

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

2019

Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L. 122-10 dudit Code.

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

2019

L'année 2019 a été marquée par la mise en œuvre de trois engagements pris par les banques sur les tarifs bancaires : le premier, pris en septembre 2018, portait sur la mise en place d'un plafonnement global de frais d'incidents pour les clients identifiés en situation de fragilité financière et ayant souscrit l'offre spécifique. Les deux autres engagements, pris le 11 décembre 2018, lors d'une réunion avec le président de la République, portaient sur un gel des tarifs bancaires à la hausse pour 2019 et la mise en place d'un plafond de frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement pour tous les clients identifiés en situation de fragilité financière.

Sémaphore Conseil, pour l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB), a collecté les données tarifaires brutes de l'Extrait standard des tarifs (EST) issues des plaquettes en vigueur au 5 janvier 2019 * de 101 banques à réseau et 8 banques en ligne, représentant au total 98,02 % des parts de marchés de comptes courants de particuliers à fin 2018. Au regard de ces données, l'OTB a constaté qu'il n'y avait eu effectivement aucune hausse de tarifs en 2019 et que cinq tarifs étaient même en baisse – les abonnements permettant de gérer les comptes internet, les produits offrant des alertes sur compte par SMS, les cartes de paiement à débit différé ou à autorisation systématique et les frais de mise en place des prélèvements.

L'Observatoire a étudié plus spécifiquement les divers frais d'incidents bancaires facturés à la clientèle de particuliers. Comme l'an passé, il a pu constater que les tarifs liés à un encadrement législatif ou réglementaire étaient assez homogènes d'un établissement à l'autre et quasiment toujours au montant du plafond. Il relève de larges dispersions tarifaires pour d'autres frais d'incidents, notamment les lettres sur compte débiteur ou lettres d'information préalable, et peu d'évolutions tarifaires à la baisse. Il note toutefois, que ces disparités voient leurs effets limités du fait de l'inclusion de ces frais dans le périmètre des plafonnements globaux mis en place par les banques pour les clients fragiles. L'Observatoire constate également quelques faibles évolutions sur les frais de rejet de prélèvement avec la mise en place de plafonds mensuels (9 établissements) et l'introduction d'offres groupées de services sans découvert et sans frais de rejets de prélèvement.

Concernant l'Outre-mer où les tarifs bancaires sont relevés d'avril 2018 à avril 2019, l'Observatoire a noté que ceux-ci ont été majoritairement orientés à la baisse dans les départements et régions d'outre-mer alors que les évolutions étaient plus contrastées dans les collectivités d'outre-mer (COM) du Pacifique.

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

Composé à parité de représentants des établissements de crédit et des associations de consommateurs, l'Observatoire s'appuie, pour la collecte et le traitement des données tarifaires, sur un cabinet indépendant, Sémaphore Conseil. L'OTB bénéficie également du concours de la Banque de France, des instituts d'émission d'outre-mer (IEDOM et IEOM), ainsi que de la direction générale du Trésor et de l'Insee. L'Observatoire borne son analyse à des constats relatifs aux évolutions tarifaires, sans appréciation ni jugement sur ces évolutions, dans un contexte concurrentiel.

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



Corinne DROMER
Présidente du CCSF

* Les données collectées sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2019 et disponibles sur les sites internet des établissements au plus tard le 22 juillet 2019.

1. MÉTHODOLOGIE	9
1.1 Les sources des données	9
1.2 Les dates de référence choisies	10
1.3 Les établissements sélectionnés	10
109 établissements et 65 073 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude	10
Un panel de 21 banques	13
2. ANALYSE DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS	15
2.1 Périmètre de l'étude	15
Un périmètre élargi	15
Les banques engagées dans une action de transparence	15
La norme de la Fédération bancaire française	16
Méthodologie de l'Observatoire des tarifs bancaires pour traiter les données collectées	16
2.2 Résultats de l'étude	18
Résultats d'ensemble	18
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet	20
Produit offrant des alertes par SMS sur la situation du compte	21
Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit immédiat	22
Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé	23
Cotisation annuelle des cartes de paiement à autorisation systématique	24
Retrait en euros dans un distributeur automatique de billets (DAB) d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	25
Tarification unitaire des virements SEPA	27
Tarification des prélèvements	28
Commissions d'intervention	29
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	30
Frais de tenue de compte	31

3. L'OFFRE SPÉCIFIQUE À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE	33
3.1 Périmètre de l'étude et précisions méthodologiques	34
Périmètre de l'étude	34
Précisions méthodologiques	35
3.2 Résultats sur 109 banques	36
3.3 Analyse des offres pour 21 banques	37
Les tarifs réduits des commissions d'intervention	38
Les plafonds mensuels des commissions d'intervention	39
Les plafonds journaliers des commissions d'intervention	40
Les frais de rejet de prélèvement	40
4. LES FRAIS D'INCIDENTS	43
4.1 Les commissions d'intervention	44
Certains établissements ont mis en place des plafonds journaliers...	44
... D'autres plus nombreux ont mis en place des plafonnements mensuels	45
4.2 Les lettres sur compte débiteur	45
4.3 Les frais relatifs aux chèques impayés	47
Les forfaits de chèques sans provision inférieurs à 50 euros	47
Les forfaits de chèques sans provision supérieurs à 50 euros	47
Les plafonds journaliers	48
Les lettres d'information préalable (lettre « Murcef »)	48
Les frais pour chèques émis après une interdiction bancaire	49
Les frais de propagation suite à une interdiction bancaire externe	50
4.4 Les rejets de prélèvement pour provision insuffisante	51
4.5 Les rejets de virement	52
4.6 La lettre d'injonction	54
4.7 Les plafonds relatifs à l'ensemble des frais pour incidents	55

5. LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER	59
5.1 Les dispositions législatives sur les tarifs bancaires outre-mer, le rapport Constans et ses suites	60
Évolution du cadre législatif	60
Le rapport Constans de juillet 2014 et ses suites	61
5.2 Méthodologie des observatoires des tarifs bancaires de l'IEDOM et de l'IEOM	65
5.3 Évolution dans la zone de l'IEDOM	66
Dans toutes les géographies de la zone, les tarifs moyens pondérés ont été majoritairement orientés à la baisse mais avec des hausses marquées	66
Pour une majorité de services bancaires, les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs moyens pondérés demeurent moins élevés dans les DCOM de la zone euro que dans l'Hexagone	66
5.4 Évolution dans la zone de l'IEOM	69
Des évolutions contrastées des tarifs bancaires moyens pondérés dans les collectivités d'outre-mer	69
Pour une majorité de services bancaires les plus couramment utilisés, les tarifs moyens pondérés dans les COM du Pacifique sont inférieurs ou égaux aux moyennes de Métropole	70
6. LA PRISE EN COMPTE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (Insee)	83
6.1 L'indice des prix à la consommation	83
6.2 L'indice des prix des services financiers dans l'IPC	83
6.3 Détail des services financiers suivis dans l'IPC	86
6.4 Collecte des données de l'indice des services financiers	87
6.5 Les évolutions récentes des prix des services bancaires	87
ANNEXE	
Liste des membres de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF	89

1

Méthodologie

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

Ainsi, l'article L. 614-1 du Code monétaire et financier a été complété de l'alinéa suivant par la loi du 22 octobre 2010 précitée : « *Le Comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.* ¹ »

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

Cet Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a défini en son sein et avec l'appui de la Banque de France une méthodologie afin de définir et d'examiner les travaux de statistique et de collecte d'informations menés par la société Sémaphore Conseil mandatée à cet effet par le CCSF (cf. *infra*).

1.1 Les sources des données

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

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

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

permet de détecter des variations anormales et d'éliminer d'éventuelles erreurs de saisie.

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

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

1.2 Les dates de référence choisies

Le CCSF a choisi pour ce huitième rapport² d'établir des comparaisons tarifaires entre plusieurs dates afin notamment de pouvoir mesurer l'impact des mesures prises en matière de tarification bancaire.

Les dates de référence des comparaisons sont les suivantes :

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

Concernant les tarifs en vigueur au 5 janvier 2019, les plaquettes tarifaires ayant été prises en compte sont celles mises en ligne sur les sites internet des banques au plus tard le 22 juillet 2019.

1.3 Les établissements sélectionnés

109 établissements et 65 073 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude

À l'origine, en 2011, l'Observatoire avait isolé cent vingt-six établissements de crédit représentatifs de tous les types de réseaux et d'origines géographiques différentes, afin de constituer un échantillon représentant une part de marché de 98,46 % des comptes de particuliers.

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

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

Par ailleurs, pour tenir compte de l'évolution du marché de la banque de détail, deux banques en ligne ont été ajoutées au périmètre : BforBank et Orange Bank. Pour cette raison, les données relatives aux rapports précédents ne doivent pas individuellement être comparées à celles du présent rapport.

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

T1 Les 101 banques à réseau composant l'échantillon

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

a) La Caisse d'épargne Grand Est Europe : issue de la fusion CE Alsace et CE Lorraine Champagne-Ardenne

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

Agence en ligne BNP Paribas	Fortuneo Banque
Boursorama Banque	ING
BforBank	Monabanq
e.LCL	Orange Bank

Au total, au 5 janvier 2019, les acteurs étudiés sont au nombre de 109 et se répartissent de la manière suivante :

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

Malgré ces mouvements, l'OTB s'est attaché à conserver un échantillon d'établissements largement représentatif. Ainsi, l'échantillon couvre toujours près de 98,02 % des parts de marché de comptes courants de particuliers à fin 2018.

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

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

(en %)

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
98,46	98,46	98,3	98,15	97,29	97,25	98,15	98,02

Source : Banque de France.

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

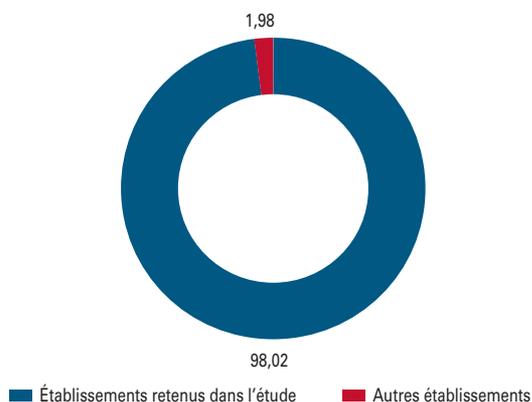
Les prix moyens pondérés ont été calculés en utilisant comme pondération le nombre de comptes ordinaires des particuliers des établissements au 31 décembre 2018. Si, dans un établissement, un service est gratuit, il entre avec un prix égal à zéro dans le calcul du prix moyen. En revanche, si une valeur est manquante pour un type de frais bancaire (par exemple le coût d'une carte bancaire), l'établissement est exclu du calcul du coût moyen du produit considéré. Par ailleurs, en cas de fusion, c'est la grille tarifaire de l'établissement absorbant qui est retenue pour le calcul.

Plusieurs observations de grilles tarifaires n'ont pas été retenues dans le calcul des prix moyens parce que le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements considérés n'était pas connu. Au total, l'échantillon utilisé par la Banque de France pour le calcul des moyennes pondérées représente 98,02 % de parts de marché à fin 2018, en nette augmentation par rapport à 2016 (cf. graphique 1).

D'une façon générale, il faut souligner que, pour les 109 établissements retenus, 597 lignes tarifaires ont été analysées, soit au total 65 073 cellules tarifaires.

G1 Parts de marché, en 2018, des établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés

(en %)



Source : Banque de France.

Ce nombre très important de tarifs a permis de dégager des moyennes selon un calcul arithmétique simple ou une moyenne pondérée par les parts de marché, les résultats de ces deux méthodes se révélant d'ailleurs très proches. Depuis 2014, ce chiffre comprend les cellules tarifaires liées aux frais de tenue de compte pour les établissements indiquant ce service dans leurs grilles.

Un panel de 21 banques

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

T4 Parts de marché des 21 établissements représentatifs

(en %)

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
53,84	53,90	53,86	53,71	53,02	53,01	53,35	52,97

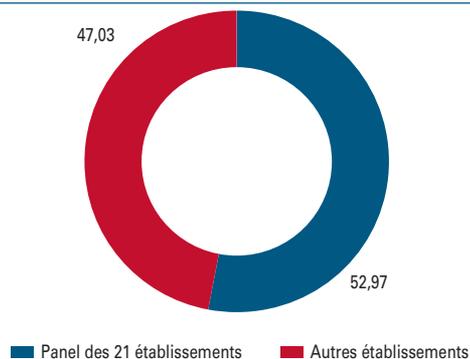
Source : Banque de France.

T5 21 établissements représentatifs

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

G2 Parts de marché, en 2018, des 21 établissements représentatifs

(en %)



Source : Banque de France.

2

Analyse de l'extrait standard des tarifs

2.1 Périmètre de l'étude

Un périmètre élargi

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

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

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

En 2013, le CCSF avait, à l'unanimité de ses membres, pour une meilleure information des consommateurs et un jeu plus efficace de la concurrence, ajouté une onzième rubrique intitulée « Frais de tenue de compte ». Il avait été convenu que la nouvelle rubrique apparaisse dans les plaquettes dont les tarifs entrent en vigueur à partir du 1^{er} avril 2014 et figure sur les sites internet des banques dès le 2 janvier 2014.

Les banques engagées dans une action de transparence

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

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

- respect des intitulés et de leur ordre de présentation.

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

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

La norme de la Fédération bancaire française

L'engagement des professionnels pris dans le cadre du CCSF a été formalisé en norme professionnelle de la Fédération bancaire française (FBF), c'est-à-dire en disposition obligatoire pour les adhérents de la FBF, en date du 2 décembre 2010, pour les tarifs entrant en vigueur à partir du 1^{er} avril 2011.

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

Si plusieurs produits/services dans l'offre proposée par l'établissement correspondent à une des définitions, un seul doit être retenu par l'établissement (par exemple, si l'établissement de crédit offre une carte à débit immédiat Visa ou une carte à débit immédiat Mastercard).

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

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

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

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

La saisie des lignes tarifaires s'est faite à partir des « extraits standards des tarifs » mis en ligne par chaque établissement. Deux catégories de données ont été collectées : celles en vigueur au 31 décembre 2018 et celles entrant en vigueur à compter du 5 janvier 2019. Cette double date permet d'effectuer une comparaison en fin d'année avec les données déjà collectées au 31 décembre de chaque année depuis 2012⁴, tout en ayant une indication sur la tendance tarifaire de l'année en cours.

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

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

Les données collectées pour 2019 sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2019 et disponibles sur les sites internet des établissements le 15 janvier 2019 au plus tard, selon des principes inchangés.

Néanmoins, le 11 décembre 2018, le président de la République avait demandé aux acteurs du secteur bancaire de s'engager de manière concrète, notamment en n'augmentant pas les tarifs bancaires pour les particuliers en 2019. Le même jour, les banques, par la voie de la FBF, s'étaient engagées à ne pratiquer aucune hausse de tarifs pour les services bancaires des particuliers en 2019 et à maintenir les baisses⁵.

Compte tenu des délais de publication des documents – la banque doit informer sa clientèle sur un support durable au moins 2 mois avant la date d'application des nouveaux tarifs –, les tarifs annoncés au 31 décembre 2018 correspondent à des tarifs publiés avant cet engagement. Aussi, les hausses de tarifs intervenues entre le 31 décembre 2017 et le 31 décembre 2018 ont toutes eu lieu en 2018 avant l'annonce du gel de la hausse des tarifs. Sur les 109 établissements analysés, 59 ont publié une nouvelle plaquette tarifaire applicable au 1^{er} janvier 2019 : 52 d'entre eux (47,7 % du panel) les ont republiées en début d'année, pour prendre en compte l'engagement pris devant le président de la République. Pour les 7 autres qui ne prévoyaient pas de modifications tarifaires, cela ne nécessitait pas de republication. Enfin, pour les 50 autres banques du panel ayant changé leurs tarifs en cours d'année 2018, il n'y avait pas d'obligation de republier.

Les moyennes pondérées ont été calculées par la Banque de France à partir des statistiques dont elle dispose sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers. Afin d'obtenir des données pondérées par la part de

marché, certains retraitements statistiques ont été effectués, notamment lorsque le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements étudiés n'était pas connu, comme c'est le cas des agences en ligne, l'Agence en ligne BNP Paribas et e.LCL. Au final, l'échantillon utilisé pour calculer les prix moyens pondérés est composé de 109 établissements de crédit, ce qui représente un taux de couverture du marché de 98,02 %.

Enfin, la lecture des évolutions tarifaires en matière bancaire doit se faire en référence, au cours des périodes considérées, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation⁶ et de l'indice des prix des services financiers de l'Insee⁷.

En moyenne, les prix à la consommation en glissement annuel ont augmenté entre 2017 et 2018 (+ 1,38 % de décembre à décembre, IPC passant de 101,76 à 103,16), contre + 1,19 % en 2016-2017. Au total, entre 2012 et 2018, sur six ans, l'indice des prix à la consommation a augmenté de + 3,96 % l'IPC passant de 99,23 à 103,16.

En revanche, l'indice des services financiers augmente de + 0,99 % en 2018 passant de 105,10 en décembre 2017 à 106,15 en décembre 2018. Au total, entre 2012 et 2018, les prix des services financiers ont

5 Le communiqué de la FBF du 11 décembre 2018 indique « *Aucune hausse de tarifs pour les particuliers ne sera appliquée par les banques pour 2019, même si certaines d'entre elles ont déjà communiqué leurs nouvelles grilles tarifaires.* »

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

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

augmenté de + 10,81 %. Sur la même période, l'indice des services bancaires a augmenté de + 11,99 %.

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

2.2 Résultats de l'étude

Le taux de couverture du marché est globalement stable bien que le panel d'établissements sous revue ait été modifié en 2018 pour tenir compte des considérables évolutions constatées depuis le premier rapport de l'OTB en 2011 avec le fort développement des banques en ligne. En conséquence, le panel compte désormais 101 banques à réseau et 8 banques en ligne.

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

Résultats d'ensemble

Si l'on compare l'évolution des tarifs applicables entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2019, on constate les évolutions suivantes en moyenne pondérée.

Conformément à l'engagement pris par les banques françaises le 11 décembre 2018 lors d'une réunion avec

le président de la République, aucun tarif n'apparaît en hausse au 5 janvier 2019. Ce gel des tarifs n'a été appliqué que sur les éventuelles hausses de tarifs et les établissements bancaires ont maintenu les baisses de tarifs.

- **Cinq tarifs en baisse** : le prix des abonnements permettant de gérer ses comptes par internet diminue sensiblement (- 39,36 %), cette baisse traduisant une quasi généralisation de la gratuité de ce service. Le prix des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS diminue également (- 1,21 %). Le prix des cartes de paiement internationales à débit différé (- 0,73 %) baisse pour la troisième année consécutive. Cette tendance confirme les observations des années précédentes où le prix des cartes internationales à débit différé diminuait ou augmentait moins vite que les cartes à débit immédiat (y compris les cartes à autorisation systématique), conduisant à une convergence progressive des cotisations des grandes catégories de cartes (débit, crédit). Le prix des cartes de paiement à autorisation systématique baisse également de - 0,16 %. Les frais de mise en place d'un prélèvement diminuent de - 13,63 %.

- **Huit tarifs stables** : la carte de paiement internationale à débit immédiat, les retraits en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale, les frais d'un virement SEPA occasionnel externe en agence ou par internet, les frais de prélèvement à l'unité, les commissions d'intervention, l'assurance perte ou vol des moyens de paiement et les frais de tenue de compte actif.

L'examen détaillé de l'extrait standard des tarifs, entre le 31 décembre 2017 et le 31 décembre 2018,

soit avant l'application de la décision du gel des tarifs, montre les évolutions suivantes.

- **Cinq tarifs en baisse** : l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet, les produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS, la carte de paiement internationale à débit différé, les commissions d'intervention et l'assurance perte ou vol des moyens de paiement.
- **Cinq tarifs en hausse** : la carte de paiement internationale à débit immédiat, la carte de paiement à autorisation systématique, le virement SEPA occasionnel en agence, les frais de mise en place d'un prélèvement et les frais de tenue de compte actif.
- **Trois tarifs stables** : les retraits en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale, les frais de virement

T6 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2019

(prix en euros ; évolution en %)

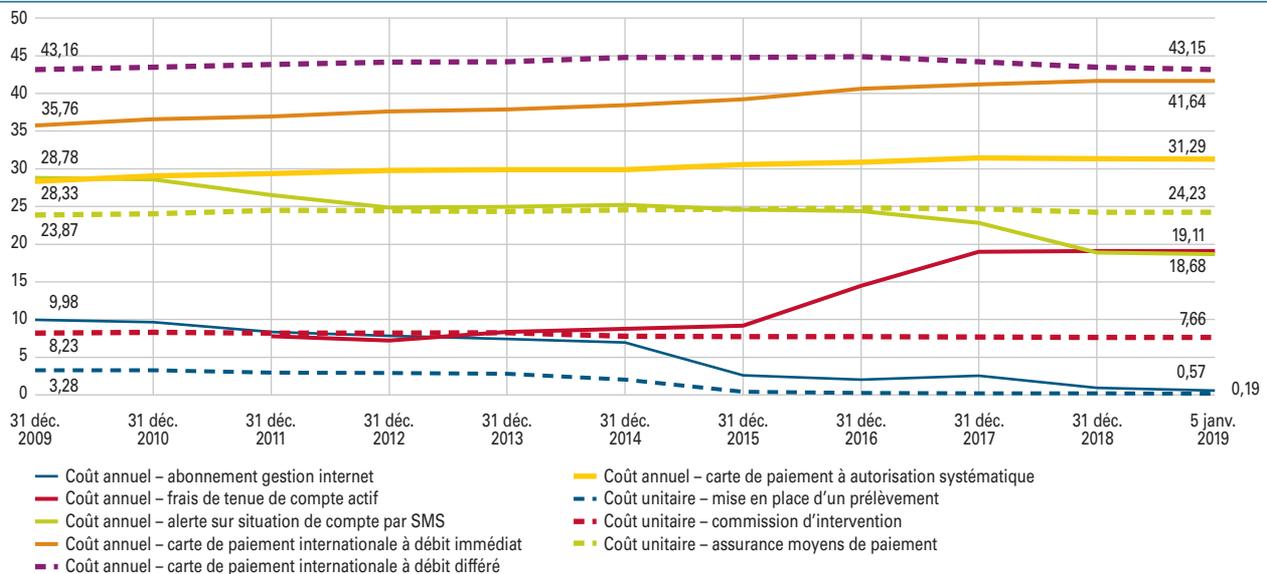
Liste des services	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2019	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2018	Évolution 31 déc. 2018 - 5 janv. 2019	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2017	Évolution 31 déc. 2017 - 31 déc. 2018	Évolution 31 déc. 2012 - 5 janv. 2019
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet	0,57	0,94	- 39,36	2,54	- 77,55	- 92,72
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	18,68	18,91	- 1,21	22,75	- 16,87	- 24,85
Carte de paiement internationale à débit immédiat	41,64	41,64	0,00	41,00	1,56	10,71
Carte de paiement internationale à débit différé	43,15	43,47	- 0,73	44,00	- 1,20	- 2,33
Carte de paiement à autorisation systématique	31,29	31,34	- 0,16	31,31	0,10	5,00
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,91	0,91	0,00	0,91	0,00	- 2,24
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro						
En agence	3,99	3,99	0,00	3,80	5,00	14,00
Par internet	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Frais de prélèvement						
Mise en place	0,19	0,22	- 13,63	0,21	4,76	- 93,44
Par unité	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Commission d'intervention	7,66	7,66	0,00	7,70	- 0,52	- 6,92
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,23	24,24	0,00	24,72	- 1,94	- 0,77
Frais de tenue de compte actif	19,11	19,11	0,00	18,98	0,68	164,08

Note : Les données historiques ont été ajustées en tenant compte des fusions d'établissements sur toute la période d'analyse. Aucune comparaison des données de ce tableau avec celles publiées antérieurement par l'OTB n'est donc possible.

