne remettent pas en cause les frais prélevés sur le compte, pourvu qu'ils soient dûment informés de la nature de ces frais, ce qui leur laisse la possibilité de modifier leur mode de consommation, voire de changer d'établissement[39].

---

[38] « III. - Au cours du mois de janvier de chaque année, est porté à la connaissance des personnes physiques et des associations un document distinct récapitulant le total des sommes perçues par le prestataire de services de paiement au cours de l'année civile précédente au titre de produits ou services dont ces personnes bénéficient dans le cadre de la gestion de leur compte de paiement ou dans l'application du contrat-cadre de services de paiement ou d'une convention de compte de dépôt ; dans le cas d'un compte de dépôt, ce récapitulatif comprend, le cas échéant, les intérêts perçus au titre d'une position débitrice de celui-ci. Ce récapitulatif distingue, pour chaque catégorie de produits ou services liés à la gestion du compte de paiement ou de dépôt, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondant ».

[39] Cette dernière hypothèse est cependant peu fréquente.

La mission a cependant relevé deux points sur lesquels la pratique du récapitulatif annuel n'est pas satisfaisante :

- certains établissements produisent des récapitulatifs trop peu détaillés, c'est-à-dire limité à la description de catégories très générales de frais appliqués, ce qui ne permet pas au consommateur de comprendre exactement quels sont les aspects de sa consommation bancaire qui suscitent cette tarification. Le code monétaire et financier précise pourtant : « ce récapitulatif distingue, pour chaque catégorie de produits ou services liés à la gestion du compte de paiement ou de dépôt, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondant » ;

- le récapitulatif est parfois présenté au milieu d'une documentation variée, sans que le consommateur puisse facilement l'identifier (par exemple, au verso d'un document dont le recto porte sur un autre sujet).

Enfin, le récapitulatif annuel pourra être le moteur d'une concurrence accrue entre établissements lorsque les grilles tarifaires elles-mêmes seront suffisamment claires et lisibles pour permettre leur comparaison. En particulier, la variabilité des dénominations portées sur le récapitulatif nuit à sa bonne compréhension par le consommateur.

3.1.2 La qualité de l'information

☐ Le glossaire des expressions bancaires les plus courantes

En 2005, un glossaire des expressions bancaires les plus courantes a été élaboré et diffusé dans le cadre du CCSF. Une première actualisation de ce travail a été achevée en juin 2010. Le glossaire porte sur 212 expressions, dont 44 concernent la tarification des services de banque au quotidien. Ce travail a permis une harmonisation et clarification des termes employés par les banques, par exemple avec l'adoption d'une définition commune des commissions d'intervention.

Il importe que cet important travail d'harmonisation connaisse une application très large : à la fois par les associations dans leur relation avec les consommateurs auxquels elles apportent des conseils et par les banques dans les dénominations qu'elles utilisent dans leur relation commerciale leur clients.

☐ Mise en place de codes visuels sur les relevés de compte

En janvier 2006, un code visuel a été mis en place sur les relevés de compte pour mieux signaler les lignes correspondant à des frais bancaires et les distinguer des autres opérations qui y figurent.

La mission relève cependant, sur la base des observations produites par les associations de consommateur et Testé Pour Vous, que la lisibilité de ces pictogrammes est souvent insuffisante pour permettre au consommateur de saisir leur signification.

L'information mensuelle des consommateurs semble doit donc être améliorée et complétée.

- **L'amélioration de l'indice des prix des services financiers facturés de l'INSEE**

Sous l'impulsion du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), l'INSEE a rénové l'indice des prix des services financiers facturés. Les forfaits sont désormais pris en compte dans le calcul de l'indice et représentent environ 50% de sa composition. L'INSEE construit son indice à partir de données confidentielles recueillies auprès d'un échantillon de banques, ce qui permet de garantir la précision de la méthodologie employée.

Cette évolution assure au grand public qu'il puisse disposer d'une information sincère sur l'évolution des tarifs pratiqués par les banques.

Cependant, la mission regrette qu'en application des réglementations européennes d'harmonisation statistique au sein d'Eurostat, l'indice de l'INSEE ne comprenne pas les frais associés aux incidents de paiement et au coût du découvert[40].

3.2 La facilitation de la mobilité bancaire

3.2.1 Suppression des frais de clôture et aide à la mobilité

Dans le cadre du plan d'action du CCSF du 9 novembre 2004 intitulé « La banque plus facile pour tous », les banques ont pris une série d'engagements pour faciliter la mobilité bancaire et améliorer les conditions de la concurrence :

- suppression des frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (livret de développement durable, LEP, Livret A et Livret Bleu) ;
- fourniture rapidement et à un prix raisonnable au client qui souhaite ouvrir un compte chez un concurrent d'une liste des opérations automatiques et récurrentes, notamment virements et prélèvements, exécutées sur le compte courant ;
- mise gratuitement à la disposition du client par la banque d'accueil d'un « guide de la mobilité » récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres-types à envoyer aux correspondants à prévenir.

. A la suite des travaux d'un groupe d'experts sur la mobilité bancaire en 2007, la Commission a invité la profession bancaire européenne a élaborer d'ici juin 2008 un code de bonne conduite afin de faciliter le changement de compte courant dans chaque État membre. La finalité de cette initiative était de faciliter la mobilité au niveau national, la portabilité du numéro de compte étant écartée en raison de ses coûts trop élevés.

---

[40] Les agios sont pris en compte dans une autre ligne statistique de l'INSEE portant sur les « services d'intermédiation financière indirectement facturés ». Cependant les frais de rejet de moyen de paiement et commissions d'intervention ne sont pris en compte dans aucune ligne statistique.

A la suite d'un examen des meilleures pratiques européennes en la matière au sein du CCSF, les établissements ont notamment convenus des engagements suivants :

- un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes ci-après a été créé par chaque banque en 2009. Ce service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client ;
- la banque d'accueil fournit au client une information complète sur le processus de transfert le plus rapidement possible et au maximum dans un délai de 72 heures suivant sa demande ;
- les banques assurent le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (créditeurs et débiteurs) périodiques ;
- la banque d'accueil invite son client à vérifier attentivement qu'il n'y a pas d'opérations (notamment des chèques) en circulation. Après cette vérification le client peut demander à la banque de départ de clôturer son compte dans un délai maximum de 15 jours ;
- les banques s'engagent à diffuser largement l'information sur le service de mobilité bancaire auprès des consommateurs.

3.2.2 La mobilité reste légèrement inférieure à la moyenne européenne

Les enquêtes menées par les associations de consommateurs soulignent que les obligations portant sur la gratuité des frais de clôture et sur la mise en place du service d'aide à la mobilité sont bien appliquées. Cependant, la France conserve un taux de mobilité bancaire légèrement inférieur à la moyenne européenne (7,6% contre 8,6%).

De sources concordantes, la mission relève que le dispositif mis en place reste peu connu des consommateurs, qui continuent à percevoir le changement de banque comme une opération difficile. Les établissements de crédit n'assurent pas une communication suffisante de ces mesures, pourtant incitatives, puisque toute banque peut estimer qu'elle a intérêt à signaler au consommateur qui s'intéresse à son offre qu'il peut facilement quitter sa banque d'origine.

Toutefois, selon les informations recueillies lors des auditions, 4 consommateurs sur 5 ne s'estimeraient pas prêts à quitter leur banque pour rechercher un établissement pratiquant des frais moins élevés.

3.3 Le renforcement de l'accès aux services bancaires des consommateurs à bas revenu

Un ensemble de mesures a permis de faciliter l'accès des consommateurs fragiles aux services bancaires. Ces dispositifs ont notamment permis à ces consommateurs de disposer des mêmes moyens de paiement que le reste de la population française, à travers le développement de la carte de paiement à autorisation systématique et la facilitation de l'accès au découvert bancaire. Ainsi, en 2009, 94% des ménages en situation de pauvreté monétaire et 92% des ménages titulaires de minima sociaux disposaient soit d'une carte de paiement et de retrait soit d'une carte de retrait.

3.3.1 Le renforcement du droit au compte et du service bancaire de base

Des réformes menées en 2004 et 2005 ont permis de compléter le service bancaire de base, qui comporte désormais une carte de paiement à autorisation systématique, plus adaptée aux besoins des consommateurs fragiles. Dans le cadre du CCSF, une charte d'accessibilité a été élaborée en décembre 2008, qui facilite la mise en œuvre du droit en compte en précisant les conditions dans lesquelles un consommateur qui ne dispose par de compte bancaire peut saisir la banque de France pour obtenir qu'un établissement soit désigné pour lui délivrer ce service. La loi prévoit également depuis 2008 qu'il revient à une banque qui refuse d'accorder un compte à une personne qui n'en dispose pas de saisir la Banque de France d'une demande de médiation au titre du service bancaire de base, qui est gratuit. Ces mesures ont contribué à la lutte contre l'exclusion bancaire et expliquent en partie le taux élevé de bancarisation des populations en situation de pauvreté monétaire en France.