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

G3 Évolution des principaux tarifs pondérés de l'extrait standard entre décembre 2009 et janvier 2019

(en euros)



Sources : Sémaphore Conseil ; calculs Banque de France.

SEPA occasionnel externe par internet et les frais de prélèvement unitaire, ces deux derniers demeurant gratuits dans tous les établissements du panel.

L'année 2018, avant les engagements du 11 décembre 2018, est marquée par un certain nombre de hausses tarifaires qui globalement restent faibles, toutes restent largement inférieures à l'indice des prix à la consommation sur la période – sauf trois qui lui sont supérieures.

- **Enfin, sur la longue période 2012-2018, il faut noter que quatre tarifs sont en hausse et sept sont en baisse, deux restant stables (les prélèvements et les virements par internet qui restent gratuits).**

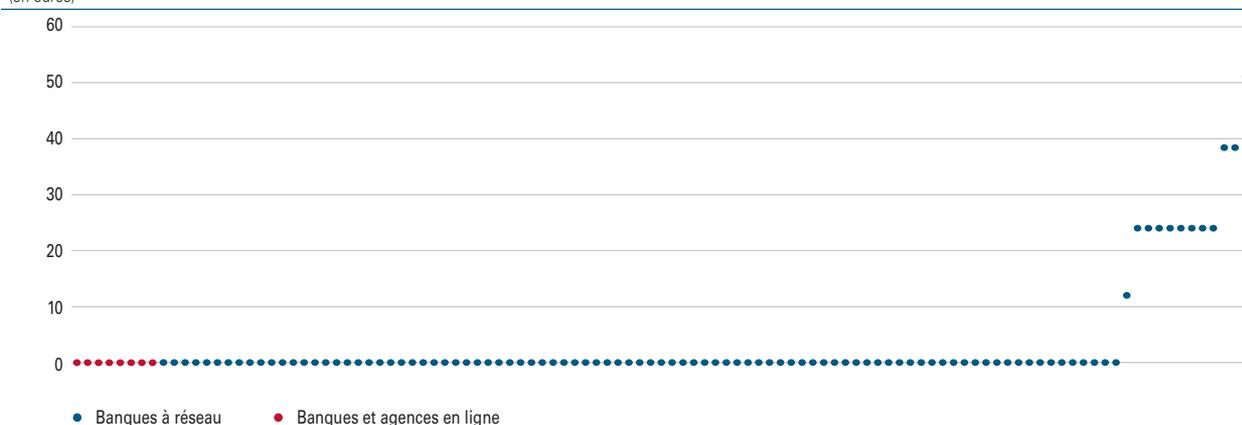
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet

La gamme de services proposés par les établissements sont variables mais ont tendance à se rejoindre autour des standards développés à l'origine sur les applications bancaires pour téléphones mobiles. La palette des opérations possibles est régulièrement élargie sur les sites de la plupart des établissements.

Au 5 janvier 2019, 96 établissements proposaient la gratuité de ce service, contre 13 qui le facturent. Toutes les agences et banques en ligne proposent ce service gratuitement. Sur cette ligne tarifaire, le tarif moyen de

G4 Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet au 5 janvier 2019

(en euros)



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

l'abonnement est de 0,57 euro par an, en forte baisse de -39,36 % par rapport au 31 décembre 2018.

La baisse du tarif de ce service a été continue chaque année depuis 2009 et s'établit à -92,72 % entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2019. Cette baisse du prix moyen traduit la quasi généralisation du passage à la gratuité. 87,16 % des banques n'ont pas modifié leur tarification depuis le 5 janvier 2018.

Depuis le 31 décembre 2017, cette diminution des tarifs s'est accentuée. Il faut cependant souligner que la généralisation de la gratuité de ce service a un impact sur la moyenne pondérée. Cette baisse tarifaire est exclusivement le fait des banques à réseau, majoritaires dans l'échantillon, puisque les banques en ligne proposent toutes la gratuité de ce service.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2019, une large majorité d'établissements bancaires appliquent la

gratuité concernant la gestion des comptes sur internet (96 sur 109, + 14 gratuités par rapport à 2018). Le coût annuel minimum de ce service, hors gratuité, s'élève à 12 euros (1 établissement) et le coût annuel maximum à 51,12 euros (1 établissement).

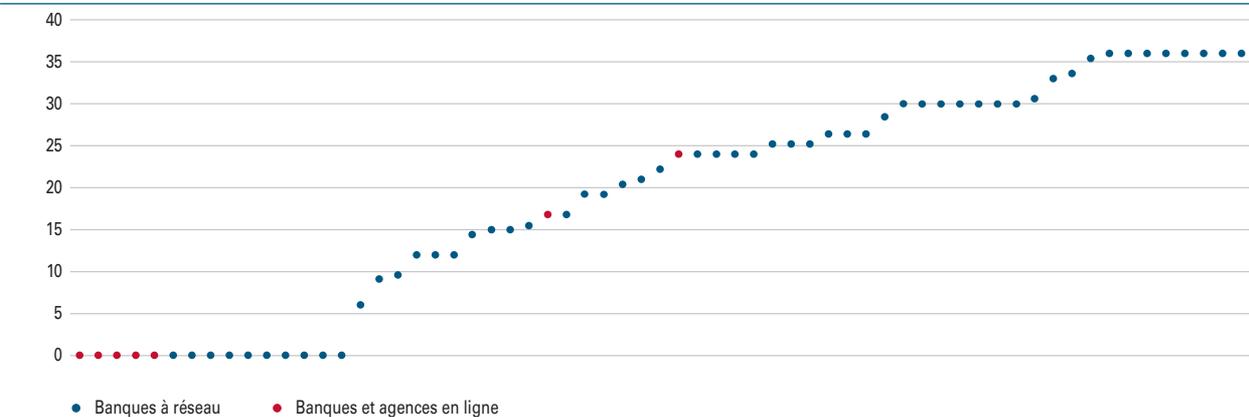
Produit offrant des alertes par SMS sur la situation du compte

Ces offres (hors offre spécifique) sont très diverses avec une facturation soit à l'unité, soit par abonnement, offrant tantôt un nombre illimité d'alertes, tantôt la combinaison d'un nombre limité d'alertes et d'une facturation ultérieure à l'unité.

Au 5 janvier 2019, 105 établissements indiquent un tarif au sein de leur extrait standard des tarifs (96,33 %). 34 établissements présentent une tarification à l'unité (31,19 %) et 63 une tarification forfaitaire (57,80 %).

G5 Coût annuel – produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Un établissement présente une tarification à la fois forfaitaire et unitaire (0,92 %). Sept établissements (6,42 %) proposent un coût forfaitaire pour un nombre d'alertes données puis un coût par alerte ou par groupe de 10 alertes. On compte quatre établissements (3,57 %) n'offrant toujours pas le service.

En ce qui concerne les produits par abonnement, on observe une baisse continue des tarifs, puisque le coût moyen pondéré au 31 décembre 2017 était de 22,75 euros et de 18,91 euros au 31 décembre 2018 et de 18,68 euros au 5 janvier 2019.

Au cours de la période allant du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2019, la baisse du prix de l'abonnement pour ce service atteint – 24,85 %.

Pour les tarifs par abonnement, en termes de dispersion, la majorité des établissements bancaires facturent ce service entre 9,12 euros et 35,40 euros par an. Le coût annuel minimum, hors gratuité, s'élève

à 6 euros (un établissement) et le coût annuel maximum à 36 euros (huit établissements). 15 établissements proposent la gratuité dont 5 banques en ligne.

Pour les tarifs à l'unité, en termes de dispersion, la majorité des établissements bancaires facturent ce service entre 0,24 euro et 0,33 euro par SMS. Le coût unitaire minimum hors gratuité s'élève à 0,20 euro (16 établissements) et le coût unitaire maximum à 0,75 euro (un établissement). Ces minima et maxima sont inchangés.

Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit immédiat

Entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2019, le tarif annuel moyen de la carte de paiement internationale à débit immédiat n'a subi aucune variation, se maintenant à 41,64 euros par an. Cette ligne tarifaire fait partie des huit lignes n'ayant pas bougé entre ces deux dates.

G6 Coût annuel – carte de paiement internationale à débit immédiat au 5 janvier 2019



Source : Sémaphore Conseil.

Pour ce produit, on constate un prix moyen pondéré annuel de 41,64 euros au 31 décembre 2018, contre 41 euros au 31 décembre 2017, soit une hausse de + 1,56 % entre ces deux dates. Du 31 décembre 2012 à janvier 2019, la hausse de prix de ces cartes ressort à + 10,71 %.

En termes de dispersion, si la majorité des établissements bancaires facturent ce service entre 39 euros et 50,50 euros (93 sur 109), le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 24 euros (un établissement) et le coût annuel maximum à 52 euros (9 établissements). Six acteurs proposent la gratuité, dont cinq sont des banques en ligne.

Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé

Le prix moyen pondéré était de 43,47 euros au 31 décembre 2018, contre 44 euros au

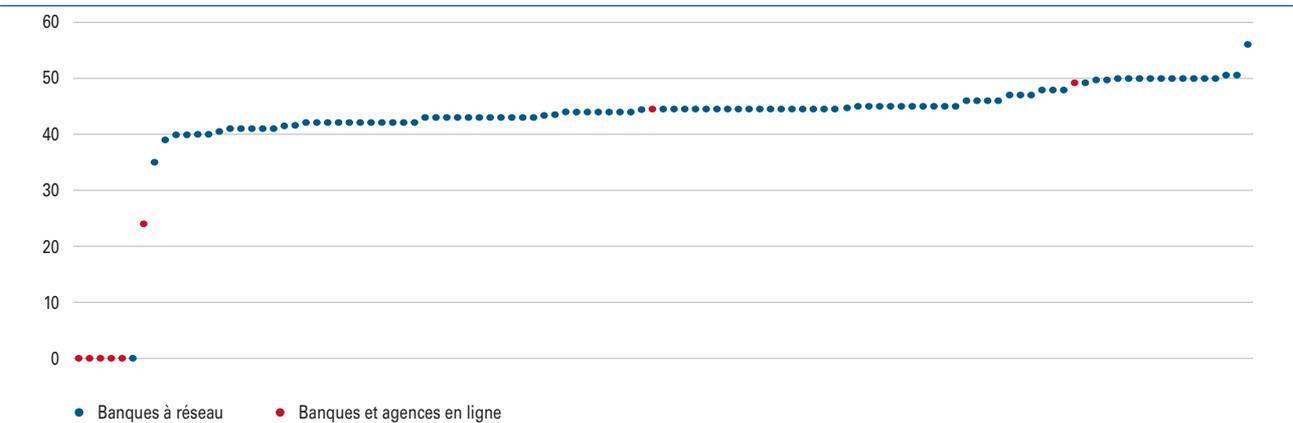
31 décembre 2017 en baisse de – 1,20 %. Au 5 janvier 2019, ce tarif s'affichait de nouveau en baisse de – 0,73 %, à 43,15 euros.

Comme les années précédentes, il existe un écart sensible d'évolution entre les tarifs appliqués à ce type de cartes et ceux associés aux cartes à débit immédiat. De nouveau, au 5 janvier 2019, les cotisations des cartes à débit différé enregistrent une légère baisse, ce qui participe également au mouvement de convergence tarifaire entre ces deux produits⁸.

⁸ Depuis le règlement 2015-751 du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement, le montant de la commission d'interchange applicable aux opérations par cartes est plafonné à 0,2% ou 0,3% de la valeur de l'opération selon qu'il s'agisse respectivement d'une opération conclue au moyen d'une carte à débit immédiat sur le compte ou d'une opération conclue au moyen d'une carte de crédit. L'article 2 du règlement précise la définition de l'« opération par carte de crédit », qui est « une opération de paiement liée à une carte, dont le montant est débité au payeur en tout ou en partie le jour convenu préalablement d'un mois civil donné, conformément à une facilité de crédit préétablie, avec ou sans intérêts ». Les cartes à débit différé font partie des cartes de crédit au sens du règlement.

G7 Coût annuel – carte de paiement internationale à débit différé au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

La baisse est progressive et continue. De ce fait, sur la période du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2019, la baisse de cotisation des cartes à débit différé s'établit à $-2,33\%$.

En termes de dispersion, la majorité des établissements bancaires facturent ce service entre 35 euros et 50,50 euros (101 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 24 euros (un établissement) et le coût annuel maximum à 56 euros (un établissement). Six acteurs proposent la gratuité dont 5 sont des banques en ligne.

Cotisation annuelle des cartes de paiement à autorisation systématique

Au 5 janvier 2019, un seul établissement du panel de l'OTB (une banque en ligne) ne proposait pas ce produit (nombre inchangé). La totalité des banques à réseau propose, et ce depuis 2013, ce type de carte.

Le prix moyen pondéré au 5 janvier 2019 est de 31,29 euros, contre 31,34 euros au 31 décembre 2018, soit une baisse de $-0,16\%$.

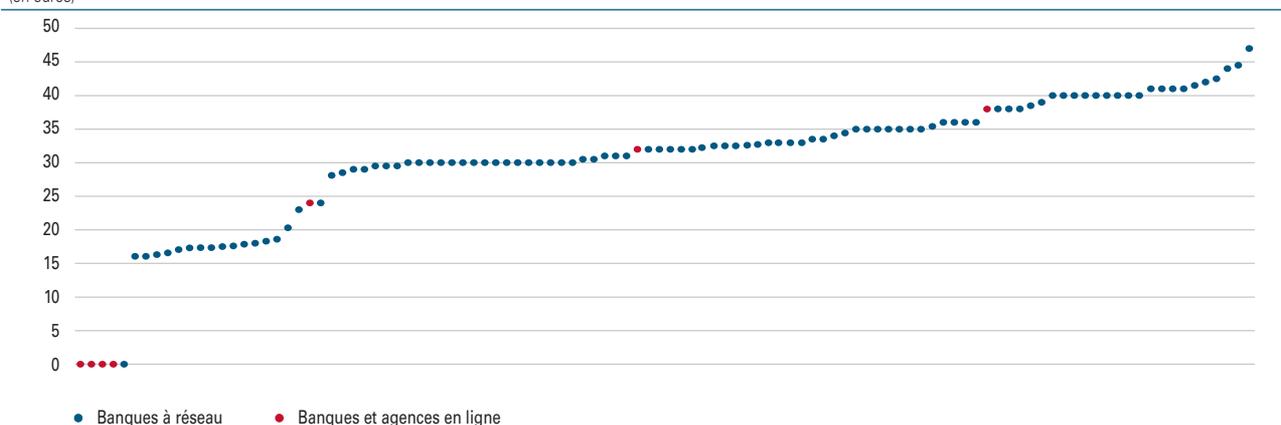
Du 31 décembre 2017 au 31 décembre 2018, ce produit affichait une très légère hausse de $+0,1\%$ passant de 31,31 euros à 31,34 euros.

Sur une plus longue période, la hausse cumulée du prix moyen pondéré est de 5% entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2019, un chiffre nettement inférieur à celui des cartes à débit immédiat sur la même période ($+10,71\%$), mais sensiblement supérieur à celui des cartes à débit différé qui est en baisse. Ce mouvement participe à la convergence des tarifs entre les différents types de cartes.

En termes de dispersion, les tarifs de ce service se situent entre 16,30 euros et 44,50 euros (100 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 16 euros (deux établissements) et le coût annuel maximum à

G8 Coût annuel – carte de paiement à autorisation systématique au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

47 euros (un établissement). Cinq acteurs proposent la gratuité, dont quatre sont des banques en ligne.

Retrait en euros dans un distributeur automatique de billets (DAB) d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale ⁹

Au 5 janvier 2019, le coût moyen pondéré du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement de la zone euros avec une carte de paiement internationale était en moyenne de 0,91 euro comme au 31 décembre 2018. Ce tarif est inchangé depuis le 31 décembre 2017.

Sur une plus longue période, de décembre 2012 à janvier 2019, ce tarif affiche une baisse de -2,24 %.

Au 5 janvier 2019, tous les établissements du panel de l'OTB proposent ce service dans leur extrait. Les retraits en euros au DAB dans l'établissement teneur de compte

sont toujours gratuits. En revanche, les retraits en euros dans les DAB d'un autre établissement peuvent être tarifés dès le premier retrait (4 établissements), même si la plupart ne facturent qu'au-delà d'un certain nombre de retraits gratuits.

Au 5 janvier 2019, les banques proposant une gratuité limitée sont toujours fortement majoritaires (88,99 %) ; parmi elles, 37 établissements proposent la gratuité de 4 retraits par mois et 42 établissements proposent 3 retraits gratuits par mois.

Concernant le couple « coût du retrait/nombre de retraits gratuits », sur les 109 banques étudiées au 5 janvier 2019, on retiendra que :

- 105 établissements n'ont modifié ni le coût du retrait unitaire ni le nombre de retraits gratuits par mois ;

⁹ Hors cartes haut de gamme pour lesquelles il n'existe pas toujours de limitation.

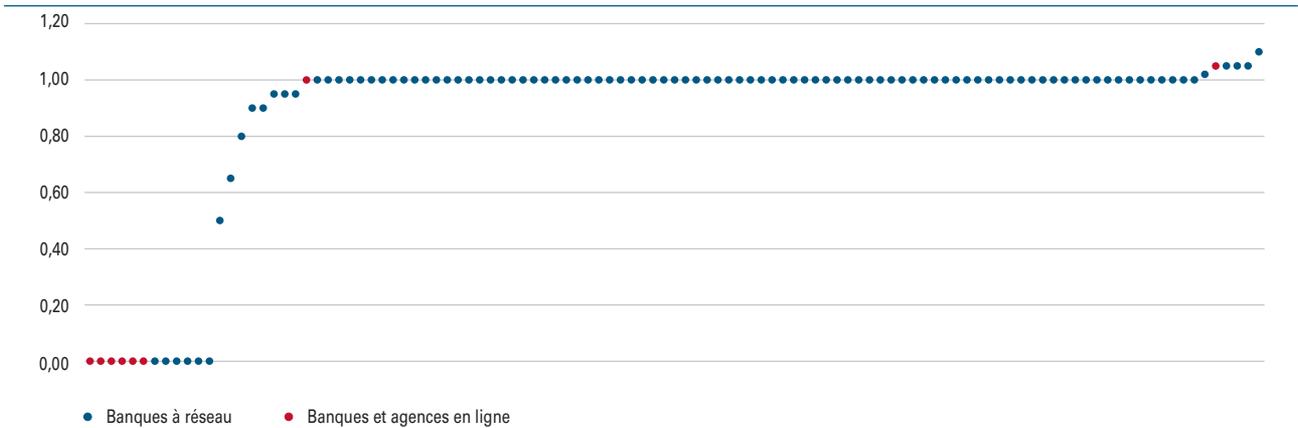
G9 Nombre de retraits gratuits au 5 janvier 2019



Source : Sémaphore Conseil.

G10 Coût unitaire du premier retrait payant au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

- 1 établissement a augmenté le nombre de retraits gratuits uniquement;
- 2 établissements ont augmenté le coût du retrait uniquement (avant le 31 décembre 2018);

- 1 établissement a diminué le nombre de retraits uniquement.

Au 5 janvier 2019, le nombre moyen pondéré de retraits gratuits s'établissait à 3,24 par mois,

contre 3,25 au 31 décembre 2018 et 3,29 au 31 décembre 2017.

Il faut noter que, sur les 12 établissements pratiquant la gratuité illimitée des retraits, 6 sont des établissements à réseau et 6 sont des banques en ligne. En effet, 75 % des banques en ligne pratiquent donc la gratuité pour ce service.

Tarification unitaire des virements SEPA

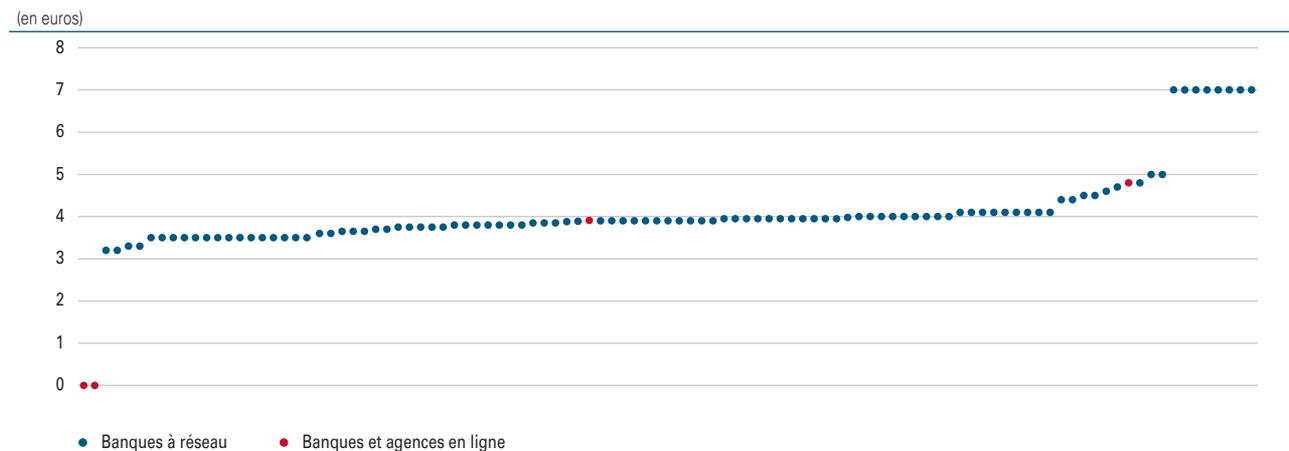
L'ensemble des établissements de l'échantillon proposent le virement SEPA occasionnel externe dans leur extrait standard des tarifs, à l'exception de 4 banques en ligne qui ne donnent pas la possibilité de faire de virement en agence, les autres banques en ligne opérant *via* des téléconseillers en centres d'appel ou en agences à distance.

En ce qui concerne les virements SEPA occasionnels externes dans la zone euro, en agence, pour les 105 établissements présentant une tarification (soit 96,33 % du panel), on constate un coût moyen unitaire pondéré de 3,99 euros au 5 janvier 2019. Ce tarif est stable par rapport au 31 décembre 2018. Du 31 décembre 2017 au 31 décembre 2018, ce tarif était passé de 3,80 euros à 3,99 euros soit une hausse de + 5 %.

Sur une plus longue période, le tarif de ce service augmente de manière continue et régulière depuis 2012, avec une hausse de + 14 % entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2019.

En ce qui concerne les virements en ligne, leur prix n'a cessé de diminuer. Le service est devenu quasiment gratuit pour tous les établissements du panel, puisque qu'un seul établissement de l'échantillon pratique une tarification.

G11 Coût unitaire – virement occasionnel externe SEPA *via* l'agence au 5 janvier 2019



Source : Sémaphore Conseil.