3.3.2 Le développement d'une gamme de moyens de paiement alternatifs bon marché (GPA)

Conformément aux engagements pris au sein du CCSF, les banques proposent depuis l'automne 2005 à leurs clients des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA). Ces forfaits, qui s'adressent en particulier aux consommateurs interdits de chéquier, comprennent l'accès au virement, au prélèvement, au titre interbancaire de paiement ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique. Dans la plupart des établissements, le prix de ce forfait se situe autour de 3 € par mois. La GPA est cependant trop peu répandue, faute d'une promotion suffisante de la part des établissements de crédit.

3.3.3 Le plafonnement des frais relatifs aux incidents de paiement

Cette mesure ne concerne pas uniquement les consommateurs fragiles. Ces derniers sont cependant par hypothèse les plus sujets aux incidents de paiement qui surviennent lors que les sommes disponibles sur le compte ne permettent pas d'acquitter les dépenses présentées par chèque, par carte ou par prélèvement automatique.

Un décret du 16 novembre 2007[41] prévoit ainsi que :

- le montant maximum des frais bancaires en cas de rejet d'un chèque d'un montant supérieur à 50 € est fixé à 50 € et à 30 € pour un chèque inférieur ou égal à ce montant ;

- pour le rejet d'un virement ou d'un prélèvement, le montant maximum des frais bancaires ne peut excéder le montant de l'ordre de paiement pour les paiements de moins de 20 euros. Il est plafonné à 20 euros pour les paiements d'un montant supérieur.

- les frais appliqués pour les rejets successifs d'un même paiement présenté à plusieurs reprises peuvent être remboursés au consommateur par la banque au delà du montant facturé pour le premier rejet. Le remboursement se fait à la demande du consommateur.

Si cette mesure a permis de diminuer les frais d'incidents supportés par certains consommateurs, elle peut cependant avoir des effets pervers :

- les établissements se sont presque tous alignés sur les plafonds réglementaires, ce qui a renchéri les frais d'incidents dans certaines situations ;

- la mesure porte sur les conséquences et non sur les causes des incidents de paiement et ne créée donc pas les conditions d'une meilleure adéquation entre le système de facturation des incidents et la situation des consommateurs fragiles à long terme.

Enfin, il apparaît que les consommateurs ne sont pas toujours informés de la possibilité de se voir remboursés les frais de rejet en cas de représentation à plusieurs reprises du même paiement par prélèvement.

[41] Pris en application de l'article 70 de la loi du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale

4. ORIENTATIONS ET PROPOSITIONS

4.1 Les orientations de la mission : pour une tarification bancaire responsable

Les frais bancaires donnent souvent lieu en France à des débats passionnels liés à la sensibilité de la matière mais peu compatibles avec la complexité du sujet qui appelle un diagnostic d'ensemble équilibré.

Les auteurs du présent rapport, invités par le Ministre à construire avec toutes les parties prenantes, les consommateurs comme les professionnels, « un consensus sur la juste tarification des services bancaires », espèrent contribuer à un débat plus apaisé en la matière. Ils estiment qu'un tel consensus pourrait reposer sur le concept de tarification responsable, qui implique bien toutes les parties prenantes.

Il s'agirait ainsi, en matière de frais bancaires, de faire écho au concept de « crédit responsable » mis en œuvre dans le domaine du crédit.

Une tarification bancaire responsable passe par plusieurs orientations :

- défendre les acquis positifs du dispositif français de tarification bancaire ;
- disposer d'un système de mesure et d'une méthode de suivi partagés entre toutes les parties prenantes ;
- moderniser ce dispositif dans un cadre européen et en mettant les nouvelles technologies de l'information au service de tous les consommateurs ;
- renforcer la protection des clientèles bancaires les plus fragiles ;
- assurer une concertation active sur le dispositif avec toutes les parties prenantes ;
- développer l'éducation financière et budgétaire.

4.1.1 Défendre les acquis positifs du dispositif français de tarification bancaire

Les critiques qu'on peut porter contre la tarification bancaire « à la française » afin de remédier aux abus ne doivent pas faire oublier que le système actuel est menacé d'une remise en cause radicale qui pourrait être gravement préjudiciable aux différentes parties prenantes. Ainsi les autorités de la concurrence à Bruxelles et à Paris et certains projets de la grande distribution pourraient conduire à retirer aux cartes bancaires françaises leurs principaux avantages : une sécurité quasi absolue des paiements par carte, l'interbancarité à laquelle le consommateur français est attaché, l'absence de « surcharging » (paiement par le consommateur d'une « commission » en cas de règlement de ses achats par carte bancaire). La profession bancaire a récemment alerté le CCSF sur les risques d'une proposition de loi réduisant presque à néant la commission interbancaire de paiement (CIP) payée à leur banque par les commerçants que leurs clients règlent par carte

bancaire. Une telle mesure peut présenter certains avantages pour le commerce ou même peut-être pour le consommateur à court terme mais quand on connaît le poids de la carte dans le produit net bancaire des établissements de crédit, l'effet dévastateur de la mesure sur l'ensemble de notre dispositif de moyens de paiement ne saurait être sous-estimé.

Comment, ensuite, financer « la banque relationnelle pour tous » que les Français continuent de plébisciter ? Comment éviter un « retour aux espèces » qui serait un échec collectif pour notre société ? Comment assurer le financement des investissements en nouvelles technologies indispensables à la banque de demain ? En 2006, le rapport Pastré sur les défis de l'industrie bancaire avait bien montré le rôle dans l'économie de cette industrie, forte de plus de 400 000 emplois.

Un autre exemple d'acquis positif, c'est la banque universelle, très répandue en France. Ce modèle est certainement perfectible mais l'éventuelle remise en cause de son modèle économique pourrait également porter préjudice à l'ensemble du secteur et des consommateurs de services financiers.

4.1.2 Disposer d'un système de mesure et d'une méthode de suivi partagés par l'ensemble des parties prenantes

La mission a constaté, lors de ses investigations, la diversité des systèmes de mesure (indices, statistiques) et des méthodologies utilisés dans les différentes études portant sur les frais bancaires. Pour favoriser la qualité du diagnostic et du suivi à mettre en place, il apparaît nécessaire de disposer d'un système de mesure et de méthodologies appropriés.

Aussi conviendra-t-il d'examiner, dans le cadre de la mission de suivi des frais bancaires qu'il est proposé de confier au CCSF, les mesures et les méthodes à retenir, en liaison notamment avec l'INSEE et la Banque de France. Cela devrait permettre d'aboutir utilement à des données de référence communes à toutes les parties prenantes du débat.

4.1.3 Moderniser au service de tous les consommateurs

Une tarification bancaire responsable doit permettre d'orienter, par le marché, la demande et l'offre de services bancaires vers des outils à la fois performants aux plans technologique et économique et répondant aux besoins de l'ensemble de la population.

Ainsi le développement de moyens de paiement alternatifs au chèque doit avoir pour objectif premier de mieux répondre aux besoins des différentes catégories de consommateurs que les moyens de paiement actuels. Des associations ont ainsi souligné auprès de la mission l'intérêt que présenterait pour le consommateur en difficulté financière la mise en place d'un virement électronique de proximité, à sa main, pour s'acquitter d'un paiement au moment de son choix, en urgence et pour un prix minime.

Par ailleurs, payer avec un téléphone portable pourrait peut-être bientôt être aussi répandu en Europe qu'au Japon depuis déjà plusieurs années. Enfin, il est important, dans nos sociétés à démographie vieillissante, de concevoir des services à la personne adaptés aux besoins des plus âgées pour la gestion de leur compte de dépôt et de leurs moyens de paiement.

Dans tous ces domaines, le cadre du grand marché européen est approprié pour diffuser et rentabiliser les innovations nécessaires en donnant aux consommateurs les garanties attendues.

4.1.4 Renforcer la protection des clientèles bancaires les plus fragiles

L'inclusion bancaire est une caractéristique majeure du modèle bancaire français. C'est sans doute un des éléments du pacte républicain qui nous fait rejeter toute formule de « banque des pauvres » telle qu'admise chez certains de nos voisins européens. Près de 100 % de la population en France dispose d'un compte de dépôt. Aussi la protection des clientèles les plus fragiles, y compris au plan tarifaire, est-elle en France un devoir partagé de l'ensemble des professionnels du secteur bancaire et des pouvoirs publics : droit au compte ouvert par la loi dans tous les établissements de crédit, service bancaire de base gratuit, gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque à tarif modéré dans chaque banque, large diffusion de la carte de paiement à autorisation systématique (CPAS)… L'augmentation du surendettement et les effets de la crise imposent un effort accru, y compris en matière de tarification bancaire, pour lutter contre l'exclusion bancaire et financière. Des propositions sont présentées dans ce sens par les auteurs du rapport (voir infra).