Le prix maximum de ce service, pour les établissements le facturant, est de 30 centimes depuis le 5 janvier 2015. Toutes les banques en ligne offrent la gratuité pour ce type de service. Au total, 108 établissements affichent la gratuité de ce service.

Tarification des prélèvements

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

Concernant la mise en place des prélèvements, 101 établissements pratiquent la gratuité et 8 établissements présentent une tarification. On constate, au 5 janvier 2019, un tarif moyen de 0,19 euro, en baisse de -13,63 % par rapport au 31 décembre 2018.

Entre le 31 décembre 2017 et le 31 décembre 2018, ce tarif avait augmenté de +4,76 % passant de 0,21 euro à 0,22 euro en moyenne pondérée.

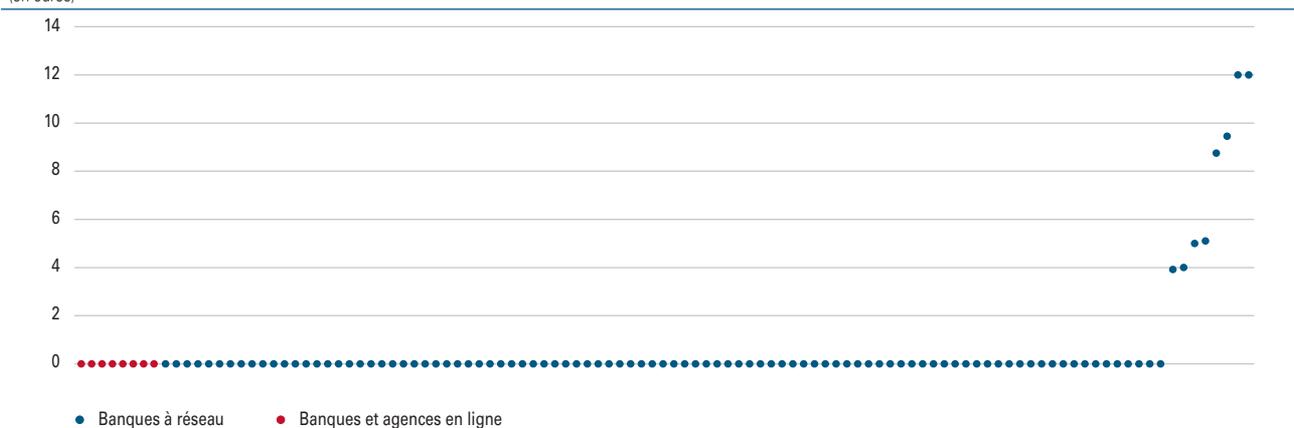
En termes de dispersion, le coût unitaire minimum de la mise en place d'un prélèvement hors gratuité s'élève à 3,90 euros (un établissement) et le coût maximum est de 12 euros (deux établissements).

Les frais de mise en place d'un prélèvement sont en baisse continue depuis le lancement de l'Observatoire des tarifs bancaires par le CCSF. En moyenne pondérée, ils ont diminué de -93,44 % depuis le 31 décembre 2012.

Il convient de distinguer la tarification selon que les bénéficiaires des prélèvements sont des organismes publics ou assimilés, ou des organismes privés. En effet, la quasi-totalité des établissements offre, à la fin 2018, la gratuité de la mise en place pour les prélèvements

G12 Coût unitaire – mise en place d'un prélèvement au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

ANALYSE DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

à destination des organismes du secteur public et assimilés. Seuls deux établissements ne pratiquent pas la gratuité.

En ce qui concerne le coût unitaire de chaque prélèvement, depuis le 5 janvier 2013, tous les établissements offrent ce service gratuitement.

Commissions d'intervention

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

À la fin 2013, l'OTB avait noté un tarif moyen pondéré en baisse sensible à 7,80 euros, contre 8,23 euros à la fin 2012, alors que ce chiffre était resté globalement stable entre 2009 et 2011 inclus. De 2014 à 2018, cette tendance à la baisse s'est poursuivie de façon plus modérée pour atteindre un prix moyen pondéré de 7,70 euros au 31 décembre 2017.

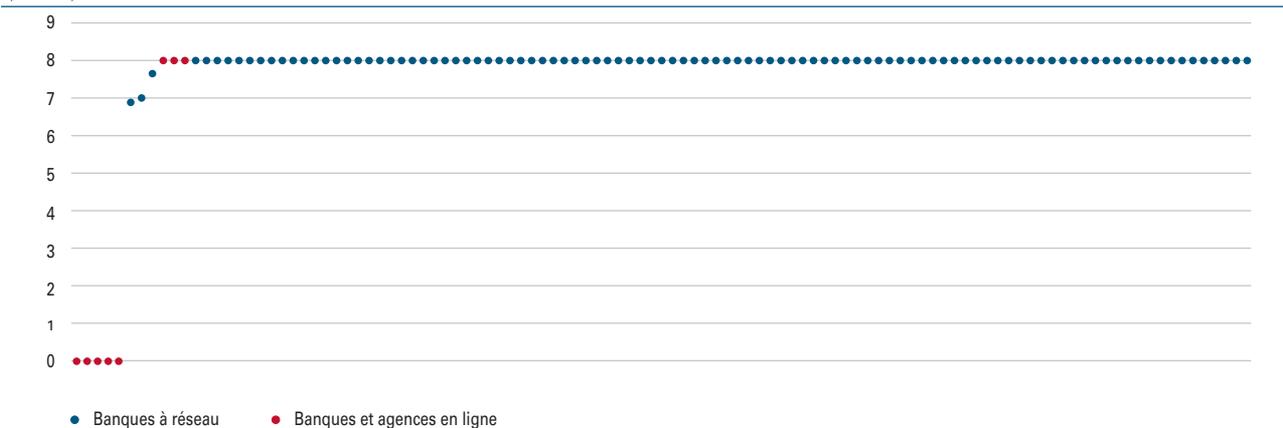
Depuis le 31 décembre 2018, ce tarif a connu une nouvelle baisse et s'établit à 7,66 euros au 31 décembre 2018. Il reste stable au 5 janvier 2019.

Sur une plus longue période, la baisse du prix des commissions d'intervention a atteint -6,92 % entre 2012 et 2019.

Après la mise en place de ce dispositif de plafonnement par opération et par mois, de nombreux établissements ont abandonné le modèle de tarification basé sur un

G13 Coût unitaire – commission d'intervention au 5 janvier 2019

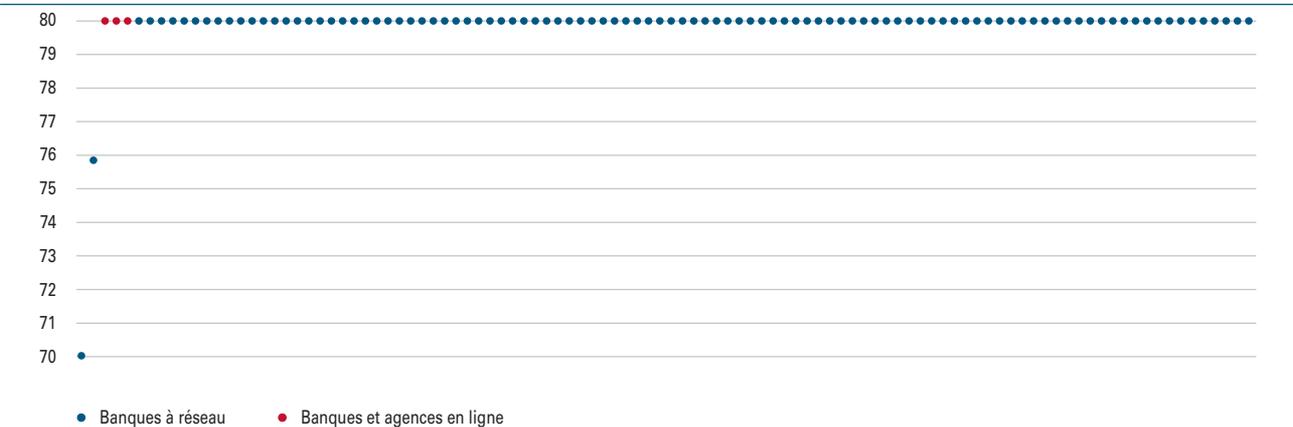
(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

G14 Plafond mensuel – commission d'intervention au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

plafond journalier unique. Ainsi, dès le 5 janvier 2015, plus aucun établissement du panel de l'OTB n'affichait un plafond journalier unique.

En parallèle, le nombre d'établissements pratiquant uniquement un plafond mensuel est de 104 au 5 janvier 2019.

En termes de dispersion, pour les commissions d'intervention (coût unitaire), la majorité des établissements bancaires facture ce service à 8 euros (101 sur 109). Le coût unitaire minimum hors gratuité s'élève à 6,90 euros (un établissement). Cinq acteurs appliquent la gratuité, il s'agit de banques en ligne.

En termes de dispersion, pour les commissions d'intervention (plafond mensuel), sur les 104 établissements proposant un plafond mensuel de commission d'intervention, la quasi-totalité tarife ce plafond à 80 euros au maximum au 5 janvier 2019. Le plafond

mensuel minimum s'élève à 70 euros (un établissement qui tarifait 80 euros au 5 janvier 2018). Un autre établissement continue à facturer à un niveau inférieur à 80 euros (75,90 euros) comme c'était d'ailleurs le cas au 5 janvier 2018.

Assurance perte ou vol des moyens de paiement

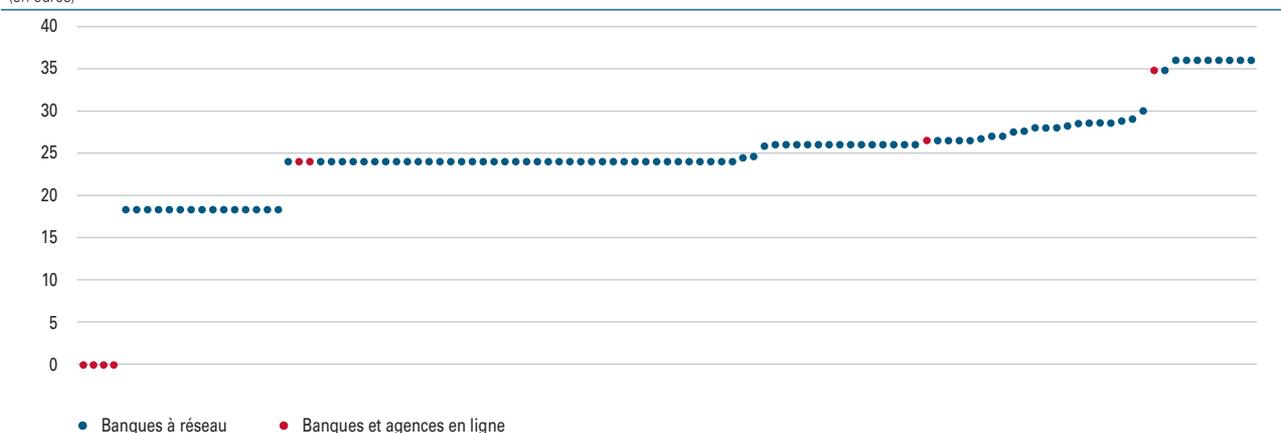
Entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2019, le prix moyen de l'assurance perte ou vol des moyens de paiement baisse très légèrement et passe de 24,24 euros à 24,23 euros par an.

L'évolution tarifaire du coût moyen des assurances était déjà en baisse de - 1,94 % entre décembre 2017 et décembre 2018.

Comme les années précédentes, le prix moyen des assurances perte ou vol des moyens de paiement est

G16 Coût unitaire – assurance perte ou vol des moyens de paiement au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

beaucoup plus faible pour le panel des banques en ligne que pour celui des banques à réseau.

Sur une plus longue période, entre décembre 2012 et janvier 2019, le tarif moyen de ce service s'affiche en légère baisse de $-0,77\%$.

En termes de dispersion, la majorité d'établissements bancaires facturent ce service entre 23,88 euros et 34,80 euros (82 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 18,30 euros (15 établissements) et le coût annuel maximum à 36 euros (8 établissements). Quatre acteurs proposent la gratuité, il s'agit de banques en ligne.

Frais de tenue de compte

Pour la sixième année consécutive, l'OTB intègre les frais de tenue de compte (actif) dans son suivi des tarifs

bancaires. Les évolutions constatées sont issues des plaquettes tarifaires des établissements mais, comme le soulignait Emmanuel Constans dans son rapport remis au ministre de l'Économie et des Finances en octobre 2016, compte tenu des multiples exonérations et réductions, seulement 20 à 30 % des consommateurs payent effectivement des frais de tenue de compte.

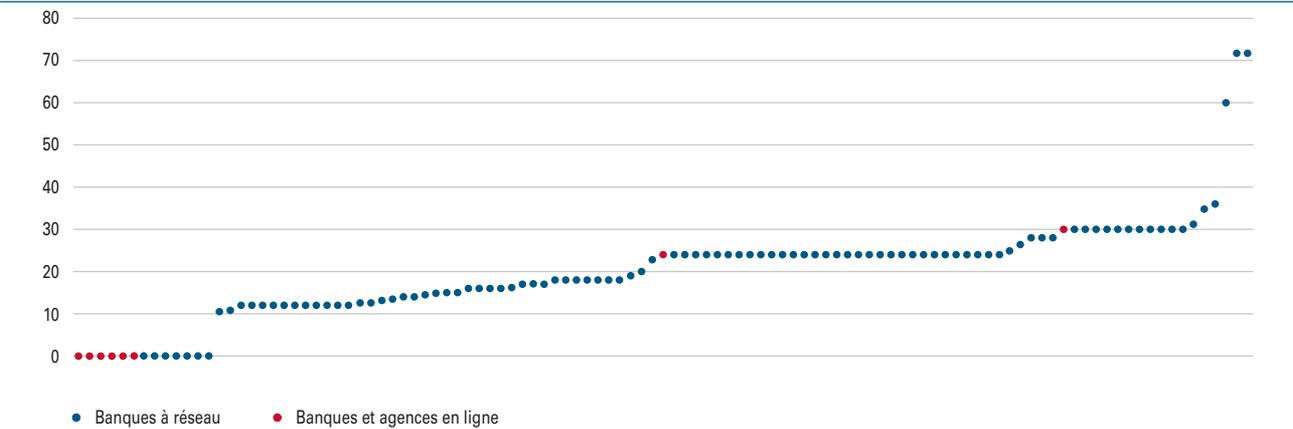
Au 5 janvier 2019, tous les établissements indiquent un tarif au sein de l'extrait standard des tarifs ou dans le reste de la plaquette tarifaire.

Entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2019, le prix moyen des frais de tenue de compte (actif) n'a pas bougé (19,11 euros/an). En revanche, il s'affiche en hausse de $+0,68\%$ entre le 31 décembre 2017 et le 31 décembre 2018.

Sur une plus longue période, le tarif moyen des frais de tenue de compte augmente de 164,08 % entre décembre 2012 et

G17 Coût annuel – frais de tenue de compte au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

janvier 2019. Cette forte hausse est liée à la généralisation de la tarification de ce produit, plus qu'à des hausses individuelles.

Comme pour les années précédentes, le tarif moyen de frais de tenue de compte en janvier 2019 est beaucoup plus faible sur le panel des banques en ligne que sur celui des banques à réseau.

Treize établissements proposent le service gratuitement au 5 janvier 2019, dont 6 sont des banques en ligne.

Le nombre de banques proposant le service gratuitement est en hausse depuis 2017, après une période de baisse continue depuis 2011.

En termes de dispersion, la majorité des établissements bancaires facturent ce service entre 10,80 euros par an et 30 euros par an (93 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 10,50 euros (un établissement) et le coût annuel maximum à 71,80 euros (2 établissements).

3

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

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

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

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

- intégration d'un nombre minimal d'alertes sur le niveau du solde ;
- intégration d'un tarif limité pour les frais d'incidents ;
- intégration d'un plafonnement du nombre d'occurrences, par jour et/ou par mois, des frais d'incidents ;

- promotion des offres de manière appropriée auprès des clients concernés.

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

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

- l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte ;
- une carte de paiement à autorisation systématique ;
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte ;
- quatre virements mensuels SEPA (*Single Euro Payments Area*), dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité ;

- deux chèques de banque par mois ;
- un moyen de consultation du compte à distance, ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement ;
- un système d'alertes sur le niveau du solde du compte ;
- la fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB) ;
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention (4 euros par opération et 20 euros par mois) ;
- un changement d'adresse une fois par an.

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

- l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement, ainsi que leur caractère répété, constaté pendant trois mois consécutifs ;
- le montant des ressources portées au crédit du compte.

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

Sont également considérées en situation de fragilité financière les personnes au nom desquelles un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire est inscrit pendant trois mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques, et les débiteurs dont la demande tendant au traitement de leur situation de surendettement a été déclarée recevable en application de l'article L. 331-3-1 du Code de la consommation.

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

3.1 Périmètre de l'étude et précisions méthodologiques

Périmètre de l'étude

Comme pour les extraits standards des tarifs (cf. chapitre 2), la société Sémaphore Conseil a de nouveau mesuré en 2019 la présence ou non de l'offre spécifique à destination de la clientèle en situation de fragilité financière dans les plaquettes tarifaires de 109 banques (voir la liste au chapitre 1 relatif à la méthodologie du présent rapport).

Par ailleurs, les cotisations, le contenu et l'évolution des offres spécifiques ont été étudiés plus précisément au sein de 21 banques sélectionnées par l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) pour leur représentativité,

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

tant en termes de parts de marché que de diversité géographique (cf. également chapitre 1), afin de disposer d'une vision sur les pratiques des principaux groupes bancaires qui concentrent une grande partie de l'offre, sur ce type de produit spécifique, même s'il n'existe pas de statistiques relatives au nombre d'offres spécifiques commercialisées par établissement.

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

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

- plaquettes entrant en vigueur après le 5 janvier 2019 ;
- données incluses dans des plaquettes remises en agence et pouvant potentiellement contenir des éléments tarifaires additionnels différents de ceux présentés dans les plaquettes PDF mises à disposition sur les sites internet ;
- informations tarifaires présentées sur des pages des sites internet des banques.

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

- 31 décembre 2017 ;
- 31 décembre 2018.

Précisions méthodologiques

La fin d'année 2018 a été marquée par plusieurs engagements de la part des banques : le premier, pris

en septembre 2018, visait à mettre en place d'ici à fin juin 2019 un plafonnement global sur les frais d'incidents bancaires et d'irrégularités de fonctionnement facturables à des clients en situation de fragilité et ayant souscrit une OCF. Le ministre de l'Économie et des Finances avait émis le souhait que ce plafonnement ne soit pas supérieur à 20 euros par mois et 200 euros par an.

Le deuxième, pris le 11 décembre 2018, consistait à ne pratiquer aucune hausse de tarifs pour les services bancaires des particuliers en 2019 et à maintenir les baisses. De nombreuses banques ont ainsi « dépublié » leurs plaquettes tarifaires entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2019 (et mises en ligne au cours des deux derniers mois de l'année 2018 sur leur site internet) et ont republié de nouvelles plaquettes tenant compte de ces deux engagements. Ce mouvement de dépublication/replication a été incessant tout au long du 1^{er} semestre 2019. Afin de tenir compte de cette situation tout en respectant les « dates d'arrêt » utilisées traditionnellement par le CCSF dans son rapport de l'OTB, Sémaphore Conseil s'est donc appuyé, pour réaliser cette étude sur l'offre spécifique, sur les plaquettes en vigueur au 5 janvier 2019 et ayant été mises en ligne jusqu'au 22 juillet 2019. Il en a été de même pour la réalisation de l'étude sur les frais d'incidents de paiement (cf. chapitre 4).

Troisième engagement : les banques se sont également engagées, en décembre 2018, à mettre en place un plafonnement global sur le même périmètre de frais que celui de septembre pour, cette fois, l'ensemble des personnes identifiées en situation de fragilité financière éligibles à l'OCF mais non effectivement équipées d'une telle offre. Le président de la République a émis le souhait que le montant ne dépasse pas 25 euros par mois.

3.2 Résultats sur 109 banques

Au 5 janvier 2019, toutes les banques constituant le panel présentaient une offre spécifique au sein de leur plaquette tarifaire.

Il faut également noter qu'un certain nombre d'établissements font varier leur tarification en cours d'année à des dates non homogènes et que ces changements de tarification peuvent s'accompagner de modifications dans le contenu des offres. La comparaison uniquement en termes de prix nécessite ainsi d'être complétée par une analyse du contenu.

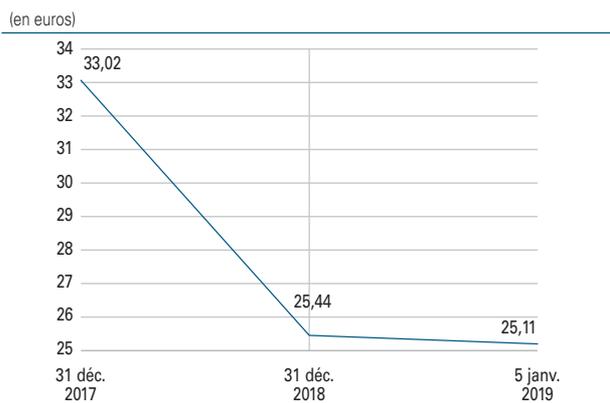
L'analyse de ces résultats fait apparaître les constats suivants :

- la cotisation annuelle moyenne des OCF a connu une baisse très conséquente sur l'année 2018, passant de 33,02 euros au 31 décembre 2017 à 25,44 euros au 31 décembre 2018, soit – 22,96 % ;
- au 5 janvier 2019 :
 - la cotisation moyenne s'établit à 25,11 euros, soit une baisse de – 1,30 % par rapport à la cotisation moyenne au 31 décembre 2018,

- la cotisation annuelle médiane reste stable à 36 euros, au 5 janvier 2019, comme sur toute la période,
- le nombre de banques proposant la gratuité sur ce type d'offre est resté lui aussi stable, à 8 établissements,
- la cotisation annuelle maximale s'établit toujours à 36 euros tout comme sur l'ensemble de la période ;
- après une très forte chute de la part d'établissements ayant calé leur cotisation annuelle au plafond

G18 Cotisations annuelles moyennes

Offres spécifiques, toutes banques



Source : Sémaphore Conseil.

T7 Évolutions du nombre de banques proposant une offre spécifique sur plaquette tarifaire

	31 déc. 2017	31 déc. 2018	5 janv. 2019
Nombre de banques proposant une offre spécifique	108	109	109
Nombre de banques ne proposant pas d'offre spécifique	1	0	0
Nombre total de banques	109	109	109
Pourcentage de banques proposant une offre spécifique	99,08	100,00	100,00
Pourcentage de banques ne proposant pas d'offre spécifique	0,92	0,00	0,00

Source : Sémaphore Conseil.