4.1.5 Promouvoir une concertation active

Marqué par un encadrement législatif et réglementaire important, le modèle de tarification bancaire français a parallèlement développé, au cours des dix dernières années, une culture de dialogue et de concertation entre les parties prenantes, professionnels, consommateurs et pouvoirs publics, exemplaire en Europe. La création et le développement du rôle du CCSF depuis 2004 témoignent de cette orientation qui caractérise désormais le modèle financier français. C'est une méthode et un facteur de consensus dans un cadre concurrentiel éloigné à la fois du « tout marché ultralibéral » et d'un Étatisme dépassé.

Cette concertation active est également une orientation qui peut favoriser une meilleure transparence de l'information sur les prix et les coûts, ainsi qu'un alignement des relations banque-client sur les meilleures pratiques des établissements.

4.1.6 Développer l'éducation financière et budgétaire

Quels que soient les efforts accomplis pour améliorer la transparence tarifaire, l'information des consommateurs, la lisibilité et comparabilité des offres et la concurrence dans le domaine des frais bancaires, l'efficacité réelle de ces efforts reposera sur les progrès nécessaires de l'éducation financière et budgétaire de l'ensemble de la population. Or, les insuffisances en la matière restent criantes au niveau tant de l'Éducation Nationale que des élus et des médias par exemple.

Internet devrait pouvoir constituer en la matière un vecteur très efficace. Il conviendrait ainsi de soutenir activement des initiatives telles que celles de l'institut d'Éducation Financière du Public (IEFP). Les associations de consommateurs et les associations d'insertion sont également appelées à jouer un rôle accru en la matière, notamment dans le cadre de leurs actions d'accompagnement social.

4.2 Les propositions de la mission

Les propositions de la mission répondent à six objectifs :

- accroître la lisibilité, la transparence et la comparabilité des tarifs bancaires ;
- renforcer la formation des réseaux bancaires et l'éducation financière ;
- développer des moyens de paiement mieux adaptés aux besoins des clients et aux évolutions technologiques dans un cadre européen ;
- mettre en place une nouvelle génération de forfaits de services bancaires (« packages ») ;
- améliorer le traitement des incidents de paiement, notamment pour les clientèles fragiles, afin de réduire les frais associés ;
- favoriser le rééquilibrage des revenus de la banque de détail pouvant entraîner une diminution ou une modération durable des tarifs bancaires.

Ces propositions prennent la forme soit de propositions opérationnelles d'application générale, soit de recommandations incitant la profession bancaire, les pouvoirs publics ou le régulateur à mettre en œuvre activement certaines bonnes pratiques ou à veiller à cette mise en œuvre.

Á ces propositions, s'ajoute enfin une proposition de méthode.

4.2.1 Accroître la lisibilité, la transparence et la comparabilité des tarifs bancaires

Consommateurs et profession bancaire sont d'accord sur le principe d'un renforcement de la qualité de l'information des clients en matière de tarifs bancaires ainsi que sur plusieurs mesures proposées dans ce sens. Aussi la mission formule-t-elle les propositions suivantes :

4.2.1.1. Á partir notamment des glossaires financiers que le CCSF a récemment publiés, il est proposé, pour homogénéiser le vocabulaire tarifaire et faciliter sa bonne compréhension et la comparabilité des tarifs, de mettre en place une dénomination commune unique des principaux frais et services bancaires. Compte tenu de l'enjeu de cette mesure pour l'information des consommateurs, la mission propose que la profession bancaire s'engage sur l'application de ces dénominations avant la fin de l'année 2010.

4.2.1.2. Il est proposé de prévoir dans chaque brochure tarifaire et sur internet une première page introductive présentant de façon standardisée pour toutes les banques la liste des tarifs de 10 principaux produits, services et opérations.

La Fédération bancaire française et l'UFC-Que Choisir ont chacune proposé une liste pour ces 10 services. La mission relève un accord entre ces deux listes sur un certain nombre d'items à retenir. Elle propose pour sa part la liste suivante :

- abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet ;
- virement occasionnel externe ;
- 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 déplacé dans un DAB de la zone euro ;
- frais de prélèvement ;
- commission d'intervention ;
- assurance moyens de paiement.

Il conviendrait d'y ajouter :

- le forfait le plus courant ;
- les frais de tenue de compte s'agissant de l'Outre Mer.

Sur la base de cette proposition un consensus devrait pouvoir être obtenu dès l'automne 2010 au sein du CCSF. Une telle liste constituera un progrès décisif en matière de comparabilité tarifaire.

4.2.1.3. La mission recommande aux banques qu'à partir de 2011 les frais relatifs à chacun des tarifs de la liste précitée soit repris dans le récapitulatif annuel des frais bancaires envoyé à chaque client.

4.2.1.4. Il est proposé de définir pour 2011 en concertation un sommaire-type de présentation des plaquettes tarifaires pour améliorer la lisibilité et la comparabilité des prix ainsi qu'un moyen d'éviter toute présentation globale des frais dans le récapitulatif annuel, conformément aux prescriptions réglementaires en la matière.

4.2.1.5. La mission recommande aux banques de faire figurer sur chaque relevé de compte mensuel, à partir de 2011, le montant total des frais bancaires prélevés au cours de la période du relevé de compte. C'est ce montant cumulé sur 12 mois qui figurera sur le récapitulatif annuel.

4.2.1.6. Il est également recommandé que figure à partir de 2011 sur le relevé de compte mensuel l'indication du montant de l'autorisation de découvert éventuellement consentie au client et à ne pas dépasser sans accord préalable de la banque.

4.2.1.7. Le service d'aide à la mobilité bancaire mis en place depuis 2008 dans chaque banque pour accueillir les clients venant d'une autre banque et faciliter le transfert de leur compte est encore méconnu. Il est recommandé aux établissements, à la profession bancaire et aux associations de consommateurs de mieux faire connaître ce service à tous les clients, notamment par la voie des sites internet.

4.2.1.8. Certains ont proposé la création d'un observatoire des tarifs et des marges dans le domaine bancaire. Les auteurs du rapport n'estiment pas nécessaire la création d'un organisme supplémentaire spécifique en matière de tarifs bancaires. Ils proposent, en revanche, qu'une mission de suivi des tarifs bancaires soit confiée formellement en 2010 au CCSF qui pourrait constituer un groupe ad hoc à cette fin. Celui-ci établirait dès 2010 une méthode d'analyse de l'évolution des tarifs bancaires (suivi des indices, comparaisons…). Cette fonction d'observation inclurait le suivi des tarifs bancaires outremer.

4.2.2 Renforcer la formation des réseaux bancaires et l'éducation financière

4.2.2.1. L'attachement des clients des banques à une relation de proximité avec leur établissement et le niveau élevé de leurs attentes en matière de conseil personnalisé justifient un effort soutenu des réseaux en matière de formation des conseillers de clientèle et des personnels en contact avec le public dans les agences et par téléphone.

La mission propose que chaque année et dès le 1er semestre de 2011 pour l'année 2010, la profession bancaire présente au CCSF un bilan de cette formation des réseaux.

4.2.2.2. La mission recommande que l'Institut d'Éducation Financière du Public (IEFP) diffuse en 2011 des outils de formation et d'information sur la finalité et l'organisation de la tarification bancaire au sens large. Cette action pourrait concerner d'une part l'ensemble des publics, d'autre part les jeunes, notamment dans le cadre du partenariat que développe l'IEFP avec l'Éducation Nationale.

4.2.3 Développer des moyens de paiement mieux adaptés aux besoins des clients et aux évolutions technologiques dans un cadre européen

Les moyens de paiement sont une source importante de tarification bancaire. En même temps, un fort consensus existe en France sur la primauté à donner à la sécurité dans le domaine des moyens de paiement. C'est une des raisons du succès des cartes de paiement à puce (norme EMV) dont la France est sans doute la championne du monde. Les mesures proposées par les auteurs du rapport prennent également en compte les règles définies au niveau européen, notamment pour la protection des consommateurs, par la directive sur les services de paiement et dans le cadre de l'espace unique de paiement en euros (SEPA).

4.2.3.1. Compte tenu notamment des risques que l'utilisation des chèques présente pour les populations fragiles en matière de frais associés et des coûts de gestion élevés du chèque en France pour le système bancaire, au détriment de l'allègement du prix d'autres services bancaires, la mission propose que soit préparé de façon concertée un plan de remplacement progressif à

moyen terme du chèque par des moyens alternatifs de paiement répondant mieux aux besoins des utilisateurs actuels du chèque.

Afin que ce plan d'action repose sur une analyse solide des besoins, il est proposé de demander au CCSF de réaliser en 2010 une enquête sur l'utilisation du chèque : pour quels types de paiement et dans quelles proportions (face à face dans un magasin, à distance), par quels consommateurs (âge, catégorie socioprofessionnelle…) ou quelles entreprises, pour quels achats, etc…

Á la suite de cette enquête, un plan d'action concerté avec toutes les parties prenantes sera préparé au 1er semestre 2011, assorti d'objectifs chiffrés.

Les auteurs du présent rapport ont préféré une démarche volontariste mais souple à une date butoir comme l'ont fait les Britanniques qui ont décidé la suppression du chèque pour 2018.