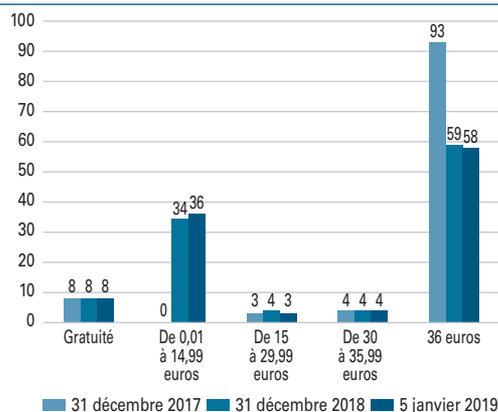
T8 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle – offres spécifiques, toutes banques

(coût en euros ; tendance en %)

	31 déc. 2017	31 déc. 2018	Tendance 31 déc. 2017 31 déc. 2018	5 janv. 2019	Tendance 31 déc. 2018 5 janv. 2019
Moyenne arithmétique des cotisations annuelles en offre spécifique	33,02	25,44	- 22,96	25,11	- 1,30
Cotisation annuelle minimale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cotisation annuelle maximale	36,00	36,00	0,00	36,00	0,00
Médiane cotisation annuelle	36,00	36,00	0,00	36,00	0,00
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	0	63	-	63	-
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	11	42	-	44	-

Source : Sémaphore Conseil.

G19 Offres spécifiques : nombre d'établissements par tranche de cotisation annuelle du 31 décembre 2017 au 5 janvier 2019



Source : Sémaphore Conseil.

T9 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2019

	Hausse	Stabilité	Baisse
Nombre d'établissements	0	107	2
Pourcentage d'établissements	0,00	98,17	1,83

Source : Sémaphore Conseil.

légal de 36 euros en 2017 (de 86,1 % à 58,3 %), cette dernière s'est encore amoindrie durant l'année 2018 pour atteindre 53,2 % au 5 janvier 2019. Cette baisse s'explique par le passage, en 2017, d'un tarif de 36 euros à 12 euros au sein de 29 établissements d'un même groupe bancaire mutualiste. Au 5 janvier 2019, 6 autres établissements ont également positionné leur cotisation annuelle à 12 euros. Même si le niveau de 36 euros reste majoritaire au 5 janvier 2019, la fourchette [1 centime – 14 euros] devient très représentative avec un poids de 33,03 % au 5 janvier 2019.

3.3 Analyse des offres pour 21 banques

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

Tout d'abord, il est très vraisemblable, même si les données statistiques précises n'existent pas sur le sujet,

T10 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle, hors établissements proposant la gratuité

(coût en euros)

	31 déc. 2017	31 déc. 2018	5 janv. 2019
Moyenne arithmétique des cotisations annuelles en offre spécifique	35,67	28,67	27,22
Cotisation annuelle minimale	25,20	25,20	12,00
Cotisation annuelle maximale	36,00	36,00	36,00
Médiane cotisation annuelle	36,00	36,00	36,00
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	0	0	84
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	- 7	5	31

Source : Sémaphore Conseil.

que « la part de marché des offres spécifiques » de ces 21 grands établissements soit nettement supérieure à celle calculée selon le nombre de comptes de particuliers ouverts dans leurs livres. En effet, ce type de service se concentre davantage dans les établissements ayant un large réseau d'agences, et couvrant donc des clientèles modestes, que dans des banques avec une clientèle plus haut de gamme et un réseau limité.

Les tarifs réduits des commissions d'intervention

En moyenne, au 5 janvier 2019, les commissions d'intervention appliquées dans le cadre d'une offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière – dont le montant est plafonné à 4 euros par opération (R. 312-4.2 du Code monétaire et financier) – sont inférieures de 52,07 % à celles appliquées hors de ces offres. Cet écart était identique au 31 décembre 2018 et légèrement plus important au 31 décembre 2017 (52,19 %).

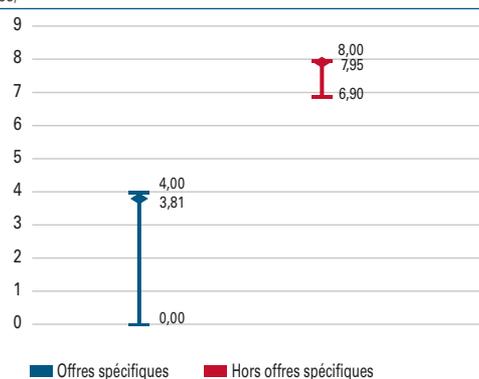
La totalité des 21 banques étudiées indiquent un plafond mensuel de commission d'intervention pour l'offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière au 5 janvier 2019. L'application d'un plafond journalier qui était encore observable dans deux établissements au 5 janvier 2018, a totalement disparu dans le panel des 21 établissements étudiés au 5 janvier 2019.

Pour l'ensemble de ces 21 banques, au 5 janvier 2019, la commission d'intervention moyenne hors offre spécifique est de 7,95 euros, stable depuis janvier 2017 (7,84 euros en janvier 2013), contre 3,81 euros dans le cadre des offres spécifiques (comme en janvier 2018).

Il est intéressant de noter qu'en janvier 2019, comme en 2018, la valeur la plus courante des commissions d'intervention appliquées dans le cadre d'une OCF était de 4 euros et de 8 euros en dehors. La fréquence de ces tarifs de 4 et 8 euros confirme l'uniformisation des tarifs de ces services sur la base des maximums légaux.

G20 Tarif unitaire des commissions d'intervention au 5 janvier 2019 Minimum, moyenne, maximum

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

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

T11 Tarif unitaire des commissions d'intervention au 31 décembre 2018 et au 5 janvier 2019

(tarif en euros ; différence en % ou en nombre)

	Tarif unitaire au 31 décembre 2018			Tarif unitaire au 5 janvier 2019		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un tarif de commission d'intervention	21	21	0	21	21	0
Moyenne	3,81	7,95	- 52,07	3,81	7,95	- 52,07
Médiane	4,00	8,00	- 50,00	4,00	8,00	- 50,00
Minimum	0,00	6,90	- 100,00	0,00	6,90	- 100,00
Maximum	4,00	8,00	- 50,00	4,00	8,00	- 50,00
Maximum – minimum	4,00	1,10	263,64	4,00	1,10	263,64
Nombre de banques proposant des commissions d'intervention supérieures à la moyenne de plus de 10 %	0	0	0	0	0	0
Nombre de banques proposant des commissions d'intervention inférieures à la moyenne de plus de 10 %	1	1	0	1	0	0
Nombre de banques ne présentant pas le tarif des commissions d'intervention ou indiquant une réduction permettant de le calculer	0	0	0	0	0	0

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

Les plafonds mensuels des commissions d'intervention

Concernant les plafonds mensuels des commissions d'intervention appliqués dans le cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière, on constate une légère diminution, ces derniers passant, en moyenne, de 19,05 euros au 31 décembre 2018 à 18,71 euros au 5 janvier 2019. Ceci s'explique essentiellement par le fait qu'une banque affiche désormais un plafond de 16,50 euros par mois contre 20 euros précédemment.

En moyenne, en janvier 2019, le plafond mensuel des commissions d'intervention dans le cadre d'une offre spécifique destinée aux personnes en situation

G21 Plafonds mensuels des commissions d'intervention au 5 janvier 2019

Minimum, moyenne, maximum

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

T12 Plafonds mensuels des commissions d'intervention au 31 décembre 2018 et au 5 janvier 2019

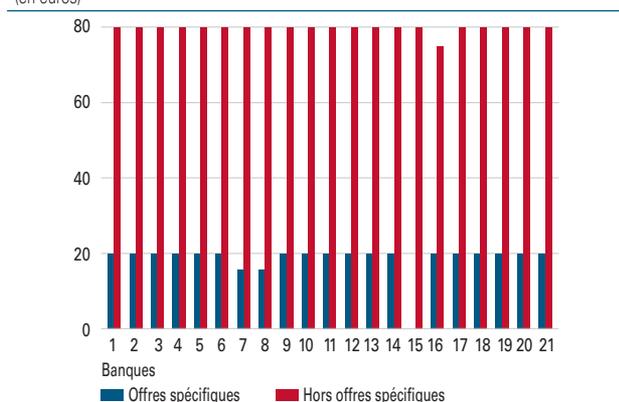
(tarif en euros ; différence en % ou en nombre)

	Plafonds mensuels au 31 décembre 2018			Plafonds mensuels au 5 janvier 2019		
	Offres spécifiques	Hors offres spécifiques	Différence ^{a)}	Offres spécifiques	Hors offres spécifiques	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un plafond mensuel de commission d'intervention	21	21	0	21	21	0
Moyenne	19,05	79,80	- 76,13	18,71	79,80	- 76,55
Médiane	20,00	80,00	- 75,00	20,00	80,00	- 75,00
Minimum	0,00	75,90	- 100,00	0,00	75,90	- 100,00
Maximum	20,00	80,00	- 75,00	20,00	80,00	- 75,00
Maximum – minimum	20,00	4,10	387,80	20,00	4,10	387,80
Nombre de banques proposant des plafonds mensuels supérieurs à la moyenne de plus de 10 %	0	0	0	0	0	0
Nombre de banques proposant des plafonds mensuels inférieurs à la moyenne de plus de 10 %	1	0	0	3	0	0
Nombre de banques ne présentant pas le plafond mensuel ou indiquant une réduction permettant de le calculer	0	0	0	0	0	0

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

G22 Comparaison des plafonds mensuels des commissions d'intervention des offres spécifiques et hors offres spécifiques par banque au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

de fragilité financière est inférieur de 76,55 % à celui appliqué en dehors de ces offres. Cet écart était de 76,13 % au 31 décembre 2017 et au 31 décembre 2018.

Les plafonds journaliers des commissions d'intervention

Au 5 janvier 2019, une seule banque propose un plafond journalier sur les commissions d'intervention dans le cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière. Elles étaient deux le 5 janvier 2018.

Hors offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière, quatre banques proposent un plafond journalier. La moyenne du plafond

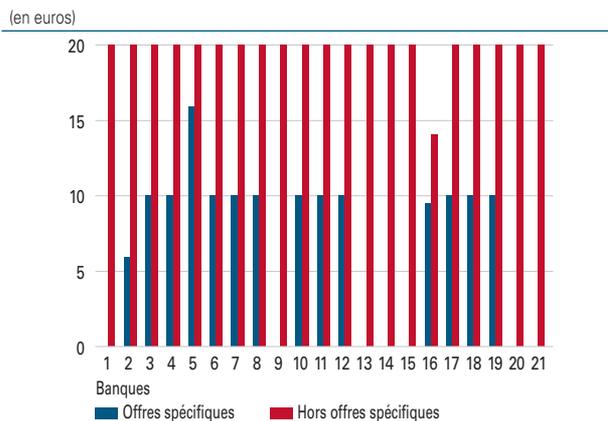
est de 26,98 euros au 5 janvier 2019, parfaitement stable depuis janvier 2017.

Les frais de rejet de prélèvement

Quatorze banques présentent, au 5 janvier 2019, une tarification relative aux frais de rejet de prélèvement dans le cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière. La moyenne des frais de rejet s'établit à 10,07 euros au 5 janvier 2019, tout comme au 31 décembre 2017 et 2018. La valeur la plus courante est de 10 euros.

Hors offres spécifiques, la moyenne des frais de rejet de prélèvement est restée stable entre

G23 Comparaison des frais de rejet de prélèvement pour provision insuffisante des offres spécifiques et hors offres spécifiques par banque au 5 janvier 2019



Source : Sémaphore Conseil.

T13 Frais de rejet de prélèvement pour provision insuffisante au 31 décembre 2018 et au 5 janvier 2019

(tarif en euros ; différence en % ou en nombre)

	Tarif unitaire au 31 décembre 2018			Tarif unitaire au 5 janvier 2019		
	Offres spécifiques	Hors offres spécifiques	Différence ^{a)}	Offres spécifiques	Hors offres spécifiques	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un tarif de rejet de prélèvement	14	21	7	14	21	7
Moyenne	10,07	19,71	- 48,91	10,07	19,71	- 48,91
Médiane	10,00	20,00	- 50,00	10,00	20,00	- 50,00
Minimum	6,00	14,00	- 57,14	6,00	14,00	- 57,14
Maximum	16,00	20,00	- 20,00	16,00	20,00	- 20,00
Maximum – minimum	10,00	6,00	66,67	10,00	6,00	66,67
Nombre de banques proposant un tarif unitaire de rejet de prélèvement supérieur à la moyenne de plus de 10 %	1	0	- 1	1	0	- 1
Nombre de banques proposant un tarif unitaire de rejet de prélèvement inférieur à la moyenne de plus de 10 %	2	1	1	2	1	- 1
Nombre de banques ne présentant pas de tarif de rejet de prélèvement ou indiquant une réduction permettant de le calculer	7	0	7	7	0	- 7

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

le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2019, à 19,71 euros. Cette stabilité fait suite à une légère baisse intervenue entre le 31 décembre 2017 (19,69 euros) et

T14 Répartition du nombre de rejets de prélèvement par banque au 5 janvier 2019

3 rejets par mois	6
5 rejets par mois	1

Source : Sémaphore Conseil.

le 31 décembre 2018, due à la suppression du tarif pour une banque.

En moyenne, au 5 janvier 2019, les frais de rejet de prélèvement dans le cadre d'une offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière sont inférieurs de 48,91 % aux frais de rejet de prélèvement hors offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière. Cet écart était identique au 31 décembre 2018 et légèrement moins important au 31 décembre 2017 (48,85 %).

4

Les frais d'incidents

Chaque année, l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF porte son attention sur un type particulier de tarification des services bancaires.

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

Cette année, ce chapitre doit être lu à la lumière des engagements pris par la profession bancaire le 11 décembre 2018 dans le cadre d'une réunion avec le président de la République où les établissements se sont engagés à ne pas augmenter leurs tarifs en 2019 et, lorsque c'était prévu, de maintenir les baisses de tarif.

Compte tenu de la date de cet engagement et de l'obligation d'information tarifaire des consommateurs deux mois avant leur entrée en vigueur, les établissements ont dû modifier leurs plaquettes tarifaires dans les premiers mois de 2019.

Afin de tenir compte de cette situation tout en respectant les « dates d'arrêté » utilisées traditionnellement par le CCSF dans son rapport de l'OTB, Sémaphore Conseil s'est donc appuyé pour réaliser ce focus sur les

plaquettes en vigueur au 5 janvier 2019 comme dans les précédentes éditions mais avec des mises en ligne allant jusqu'au 22 juillet 2019.

Comme pour les autres tarifs bancaires, il a été demandé à la société Sémaphore Conseil de procéder à une extraction de ses bases de données pour le même échantillon que pour le reste du présent rapport (cf. chapitre 1) portant sur un certain nombre de tarifications de frais d'incidents : les commissions d'intervention, les lettres sur compte débiteur, les frais liés à l'émission de chèque sans provision (forfait de chèques inférieurs ou supérieurs à 50 euros, les lettres d'information préalable, les frais de mise en interdiction bancaire externe), les frais pour rejet de prélèvement, les frais pour rejet de virement et les frais pour lettre d'injonction. L'analyse est centrée exclusivement sur les frais consécutifs à des incidents liés à une insuffisance de provision à l'exclusion de tout autre motif d'incident.

On observe que le gel des tarifs pour 2019 a été effectivement appliqué. Les tarifs liés à un encadrement législatif ou réglementaire ou figurant dans l'extrait standard des tarifs (cf. chapitre 2) sont assez homogènes d'un établissement à l'autre. En revanche, on observe de très larges dispersions pour les tarifs des lettres sur compte débiteur, des lettres d'information préalable, des frais pour chèques émis sur interdiction bancaire.

4.1 Les commissions d'intervention

L'ensemble des établissements de l'échantillon présentent des tarifs pour la commission d'intervention dans leur plaquette tarifaire au 5 janvier 2019. La tarification de ce type de produit est très homogène, proche du plafond légal de 8 euros par commission. Ainsi, si les tarifs vont de 6,90 euros par opération à 8 euros, seuls trois établissements hors cas de gratuité, ne tarifent pas à 8 euros.

À côté de ceux-ci, sur les 109 établissements de l'échantillon, 5 pratiquent la gratuité pour ces opérations. Le nombre est inchangé par rapport au 31 décembre 2018. Il s'agit de 5 des 8 établissements en ligne de l'échantillon. Sur les 100 établissements, seuls 8 établissements ne tarifent pas à 8 euros, plafond légal.

L'évolution des tarifs de ce service depuis le 31 décembre 2016 est très faible, compte tenu de la proximité avec le plafond légal de 8 euros de la plupart des établissements.

Du 31 décembre 2017 au 31 décembre 2018 un établissement a légèrement augmenté son tarif de + 0,7 %, mais depuis le 31 décembre 2018 conformément aux engagements de place, aucun établissement n'a augmenté ses tarifs. Un a même diminué le tarif de la commission d'intervention de - 12,5 % depuis le 31 décembre 2018.

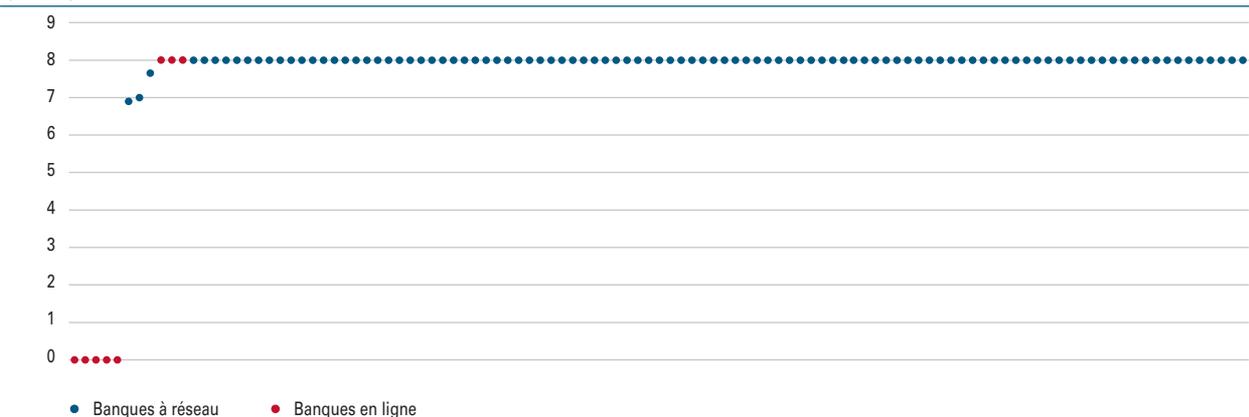
On note l'existence de conditions avantageuses pour les commissions d'intervention appliquées à la clientèle jeune. Désormais, 27 établissements les proposent, soit près du quart du panel de l'OTB.

Certains établissements ont mis en place des plafonds journaliers...

Au 5 janvier 2019, 15 établissements sur 109 ont mis en place un plafond journalier aux commissions perçues. Ce plafond va de 16 euros par jour à 40 euros. Le tarif le plus élevé n'a pas changé à 40 euros depuis le 5 janvier 2018

G24 Commission d'intervention – tarif par opération au 5 janvier 2019

(en euros)

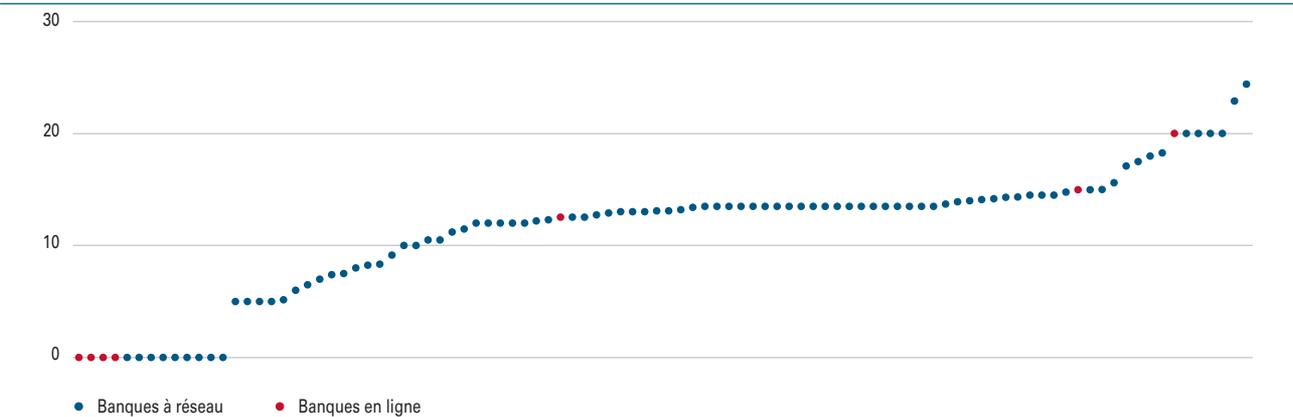


Source : Sémaphore Conseil.

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

G27 Lettre sur compte débiteur au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

au 31 décembre 2018 et au 5 janvier 2018) par courrier et 13 établissements pratiquent la gratuité du service, dont 4 banques en ligne (+ 3 par rapport à janvier 2018).

Les frais de lettres diminuent en moyenne entre décembre 2018 et janvier 2019, 3 banques d'un même groupe ayant fortement diminué leurs tarifs entre ces dates. Néanmoins, entre ces dates, 92 %

des établissements n'ont pas modifié leurs tarifs. Globalement, on observe une grande disparité des tarifs de ce service qui varie entre 0 euro et 24,40 euros.

En outre, un établissement a enrichi sa plaquette tarifaire avec « frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé – format numérique » affichant une tarification en baisse par rapport au format papier

Le contexte réglementaire

Le décret n° 2007-1611 du 15 novembre 2007 a instauré un montant maximum des frais bancaires applicables aux incidents de paiement, codifiés à l'article D. 131-25 du Code monétaire et financier pour les chèques et à l'article D. 133-6 pour les autres moyens de paiement :

- 30 euros dans le cas du rejet d'un chèque d'un montant inférieur ou égal à 50 euros ;
- 50 euros pour le rejet d'un chèque d'un montant supérieur à 50 euros ;
- 20 euros maximum pour un incident dû à un autre moyen de paiement (prélèvement, virement...).

Ces deux articles précisent que les frais perçus « comprennent l'ensemble des sommes facturées » au titulaire du compte, « quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes ».

L'article D. 131-25 inclut dans ces frais la facturation de l'envoi d'une lettre d'injonction.

LES FRAIS D'INCIDENTS

(10 euros, contre 12,65 euros) et au bénéfice du client, au 31 décembre 2018.

4.3 Les frais relatifs aux chèques impayés

Les forfaits de chèques sans provision inférieurs à 50 euros

Au 5 janvier 2019, 109 établissements, soit la totalité de l'échantillon, indiquaient un tarif de forfait de chèques sans provision inférieurs à 50 euros dans leur plaquette tarifaire. Le tarif s'échelonne de 22 euros à 30 euros (inchangés depuis le 31 décembre 2016) et on ne relève aucun cas de gratuité. Cette situation illustre le contexte réglementaire (cf. encadré ci-dessus).

Cette concentration des tarifs est liée à l'existence d'un plafond légal de 30 euros. Ainsi, tous les tarifs sont égaux

à 30 euros, sauf deux qui sont inférieurs. Il faut noter que les banques en ligne ne se distinguent pas et appliquent également le tarif de 30 euros par forfait.

Les évolutions tarifaires sont très faibles pour ce service : la quasi-totalité des tarifs étant déjà de 30 euros en 2016.

Les forfaits de chèques sans provision supérieurs à 50 euros

En ce qui concerne le tarif des forfaits de rejet de chèque pour les chèques supérieurs à 50 euros, on peut faire le même constat que pour les chèques de moins de 50 euros.