4.2.3.2. La mission propose dans le même sens qu'une étude soit réalisée en 2010 sur le TIP (titre interbancaire de paiement). Il s'agit, en effet, d'un moyen de paiement qui, en dépit de son faible développement et du recul qu'il connaît depuis quelques années est apprécié des consommateurs et des facturiers qui l'utilisent. Comme pour le chèque, le consommateur reste maître de la date d'envoi du TIP à son créancier. Le TIP, rénové et à condition que son prix de revient soit compétitif, pourrait peut-être constituer une alternative, le cas échéant transitoire, au chèque pour toute une série de paiements à distance.

Il conviendrait bien entendu, dans ce cas, de veiller à obtenir pour le TIP, dans le cadre du SEPA, un statut adapté à ce que son maintien soit autorisé à moyen terme.

4.2.3.3. Il est également proposé que la profession bancaire élabore en 2011 un plan de développement du « virement électronique de proximité » qui permette à un large public d'utiliser facilement et au moindre coût un mode de paiement occasionnel ou périodique qui pourrait lui aussi se substituer au chèque, qui est déjà très répandu dans d'autres pays européens et qui bénéficie d'ores et déjà du label du SEPA. Un tel virement serait dit de proximité parce que rendu d'une utilisation particulièrement facile pour l'émetteur, par exemple s'agissant des coordonnées du destinataire qui seraient préalablement enregistrées, dans le respect des standards de sécurité.

4.2.3.4. La mission propose que les pouvoirs publics prennent dès 2010 des engagements précis, assortis d'échéanciers d'une part pour remplacer les paiements de l'administration par chèque par des paiements par virement et d'autre part pour relancer l'acceptation de moyens de paiement autres que le chèque (virements, prélèvements, cartes bancaires, TIP…) au niveau de l'État et dans le secteur public local, à la suite des résultats encourageants de l'action menée en la matière depuis 2005 à l'initiative du CCSF.

4.2.3.5. Il est recommandé aux établissements de crédit de poursuivre une diffusion active de la carte de paiement à autorisation systématique (CPAS) qui, comme les associations le confirment, répond très bien aux besoins, notamment, des populations fragiles.

4.2.3.6. Enfin, il importe que les banques veillent, sous le contrôle de la DGCCRF, au respect de leur engagement de novembre 2004, dans le cadre du CCSF, sur la gratuité des retraits d'espèces auprès de l'agence où le compte de dépôt est ouvert.

4.2.4 Mettre en place une nouvelle génération de forfaits de services bancaires (« packages »)

La mission est convaincue que le principe des forfaits de services bancaires, qui constitue l'une des principales caractéristiques du dispositif français de tarification bancaire (voir supra) bénéficie d'un haut degré de satisfaction de la part d'une très grande majorité de clients en raison de ses avantages de simplicité et de sécurité.

Toutefois, afin de préserver les avantages des packages, il convient d'en corriger les faiblesses dénoncées par les associations de consommateurs.

Aussi les auteurs du rapport proposent-ils plusieurs mesures correctives.

4.2.4.1. La mission recommande fortement aux établissements de crédit, dans un cadre concurrentiel, de s'inscrire dans la mutation de la politique des packages déjà engagée par certains établissements et que la plupart envisagent de mettre en œuvre à relativement court terme, souvent dès 2011. Il s'agit de remplacer la plupart des packages actuels (sauf les Gammes de moyens de Paiement Alternatifs – GPA et des formules spécialisées destinées, par exemple, aux étudiants ou aux mineurs) par des propositions personnalisées privilégiant une offre ouverte et modulaire et la clarté tarifaire pour permettre au client de faire des choix adaptés à ses besoins et à son budget.

4.2.4.2. Il est proposé que les professionnels s'engagent à ce que, lors de la souscription des forfaits de services bancaires, des efforts soient accomplis et évalués pour renforcer la transparence sur la composition des offres (mieux détailler et expliquer les composants) et leur tarification (mieux montrer l'avantage tarifaire). Un point sera fait sur la question au CCSF au 2ème trimestre de 2011.

4.2.4.3. Il est également proposé que dans les plaquettes tarifaires, les composants de chaque package soient détaillés.

4.2.4.4. La mission propose que les Gammes de moyens de Paiement Alternatifs (GPA) mises en œuvre par les banques dans le cadre de leurs engagements de novembre 2004 devant le CCSF et telles que complétées par la proposition du point 5 constituent une offre de services à part entière de la part de toutes les banques.

Celles-ci devraient ainsi promouvoir de façon proactive leur GPA et le mettre clairement en valeur dans leur plaquette tarifaire pour permettre aux clients dont le comportement bancaire justifie qu'ils en bénéficient d'en faire la demande.Un point de suivi au CCSF est à prévoir au 2ème trimestre 2011.

4.2.4.5. La mission recommande aux banques que les « packages » d'entrée de gamme notamment aient une composition simple, basée sur des services essentiels et débarrassée le cas échéant, de tout « service inutile » tel que parfois relevé par les associations de consommateurs (plusieurs chèques de banque par an, par exemple) et pouvant entraîner un prix plus élevé injustifié.

4.2.4.6. La mission recommande également aux établissements de crédit de veiller à ce que leurs offres de forfaits de services bancaires présentent toujours un avantage tarifaire réel par rapport à des achats « à la carte », notamment en ce qui concerne les forfaits d'entrée et de milieu de gamme.

4.2.5 Améliorer le traitement des incidents de paiement, notamment pour les clientèles fragiles, afin de réduire les frais associés

A. La mission reprend à son compte des engagements proposés à l'occasion de ce rapport par la profession bancaire et concernant tous **les clients des banques** pour mieux anticiper les situations pouvant entraîner des incidents et des frais associés :

4.2.5.1. Engagement d'examiner sa situation avec le client et de réviser le montant des éventuelles autorisations de découvert plus fréquemment, à la hausse comme à la baisse, en général au moins une fois par an, en fonction de l'évolution des ressources du client.

4.2.5.2. Engagement d'inciter les clients à suivre la position de leur compte chaque fois qu'ils en ont la possibilité, par exemple lors de l'utilisation des automates et de la banque en ligne.

4.2.5.3. Engagement de proposer des alertes sur la position du compte par tous moyens. Pouvoir être alerté quand son compte atteint tel niveau de solde est un outil de prévention utile. Les banques valoriseront auprès de leurs clients leur offre d'alerte (par exemple internet, SMS) pour les inciter à s'équiper d'un tel service. La FBF communiquera une fois par an pendant 3 ans au CCSF, le chiffre global d'équipement de la clientèle : stock de contrats au sein des principaux réseaux au 31 décembre, 2010 et 2011 et 2012 en référence à la situation au 31 décembre 2009.

4.2.5.4. Engagement de travailler avec les facturiers pour permettre au client de mieux maîtriser les dates de prélèvements des opérations et limiter les représentations : les grands facturiers ont beaucoup augmenté la part des paiements qui leur sont faits par prélèvement automatique ; il s'agit pour les banques d'engager un dialogue avec les principaux facturiers privés et publics afin de définir, par exemple dans le cadre d'un code de bonnes pratiques, les conditions de mise en place d'une part du choix de fixation par le client de la date de prélèvement la plus opportune en fonction de sa situation de compte, et d'autre part d'une auto limitation des représentations des prélèvements sur un même mois. En effet, les représentations successives et parfois rapprochées d'opérations de prélèvement dans un même mois sont la source de facturation de frais qui peuvent être importants même si les clients peuvent, sur demande et justification, obtenir, comme la loi le prévoit, le remboursement des frais pour rejets répétitifs au-delà du premier.

B. **S'agissant des clientèles fragiles**, les auteurs du rapport ont demandé à la profession bancaire de leur proposer des mesures améliorant substantiellement l'offre de services consentie dans le cadre des Gammes de moyens de Paiement Alternatifs au chèque (GPA) aux clients démunis de chéquier, sans augmentation du prix des GPA. Actuellement le contenu de la GPA est variable selon les établissements. Il comprend au minimum aujourd'hui des virements, les domiciliations de prélèvement, des TIP et une carte de paiement à autorisation systématique.
Les mesures nouvelles ainsi proposées par la mission reprennent, pour l'essentiel, les propositions des professionnels, mais en les modifiant sur certains points. Aussi les mesures suivantes n'engagent-elles, à ce stade, que les auteurs du rapport :

4.2.5.5. Intégrer dans toutes les offres de services de GPA un nombre minimum d'alertes de niveau de solde par voie de SMS ou de message internet, au choix du client. Ces alertes interviendraient

au moment le plus opportun, par exemple dès la première commission, d'intervention et proposeraient au client de prendre aussitôt contact avec son conseiller de clientèle.

4.2.5.6. Les frais d'incident sur prélèvement bénéficieraient d'un tarif réduit substantiellement à définir par chaque réseau bancaire.

Ainsi le tarif de la commission d'intervention pourrait être égal à 50 % du tarif hors GPA ou ne pas dépasser 5 € par opération.