Au 5 janvier 2019, tous les établissements de l'échantillon, proposent un tarif pour ce type de forfait. Les tarifs vont de 30 à 50 euros. Seuls trois établissements facturent moins de 50 euros dont un établissement en

G28 Forfait de rejet de chèques sans provision inférieurs à 50 euros au 5 janvier 2019

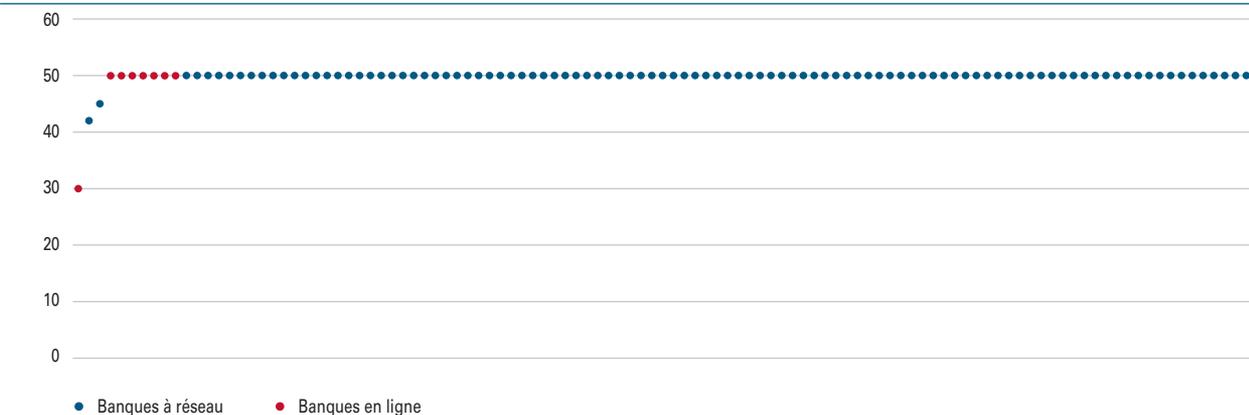
(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

G29 Forfait de rejet de chèques sans provision supérieurs à 50 euros au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

ligne. Comme pour le forfait relatif aux chèques de moins de 50 euros, les tarifs sont stables, presque tous les établissements étant au plafond légal.

Les plafonds journaliers

Au 5 janvier 2019, 16 établissements indiquent un tarif relatif au plafond journalier de rejet de chèque au sein de leur plaquette tarifaire, les autres établissements, soit 85,3 % du panel, ne proposent pas ce service. Ce chiffre est en diminution d'une unité depuis le 31 décembre 2018, un établissement ayant supprimé cette ligne tarifaire. Il faut noter qu'aucune banque en ligne ne propose de plafond journalier.

Les plafonds vont de 100 euros à 180 euros par jour. Ces plafonds n'ont pas évolué depuis 2016. Le chiffre le plus courant est un forfait de 100 euros, cependant, deux établissements facturent au-delà (150 euros et 180 euros).

G30 Rejet de chèque – plafond journalier au 5 janvier 2019

(en euros)



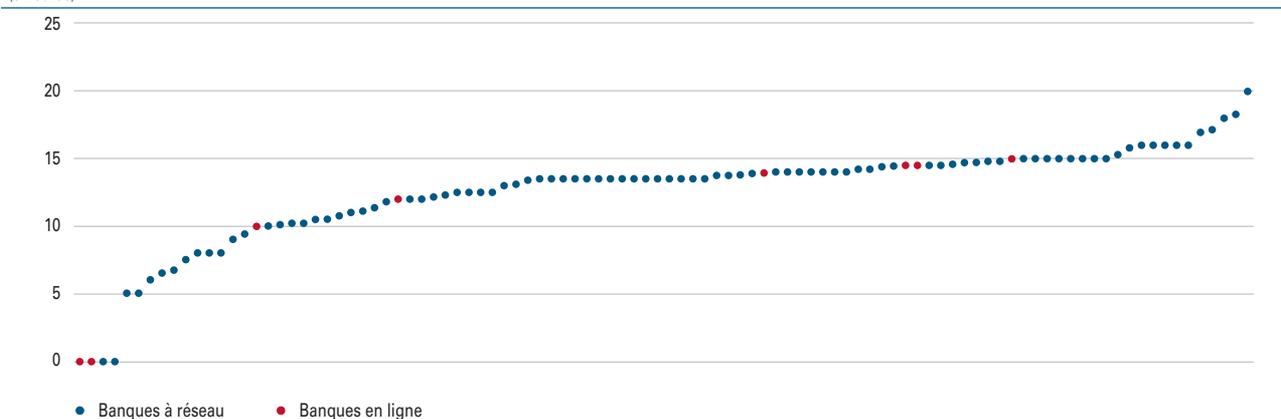
Source : Sémaphore Conseil.

Les lettres d'information préalable (lettre « Murcef »)

La lettre d'information préalable a été rendue obligatoire par la loi du 11 décembre 2001 « portant mesures

G31 Lettre Murcef au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

urgentes de réformes à caractère économique et financier ». C'est cette dernière qui a introduit l'obligation, pour les banques, d'informer leur client avant de rejeter son chèque. Le tarif de cette lettre est en général indiqué dans les brochures tarifaires sous la dénomination « frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision » même si la loi précise que cette information se fait par « tout moyen » et pas seulement par courrier postal.

Pour autant, on constate, au 5 janvier 2019, que 9 établissements sur 109 ne mentionnent pas de tarif pour ce service. Il faut noter que parmi ceux-ci, 8 appartiennent au même groupe.

Pour 100 établissements indiquant un tarif, ceux-ci vont de 0 à 20 euros. En effet, 4 établissements pratiquent la gratuité pour ce service, dont 2 établissements en ligne. Du 31 décembre 2017 au 31 décembre 2018, les

tarifs de ce service sont majoritairement restés stables, 36 les ont augmentés et parfois de façon élevée. En revanche, du 31 décembre 2018 au 5 janvier 2019, les tarifs sont totalement stables sauf dans un établissement qui affiche une baisse de 2,6 %.

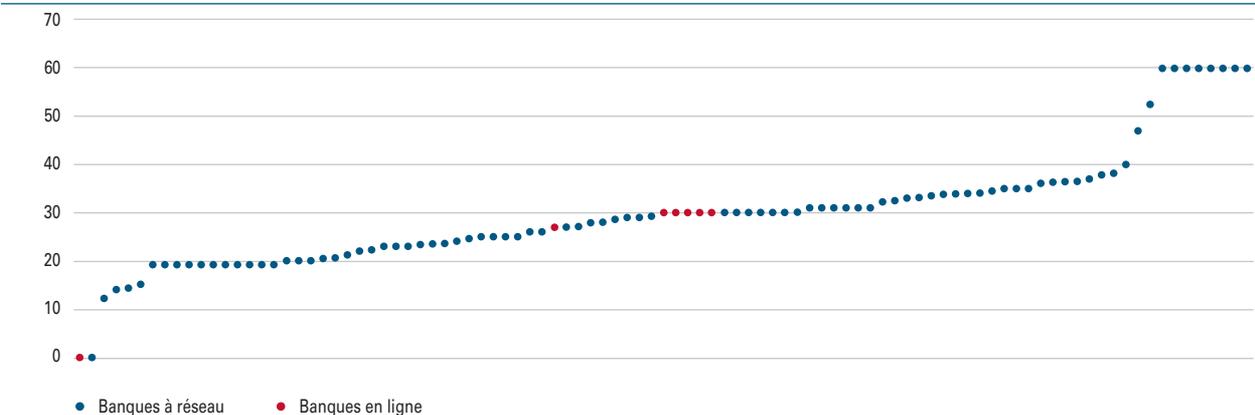
On observe une très forte dispersion des tarifs de ces lettres Murcef entre 0 euro et 20 euros, avec une concentration élevée de tarifs se situant de 10 euros à 16 euros. Tant les banques à réseau que les banques en ligne ont des pratiques commerciales variées.

Les frais pour chèques émis après une interdiction bancaire

Ces frais, qui sont appliqués lorsqu'un chèque arrive à l'encaissement alors qu'il a été émis après une interdiction d'émettre des chèques, sont affichés dans

G32 Frais pour chèque émis après une interdiction bancaire au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

97 établissements sur 109. Le tarif de ce service s'échelonne de 0 euro à 60 euros depuis le 31 décembre 2017 et il y a deux cas de gratuité. Dans cette fourchette, les tarifs sont assez dispersés, bien que l'on constate une nette concentration entre 20 et 40 euros. En revanche, la concentration tarifaire pour les banques en ligne est plus forte avec des tarifs variant entre 27 euros et 30 euros, hors gratuité.

Du 31 décembre 2018 au 5 janvier 2019, on note une baisse de - 1,08 %. Du 31 décembre 2017 au 31 décembre 2018 la majorité des établissements (60) n'ont pas changé de tarif pour ce produit, bien que 34 d'entre eux aient pratiqué une hausse. Au 5 janvier 2019, on observe une légère hausse depuis le 31 décembre 2016 (+ 2,04 %).

La grande masse des tarifs se situe entre 20 euros et 40 euros.

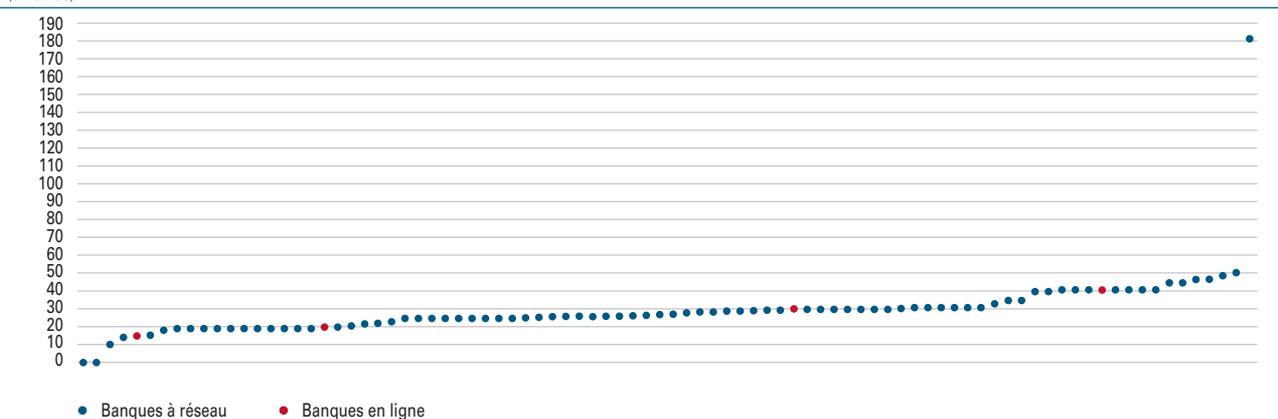
Les frais de propagation suite à une interdiction bancaire externe

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

Cette tarification est relativement moins répandue que d'autres, relatives à des incidents, puisque 88 établissements affichent un tarif pour ce service et 21 n'indiquent pas ce service dans leur plaquette au 5 janvier 2019. Seuls deux établissements régionaux du même groupe mutualiste affichent la gratuité de ce service. Les écarts de prix pour ce service sont très importants, puisque le tarif le moins cher (hors gratuité) est de 10 euros et le plus cher (mais totalement atypique) de 182,40 euros au 31 décembre 2018.

G33 Frais consécutifs à une mise en interdiction bancaire externe au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

De décembre 2017 à décembre 2018, 30 établissements ont augmenté leurs tarifs mais 56 les ont laissés inchangés. Du 31 décembre 2018 au 5 janvier 2019, on ne relève aucune augmentation.

Si l'on distingue les banques à réseau et les banques en ligne, on constate que, sur 8 banques en ligne, seules 3 affichent un tarif et 5 autres n'en affichent pas. Les prix vont de 15 euros à 40 euros pour les banques en ligne. La grande majorité des tarifs se situe entre 20 et 30 euros.

4.4 Les rejets de prélèvement pour provision insuffisante

Au 5 janvier 2019, tous les établissements du panel indiquaient un tarif de rejet de prélèvement pour provision insuffisante au sein de leur plaquette tarifaire. Cette situation reflète notamment le contexte réglementaire qui encadre ces tarifs (voir encadré page 46).

Ainsi, les tarifs s'échelonnent de 14 euros à 20 euros et le rejet est, conformément à la loi, facturé à hauteur du montant du rejet avec un plafond à 20 euros. Le modèle de tarification liée au rejet de prélèvement pour provision insuffisante est basé sur un forfait correspondant au montant du prélèvement rejeté, forfait lui-même plafonné à un montant maximum de 20 euros. Un établissement a supprimé la facturation pour les frais de rejet des prélèvements inférieurs à 20 euros, ne les maintenant que lorsque le montant du prélèvement dépasse 20 euros.

De ce fait, les écarts et les évolutions tarifaires de ce service sont très faibles : de 2016 à 2018, les tarifs sont restés inchangés dans la plupart des établissements.

Depuis le 31 décembre 2018, les tarifs sont stables dans l'ensemble des établissements sauf dans un qui a significativement diminué son tarif. Il n'existe pas d'écart de tarif notable entre les banques à réseau et les banques en ligne concernant ce service.

G34 Coût du rejet de prélèvement pour provision insuffisante au 5 janvier 2019

(en euros)



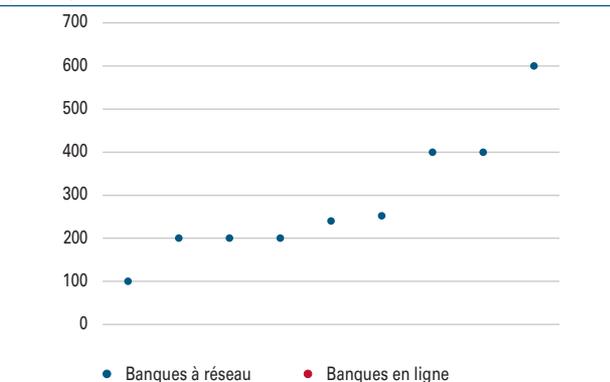
Source : Sémaphore Conseil.

Depuis quelques mois, il existe des offres groupées de services sans découvert ni frais de rejet, qui sont proposées dans les plaquettes tarifaires.

Il existe quelques établissements proposant un plafond mensuel de frais de rejet.

G35 Rejet de prélèvement – plafond mensuel au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Au 5 janvier 2019, quelques établissements – 9 sur 112 – affichaient un plafond mensuel pour frais de rejet de prélèvement. Ce forfait va de 100 euros à 600 euros par mois, avec une assez large dispersion des tarifs. Aucune banque en ligne ne propose de plafond mensuel de frais de rejet de prélèvement. Les tarifs sont inchangés par rapport au 31 décembre 2018 et ont très peu évolué du 5 janvier 2018 au 31 décembre 2018 (une seule hausse de + 3,7 %).

4.5 Les rejets de virement

Les frais pour rejet de virement sont un peu plus complexes à analyser car ils sont présentés dans les plaquettes tarifaires par le biais de plusieurs lignes :

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

LES FRAIS D'INCIDENTS

- frais pour non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision ;
- rejet de virement pour défaut de provision.

Les relevés concernant ces lignes sont les suivants :

- 37 banques n'indiquent aucun tarif ;
- 3 établissements indiquent un tarif pour chacune des lignes identifiées ;
- 15 banques n'indiquent qu'un tarif relatif à la ligne « frais pour non-exécution de virement permanent pour défaut de provision » ;
- 22 banques indiquent des tarifs relatifs aux lignes « frais pour non-exécution de virement permanent pour défaut de provision » et « frais pour non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision » ;

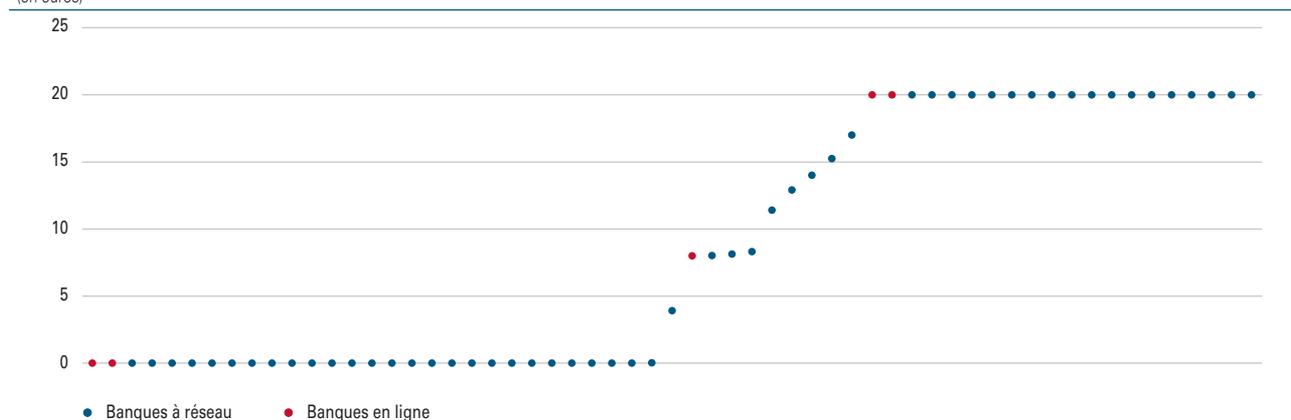
- 18 banques indiquent des tarifs relatifs aux lignes « frais pour non-exécution de virement permanent pour défaut de provision » et « rejet de prélèvement pour défaut de provision ».

Par ailleurs, il faut prendre en compte le fait que, pour certains établissements, il s'agit d'un tarif fixe quel que soit le montant rejeté alors que pour d'autres, il s'agit d'un maximum avec un tarif de « rejet » égal au montant du virement concerné.

Au 5 janvier 2019, pour 59 établissements affichant une ligne tarifaire pour ce service, la dispersion des frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision était particulièrement élevée avec une grande moitié d'établissements indiquant un tarif à 0 euro sur leurs plaquettes, une petite moitié avec un tarif de 20 euros et quelques-uns entre ces deux chiffres. La gratuité n'est pas l'apanage d'une catégorie particulière d'établissements (deux banques en ligne la pratiquent mais également bon

G36 Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision au 5 janvier 2019

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

de chèque. Dans cette banque, le montant de la lettre d'injonction est inclus dans le forfait de rejet de chèque mais une ligne supplémentaire « frais de lettre d'injonction » est indiquée dans la plaquette tarifaire avec un tarif distinct. La banque précise que la lettre « est envoyée si le compte n'est toujours pas approvisionné malgré l'information préalable au rejet de chèque ».

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

Les plafonds pour ces frais ont connu une évolution significative entre 2018 et 2019. Jusque-là, les plafonds – peu nombreux – étaient applicables à l'ensemble de la clientèle. Depuis le 5 janvier 2019, ils se décomposent en deux tarifs : celui applicable à l'ensemble de la clientèle et celui applicable aux clientèles éligibles à l'offre spécifique.

Concernant le premier, applicable à tous, on constate, au 5 janvier 2019, que 5 établissements sur 109 proposent un plafond mensuel global de frais d'incidents à leur clientèle, contre 3, au 31 décembre 2018. Ces plafonds sont tous fixés à 300 euros. Le détail de ce que contiennent les plafonds est plus ou moins détaillé selon les banques. Deux banques bien qu'affichant l'existence d'un tel plafond et une tarification associée, ne

détaillent pas dans leur plaquette les opérations incluses dans ce plafond. Notons également qu'aucune banque en ligne n'affiche de plafond relatif à l'ensemble des frais pour incidents.

Concernant le plafond destiné aux clients identifiés comme éligibles à l'« offre spécifique clients fragiles » au titre des articles L. 312-1-3 et R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, l'Observatoire note qu'il n'était pas proposé au 5 janvier 2018. Au 31 décembre de la même année, seule une banque affichait ce tarif au sein de sa plaquette.

Par ailleurs, concernant la mise en œuvre des engagements pris par les banques pour plafonner à compter de février 2019 tous les frais d'incidents et d'irrégularités de fonctionnement des personnes éligibles à l'offre spécifique définie par la loi, 61,47 % des banques proposaient déjà un plafond au 5 janvier 2019 et l'affichage de ce plafond était en cours sur la totalité du panel de l'OTB, pour une application effective au plus tard le 1^{er} février 2019. L'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) a indiqué, le 16 mai 2019, que les engagements pris par les banques étaient appliqués ¹⁰.

¹⁰ Le président de la République a reçu les acteurs du secteur bancaire le 11 décembre 2018 au Palais de l'Élysée et leur a demandé de s'engager de manière concrète à un plafonnement des frais d'incidents bancaires à 25 euros par mois pour les populations les plus fragiles.

II – IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS																			
II – 1 – Commission d'intervention																			
Commission d'intervention – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00							
Commission d'intervention – plafond journalier					80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00							
Commission d'intervention – plafond mensuel																			
Commission d'intervention – plafond annuel																			
II – 2 – Opérations particulières																			
Saisie attribution – tarif unitaire	130,00	88,80	50,00	20,00	69,00	130,00	100,00	100,00	100,00	10,00	130,00	99,00	111,00	132,00	95,00	98,40	100,00	130,00	133,20
Avis à tiers détenteur – tarif unitaire			50,00	20,00	69,00	130,00	100,00	100,00	100,00	10,00	130,00	99,00	10,00	10,00	95,00	10,00		130,00	10,00
Saisie administrative à tiers détenteur – frais proportionnel	10,00	10,00									10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		10,00	10,00
Saisie administrative à tiers détenteur – maximum	100,00	100,00					100,00				100,00	100,00	100,00	100,00	98,40				
Opposition administrative – frais proportionnel			10,00		10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		10,00	10,00
Opposition administrative – maximum			50,00	20,00	69,00	160,00	100,00	100,00	100,00	10,00	160,00	99,00	110,00	100,00	98,40			130,00	
Lettre sur compte débiteur – tarif unitaire	0,00	0,00			0,00	20,00	0,00	15,00			20,00	14,00	12,00	13,50	13,00	13,50	0,00	12,50	15,00
Recherche d'adresse NPAI – tarif unitaire					5,00	18,00		22,00			18,00	9,72	24,00	20,00	20,00	7,00	7,50	20,00	
Mise en demeure – tarif unitaire					10,00						21,00	16,00							
II – 3 – Incidents de paiement – chèques																			
Forfait chèques sans provisions < 50 euros – tarif unitaire	30,00	30,00			30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	22,00	30,00	30,00	30,00	30,00	28,50	30,00	30,00
Forfait chèques sans provisions > 50 euros – tarif unitaire	50,00	30,00			50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	42,00	50,00	50,00	50,00	50,00	45,00	50,00	50,00
Rejet de chèque – plafond journalier											100,00								
Lettre d'information préalable (MURCEF) – tarif unitaire	15,00	0,00			12,00	14,00	0,00	14,50	10,00	14,00	14,00	14,00	12,50	15,30	12,50	13,50	6,00	14,50	15,00
Certificat de non paiement – tarif unitaire					20,00	0,00	0,00			20,00									
Chèque impayé pour autre motif que provisions – tarif unitaire	20,00				10,00	17,50	0,00				10,60	17,50	14,70	14,00	9,50			20,00	15,00
Chèques émis sur interdiction bancaire – tarif unitaire		30,00			30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	33,50	36,50	25,00	20,00	22,00	19,25		27,00	20,00
Frais de mise en interdiction bancaire externe (frais de propagation) – tarif unitaire					20,00				15,00		182,40	25,00	25,00	18,20	19,10				
II – 4 – Incidents de paiement – prélèvements																			
Rejet de prélèvement pour provision insuffisante – tarif unitaire	20,00	20,00	20,00	10,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	14,00	20,00	20,00
Rejet de prélèvement pour autre motif que défaut de provision – tarif unitaire																			
Rejet de prélèvement – plafond journalier											40,00								
II – 5 – Incidents de paiement – virements																			
Rejet de virement pour défaut de provision – tarif unitaire	20,00	0,00			20,00	20,00	0,00	8,00			0,00	20,00	20,00	20,00	20,00	14,00	20,00	20,00	20,00
Rejet de virement pour motif autre que défaut de provision – tarif unitaire																			
Rejet de virement – plafond journalier																			

Note : en jaune, gratuit.