4.2.5.7. De plus, les réseaux bancaires s'engageraient à limiter dans le cadre des GPA le nombre de commissions d'intervention perçues à un maximum par jour et/ou par mois pour éviter des effets cumulatifs excessifs.

4.2.5.8. Ces nouvelles offres GPA, comme indiqué dans la proposition 34, seront clairement mises en valeur dans les plaquettes tarifaires et les banques seront proactives pour les présenter aux clients concernés.

En outre, il est proposé que le CCSF assure le suivi de la mise en œuvre du dispositif pendant trois ans. Ainsi la FBF communiquera au Comité une fois par an le chiffre global d'équipement de la clientèle avec cette GPA (stock de contrats au sein des principaux réseaux au 31 décembre 2010, 2011 et 2012 en référence à la situation au 31 décembre 2009).

4.2.6 Favoriser un rééquilibrage des revenus de la banque de détail pouvant entraîner une diminution ou une modération durable des tarifs bancaires

Les auteurs du rapport sont conscients de la difficulté qu'il y a, dans un cadre concurrentiel exacerbé en matière de crédit à l'habitat, à infléchir le déséquilibre actuel du modèle économique bancaire français qui, contrairement à d'autres modèles en Europe, repose davantage sur les recettes de la banque au quotidien, et notamment les frais bancaires au sens le plus large, que sur les marges d'intérêt des prêts, et notamment des prêts immobiliers (voir supra).

Toutefois, ils estiment essentiel un rééquilibrage progressif des revenus de la banque de détail pouvant entraîner une diminution ou une modération durable des tarifs bancaires.

Aussi considèrent-ils qu'il y a là place pour une action des autorités de supervision. L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) mise en place en 2010 pour les secteurs de la banque et de l'assurance a d'ailleurs désormais explicitement une double mission de contrôle prudentiel et de protection des clientèles. Il lui appartient ainsi, selon la mission, d'exercer une surveillance particulière de cette évolution, voire, si le déséquilibre constaté persistait, d'exiger des établissements concernés des fonds propres supplémentaires au titre du pilier 2 pour couvrir le risque créé.

4.3 Proposition de méthode

Compte tenu de la grande sensibilité dans l'opinion du sujet des tarifs bancaires, les auteurs du rapport soulignent l'intérêt d'une mise en œuvre urgente des propositions présentées si elles recueillent un large consensus. Aussi proposent-ils que le CCSF soit consulté dans les meilleurs délais sur les mesures proposées et recommandées dans le rapport.

Ils suggèrent également de privilégier une mise en œuvre dès 2010 de ces mesures sur la base d'engagements professionnels appliqués sous le contrôle de l'ACP et dans le cadre d'un suivi concerté au sein du CCSF.

En effet, ils estiment que concertation, effectivité opérationnelle rapide et contrôle du suivi des mesures sont susceptibles de créer une dynamique positive répondant à la demande formulée par le Ministre dans sa lettre de mission.

ANNEXE 1 : LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES

Par ordre alphabétique

Organisme	NOM, Prénom	Fonctions	Dates
Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP)	NOUY Danièle VISNOVSKY Frédéric LEVY-RUEFF Guy SELLIER Cécile	Secrétaire Général Direction contrôle établis. mutualistes et entreprises d'investissement Direction études et relations internationales Direction contrôle pratiques commerciales	Mardi 25 mai
AFOC ConsoFrance	GERVAIS Valérie MONDANGE Hervé	Secrétaire Générale Présidente Chargé de mission	Lundi 7 juin
AFUB	MAITRE Serge JACQUOT Marie-Anne	Président Secrétaire général adjoint	Mardi 18 mai
Assemblée nationale	GAUBERT Jean YANNO Gaël	Député Côtes d'Armor Député Nouvelle Calédonie	Mercredi 2 juin
Cabinet BAIN	LIOLIAKIS Nicolas FRANZEN Fabrice GOOSSENS Camille TADIE Christophe	Associé Département Finances Associés	Lundi 10 mai
BANQUE DE France	NOYER Christian	Gouverneur	Jeudi 1er juillet
BANQUE DE France	REDOUIN Jean-Paul PESIN Fabrice de SEZE Nicolas JULLIEN Henri	1er Sous-Gouverneur Secrétaire général adjoint ACP Coordonnateur Pôle Commun Assurance, Banque, Épargne Adjoint au Directeur Général des Opérations Adjoint au Directeur Général des Activités Fiduciaires et	Jeudi 24 juin

		de Place	
BANQUE DE France	PAULY Elisabeth COUSSERAN Olivier GOUTERON Sylvain	Directeur Général des Statistiques Directeur Statistiques monétaires et financières Service Analyses et Statistiques monétaires	Jeudi 1er juillet
Cap Gemini Group	LAVAYSSIÈRE Bertrand DUCASS Olivier M. ASSOULINE	Directeur général Global Financial services Directeur Principal Financial Services	Mardi 11 mai
Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF)	GASTAL Isabelle	Secrétaire générale adjointe	
Comité de la Médiation Bancaire	MEURICE Jean-Paul	Secrétaire général	Lundi 5 juillet
Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV)	MADER Reine-Claude	Présidente	Mardi 20 avril
Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM)	PFLIMLIN Etienne BAAL Daniel CAFFET Marie-Christine	Président Directeur général adjoint Directeur général Crédit Mutuel Ile –de-France Directeur du développement	Mercredi 26 mai
Crédit Agricole	CHIFFLET Jean-Paul GAVALDA Olivier CARLES Bruno SAINCTAVIT Jacques	Directeur général CASA Directeur Relations et développement des caisses régionales Responsable des Marchés et des Offres Directeur Analyse stratégique	Mardi 11 mai
DGCCRF	HOMOBONO Nathalie GRAS Alain	Directrice Générale Sous-Directeur	Mardi 8 juin
EdF	LABBÉ Gilbert	Directeur division Trésorerie, Financement intra-groupe	Mardi 8 juin

FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (FBF)	PROT Baudouin OBOLENSKY Ariane	Président FBF, Directeur Général de BNP-Paribas Directrice Générale	Jeudi 3 juin
Fédération entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD)	BEDIER Jérôme JOGUET Philippe	Président Responsable réglementation et Développement durable	Mardi 25 mai
Fédération Française des CRÉSUS Crésus Bourgogne	KIEHL Jean-Louis CORDELIER Gérard	Président Président	Mercredi 2 juin
France-Télécom	THIBAUD Jean-Michel	Directeur Financement et Trésorerie	Mardi 8 juin
GROUPE BANQUE POPULAIRE CAISSE D'ÉPARGNE (BPCE)	PÉROL François KLEIN Olivier ÉPIFANIE Françoise	Président-Directeur général Directeur Général Directrice marketing stratégique	Mercredi 9 juin
IEDOM	BESSE Patrick LE BIHAN Pierre-Yves TORREBRUNO Laura	Directeur Responsable Observatoire des étab.de crédit et activités grand public Chef de Bureau Bancfin2 Départements et Collectivités d'OutreMer Direction Générale du Trésor Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi	Mardi 15 juin
ING Direct	SZPILKA Carina DELPIROU Jessica	Directrice générale Directrice Compte-Courant	Mardi 15 juin
INSEE	LHERITIER Jean-Louis GUÉDÈS Dominique	Chef du département des prix à la consommation, de ressources et conditions de vie des ménages Chef division des prix à la consommation	Mardi 8 juin

La Banque Postale	WERNER Patrick CHEVAL Marie BESSON Emmanuelle	Président du Directoire Directrice des Opérations	Vendredi 4 juin
Mc KINSEY & Company	MIESZALA Jean-Christophe	Directeur Associé Senior	Mardi 20 avril
Médiateur de la République	DELEVOYE Jean-Paul CHARRIE Luc	Médiateur de la République Administrateur civil Conseiller chargé des Réformes	Jeudi 17 juin
Médiateur de la Société Générale	SCRIVENER Christiane	Médiateur	Mardi 8 juin
Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi Direction Générale du Trésor	de VILLEROCHÉ Hervé BOITREAUD Sébastien ZAJDENWEBER Alexis	Chef de Service « Financement de l'économie » Chef du Bureau « Banques et Financements d'intérêt général » Chef du bureau « Services bancaires et moyens de paiement »	Mercredi 7 avril
Sénat	PAYET Anne-Marie BRAULT Philippe	Sénateur de La Réunion Administrateur – Affaires sociales	Mardi 15 juin
Sénat	du LUART Roland	Vice-Président du Sénat Sénateur de la Sarthe Membre titulaire du CCSF	Mercredi 16 juin
Sénat	BADRÉ Denis	Sénateur des Hauts-de-Seine Membre suppléant du CCSF	Mercredi 16 juin
SFR	VAN BUTSELE Corinne	Directeur Financement, Trésorerie et Assurances	Mardi 8 juin
Société Générale	SAMMARCELLI Jean-François de LACHAPELLE Bertrand MARQUETTY Philippe	Directeur Général Délégué Directeur Commercial et Marketing Banque de détail en France Directeur de l'offre clientèle privée	Vendredi 4 juin

Testé pour vous	MORIN Anne EON Olivier DOURRON Laurence	Directrice Directeur Qualité Analyste	Mercredi 9 juin
UFC Que Choisir	PEREZ Nicole ROULLET Maurice CHIPOY maxime	Administratrice nationale Administrateur Chargé de mission finances	Mardi 18 mai

ANNEXE 2 : LETTRES DE MISSION

LE MINISTRE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Paris, le 17 MARS 2010

Monsieur le Président,

Plusieurs interventions récentes sont venues rappeler la sensibilité et l'importance de la question des frais bancaires qui est au cœur de la relation entre une banque et ses clients. Il touche aussi directement la rentabilité de l'activité de banque de détail.