Source : base tarifaire nationale «particuliers» de Sémaphore Conseil d'après les plaquettes tarifaires téléchargées sur le site internet des établissements.

5

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

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

Leurs statuts sont codifiés aux articles L. 711-5 I et L. 712-5-1 du Code monétaire et financier :

- article L. 711-5 I : « *Il est créé au sein de l'IEDOM un Observatoire des tarifs bancaires chargé d'étudier les questions relatives aux tarifs bancaires pratiqués dans les collectivités mentionnées à l'article L. 711-1 (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Saint-Barthélemy, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon).* » ;
- article L. 712-5-1 : « *Il est créé au sein de l'IEOM un Observatoire des tarifs bancaires chargé d'étudier les questions relatives aux tarifs bancaires pratiqués dans les*

collectivités mentionnées à l'article L. 712-2 (Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis-et-Futuna). »

L'Observatoire de l'IEDOM publie semestriellement un rapport portant sur l'évolution des tarifs et les différences constatées entre les établissements des départements et collectivités d'outre-mer concernés et les établissements de la France hexagonale. Il établit chaque année un rapport d'activité remis au ministre chargé de l'Économie, qui est transmis au Parlement.

L'Observatoire de l'IEOM publie périodiquement des relevés portant sur l'évolution des tarifs et les différences constatées entre les établissements. Il établit chaque année un rapport d'activité qui est publié sur son site internet.

Après un focus consacré aux dispositions législatives sur les tarifs bancaires outre-mer, puis aux rapports « Constans » (juillet 2014) et « Dromer » (décembre 2018), et aux accords de concertation signés

en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française dans l'esprit du rapport Constans, ce chapitre analyse l'évolution des tarifs bancaires dans la zone d'intervention de l'IEDOM et dans les collectivités d'outre-mer (COM) du Pacifique entre avril 2018 et avril 2019. Ont été analysés les niveaux moyens et évolutions des 14 services de l'extrait standard, ainsi que de 3 tarifs réglementés relevés par les Observatoires.

Ils peuvent se résumer ainsi :

- dans la zone d'intervention de l'IEDOM :
 - dans toutes les géographies de la zone IEDOM, les tarifs moyens pondérés ont été principalement orientés à la baisse. Les hausses, bien que moins nombreuses, s'avèrent toutefois plus marquées,
 - pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs moyens pondérés demeurent moins élevés dans les DCOM (départements et collectivités d'outre-mer) de la zone euro que dans l'Hexagone ;
- dans la zone d'intervention de l'IEOM :
 - dans le territoire des îles de Wallis-et-Futuna, les tarifs moyens pondérés sont majoritairement orientés à la baisse. Les évolutions tarifaires sont moins nettes en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française, ces deux territoires enregistrant un nombre sensiblement équivalent de tarifs moyens pondérés ayant évolué à la hausse et à la baisse,
 - les tarifs moyens pondérés des services bancaires de l'extrait standard sont majoritairement inférieurs

ou égaux aux moyennes hexagonales. Certains tarifs moyens pondérés dans les COM demeurent plus élevés que dans l'Hexagone. L'analyse par géographie montre que la Nouvelle-Calédonie et les Îles de Wallis-et-Futuna présentent une majorité de leurs tarifs moyens pondérés inférieure aux tarifs moyens pondérés hexagonaux. En Polynésie française, 7 tarifs moyens sont supérieurs aux tarifs hexagonaux et 6 sont inférieurs ou égaux.

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

Évolution du cadre législatif

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

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

- La loi de séparation et de régulation des activités bancaires (loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013, également appelée « loi bancaire »), dont l'article 53 dispose que « le Gouvernement remet au Parlement, avant le 30 juin 2014, un rapport sur la tarification des services bancaires dans les départements et collectivités

d'outre-mer ». L'élaboration de ce rapport a été confiée à Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Ce rapport a été remis courant juin 2014 ;

- la loi portant diverses dispositions sur l'outre-mer (loi n° 2013-1029 du 15 novembre 2013), qui contient des dispositions relatives aux tarifs bancaires en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française. Celles-ci prévoient notamment que les négociations annuelles visant à obtenir un accord de modération sur les tarifs bancaires se tiennent, sur convocation du Haut-commissaire de la République et en présence de l'IEOM, entre le 1^{er} juin et le 31 juillet et que l'accord soit rendu public au plus tard le 1^{er} septembre de chaque année et applicable au 1^{er} janvier de l'année suivante. Il est également précisé qu'en l'absence d'accord au 1^{er} septembre, le Haut-commissaire peut fixer les tarifs bancaires maximaux par arrêté, après avis de l'IEOM.

- Plus récemment, la loi de programmation n° 2017-256 du 28 février 2017 relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique, dite loi Égalité réelle, prévoit pour la Nouvelle-Calédonie (article 68) de rapprocher progressivement les prix des services bancaires mentionnés à l'article L. 743-2-1 de ceux constatés dans l'Hexagone par l'Observatoire des tarifs bancaires et publiés par le CCSF et ce, dans un délai maximum de trois ans. À la même échéance, pour les services bancaires de base mentionnés à l'article L. 312-1, les établissements de crédit ne pourront appliquer des tarifs supérieurs à ceux pratiqués dans l'Hexagone par les établissements ou les caisses régionales du groupe auxquels ils appartiennent.

Le rapport Constans de juillet 2014 et ses suites

Le rapport Constans

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

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

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

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

- pour les DOM : une convergence avec la Métropole presque entièrement réalisée :
 - quinze tarifs bancaires sur les vingt retenus pour le rapport étaient, en moyenne calculée sur l'ensemble

des DOM, inférieurs ou égaux en 2014 à leur niveau de 2009 ; en 2014, quinze tarifs moyens sur vingt étaient moins élevés qu'en Métropole,

– en revanche, les moyennes des frais de tenue de compte actif étaient supérieures à la moyenne observée en Métropole, avec néanmoins une tendance à la diminution ;

- pour les COM du Pacifique, des tarifs moyens très supérieurs à ceux de la Métropole.

L'Avis du CCSF sur le rapport Constans

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

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

L'Avis du CCSF précise que l'atteinte de cet objectif de convergence se fera « *selon des procédures et un rythme adaptés à chaque géographie et en prenant en compte les différences de condition d'exercice des banques* ». Il souligne également qu'« *il s'agit*

de maintenir et développer en outre-mer une industrie bancaire dynamique fondée notamment sur des banques de plein exercice favorisant l'emploi local, d'assurer aux consommateurs ultramarins une offre diversifiée comparable à celle disponible en Métropole, de préserver un environnement concurrentiel dense et de tenir compte de la soutenabilité financière pour les établissements de crédit de l'évolution de leurs grilles tarifaires ».

Dans l'esprit de cet Avis du CCSF sur le rapport Constans, des réunions se sont tenues sous l'égide des préfets en Guadeloupe, en Martinique et à La Réunion, débouchant sur des accords qui ont été signés le 12 mai 2015 en Martinique, le 25 juin 2015 en Guadeloupe et le 14 octobre 2015 à La Réunion.

De même, pour les COM, des réunions se sont tenues sous l'égide des Hauts-commissaires, débouchant sur des accords qui ont été signés respectivement le 8 décembre 2014 en Polynésie française et le 15 décembre 2014 en Nouvelle-Calédonie.

Le rapport Dromer de décembre 2018

Le rapport Dromer établit un bilan du processus de convergence des tarifs bancaires pour les particuliers initié depuis 2014 à la suite du rapport Constans.

Parmi ses principales conclusions, il souligne que les accords triennaux avec l'organisation de réunions annuelles et de suivi et de concertation, tels que recommandés par le rapport de 2014 et les orientations de l'Avis du CCSF, traduisent le succès global de cette approche appliquée dans les DOM.

Ainsi, la convergence des frais de tenue de compte est quasiment atteinte dans les DOM, conformément à l'objectif affiché pour la période 2014-2017, même si le développement récent des frais de tenue de compte dans l'Hexagone a contribué à faciliter la réalisation de cette convergence.

Dans les COM du Pacifique, les résultats des accords de concertation tarifaires sont plus limités, même si on observe une nette amélioration. De fait, le rapport Dromer indique que *« la convergence en cours doit être poursuivie et peut être réalisée, notamment sur les services en ligne, grâce à l'action menée pour la réduction des zones blanches et le développement de l'accès à internet sur l'ensemble des territoires. Ce développement de l'internet est essentiel pour permettre à toutes les catégories de population d'avoir un accès aux services bancaires à moindre coût et profiter des innovations liées à la digitalisation »*.

Le rapport présente ensuite des préconisations pour 2018 et au-delà, parmi lesquelles :

- la poursuite de l'application d'une mesure globale des effets en Nouvelle-Calédonie de l'article 68 de la loi EROM¹¹, conformément à la méthode de convergence mise en œuvre depuis le rapport Constans ;
- pour les banques polynésiennes, la poursuite de la dynamique de convergence avec les tarifs hexagonaux sur certaines lignes tarifaires ;
- un soutien aux populations fragiles, qui bénéficient depuis les mois de septembre et décembre 2018 de mesures visant à limiter les frais d'incidents et à réduire le coût d'un certain nombre de services bancaires.

Les accords signés localement dans l'esprit du rapport Constans

Les accords signés en Polynésie française

Les accords passés sur la période 2014-2017 sont désormais caducs. Aucun accord n'a été signé en Polynésie française depuis ce jour. Aux termes de la loi du 15 novembre 2013, des négociations visant à obtenir un nouvel accord de modération tarifaire pourraient voir le jour sur le territoire, à l'initiative du Haut-commissaire.

Les accords signés en Nouvelle-Calédonie

Alors qu'en 2017 le Haut-commissaire avait fixé par arrêté la valeur maximale de certains tarifs, pour 2018, un nouvel accord de modération des tarifs bancaires a été signé le 1^{er} septembre 2017. Cet accord prenait effet à sa date de signature pour une application au 1^{er} avril 2018 jusqu'au 31 décembre de la même année.

Un nouvel accord a été signé le 22 août 2018 en Nouvelle-Calédonie. Couvrant l'année 2019, il porte sur des tarifs hors taxes et comporte les mesures suivantes, effectives au 1^{er} avril 2019 :

- une baisse de 30 % des frais d'abonnement internet (par rapport au niveau qui figure dans l'Observatoire d'avril 2018 de l'IEOM) ;
- une baisse de 30 % des frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement (par rapport au niveau qui figure dans l'Observatoire d'avril 2018 de l'IEOM) ;

¹¹ Loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant d'autres dispositions en matière sociale et économique.

- le gel de 4 nouveaux tarifs : les frais d'opposition sur chèque, l'ensemble des prestations de dépôts et de retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte (y compris les dépôts à vue), les ordres de virement permanent, deux formules de chèque de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ;
- le maintien du niveau de 3 tarifs : frais de tenue de compte, paiement par virement bancaire, retraits d'espèces, par carte, dans un distributeur automatique d'une autre banque en Nouvelle-Calédonie ;
- le maintien du tarif de la carte de paiement à autorisation systématique : depuis avril 2018, la moyenne calédonienne est inférieure à la moyenne nationale. Les

banques s'engagent à maintenir ce tarif à un niveau égal ou inférieur à la moyenne nationale ;

- le maintien de la gratuité des services qui l'étaient déjà en 2016, 2017 et 2018.

Récemment, le 23 juillet 2019, un accord sur les tarifs bancaires a été trouvé afin de prévoir de nouvelles baisses tarifaires à compter du 1^{er} avril 2020.

Les accords signés
en Martinique le 12 mai 2015,
en Guadeloupe le 25 juin 2015
et à La Réunion le 14 octobre 2015

Ces trois accords, très proches l'un de l'autre, passés en 2015, ont porté leurs fruits et sont désormais caducs.

T16 Les 36 banques de la zone de l'IEDOM, désignées par groupe bancaire

Groupe bancaire/ enseigne	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre- et-Miquelon	Total
La Banque postale	La Banque postale						5
BPCE (Bred)	BRED-BP						5
BPCE (CE)	CEPAC					CEIDFP CEPAC	7
CRCA	CRCAMR		CRCAMG	CRCAMMG			5
CRCA (LCL)			LCL				3
Société générale	BFCOI		SGBA				4
BNPP	BNPP La Réunion		BNPP Antilles-Guyane				4
Crédit mutuel			FCMAG				3
Nombre d'établissements	6	5	8	8	7	2	36

BFCOI : Banque française commerciale Océan indien.

BPCE : Banque populaire Caisse d'épargne.

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

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

Source : IEDOM-IEOM.

CRCA : Caisse régionale de Crédit agricole.

CRCAM : Caisse régionale de Crédit agricole mutuel.

FCMAG : Fédération du Crédit mutuel Antilles-Guyane.

SGBA : Société générale de banque aux Antilles.

5.2 Méthodologie des observatoires des tarifs bancaires de l'IEDOM et de l'IEOM

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

Sur la base de ces relevés, et après confirmation des données par chaque banque, l'IEDOM et l'IEOM calculent le tarif moyen de chaque service observé par géographie ainsi que le tarif moyen pour l'ensemble de leurs zones respectives. Le tarif moyen d'un service pour une géographie est calculé en pondérant le tarif

unitaire de chaque banque par le nombre de comptes ordinaires de particuliers détenus par la banque (sa part de marché). Le tarif moyen d'un service pour l'ensemble d'une zone est calculé en pondérant les tarifs moyens de chaque géographie par le nombre total de comptes ordinaires de particuliers sur la géographie en question. La publication du tarif moyen calculé est réalisée seulement si la représentativité du service est significative. La mention NS, « non significatif », est apposée le cas échéant.

Les tarifs relevés incluent ceux de l'« extrait standardisé de dix produits ou services courants » adopté par la profession bancaire depuis le 1^{er} janvier 2011, à la suite des travaux du CCSF relayant le rapport Pauguet-Constans sur la tarification des services bancaires (juillet 2010). Un onzième tarif standard, celui des frais annuels de tenue de compte, complète cette liste depuis l'adoption par le CCSF, le 5 novembre 2013, d'un Avis relatif à l'intégration des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires. Ces tarifs « standards » s'attachent à accroître la lisibilité et la comparabilité des prix en adoptant une dénomination commune pour les principaux frais et services bancaires. Compte tenu de certaines sous-catégories, les tarifs « standards » examinés dans ces rapports sont, au final, au nombre de quatorze. Par ailleurs, l'analyse porte également sur 3 autres tarifs relevés par l'Observatoire.

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

T17 Les 10 banques de la zone IEOM, désignées par groupe bancaire

Groupe bancaire/ enseigne	Nouvelle- Calédonie	Polynésie française	Wallis-et- Futuna	Total
Société générale	SGCB	BP		2
BNP Paribas	BNPP NC		BWF	2
Caisse d'épargne (via financière Océor)	BNC et CENC ^{a)}	BT		2
Banques populaires	BCI			1
Office des postes et télécommunications	OPT-NC	OPT-PF		2
Autres		SOCREDO		1
Nombre d'établissements	5	4	1	10

a) Fusion de la BNC et de la CENC en 2010.
BCI : Banque calédonienne d'investissement.
CENC : Caisse d'épargne Nouvelle-Calédonie.
Source : IEDOM-IEOM.

BNC : Banque de Nouvelle-Calédonie.
SGCB : Société générale calédonienne de banque.

Le 11 décembre 2018, les banques adhérentes à la Fédération bancaire française (FBF) s'engageaient devant le président de la République à ne pas augmenter les tarifs bancaires aux particuliers en 2019. En Outre-mer, cet engagement fera l'objet d'un suivi à l'issue de l'année civile 2019.

5.3 Évolution dans la zone de l'IEDOM

Dans toutes les géographies de la zone, les tarifs moyens pondérés ont été majoritairement orientés à la baisse mais avec des hausses marquées

Parmi les 17 services retenus, 6 affichent une tarification moyenne pondérée en baisse, 4 sont en hausse, 4 demeurant stables. Trois tarifs moyens présentent une gratuité sur toutes les places.

La baisse la plus marquée, quoi que modérée, concerne les abonnements aux alertes SMS (par mois), qui diminuent de 0,13 euro.

Les hausses les plus significatives ne portent pas sur des tarifs présents dans l'extrait standard, mais sur les tarifs réglementés. Ainsi, les frais de rejet de chèque inférieurs à 50 euros s'accroissent de + 1,23 euro, et les frais de rejet de chèque supérieurs à 50 euros connaissent une évolution quasi identique (+ 1,22 euro).

Les virements SEPA occasionnels dans la zone euro par internet, les frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement et les frais de prélèvement, sont gratuits

dans l'ensemble des DCOM de la zone euro. Par ailleurs, les clients particuliers des banques de l'océan Indien et de la collectivité de Saint-Pierre-et-Miquelon bénéficient gratuitement de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet.

Pour une majorité de services bancaires, les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs moyens pondérés demeurent moins élevés dans les DCOM de la zone euro que dans l'Hexagone

À la suite de son enquête annuelle auprès des établissements de crédit métropolitains, le Comité consultatif du secteur financier a publié treize tarifs moyens pondérés, selon une méthodologie identique à celle de l'IEDOM. Ces tarifs moyens dans l'Hexagone, qui correspondent à ceux de l'extrait standard, constituent des points de référence qui permettent d'enrichir l'analyse des tarifs moyens de la zone IEDOM et de ceux de chaque géographie.

La majorité (9 sur 14) des tarifs « standards » se situe, dans les DCOM de la zone euro, à un niveau inférieur ou égal à celui observé dans l'Hexagone. Les cartes de paiement à débit différé et à autorisation systématique, les abonnements permettant de gérer ses comptes par internet, l'assurance perte ou vol des moyens de paiement et les frais de tenue de compte présentent, en revanche, un coût plus élevé.

Tous les territoires concernés présentent une majorité de leurs tarifs moyens pondérés inférieurs ou égaux aux tarifs moyens pondérés hexagonaux : à La Réunion et à Mayotte 13 tarifs moyens sur 14 sont

T18 Évolution des tarifs moyens pondérés de l'extrait standard de la zone IEDOM, par géographie, entre avril 2018 et avril 2019

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

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

Source : IEDOM-HEOM.

inférieurs ou égaux à la Métropole, 11 tarifs sur 14 le sont en Guyane, 9 en Martinique, 8 en Guadeloupe et à Saint-Pierre-et-Miquelon.

Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standard

Un tableau récapitulatif figure en annexe B.

Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet

Le tarif moyen pondéré de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet demeure stable sur un an en avril 2019, à 0,20 euro. Il reste supérieur au tarif moyen hexagonal (0,05 euro), en nette baisse de son côté (-68,4%). Le service est gratuit à Saint-Pierre-et-Miquelon, à La Réunion et à Mayotte.

Alerte SMS (abonnement mensuel)

Le tarif moyen pondéré de l'abonnement aux alertes SMS est de 1,41 euro, en baisse sur un an (-8,4%). Le tarif moyen pondéré diminue dans toutes les géographies, notamment à Saint-Pierre-et-Miquelon (-14,6%), à La Réunion (-11,3%) et en Martinique (-8,5%). Le tarif moyen pondéré pour les DCOM de la zone euro est inférieur de 7% au tarif moyen hexagonal (1,51 euro).

Alerte SMS (prix par message)

Le tarif moyen pondéré de l'alerte SMS (prix par message) demeure stable dans l'ensemble des géographies, à 0,31 euro. Il est inférieur de 33% au tarif moyen hexagonal.

Virement SEPA occasionnel au guichet

Le tarif moyen pondéré d'un virement SEPA occasionnel effectué au guichet augmente de +0,3%, à 3,60 euros. Le tarif moyen n'évolue pas en Guyane et à La Réunion, mais il diminue à Mayotte (-0,3%) et augmente modérément en Guadeloupe (+0,5%), en Martinique (+0,5%) et à Saint-Pierre-et-Miquelon (+3,8%). Chacune des géographies affiche un tarif moyen pondéré inférieur à celui de l'Hexagone (3,99 euros), en hausse également (+3,6%). En tout état de cause, le tarif moyen pour les DCOM de la zone euro est inférieur au tarif hexagonal (-10%).

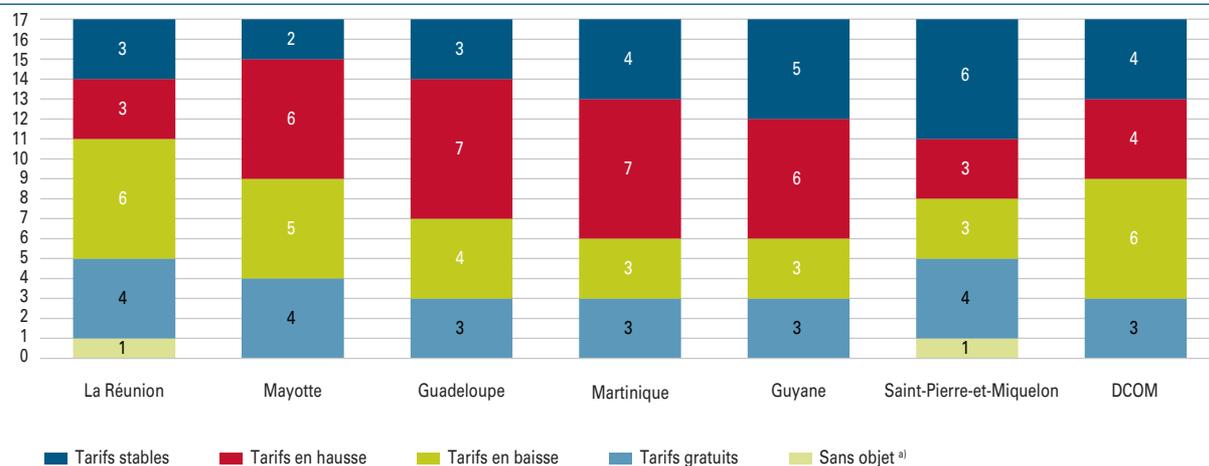
Virement SEPA occasionnel par internet

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

Mise en place d'une autorisation de prélèvement

Le tarif moyen pondéré de mise en place d'une autorisation de prélèvement est gratuit dans toutes

G39 Comparaison des tarifs moyens pondérés des DCOM avec la Métropole



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

Source : IEDOM-IEOM.

les géographies. Le tarif moyen pondéré des DCOM de la zone euro est, de ce fait, inférieur à celui de la Métropole (0,18 euro).

Frais de prélèvement (autre qu'un établissement financier)

Le tarif moyen des frais par prélèvement (à l'unité) est gratuit dans les DCOM.

Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement internationale à débit différé recule légèrement au 1^{er} avril 2019 (-0,2 % sur un an, à 44,15 euros), en lien avec la faible baisse enregistrée à La Réunion (-0,4 %) et à Mayotte (-0,1 %). L'écart avec le tarif hexagonal se renforce lentement, sous l'effet d'une baisse dans l'Hexagone (-1,3 %, à 43,39 euros) supérieure à celle enregistrée dans les DCOM de la zone euro.

Carte de paiement internationale à débit immédiat

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement internationale à débit immédiat reste stable au 1^{er} avril 2019,

les faibles évolutions tarifaires enregistrées se compensant d'une géographie à l'autre. À 40,91 euros, le tarif moyen des DCOM de la zone euro reste inférieur à celui de l'Hexagone (41,85 euros).

Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement à autorisation systématique enregistre un faible recul (-0,1 %), demeurant légèrement supérieur au tarif moyen de l'Hexagone (31,93 euros contre 31,67 euros). Les tarifs moyens pondérés s'échelonnent de 30,57 euros en Guyane à 35,73 euros à Saint-Pierre-et-Miquelon.

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

Le tarif moyen pondéré du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro augmente (+1,2 %) entre avril 2018 et avril 2019,

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

en raison d'une hausse sensible en Guadeloupe (+ 7,6 %). Le prix moyen du service est resté stable sur la période dans l'ensemble des autres géographies. Le tarif pondéré pour les DCOM de la zone euro demeure moins élevé que dans l'Hexagone (0,86 euro, contre 0,92 euro).

Commission d'intervention

Le tarif moyen pondéré par opération d'une commission n'évolue pas sur l'année, à 7,52 euros, en dépit d'une faible diminution à Mayotte (- 0,1 %, soit - 0,01 euro). En avril 2019, les tarifs moyens s'échelonnent de 7,13 euros en Guyane à 8 euros à Saint-Pierre-et-Miquelon. Le tarif moyen pondéré pour les DCOM de la zone euro est légèrement plus élevé dans l'Hexagone (7,70 euros). Le décret du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention à un montant de 8 euros par opération et par compte bancaire est entré en vigueur au 1^{er} janvier 2014.

Assurance perte ou vol des moyens de paiement

Le tarif moyen pondéré pour l'assurance perte ou vol des moyens de paiement diminue faiblement (- 0,3 %, à 24,44 euros) pour devenir légèrement plus élevé que le tarif moyen hexagonal (24,36 euros, - 1,7 % sur un an).

Frais de tenue de compte (par an)

Le tarif moyen pondéré des frais de tenue de compte recule de 0,5 %, à 19,42 euros. Le tarif est en baisse dans toutes les géographies, à l'exception de la Guyane (+ 1,3 %) et de Mayotte (+ 3,8 %). Le tarif moyen pondéré des DCOM de la zone euro est faiblement supérieur au tarif moyen hexagonal (19,37 euros)¹².

5.4 Évolution dans la zone de l'IEOM

Des évolutions contrastées des tarifs bancaires moyens pondérés dans les collectivités d'outre-mer

Entre avril 2018 et avril 2019, dans les COM du Pacifique, parmi les 17 tarifs moyens pondérés retenus pour l'analyse du présent rapport, 7 affichent une augmentation et 5 diminuent. Deux tarifs moyens sont à 0 et deux n'ont pu donner lieu au calcul d'une moyenne, car encore peu répandus dans certaines COM.

¹² Le montant de 19,37 euros est celui de la moyenne hexagonale des frais de tenue de comptes actifs incluant les cas de gratuité. La moyenne hors cas de gratuité est de 20,58 euros.

T19 Évolution des tarifs moyens pondérés de l'extrait standard de la zone IEOM, par géographie, entre avril 2018 et avril 2019

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM
Gratuité	2	3	3	2
Tarifs en baisse	6	5	7	5
Tarifs en hausse	6	4	-	7
Tarifs stables	1	4	5	1
Sans objet ^{a)} et non significatifs	2	1	2	2

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

Source : IEDOM-IEOM.

En Polynésie française, 5 tarifs moyens pondérés diminuent, 4 sont en hausse et 4 autres restent inchangés. Dans les îles de Wallis-et-Futuna, 7 des tarifs moyens pondérés sont en baisse. En Nouvelle-Calédonie, si l'accord du 22 août 2018 n'a pas produit l'intégralité des effets escomptés au 1^{er} avril 2019, 6 tarifs moyens pondérés s'inscrivent en baisse, tandis que 6 autres s'accroissent.

L'accord calédonien du 22 août 2018

À l'issue des négociations qui se sont déroulées entre le 1^{er} juin et le 31 juillet 2018, les banques calédoniennes et l'Office des postes et télécommunication de Nouvelle-Calédonie (OPT-NC) ont consenti à poursuivre leurs efforts de modération des prix des services bancaires aux particuliers. Ainsi, entre autres dispositions, l'accord prévoyait une baisse de 30 % des frais d'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet et des frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement (par rapport aux niveaux qui figurent dans l'Observatoire d'avril 2018 de l'IEOM) à compter du 1^{er} avril 2019.

Or, à cette date, certains établissements ne respectaient pas encore leurs engagements. Afin de tenir compte des ajustements menés par les établissements du territoire qui ont procédé à des modifications tarifaires aux mois de mai et juin 2019, l'Institut a procédé à l'élaboration d'un Observatoire des tarifs bancaires, en date du 1^{er} juillet 2019, dédié à la seule Nouvelle-Calédonie.

Les relevés tarifaires effectués à l'occasion de ce nouvel Observatoire ont permis de constater le respect de l'accord du 22 août 2018 et ont servi de base aux négociations pour l'année 2020.

Pour une majorité de services bancaires les plus couramment utilisés, les tarifs moyens pondérés dans les COM du Pacifique sont inférieurs ou égaux aux moyennes de Métropole

À la suite de son enquête annuelle auprès des établissements de crédit hexagonaux, le CCSF a publié 13 tarifs moyens pondérés, selon la même méthodologie que celle appliquée par l'IEOM. Ces tarifs moyens en Métropole, qui correspondent à ceux de l'extrait standard, constituent des points de référence qui permettent d'enrichir l'analyse des tarifs moyens de la zone IEOM et de ceux de chaque géographie.

- Les tarifs moyens pondérés des services bancaires de l'extrait standard sont majoritairement inférieurs ou égaux aux moyennes métropolitaines. Certains tarifs moyens pondérés dans les COM demeurent plus élevés qu'en Métropole.
- La Nouvelle-Calédonie et les îles de Wallis-et-Futuna présentent une majorité de leurs tarifs moyens pondérés inférieure aux tarifs moyens pondérés hexagonaux (respectivement 9 et 8 sur 14). En Polynésie française, 7 tarifs moyens sont supérieurs aux tarifs hexagonaux et 6 sont inférieurs ou égaux.

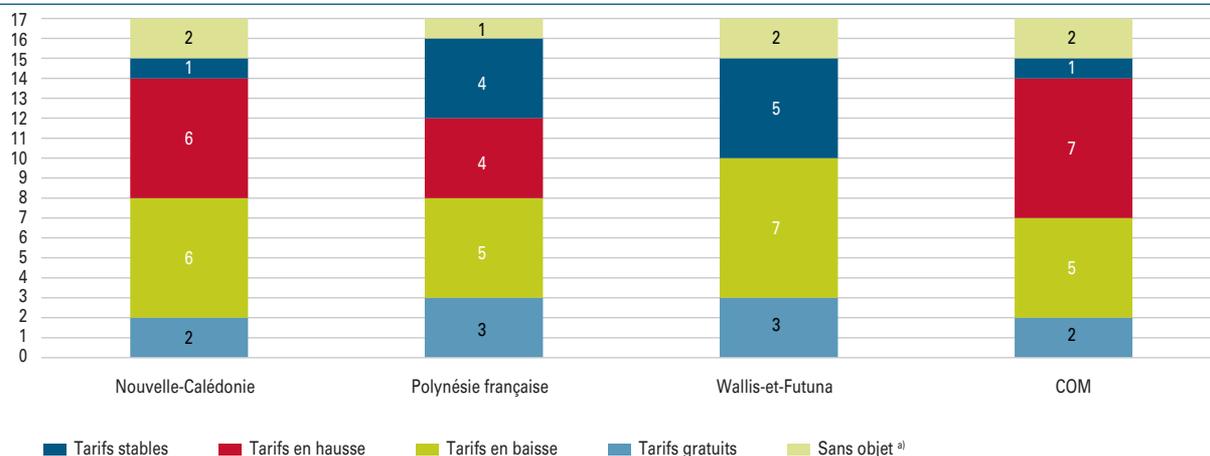
Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standard

Un tableau récapitulatif figure en annexe D.

Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet

Le tarif moyen pondéré de l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet diminue pour la cinquième année consécutive pour l'ensemble

G40 Comparaison des tarifs moyens pondérés des COM avec la Métropole



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

Source : IEDOM-IEOM.

des COM (– 11 % sur un an). Le tarif est stable dans les îles de Wallis-et-Futuna, tandis qu’il baisse dans des proportions similaires en Polynésie française (– 10,7 %) et en Nouvelle-Calédonie (– 12 %). En avril 2019, le tarif moyen pondéré COM reste néanmoins supérieur à celui observé en Métropole (202 F CFP contre 6 F CFP). Les tarifs moyens pondérés pour ce poste s’échelonnent de 162 F CFP en Nouvelle-Calédonie à 943 F CFP à Wallis-et-Futuna.

Alertes SMS (abonnement mensuel)

Le tarif moyen pondéré de l’abonnement aux alertes SMS (par mois) demeure non significatif pour l’ensemble des COM, ce service n’étant plus assez développé dans les territoires étudiés. À titre indicatif, le tarif moyen hexagonal s’établit à 180 F CFP.

Alertes SMS (prix par message)

Seuls un établissement en Nouvelle-Calédonie et un en Polynésie française proposent une tarification par

message pour les alertes SMS en avril 2019, ce qui ne permet pas le calcul d’une moyenne. En Métropole, en janvier 2019, ce service reste largement proposé, avec un tarif moyen de 55 F CFP.

Virement occasionnel externe dans le territoire en agence

Le tarif moyen pondéré des virements occasionnels externes dans le territoire en agence s’accroît légèrement entre avril 2018 et avril 2019 (+ 1 %), en raison d’une augmentation en Polynésie française (+ 2,1 %), tandis que le tarif moyen reste stable en Nouvelle-Calédonie et se replie modérément dans les îles de Wallis-et-Futuna (– 0,9 %). Le tarif moyen des COM, déjà inférieur au tarif moyen de Métropole en avril 2018 (– 9 %), s’établit à 408 F CFP en avril 2019 (– 14 % relativement à l’Hexagone).

Virement occasionnel externe dans le territoire par internet

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

Mise en place d'une autorisation de prélèvement

Le tarif moyen pondéré de la mise en place d'une autorisation de prélèvement dans les COM enregistre une baisse de -9,2 % sur un an. Ce tarif est gratuit en Polynésie française depuis avril 2015, conséquence de l'accord du 8 décembre 2014. Il diminue de -11,2 % dans les îles de Wallis-et-Futuna à 1 066 F CFP et baisse de 9,4 % en Nouvelle-Calédonie, pour s'établir à 647 F CFP. Le tarif moyen COM (354 F CFP) demeure sensiblement plus élevé que celui observé en Métropole (21 F CFP). À noter que cette comparaison doit être relativisée, les obligations des établissements, pour ce type d'opérations, sont différentes dans les COM et l'Hexagone.

Frais de prélèvement (autre qu'un établissement financier)

Le tarif moyen pondéré des frais par prélèvement (à l'unité) est gratuit dans les COM en avril 2019. Ce service est également non facturé en Métropole.

Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen pondéré de la carte de paiement internationale à débit différé enregistre une légère augmentation (+0,5 %) dans les COM, qui l'amène au-dessus du niveau hexagonal (+1 %). En effet, alors que le tarif moyen appliqué dans les îles de Wallis-et-Futuna et en Nouvelle-Calédonie diminue (respectivement -9,1 % et -0,6 %), il s'accroît en Polynésie française (+1,7 %). Dès lors, en avril 2019, le tarif moyen COM s'établit à 5 224 F CFP contre 5 178 F CFP pour l'Hexagone.

Carte de paiement internationale à débit immédiat

La tarification moyenne d'une carte de paiement internationale à débit immédiat progresse de +0,8 % sur un an. Tout en demeurant inférieure au niveau hexagonal

(4 994 F CFP), elle s'élève dorénavant à 4 748 F CFP en moyenne dans les COM.

Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen pondéré des cartes de paiement à autorisation systématique diminue faiblement (-0,4 %) en avril 2019, grâce aux réductions tarifaires enregistrées en Polynésie française (-1,1 %) et dans les îles de Wallis-et-Futuna (-5,6 %). À l'inverse, le tarif moyen s'accroît modérément en Nouvelle-Calédonie (+0,3 %). À 3 528 F CFP, le tarif moyen des COM devient inférieur au tarif hexagonal (3 779 F CFP).

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

Le tarif moyen pondéré du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale s'élève, en avril 2019, à 90 F CFP dans les COM, en hausse de +13,9 % sur un an, un tarif moyen toujours inférieur à celui de l'Hexagone (110 F CFP). Ce service reste gratuit dans les îles de Wallis-et-Futuna et diminue en Nouvelle-Calédonie (-2,8 %), mais connaît un fort accroissement en Polynésie française (+31,5 %).

Commission d'intervention (par opération)

Le tarif moyen pondéré des commissions d'intervention augmente faiblement (+0,4 %, soit +4 F CFP) pour s'établir à 1 031 F CFP. Depuis le 1^{er} décembre 2015, les commissions d'intervention perçues par les établissements de crédit des COM sont soumises à un plafond identique à celui appliqué en Métropole (1 000 F CFP hors taxes par opération). Le tarif moyen pondéré pour les COM est quasi identique à celui de l'Hexagone (919 F CFP) qui diminue de -0,1 %.

Assurance perte ou vol des moyens de paiement

Le prix moyen pondéré dans les COM de l'assurance pour perte ou vol des moyens est resté stable entre avril 2018 et avril 2019. À 2 918 F CFP, il devient toutefois légèrement supérieur au tarif moyen hexagonal, en baisse sur l'année (-1,7 % à 2 907 F CFP).

Frais de tenue de compte (par an)

Le tarif moyen pondéré annuel pour la tenue de compte dans les COM diminue en avril 2019 de -0,8 % sur un an.

Ce tarif diminue de -1,4 % en Nouvelle-Calédonie et de -0,2 % en Polynésie française, tandis qu'il est stable dans les îles de Wallis-et-Futuna. Le tarif moyen pondéré COM (3 053 F CFP) demeure toutefois plus élevé que le tarif moyen hexagonal (2 311 F CFP)¹³.

¹³ Le montant de 2311 F CFP (19,37 euros) est celui de la moyenne Métropole des frais de tenue de comptes actifs incluant les cas de gratuité. La moyenne hors cas de gratuité est de 2456 F CFP (20,58 euros).

Repères

- L'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) est chargé d'assurer la continuité territoriale en matière monétaire par délégation de la Banque de France dans les départements et collectivités d'outre-mer dont la monnaie est l'euro (DCOM de la zone euro) : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon (ainsi que dans les Terres australes et antarctiques françaises – TAAF –, non concernées par les tarifs bancaires).
- L'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) assure le rôle de banque centrale dans les collectivités ayant pour monnaie le franc Pacifique : Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis-et-Futuna. Ces 3 collectivités sont regroupées sous l'acronyme COM (du Pacifique).

Avertissement

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

Annexe A

Synthèse, par géographie de la zone IEDOM, du niveau moyen des tarifs bancaires de l'extrait standard (avril 2019)

(en euros)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	DCOM	Métropole ^{a)}	Écart DCOM-Métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)	0,00	0,00	0,19	0,57	0,31	0,00	0,20	0,05	0,15
Alertes SMS (par mois)	1,41	1,07	1,82	1,08	1,24	2,16	1,41	1,51	- 0,10
Alertes SMS (par message)	0,27	0,31	0,38	0,32	0,27	SO	0,30	0,46	- 0,16
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, au guichet (par virement et au premier virement)	3,49	3,54	3,76	3,69	3,50	3,57	3,60	3,99	- 0,39
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, par internet (par virement et au premier virement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,18	- 0,18
Frais par prélèvement à l'unité (autre qu'un établissement financier)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Carte de paiement internationale à débit différé	43,37	43,34	44,32	45,35	45,04	41,49	44,15	43,39	0,76
Carte de paiement internationale à débit immédiat	40,52	40,87	41,75	40,72	41,03	40,79	40,91	41,85	- 0,94
Carte de paiement à autorisation systématique	32,04	31,08	32,26	31,88	30,57	35,73	31,93	31,67	0,26
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant) ^{b)}	0,86	0,89	0,85	0,90	0,78	1,00	0,86	0,92	- 0,06
Commission d'intervention (par opération)	7,58	7,66	7,60	7,41	7,13	8,00	7,52	7,70	- 0,18
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	23,24	23,84	25,41	25,41	25,96	18,30	24,44	24,36	0,08
Frais de tenue de compte (par an) ^{c)}	15,79	21,48	22,66	23,01	17,45	21,78	19,42	19,37	0,05
Nombre de tarifs inférieurs ou égaux au tarif moyen Métropole	13	13	8	9	11	8	9		
Nombre de tarifs supérieurs au tarif moyen Métropole	1	1	6	5	3	5	5		
Nombre de tarifs non significatifs ou sans objet	0	0	0	0	0	1	0		

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs au 5 janvier 2019.

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

c) Le montant de 19,37 euros est celui de la moyenne pondérée hexagonale des frais de tenue de comptes actifs incluant les cas de gratuité. La moyenne pondérée hors cas de gratuité est de 20,58 euros.

Source : IEDOM-IEOM.

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

Annexe B

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

(montants en euros ; écarts et variations en %)

Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
0,0	Guadeloupe	0,39	0,31	0,17	0,17	0,19	0,19	0,19	315
0,0	Martinique	0,71	0,66	0,56	0,56	0,57	0,57	0,57	1 144
3,3	Guyane	0,43	0,43	0,34	0,34	0,30	0,30	0,31	576
gratuit	SPM ^{b)}	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
0,0	DCOM	0,29	0,26	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	336
- 68,4	CCSF	0,19	0,19	0,21	0,21	0,15	0,15	0,05	SO
Alertes SMS (par mois)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
- 11,3	La Réunion	1,37	1,37	1,61	1,61	1,59	1,59	1,41	- 7
- 2,7	Mayotte	1,01	1,01	1,10	1,10	1,10	1,10	1,07	- 29
- 6,7	Guadeloupe	1,97	1,97	2,00	2,00	1,95	1,95	1,82	20
- 8,5	Martinique	1,20	1,20	1,21	1,21	1,18	1,18	1,08	- 29
- 2,4	Guyane	1,57	1,57	1,50	1,50	1,27	1,27	1,24	- 18
- 14,6	SPM	NS	NS	2,54	2,54	2,53	2,53	2,16	43
- 8,4	DCOM	1,47	1,47	1,58	1,58	1,54	1,54	1,41	- 7
- 21,1	CCSF	2,06	2,06	1,94	1,94	1,92	1,92	1,51	SO
Alertes SMS (par message)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
NS	La Réunion	NS	NS	NS	NS	NS	0,27	0,27	NS
0,0	Mayotte	0,30	0,30	0,31	0,31	0,31	0,31	0,31	- 33
0,0	Guadeloupe	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	- 17
0,0	Martinique	0,31	0,31	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	- 30
0,0	Guyane	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	- 41
NS	SPM	SO							
0,0	DCOM	0,31	- 33						
0,0	CCSF	0,25	0,25	0,47	0,47	0,46	0,46	0,46	SO
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro au guichet (par virement et au premier virement)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
0,0	La Réunion	3,36	3,36	3,38	3,48	3,49	3,49	3,49	- 13
- 0,3	Mayotte	3,47	3,47	3,50	3,55	3,55	3,55	3,54	- 11
0,5	Guadeloupe	3,75	3,75	3,74	3,74	3,74	3,74	3,76	- 6
0,5	Martinique	3,68	3,68	3,67	3,67	3,67	3,67	3,69	- 8
0,0	Guyane	3,59	3,59	3,55	3,55	3,50	3,50	3,50	- 12
3,8	SPM	3,23	3,23	3,44	3,44	3,44	3,44	3,57	- 11
0,3	DCOM	3,55	3,55	3,55	3,59	3,59	3,59	3,60	- 10
3,6	CCSF	3,69	3,69	3,72	3,72	3,85	3,85	3,99	SO

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs en vigueur au 5 janvier 2019 pour la Métropole.

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

Source : IEDOM-IEOM.

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

(montants en euros ; écarts et variations en %)

Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro par internet (par virement et au premier virement)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	DCOM	0,00	gratuit						
gratuit	CCSF	0,00	SO						
Mise en place d'une autorisation de prélèvement									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	DCOM	0,00	gratuit						
- 14,3	CCSF	0,26	0,26	0,25	0,25	0,21	0,21	0,18	SO
Frais par prélèvement à l'unité (autre qu'un établissement financier)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	DCOM	0,00	gratuit						
gratuit	CCSF	0,00	SO						
Carte de paiement internationale à débit différé									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
- 0,4	La Réunion	44,01	44,01	43,51	43,51	43,54	43,34	43,37	0
- 0,1	Mayotte	44,12	44,12	43,89	43,99	43,40	43,31	43,34	0
0,0	Guadeloupe	44,61	44,61	44,59	44,59	44,30	44,30	44,32	2
0,0	Martinique	44,86	44,86	45,09	45,09	45,33	45,33	45,35	5
0,0	Guyane	44,84	44,84	44,75	44,75	45,02	45,02	45,04	4
0,1	SPM	44,56	44,56	41,34	41,34	41,43	41,43	41,49	- 4
- 0,2	DCOM	44,42	44,42	44,23	44,23	44,22	44,13	44,15	2
- 1,3	CCSF	44,90	44,90	44,61	44,61	43,95	43,95	43,39	SO

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

Source : IEDOM-HEOM.

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

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

(montants en euros ; écarts et variations en %)

Carte de paiement internationale à débit immédiat									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
0,0	La Réunion	38,77	38,77	39,46	39,84	40,54	40,54	40,52	- 3
0,3	Mayotte	38,48	38,48	38,50	38,75	40,75	40,75	40,87	- 2
0,0	Guadeloupe	39,82	39,93	40,55	40,55	41,74	41,74	41,75	0
0,0	Martinique	39,64	39,70	40,31	40,31	40,71	40,71	40,72	- 3
0,0	Guyane	40,39	40,39	40,48	40,48	41,04	41,04	41,03	- 2
0,1	SPM	36,93	36,93	40,29	40,29	40,76	40,76	40,79	- 3
0,0	DCOM	39,33	39,37	39,95	40,12	40,91	40,91	40,91	- 2
0,1	CCSF	40,26	40,26	41,18	41,18	41,80	41,80	41,85	SO
Carte de paiement à autorisation systématique									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
- 0,2	La Réunion	30,38	30,38	31,61	31,65	32,11	32,11	32,04	1
0,3	Mayotte	29,17	29,17	29,58	29,98	30,99	30,99	31,08	- 2
0,0	Guadeloupe	31,15	31,17	31,83	31,83	32,25	32,25	32,26	2
0,1	Martinique	30,76	30,77	31,62	31,62	31,86	31,86	31,88	1
0,0	Guyane	29,41	29,41	29,92	29,92	30,57	30,57	30,57	- 3
- 0,1	SPM	34,90	34,90	35,68	35,68	35,78	35,78	35,73	13
- 0,1	DCOM	30,55	30,56	31,47	31,50	31,95	31,95	31,93	1
0,0	CCSF	30,71	30,71	31,62	31,62	31,67	31,67	31,67	SO
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant) ^{a)}									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
0,0	La Réunion	0,72	0,72	0,83	0,89	0,86	0,86	0,86	- 7
0,0	Mayotte	0,81	0,81	0,87	0,90	0,89	0,86	0,89	- 3
- 7,6	Guadeloupe	0,81	0,81	0,85	0,85	0,79	0,85	0,85	- 8
0,0	Martinique	0,87	0,87	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	- 2
0,0	Guyane	0,78	0,78	0,79	0,79	0,78	0,78	0,78	- 15
0,0	SPM	0,26	0,26	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	9
1,2	DCOM	0,78	0,78	0,85	0,88	0,85	0,86	0,86	- 7
0,0	CCSF	0,91	0,91	0,91	0,91	0,92	0,92	0,92	SO

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

NS : non significatif ; SO : sans objet.