Sont ainsi souvent évoquées du côté des consommateurs les questions relatives au niveau général des tarifs, à leur transparence et aux frais pour incidents et dépassement de découvert.

C'est dans ce contexte que le Premier ministre m'a demandé de faire « *un bilan des mesures* » récemment adoptées par le gouvernement et de voir, « *lorsqu'elles se seront appliquées suffisamment longtemps, s'il est nécessaire de les compléter* ».

Ce bilan des mesures relatives aux frais bancaires, je souhaite l'inclure dans une réflexion plus large sur l'ensemble du système de tarification des services bancaires en France. Au-delà de l'évaluation de l'existant et de l'analyse des principales critiques, il me semble en effet indispensable d'établir un diagnostic approfondi de l'ensemble de la question.

Il est également souhaitable de faire un bilan des nombreuses mesures prises ces dernières années pour accroître la transparence, faciliter la mobilité et plafonner les frais pour incident.

La question des frais bancaires est complexe et ne peut se limiter au traitement de tel ou tel aspect particulier. Pour l'aborder de façon efficace, il est nécessaire de prendre en compte les principales caractéristiques du système de tarification français : l'importance de certaines habitudes de la clientèle comme la gratuité du chèque ou la tenue du compte de dépôt, le niveau des marges d'intérêt, le caractère global de la relation avec les clients qui peuvent entraîner des mutualisations entre types de produits, services ou clientèles.

1/ Votre diagnostic portera d'abord sur les pratiques de la Place en matière de tarification, avec une attention particulière sur les découverts et les moyens de paiement. Vous analyserez les usages par les clients de leurs principaux instruments de paiement et de leurs comptes pour mieux identifier, notamment, les causes d'incidents et de dépassements de découvert et identifier des pistes d'amélioration de la gestion par les clients du solde de leur compte de dépôt. Cela peut passer par un élargissement de la diffusion des moyens de paiement d'utilisation simple alternatifs au chèque, tels que les cartes à autorisation systématique, en particulier pour les clients connaissant des incidents de façon régulière. Vous vous intéresserez également aux marges d'intérêt.

Monsieur Georges Pauget
Président d'honneur LCL
19, Boulevard des Italiens
75002 Paris

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

2/ Vous élaborerez un diagnostic aussi consensuel que possible sur les possibles évolutions en vous interrogeant notamment sur la pertinence de la tarification ou de la gratuité des différents services proposés, en relation avec l'accessibilité des services bancaires.

Afin de renforcer l'information sur la tarification des services bancaires, vous explorerez la possibilité de se doter d'outils d'information consensuels sur le niveau des prix, par exemple en se fondant sur les données recueillies dans le cadre du récapitulatif annuel des frais bancaires.

Les propositions que vous serez amenés à formuler pourront prendre toutes les formes. Le sujet portant sur la politique d'offre de services bancaires proposés par les établissements, je souhaite susciter des initiatives de leur part et privilégier des mesures concertées avec les pouvoirs publics.

Par votre expérience du monde bancaire, vous êtes particulièrement fondé à mener à bien cette mission, que je vous remercie d'avoir acceptée. Vous la conduirez avec Emmanuel Constans, dont les fonctions de Président du CCSF et de médiateur du ministère de l'Economie sont un gage d'expertise sur le sujet des tarifs bancaires et d'expérience de la concertation entre les banques et leurs clients. Sur ce sujet il me semble en effet indispensable de travailler avec l'ensemble des parties prenantes, les consommateurs comme les professionnels, afin de construire un consensus sur la juste tarification des services bancaires.

En outre, il me paraîtrait opportun que vous sollicitiez, en tant que de besoin, des personnalités du monde universitaire reconnues pour leurs travaux économiques dans ce domaine. Ces réflexions devront en outre pouvoir se nourrir d'exemples européens.

Dans la réalisation de votre mission, vous pourrez notamment vous appuyez sur mes services (DGTPE, DGCCRF). Par ailleurs, j'attire votre attention sur la mission que j'ai confiée à Madame Cohen-Branche sur les pratiques des établissements teneurs de compte lorsque leurs clients sont engagés dans une procédure de surendettement. Bien qu'il s'agisse d'un aspect particulier du débat sur les frais bancaires, il sera sans doute utile d'établir un lien entre vos deux missions.

Votre mission pourrait être réalisée avec pour objectif de disposer d'un rapport d'ici juin 2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Merci !

Christine Lagarde

LE MINISTRE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Paris, le 17 MARS 2010

Monsieur le Président,

Plusieurs interventions récentes sont venues rappeler la sensibilité et l'importance de la question des frais bancaires qui est au cœur de la relation entre une banque et ses clients. Il touche aussi directement la rentabilité de l'activité de banque de détail.

Sont ainsi souvent évoquées du côté des consommateurs les questions relatives au niveau général des tarifs, à leur transparence et aux frais pour incidents et dépassement de découvert.

C'est dans ce contexte que le Premier ministre m'a demandé de faire « *un bilan des mesures* » récemment adoptées par le gouvernement et de voir, « *lorsqu'elles se seront appliquées suffisamment longtemps, s'il est nécessaire de les compléter* ».

Ce bilan des mesures relatives aux frais bancaires, je souhaite l'inclure dans une réflexion plus large sur l'ensemble du système de tarification des services bancaires en France. Au-delà de l'évaluation de l'existant et de l'analyse des principales critiques, il me semble en effet indispensable d'établir un diagnostic approfondi de l'ensemble de la question.

Il est également souhaitable de faire un bilan des nombreuses mesures prises ces dernières années pour accroître la transparence, faciliter la mobilité et plafonner les frais pour incident.

La question des frais bancaires est complexe et ne peut se limiter au traitement de tel ou tel aspect particulier. Pour l'aborder de façon efficace, il est nécessaire de prendre en compte les principales caractéristiques du système de tarification français : l'importance de certaines habitudes de la clientèle comme la gratuité du chèque ou la tenue du compte de dépôt, le niveau des marges d'intérêt, le caractère global de la relation avec les clients qui peuvent entraîner des mutualisations entre types de produits, services ou clientèles.

1/ Votre diagnostic portera d'abord sur les pratiques de la Place en matière de tarification, avec une attention particulière sur les découverts et les moyens de paiement. Vous analyserez les usages par les clients de leurs principaux instruments de paiement et de leurs comptes pour mieux identifier, notamment, les causes d'incidents et de dépassements de découvert et identifier des pistes d'amélioration de la gestion par les clients du solde de leur compte de dépôt. Cela peut passer par un élargissement de la diffusion des moyens de paiement d'utilisation simple alternatifs au chèque, tels que les cartes à autorisation systématique, en particulier pour les clients connaissant des incidents de façon régulière. Vous vous intéresserez également aux marges d'intérêt.

Monsieur Emmanuel Constans
Président du Comité Consultatif
du secteur financier
31, Croix-des-Petits-Champs
75049 Paris Cedex 01

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

2/ Vous élaborerez un diagnostic aussi consensuel que possible sur les possibles évolutions en vous interrogeant notamment sur la pertinence de la tarification ou de la gratuité des différents services proposés, en relation avec l'accessibilité des services bancaires.

Afin de renforcer l'information sur la tarification des services bancaires, vous explorerez la possibilité de se doter d'outils d'information consensuels sur le niveau des prix, par exemple en se fondant sur les données recueillies dans le cadre du récapitulatif annuel des frais bancaires.

Les propositions que vous serez amenés à formuler pourront prendre toutes les formes. Le sujet portant sur la politique d'offre de services bancaires proposés par les établissements, je souhaite susciter des initiatives de leur part et privilégier des mesures concertées avec les pouvoirs publics.

En tant que Président du CCSF et médiateur du ministère de l'Economie, vous êtes particulièrement fondé à mener à bien cette mission que je vous remercie d'avoir acceptée et qui bénéficiera ainsi de votre expertise sur le sujet des tarifs bancaires et de votre expérience de la concertation entre les banques et leurs clients. Vous la conduirez avec Georges Pauget, dont la grande expérience du monde bancaire est reconnue par tous. Sur ce sujet il me semble en effet indispensable de travailler avec l'ensemble des parties prenantes, les consommateurs comme les professionnels, afin de construire un consensus sur la juste tarification des services bancaires.

En outre, il me paraîtrait opportun que vous sollicitiez, en tant que de besoin, des personnalités du monde universitaire reconnues pour leurs travaux économiques dans ce domaine. Ces réflexions devront en outre pouvoir se nourrir d'exemples européens.

Dans la réalisation de votre mission, vous pourrez notamment vous appuyez sur mes services (DGTPE, DGCCRF). Par ailleurs, j'attire votre attention sur la mission que j'ai confiée à Madame Cohen-Branche sur les pratiques des établissements teneurs de compte lorsque leurs clients sont engagés dans une procédure de surendettement. Bien qu'il s'agisse d'un aspect particulier du débat sur les frais bancaires, il sera sans doute utile d'établir un lien entre vos deux missions.

Votre mission pourrait être réalisée avec pour objectif de disposer d'un rapport d'ici juin 2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Merci !

Christine Lagarde

ANNEXE 3 : HISTOIRE DU SYSTÈME DE TARIFICATION BANCAIRE FRANÇAIS

L'histoire du secteur bancaire français permet de comprendre comment un système de tarification cohérent et stable s'est progressivement constitué sous l'effet :

- de l'évolution des réglementions et des technologies qui ont transformé le fonctionnement de l'industrie bancaire depuis le milieu des années 1980 ;
- des habitudes de consommation des français, caractérisées par des comportements persistants sur longue période mais également par des demandes nouvelles, en particulier au cours de la dernière décennie ;
- des conditions de marché qui résultent de ces évolutions et des stratégies développées par les établissements pour y répondre.

1945~1980 : la formation du modèle de banque à réseau

Jusqu'au milieu des années 1960, l'industrie bancaire est fortement contrôlée par les pouvoirs publics. Les activités sont cloisonnées entre établissements ayant le statut soit de banque de dépôt, soit de banque d'affaires, soit d'établissement de crédit à moyen et long terme. Les quatre grandes banques de dépôt sont nationalisées en 1945. L'ouverture de guichet est soumise à une demande d'autorisation au Conseil National du Crédit et l'ouverture d'agence est réglementée, ce qui favorise la constitution de monopoles locaux. Enfin, les titres de la dette publique représentent une proportion importante des emplois bancaires.

Le milieu des années 1960 marque une première rupture en direction du modèle bancaire français de banque à réseau. La concurrence entre établissements se focalise dans un premier temps sur l'ouverture d'agence, libéralisée en 1966, qui permet d'accroître la collecte des dépôts, dans un contexte où la concurrence sur l'octroi de crédit est bridée par l'encadrement du crédit en 1972[42]. Cette période voit la naissance d'un système de distribution tourné vers la densité du réseau et la recherche d'une relation de proximité avec le client. La corrélation entre nombre de guichets et produit net bancaire est ainsi positive jusqu'au milieu des années 1970 [Plihon, 1995].

La décennie 1980 débute sur une série de nationalisations qui annonce en 1982 le renforcement du contrôle de l'État sur le financement de l'économie. L'objectif est notamment de limiter le risque systémique par la constitution de grandes banques. Sous l'égide de l'État, le secteur bancaire amorce alors une dynamique de concentration qui perdurera tout au long de la décennie. Le nombre de banques passe de 225 en 1981 à 200 en 1984 [CERNA, 2001], ce qui oriente encore davantage le secteur vers la constitution de grands réseaux concurrents.

[42] Ce en dépit de la libéralisation partielle du taux débiteur en 1967 (plafonnement).

1984~2000 : de l'intermédiation aux services bancaires

Les grandes banques universelles à réseau françaises ont vu leur développement s'accélérer à partir du milieu des années 1980 puis durant les années 1990, sous l'effet de profondes mutations réglementaires, concurrentielles et technologiques. Un premier pas important dans le développement de la banque moderne a été franchi par la loi bancaire de 1984, qui a mis fin au cloisonnement des activités et des statuts[43].

La suppression de l'encadrement du crédit en 1986 et les privatisations survenues entre 1987 et 1999 créent les conditions d'une concurrence accrue sur le secteur de la banque de détail. A la recherche d'économie d'échelles dans un contexte où l'avantage compétitif reposait de façon croissante sur l'investissement dans des systèmes d'information de pointe, le secteur bancaire a connu un phénomène de concentration au cours des années 1990.

Les marges d'intermédiation, très élevées jusqu'à la fin des années 1980 en raison du rationnement du crédit et des situations de rente de monopole, permettaient de financer la gratuité des services de banque au quotidien, du reste peu développés. Le phénomène s'inverse progressivement dans un contexte généralisé de désintermédiation bancaire lié à la libéralisation des marchés financiers. Ainsi, la part des crédits dans l'actif des banques est passée de 83,2% en 1960 à 50,9% en 1996. Sur cette même période, la part des dépôts dans le passif des banques est passée de 63,3% à 36% [Plihon, 1998].

Parallèlement, les habitudes de consommation bancaires et l'éventail des services proposés par les banques de détail se diversifient progressivement. Le développement des marchés financiers donne naissance à des produits d'épargne dont la liquidité se rapproche de celle des dépôts et dont la rémunération est supérieure (par exemple les Sicav monétaires). Les innovations technologiques et le développement de systèmes d'information autorisent l'expansion de nouveaux moyens de paiement (prélèvements, virements). Le GIE Carte bancaire est créé en 1987.

Ces mutations de l'environnement réglementaire et concurrentiel ont eu des conséquences profondes sur le système de tarification bancaire. Les stratégies de recours au crédit immobilier comme produit d'appel se mettent en place au cours de la décennie 1990, tandis que le revenu des banques se reporte sur le développement des nouveaux produits de banque au quotidien qui génèrent des commissions. Le premier forfait de services bancaires est mis sur le marché en 1987.

2000~nos jours : vers la distribution multicanale et le développement des forfaits face aux contraintes d'un marché mature

L'augmentation progressive du taux d'équipement de la population française en produits d'épargne et en moyens de paiement a conduit le segment de la banque de détail à un état de marché mature dans les années 2000. L'amortissement des coûts de gestion des réseaux physique et informatique à travers la croissance continue des volumes de produits distribués par vente croisée a donc

[43] Son article premier définit les établissements de crédit comme « des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle des opérations de banque », c'est-à-dire « la réception de fonds du public, les opérations de crédit, ainsi que la mise à la disposition de la clientèle ou la gestion de moyens de paiement »

commencé à trouver ses limites. Cette situation a conduit à un double approfondissement du modèle bancaire français :

- le développement de la distribution multicanal, devenu d'une part une condition de l'entretien d'une relation commerciale durable avec le client[44] et d'autre part le moyen de réaliser des gains de productivité par la réduction du volume d'opérations réalisées au guichet et en *back office* ;

- le développement des forfaits de services bancaires, devenus la clé de voûte du système de tarification à la fois par l'augmentation du taux d'équipement et par l'enrichissement du contenu de services proposés.

[44] Des études concordantes soulignent par exemple qu'en matière de produit d'épargne, les consommateurs se renseignent sur le site Internet, appellent ensuite pour poser des questions complémentaires et achètent finalement le produit en agence.

ANNEXE 4 : ANALYSE DES DIFFÉRENTES MÉTHODOLOGIES DE COMPARAISON EUROPÉENNE DISPONIBLES

Au cours de ses travaux, la mission a constaté qu'il existe une importante diversité de méthodes d'analyse des coûts que représentent les services de la banque au quotidien pour les consommateurs. C'est notamment pour cette raison qu'elle préconise qu'une mission d'observation spécifique soit confiée au Comité consultatif du secteur financier afin que l'ensemble des parties prenantes puissent disposer de données de référence en la matière. La présente annexe a pour objet d'expliquer les différences de méthodologie entre les études dont la mission a pris connaissance, ainsi que les choix qui ont été faits.

1-Le rapport de Van Dijk Management Consultants et du Centre for European Policy Studies[45] (dit rapport Kuneva) et ses corrections par Bain & company

La méthodologie privilégiée dans cette étude consiste à définir sur la base d'hypothèses un panier moyen de consommation européen pour trois profils de consommateur : utilisateur passif, utilisateur moyen et utilisateur actif. Le périmètre retenu recouvre l'ensemble de la banque au quotidien, y compris la tarification du découvert et des incidents. Cette étude est entachée de plusieurs biais méthodologiques :

- Cette méthode est intéressante en ce qu'elle facilite la comparaison des grilles tarifaires d'un pays à l'autre, mais elle présente l'inconvénient de gommer les effets de structure liés à la spécificité des modes nationaux de consommation. En particulier, le recours au paiement en espèces ou par chèque varie considérablement entre les pays de l'Union européenne, ce qui nuance fortement la pertinence du panier de consommation européen moyen ainsi défini.