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

Source : IEDOM-IEOM.

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

(montants en euros ; écarts et variations en %)

Commission d'intervention (par opération)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
0,0	La Réunion	7,48	7,48	7,60	7,60	7,58	7,58	7,58	- 2
- 0,1	Mayotte	7,51	7,51	7,67	7,67	7,67	7,67	7,66	- 1
0,0	Guadeloupe	7,52	7,52	7,62	7,62	7,60	7,60	7,60	- 1
0,0	Martinique	7,34	7,34	7,42	7,42	7,41	7,41	7,41	- 4
0,0	Guyane	7,01	7,01	7,14	7,14	7,13	7,13	7,13	- 7
0,0	SPM	6,93	6,93	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	4
0,0	DCOM	7,42	7,42	7,53	7,53	7,52	7,52	7,52	- 2
- 0,1	CCSF	7,72	7,72	7,78	7,78	7,71	7,71	7,70	SO
Assurance perte ou vol des moyens de paiement									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
0,3	La Réunion	23,40	23,40	23,12	23,12	23,18	23,18	23,24	- 5
0,1	Mayotte	23,47	23,47	23,85	23,85	23,82	23,82	23,84	- 2
- 1,6	Guadeloupe	24,68	24,68	25,87	25,87	25,82	25,82	25,41	4
0,1	Martinique	24,74	24,74	25,43	25,43	25,39	25,39	25,41	4
0,0	Guyane	25,65	25,65	26,33	26,33	25,97	25,97	25,96	7
0,0	SPM	NS	NS	18,30	18,30	18,30	18,30	18,30	- 25
- 0,3	DCOM	24,20	24,20	24,55	24,55	24,52	24,52	24,44	0,4
- 1,7	CCSF	24,79	24,79	24,81	24,81	24,77	24,77	24,36	SO
Frais de tenue de compte (par an) ^{a)}									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
- 1,4	La Réunion	12,96	12,96	16,31	16,31	16,02	16,02	15,79	- 18
3,8	Mayotte	16,33	16,33	20,83	20,83	20,70	20,70	21,48	11
- 0,4	Guadeloupe	25,04	24,90	23,14	23,14	22,76	22,76	22,66	17
- 0,3	Martinique	25,86	25,78	24,45	24,45	23,07	23,07	23,01	19
1,3	Guyane	15,92	15,92	18,35	18,35	17,23	17,23	17,45	- 10
- 0,4	SPM	4,27	4,27	21,71	21,71	21,86	21,86	21,78	12
- 0,5	DCOM	19,20	19,14	20,13	20,13	19,52	19,52	19,42	0,3
0,7	CCSF	18,03	18,03	18,37	18,37	19,23	19,23	19,37	SO

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Le montant de 19,37 euros est celui de la moyenne pondérée hexagonale des frais de tenue de comptes actifs incluant les cas de gratuité. La moyenne pondérée hors cas de gratuité est de 20,58 euros.

Source : IEDOM-IEOM.

Annexe C

Synthèse, par géographie, du niveau moyen des tarifs bancaires de la zone d'intervention de l'IEOM (avril 2019)

(en francs CFP)

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	Collectivités d'outre-mer	Métropole ^{a)}	Écart COM-Métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet (par mois)	162	234	943	202	6	179
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	NS	165	SO	NS	180	NS
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	NS	NS	SO	SO	55	NS
Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	387	431	436	408	476	-19
Virement occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	0	0	0	0	0	0
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	647	0	1 066	354	21	354
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)	0	0	0	0	0	0
Carte de paiement internationale à débit différé	4 720	5 811	5 000	5 224	5 178	-43
Carte de paiement internationale à débit immédiat	4 307	5 254	4 953	4 748	4 994	-102
Carte de paiement à autorisation systématique	3 607	3 437	3 458	3 528	3 779	-250
Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant) ^{b)}	69	117	0	90	110	-11
Commission d'intervention (par opération)	1 059	1 000	991	1 031	919	134
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	2 833	3 024	2 566	2 918	2 907	6
Frais de tenue de compte (par an)	2 092	4 088	7 000	3 053	2 311	737
Nombre de tarifs inférieurs ou égaux au tarif moyen Métropole	9	6	8	6		
Nombre de tarifs supérieurs au tarif moyen Métropole	3	7	4	6		
Nombre de tarifs non significatifs ou sans objet	2	1	2	2		

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs au 5 janvier 2019.

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

Source : IEDOM-IEOM.

Annexe D

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard
(tarifs moyens toutes COM [collectivités d'outre-mer] et Métropole, avril 2019) ^{a)}

(en francs CFP ; écarts et variations en %)

Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet (par mois)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
- 12,0	Nouvelle-Calédonie	356	356	267	267	184	185	162	2 615
- 10,7	Polynésie française	275	275	275	266	262	240	234	3 822
0,0	Wallis-et-Futuna	943	943	943	943	943	943	943	15 705
- 11,0	COM	323	323	273	273	227	218	202	3 286
- 65,5	CCSF	23	23	25	25	17	17	6	SO
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
NS	Nouvelle-Calédonie	504	504	492	492	NS	NS	NS	NS
- 2,9	Polynésie française	176	177	170	170	170	170	165	- 8
SO	Wallis-et-Futuna	SO	NS						
NS	COM	345	345	340	340	NS	NS	NS	NS
- 21,2	CCSF	246	246	232	232	229	229	180	SO
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
NS	Nouvelle-Calédonie	NS							
NS	Polynésie française	NS							
SO	Wallis-et-Futuna	SO	NS						
NS	COM	NS	NS	NS	NS	NS	SO	SO	NS
0,0	CCSF	56	56	56	56	55	55	55	SO
Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
0,0	Nouvelle-Calédonie	393	393	390	390	387	390	387	- 19
2,1	Polynésie française	392	392	422	422	422	422	431	- 9
- 0,9	Wallis-et-Futuna	440	440	440	440	440	453	436	- 8
1,0	COM	393	393	405	405	404	405	408	- 14
3,6	CCSF	440	440	444	444	459	459	476	SO
Virement occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
gratuit	Nouvelle-Calédonie	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Polynésie française	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	COM	0	gratuit						
gratuit	CCSF	0	SO						

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs en vigueur au 5 janvier 2019 pour la Métropole.

Source : IEDOM-IEOM.

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard
(tarifs moyens toutes COM [collectivités d'outre-mer] et Métropole, avril 2019)

(en francs CFP ; écarts et variations en %)

Mise en place d'une autorisation de prélèvement									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
- 9,4	Nouvelle-Calédonie	1 123	1 123	823	823	714	717	647	2 912
gratuit	Polynésie française	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
- 11,2	Wallis-et-Futuna	1 600	1 600	1 600	1 600	1 200	1 189	1 066	4 863
- 9,2	COM	589	589	451	451	390	392	354	1 548
- 14,3	CCSF	31	31	29	29	25	25	21	SO
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
gratuit	Nouvelle-Calédonie	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Polynésie française	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	COM	0	gratuit						
gratuit	CCSF	0	SO						
Carte de paiement internationale à débit différé									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
- 0,6	Nouvelle-Calédonie	4 792	4 792	4 772	4 772	4 748	4 736	4 720	- 9
1,7	Polynésie française	5 750	5 750	5 748	5 748	5 713	5 833	5 811	12
- 9,1	Wallis-et-Futuna	5 500	5 500	5 500	5 500	5 500	5 000	5 000	- 3
0,5	COM	5 259	5 259	5 230	5 230	5 199	5 243	5 224	1
- 1,3	CCSF	5 358	5 358	5 323	5 323	5 245	5 245	5 178	SO
Carte de paiement internationale à débit immédiat									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
0,1	Nouvelle-Calédonie	4 367	4 367	4 342	4 342	4 303	4 339	4 307	- 14
1,6	Polynésie française	5 183	5 183	5 189	5 189	5 172	5 292	5 254	5
- 0,9	Wallis-et-Futuna	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	4 953	4 953	- 1
0,8	COM	4 765	4 765	4 740	4 739	4 709	4 783	4 748	- 5
0,1	CCSF	4 804	4 804	4 914	4 914	4 988	4 988	4 994	SO
Carte de paiement à autorisation systématique									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
0,3	Nouvelle-Calédonie	4 391	4 391	4 347	4 347	3 598	3 623	3 607	- 5
- 1,1	Polynésie française	3 561	3 561	3 494	3 494	3 474	3 474	3 437	- 9
- 5,6	Wallis-et-Futuna	4 200	4 200	4 200	4 200	3 665	3 458	3 458	- 9
- 0,4	COM	3 991	3 991	3 952	3 952	3 542	3 553	3 528	- 7
0,0	CCSF	3 665	3 665	3 773	3 773	3 779	3 779	3 779	SO

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

Source : IEDOM-IEOM.

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard (tarifs moyens toutes COM [collectivités d'outre-mer] et Métropole, avril 2019)

(en francs CFP ; écarts et variations en %)

Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant) ^{a)}									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
- 2,8	Nouvelle-Calédonie	73	73	73	73	71	71	69	- 37
31,5	Polynésie française	93	93	90	91	89	118	117	7
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	0	0	gratuit
13,9	COM	82	82	80	81	79	92	90	- 18
0,0	CCSF	109	109	109	109	110	110	110	SO
Commission d'intervention (par opération)									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
0,9	Nouvelle-Calédonie	1 050	1 050	1 050	1 050	1 050	1 059	1 059	15
0,0	Polynésie française	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	9
- 0,9	Wallis-et-Futuna	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	991	991	8
0,4	COM	1 025	1 025	1 025	1 026	1 027	1 031	1 031	12
- 0,1	CCSF	921	921	928	928	920	920	919	SO
Assurance perte ou vol des moyens de paiement									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
0,1	Nouvelle-Calédonie	2 839	2 839	2 815	2 829	2 831	2 831	2 833	- 3
- 0,03	Polynésie française	2 926	2 926	3 027	3 027	3 025	3 025	3 024	4
0,0	Wallis-et-Futuna	2 924	2 924	2 566	2 566	2 566	2 566	2 566	- 12
0,0	COM	2 882	2 882	2 910	2 918	2 918	2 918	2 918	0
- 1,7	CCSF	2 958	2 958	2 960	2 960	2 956	2 956	2 907	SO
Frais de tenue de compte (par an) ^{b)}									
Var. 2018-2019		Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Oct. 2017	Avril 2018	Oct. 2018	Avril 2019	Écart Métropole
- 1,4	Nouvelle-Calédonie	2 917	2 917	2 166	2 166	2 122	2 134	2 092	gratuit
- 0,2	Polynésie française	4 180	4 180	4 127	4 127	4 097	4 097	4 088	77
0,0	Wallis-et-Futuna	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	203
- 0,8	COM	3 565	3 565	3 119	3 119	3 077	3 083	3 053	32
0,7	CCSF	1 819	1 819	2 192	2 192	2 295	2 295	2 311	SO

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

NS : non significatif ; SO : sans objet.

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

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

Source : IEDOM-IEOM.

6

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

6.1 L'indice des prix à la consommation

L'indice des prix à la consommation (IPC) est l'instrument de mesure de l'inflation : entre deux périodes données, il permet d'estimer la variation du niveau général des prix de l'ensemble des biens et services consommés par les ménages, qu'ils soient résidents ou non-résidents sur le territoire français, y compris les départements d'outre-mer (hors Mayotte). En 2018, il couvrait environ 95 % de la dépense finale effective marchande des ménages. Les pondérations utilisées pour agréger les indices élémentaires sont mises à jour chaque année à partir des résultats de la comptabilité nationale.

L'IPC est un indice de Laspeyres chaîné annuellement (cf. encadré 1). Concrètement, cela signifie que l'échantillon des biens et services suivis est le même tout au long d'une même année, ce qui fait de l'IPC une mesure synthétique des évolutions de prix à « qualité constante ».

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

Ainsi, depuis janvier 2016, l'IPC est publié en base 2015. L'indice des prix à la consommation est calculé en référence à une année de base dont le niveau moyen est égal à 100 en 2015. Précédemment, il était publié

en base 1998. Le changement de base, à la demande d'Eurostat, visait à réviser la nomenclature de consommation en cohérence au niveau européen.

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

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

Il traduit de la même façon que dans la base précédente (année de référence 1998), l'évolution des prix des services rendus aux ménages par les institutions financières (hors assurances), à qualité inchangée au cours de l'année considérée. En ce sens, il ne prend en compte l'évolution du montant de la dépense des ménages en ces services ou l'apparition de nouveaux produits que lors de la redéfinition de l'échantillon de l'IPC pour l'année suivante. De même, les innovations

NB : Cet article a été rédigé par Pierre Bultel et Camille Freppel, Insee, division des Prix à la consommation, juillet 2019.

Encadré 1

L'indice des prix de Laspeyres

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

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

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

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

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

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

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

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

méthodologiques (amélioration de la couverture de l'indice par exemple) ne sont prises en compte que lors de changement d'année. C'est ainsi qu'en 2005, dans le

cadre des travaux du CCSF, et avec l'aide de la Fédération bancaire française (FBF), ont été intégrés à l'indice des prix des services financiers, des tarifs forfaitaires

Encadré 2

Définitions

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

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

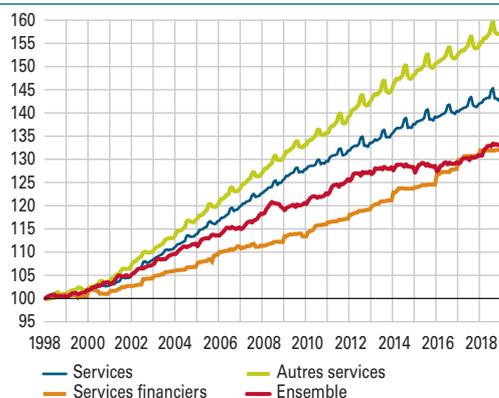
Offres groupées de services bancaires : ensemble indissociable de services bancaires, objet d'une facturation forfaitaire.

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

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

G41 Évolution comparée de l'ensemble IPC avec les postes services, autres services et services financiers dans la France entière, de 1998 à 2018

(base 100 = janvier 1998)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

facturés par les banques (offres groupées de services bancaires – cf. encadré 2).

Les services financiers représentent 0,4 % de la consommation effective marchande des ménages prise en compte dans l'IPC (part de la dépense des ménages pour les services financiers dans leur budget total¹⁴), et de l'ordre de 1,4 % du regroupement conjoncturel des « autres services » (cf. encadré 2).

14 Le champ de la consommation des services financiers suivi par l'IPC diffère de celui de la comptabilité nationale car il n'intègre pas les montants des services bancaires « imputés » tels que les Sifim (services d'intermédiation financière indirectement mesurés).

Sur la période 1998-2018, la hausse des prix des services financiers (+ 31,5 %¹⁵ – cf. graphique 41) a été inférieure à l'inflation mesurée par l'IPC (+ 31,8 %) et bien moindre que celle observée globalement pour l'ensemble des services consommés par les ménages (+ 42,2 %).

6.3 Détail des services financiers suivis dans l'IPC

La production des indices de prix à la consommation s'inscrit dans le cadre de règlements européens visant à assurer la meilleure comparabilité possible des indices de prix à la consommation entre États membres de l'Union. Ces règlements fixent notamment les grandes catégories de produits (biens et services) suivis par l'IPC à partir de la nomenclature COICOP¹⁶, partition des fonctions de consommation des ménages.

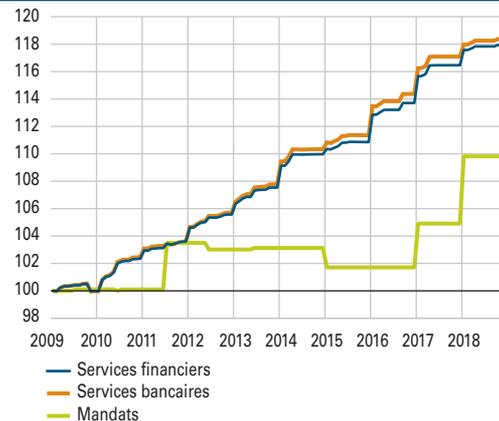
Au sens de cette nomenclature, les services financiers couvrent « l'ensemble des services, y compris les conseils, achetés par les ménages dans le cadre de l'acquisition, la détention ou la disposition à des fins non commerciales d'actifs financiers ou réels – hors assurances ».

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

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

G42 Évolution des indices des services financiers, des services bancaires et des mandats en France métropolitaine, de 2009 à 2018

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

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

- les coûts annexes des crédits (frais de dossier) ;
- les agios ou intérêts sur découvert ;
- les revenus de la propriété ;
- les intérêts ou assimilés facturés par la banque dans ces opérations de prêts¹⁷.

Pour l'essentiel (cf. graphique 42), l'indice des prix des services financiers de l'IPC reflète l'évolution

¹⁵ L'évolution sur la période est calculée à partir de l'indice moyen de 2018 rapporté à celui de 1998.

¹⁶ Classification of Individual Consumption by Purpose.

¹⁷ Cette définition exclut notamment les Sifim.

LA PRISE EN COMPTE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (Insee)

du prix des services bancaires (commissions fixes et variables + offres groupées de services bancaires). Sans impact notable sur l'indice des services financiers, les prix des mandats internationaux ont baissé en janvier 2015, conduisant à une baisse de l'indice des mandats. Depuis 2017, les prix des mandats sont repartis à la hausse.

6.4 Collecte des données de l'indice des services financiers

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

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

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

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

- **pour les mandats**, à recueillir les prix pratiqués par plusieurs opérateurs, que les transferts soient

intérieurs ou internationaux, et selon le montant de la somme transférée ;

- **pour les services bancaires**, à suivre les tarifs des services aux particuliers de la plupart des opérateurs français du secteur œuvrant sur le territoire français. L'indice des services bancaires suit les services liés à la gestion de compte, aux moyens et opérations de paiement, aux offres groupées, aux placements financiers et les services de banque à distance. Il se décompose aussi de manière plus simple en trois types de commissions : les commissions fixes (frais de tenue de compte, coût mensuel d'une carte bancaire, etc.), les commissions variables (ordres de bourse, droits de garde, etc.) et les offres groupées de services bancaires (cf. encadré 2).

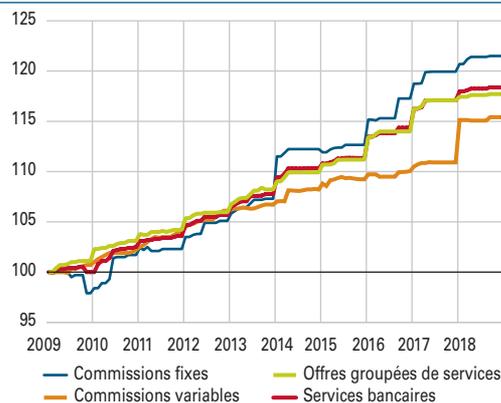
6.5 Les évolutions récentes des prix des services bancaires

Jusqu'en décembre 2013, les prix des offres groupées de services bancaires ont davantage tiré à la hausse les prix des services bancaires que ne l'ont fait les commissions variables ou fixes. Ces dernières ont été parfois freinées par des modifications réglementaires. Ainsi, en novembre 2009, la décision de la Commission européenne de rendre gratuite l'opposition sur carte bancaire en cas d'utilisation frauduleuse s'est traduite par une baisse notable des prix des commissions fixes dans l'indice des prix à la consommation (baisse du prix pour le même service rendu).

En janvier 2014, selon la mesure des indices IPC, les prix des services bancaires ont nettement augmenté,

G43 Évolution de l'indice des services bancaires et de ses composantes en France métropolitaine, de 2009 à 2018

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

en particulier sous l'effet de vives revalorisations des commissions « fixes » et, mais dans une moindre

mesure, des tarifs des offres groupées de services bancaires et des tarifs des commissions variables.

En janvier 2015, l'indice des services bancaires augmente de 1,3 % par rapport à janvier 2014 compte tenu de la hausse annuelle des tarifs des offres groupées de services bancaires.

En janvier 2016 et 2017, les tarifs des offres groupées de services bancaires et des commissions fixes contribuent nettement à l'augmentation de l'indice des services bancaires : + 2,4 % en janvier 2016 par rapport à janvier 2015, et + 2,5 % en janvier 2017 par rapport à janvier 2016.

En janvier 2018, la hausse de l'indice des services bancaires est moins vive que les deux années précédentes (+ 1,5 % par rapport à janvier 2017), même si le prix des commissions « variables » augmente fortement (+ 4,2 %).

Encadré 3

Bibliographie et accès aux données

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

Les indices de prix à la consommation sont directement accessibles sous format électronique dans la base de données macroéconomiques (BDM) de l'Insee : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/series/102342213>. En particulier, la série des indices de prix des services financiers (France entière, n° 63 825) est accessible à l'adresse suivante : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001763825>

Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

Liste des membres au 30 septembre 2019

Présidente

Corinne DROMER

Membres du CCSF ou leur représentant

Fabien TOCQUÉ (Unaf – Union nationale des associations familiales)

Mathieu ROBIN (UFC-Que choisir)

Pierre BOCQUET (FBF – Fédération bancaire française)

Laurent BERTONNAUD (BNP Paribas)

Experts

Nathalie MORER (Insee)

Julien DEMUYNCK (Banque de France)

Arnaud DELAUNAY (direction générale du Trésor)

Marc SCHWEITZER (IEDOM-IEOM)

Aurélien PÈRE (IEDOM-IEOM)

Secrétariat général

Philippe RAUX, secrétaire général (CCSF)

Jean-Marc LHERM, secrétaire général adjoint (CCSF)

Le *Rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires* est en libre téléchargement sur le site internet du CCSF (<https://www.ccsfin.fr>).

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

Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

Présidente : Corinne Dromer
Secrétaire général : Philippe Raux

Éditeur

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

Directrice de la publication

Corinne Dromer

Comité de rédaction

Philippe Raux, Jean-Marc Lherm

Secrétaire de rédaction

Anne Carrère

Réalisation

Carine Otto

Maquette

Direction de la Communication
Studio création

Contact

Secrétariat général du CCSF
Banque de France
048-1427
75049 Paris Cedex 01
ccsfin@banque-france.fr

Impression

Banque de France – SG – DISG

Dépôt légal

Octobre 2019

Internet

<https://www.ccsfin.fr>



BANQUE DE FRANCE

EUROSYSTÈME

www.banque-france.fr