- La détermination du contenu du panier moyen de consommation repose sur des hypothèses dont la pertinence n'a pas été fermement établie. Par exemple, la fréquence d'utilisation des facilités de découvert, autorisées ou non, se fonde dans cette étude sur des études nationales qui concernent essentiellement les Pays-Bas et le Royaume Uni. Un quart des hypothèses de fréquence d'utilisation sont issues d'un livre bleu de la Banque centrale européenne, les autres ayant fait l'objet d'enquêtes ad hoc auprès des régulateurs nationaux. Les résultats de ces enquêtes n'ont pas été publiés, ce qui ne permet pas d'attester de la pertinence des choix qui ont été faits.

- La comparaison entre pays de l'Union Européenne a des limites intrinsèques liées aux fortes différences de niveau de vie et de développement du secteur bancaire. Ainsi la Bulgarie est-elle identifiée comme le pays le plus vertueux du rapport avec des tarifs particulièrement faibles, mais cette analyse ne prend pas en compte le fait que le niveau général des prix y est nettement inférieur.

[45] « *Data collection for prices of current accounts provided to consumers* », Rapport final, *Van Dijk Management Consultants* & *Centre for European Policy Studies*, septembre 2009, étude commandée par les services de la Commission européenne.

A titre d'exemple, la correction en parité de pouvoir d'achat du montant de frais annuels acquittés par un consommateur européen moyen selon les conclusions de cette étude modifie substantiellement le « classement » établi par les auteurs du rapport, comme l'illustre le tableau ci-dessous :

Pays	Indice rapport initiale (€)	Correction en PPA	Classement initial	Classement en PPA
NL	46,00	43,92	4	1
LU	56,00	46,51	7	2
SE	61,00	49,40	9	3
DK	74,00	51,70	13	4
BE	58,00	52,70	8	5
PT	45,00	53,62	3	6
ES	51,00	56,08	5	7
IE	80,00	63,07	15	8
BG	27,00	68,51	1	9
LT	37,00	71,77	2	10
FI	104,00	85,36	22	11
EE	54,00	86,52	6	12
DE	89,00	87,12	18	13
UK	103,00	92,26	21	14
CY	84,00	93,58	17	15
MT	71,00	101,33	10	16
SK	73,00	110,45	12	17
PL	72,00	127,09	11	18
SI	101,00	133,58	20	19
AT	140,00	134,16	24	20
HU	78,00	137,68	14	21
FR	**154,00**	**140,57**	**25**	**22**
RO	82,00	162,25	16	23
CZ	96,00	167,57	19	24
SP	178,00	195,72	26	25
LV	120,00	216,96	23	26
IT	253,00	238,92	27	27

- L'étude ne corrige pas les données recueillis sur les prix par les données sur les quantités d'opérations observées. Par exemple, ceci signifie que les frais annuels calculés pour le consommateur français moyen correspondent à la consommation de 216 transactions par adulte bancarisé, contre 6 en Bulgarie.

- Enfin, d'autres hypothèses erronées ont été relevées par les cabinet Bain & company et Cap Gemini : sur le nombre de forfaits distribués, le nombre de cartes bancaires (confusion entre les différents types de carte : de retrait, de paiement, à débit différé, à autorisation systématique), sur les volumes de retraits en DAB/GAB, sur les modalités de facturation du découvert et des incidents de paiement, sur la non-prise en compte des réductions accordées au cas par cas par les banques et

qui n'apparaissent pas dans les grilles tarifaires, sur les parts de marché des différents acteurs de la banque de détail.

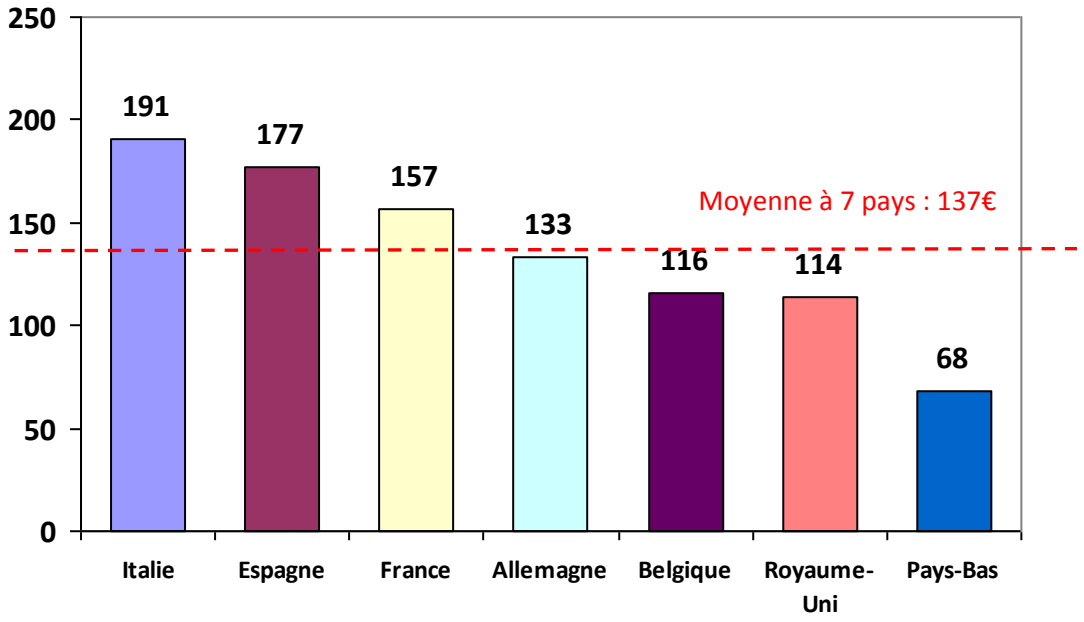
Les analyses du cabinet Bain & company, fondées sur une correction des biais méthodologiques de cette étude, confirment que le montant annuel moyen de frais acquittés par un consommateur français adoptant le profil européen moyen de consommation se situe autour de 150 € par an. Cependant, cette analyse modifie substantiellement les données recueillies pour les autres pays de l'Union Européenne, en particulier les six économies les plus comparables à la France.

Ce sont principalement ces données qui ont été retenues par la mission, puisqu'elles présentent quatre avantages :

- la possibilité de réaliser une comparaison théorique des grilles tarifaires moyennes de chaque pays européen grâce à la définition d'un profil de consommation européen ;
- la correction des biais méthodologiques de l'étude de *Van Dijk Management Consultants* et du *Centre for European Policy Studies* ;
- la prise en compte de l'ensemble des services de la banque au quotidien, contrairement aux analyses de Cap Gemini (voir ci-dessous), qui présentent d'autres avantages ;
- la focalisation de l'étude sur 7 économies comparables (France, Italie, Allemagne, Pays-Bas, Espagne, Belgique, Royaume-Uni), ce qui permet d'améliorer la pertinence du profil moyen de consommation retenu.

Les résultats, représentés dans le graphique ci-dessous, montrent que le montant annuel de frais bancaires acquitté par un consommateur français adoptant un profil européen moyen de consommation est supérieur de 14,5% à la moyenne des 7 pays examinés (157 € par an contre 137).

Montant annuel de frais bancaires acquitté par un consommateur ayant un profil européen moyen de consommation (€)



Source : Bain & Company, 2010

2- La comparaison de profils locaux de consommation hors découvert, incidents et forfaits par Cap Gemini

Le *World Retail Banking Report* (2009) de Cap Gemini est fondé sur une autre méthode, ce qui explique les différences de résultats relevées.

Les hypothèses retenues par Cap Gemini pour la constitution des paniers moyens de consommation sont fondées sur l'analyse de données nationales, ce qui permet d'identifier des profils locaux de consommation.

La méthode de Cap Gemini présente des avantages et des inconvénients différents :

- privilégier les profils locaux permet de s'assurer que les résultats prennent en compte les effets de structure liés aux modes de consommation distincts d'un pays à l'autre (importance des espèces en Allemagne, du chèque en France). Pour chaque pays, le montant annuel de frais acquitté par un consommateur adoptant l'un des profils de consommation retenu (peu actif, actif, très actif) est donc plus réaliste que dans l'approche par le profil européen moyen de consommation ;

- la comparaison européenne des grilles tarifaires entre pays est cependant moins précise, puisque les montants annuels moyens calculés résultent directement des volumes de consommation locaux : un consommateur actif français ne consommera pas le même nombre de chaque type de service de banque au quotidien que le consommateur allemand ;

- enfin, l'étude de Cap Gemini ne prend pas en compte les forfaits et les frais relatifs aux incidents de paiement et à l'utilisation du découvert autorisé ou non.

Cette approche fournit des résultats différents mais également utiles aux travaux de la mission : hors forfaits et hors tarification des incidents et du découvert, un consommateur français peu actif ou actif payera chaque année un montant total de frais légèrement inférieur à la moyenne de la zone euro. Le profil très actif payera légèrement plus que la moyenne de la zone euro.

Prix moyen des profils locaux de consommation au sens de Cap Gemini (en euros par an)

	France	**Zone euro**
Profil peu actif	46,4	46,8
Profil actif	65,8	71,1
Profil très actif	101	99,4