Rapport annuel de l'Observatoire des tarifs bancaires

2022

comité consultatif du secteur financier

Aucune représentation ou
reproduction, même partielle,
autre que celles prévues à l'article
L. 122-5 2e et 3e 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.

© Secrétariat général
du Comité consultatif
du secteur financier – 2022

Rapport annuel
de l'Observatoire des tarifs bancaires

2022

CCSF
comité consultatif du secteur financier

À l'instar de l'exercice 2021 marqué par une grande stabilité des tarifs, dans un contexte fortement concurrentiel, l'année 2022 affiche des tarifs stables pour une large partie des produits et services examinés. En effet, sur un panel inchangé représentant 98,8 % des parts de marché, 8 tarifs sur 14 sont stables ou quasi stables et 1 tarif – l'abonnement à des services à distance – est encore en baisse.

En revanche, – premier fait notable – les frais de tenue de compte actif et les virements en agence, qui affichaient des augmentations marginales lors de l'étude portant sur des tarifs non pondérés de février dernier, font apparaître, avec des moyennes tarifaires pondérées, des hausses plus conséquentes, montrant que ces évolutions sont le fait d'acteurs ayant des parts de marché très importantes. Second fait notable, pour la première fois depuis la création de l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB), le tarif des cartes de paiement à débit immédiat, en hausse constante chaque année, a fini par rejoindre celui des cartes de paiement à débit différé.

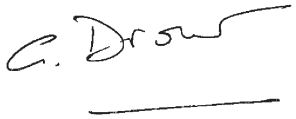
L'Observatoire des tarifs bancaires a également choisi de présenter cette année une étude approfondie des offres groupées de services (OGS) qui développe une analyse minutieuse des différentes stratégies commerciales des établissements de crédit ainsi que les principaux tarifs de ces OGS.

Enfin, dans son chapitre « Quoi de neuf », l'OTB a choisi de mettre en avant les virements instantanés, qui se sont maintenant développés dans l'offre de tous les réseaux bancaires ainsi que les services associés aux cartes bancaires qui, grâce à l'innovation bancaire, se sont considérablement enrichis aux cours des dernières années, en particulier pour renforcer la sécurité des achats par internet.

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

Composé à parité de représentants des établissements de crédit et des associations de consommateurs, l'Observatoire s'appuie, pour la collecte et le traitement des données tarifaires, sur un cabinet indépendant, Sémaphore Conseil et il bénéficie également du concours de la Banque de France, des Instituts d'émission 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. Mes remerciements s'adressent à tous les membres de l'Observatoire et au Secrétariat général du CCSF qui a élaboré ce présent rapport et diligenté les travaux.



Corinne Dromer
Présidente du CCSF

1. Méthodologie 9

1.1 Les sources des données 10

1.2 Les dates de référence choisies 11

1.3 Les établissements sélectionnés 11

109 établissements et 81 750 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude 11

Un panel de 21 banques 14

2. Analyse du document d'information tarifaire 15

2.1 Périmètre et méthodologie de l'étude 16

Périmètre : le document d'information tarifaire (DIT) à l'échelle européenne : le document de référence 16

Méthodologie de l'Observatoire des tarifs bancaires pour traiter les données collectées 17

2.2 Résultats de l'étude 18

Résultats d'ensemble 18

Tenue de compte (actif) 20

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) 23

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS 25

Commission d'intervention 27

Virement (cas d'un virement occasionnel) 29

Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et frais par paiement d'un prélèvement SEPA) 31

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) 32

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) 33

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) 34

Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) 36

Cotisation à une offre d'asurance perte ou vol des moyens de paiement 39

3. L'offre spécifique à destination des populations en situation de fragilité financière 41

Les dernières avancées en faveur des populations en situation de fragilité financière 42

3.1 Périmètre de l'étude et précisions méthodologiques 43

Périmètre de l'étude 43

3.2 Résultats sur 109 banques 43

3.3 Analyse des offres pour 21 banques 45

Les tarifs réduits des commissions d'intervention 46

Les plafonds mensuels des commissions d'intervention 47

Les plafonds journaliers des commissions d'intervention 48

Les frais de rejet de prélèvement 49

4. Focus sur les offres groupées de services 51

4.1 Méthodologie 52

4.2 Les deux modèles déployés par les établissements 52

4.3 Panorama des OGS 54

Les OGS entrée de gamme 54

Les OGS intermédiaires et haut de gamme 61

Le modèle des OGS uniques : les options 67

4.4 Les OGS sans découvert 69

5. Quoi de neuf ? 73

5.1 Étude sur les virements instantanés 74

Deux modèles tarifaires observés sur les virements instantanés réalisés *via* les outils digitaux 75

Analyse tarifaire 76

5.2 Les opérations de gestion et les services associés aux cartes bancaires 80
Méthodologie 80
Les opérations de gestion de la carte bancaire 81
Les principaux services associés à la carte bancaire 85

6. Les constatations des Observatoires des tarifs bancaires des Instituts d'émission d'outre-mer (synthèse des rapports de l'IEDOM et de l'IEOM) 91

6.1 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis dans la zone IEDOM entre 2021 et 2022 92
6.2 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis dans la zone IEOM entre 2021 et 2022 94

7. La prise en compte des services financiers dans l'indice des prix à la consommation des ménages (Insee) 97

7.1 L'indice des prix à la consommation 98
7.2 L'indice des prix des services financiers dans l'IPC 98
7.3 Détail des services financiers suivis dans l'IPC 100
7.4 Collecte des données de l'indice des services financiers 101
7.5 Les évolutions récentes des prix des services bancaires 102

Annexe
Liste des membres de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF 103

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, des Instituts d'émission d'outre-mer (IEDOM et 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.

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

Les sources utilisées dans le cadre de cette étude sont les suivantes :

- les plaquettes tarifaires et les documents d'information tarifaire – DIT – que les établissements bancaires mettent à la disposition des consommateurs sur leurs sites internet : ces deux catégories de documents constituent l'unique source d'information utilisée pour bâtir les analyses présentées dans les chapitres 2 et 3 ;

- d'autres documentations collectées à partir des sites internet des banques : il peut, dans ce cas, s'agir de pages

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

internet présentant les contenus et les tarifs de produits ou services ou encore de documentations pré-contractuelles ou contractuelles mises à disposition par les banques sur leurs sites internet : ce type de source est utilisé en complément des plaquettes tarifaires dans le cadre des chapitres 4 et 5.

Les données relatives aux départements et collectivités d'outre-mer ont été collectées dans les plaquettes tarifaires mises en ligne sur les sites internet des établissements bancaires présents dans ces géographies et saisies par Sémaphore Conseil. Elles ont ensuite été analysées par l'IEDOM et l'IEOM (Instituts d'émission d'outre-mer) qui sont 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 onzième rapport [2] d'établir des comparaisons tarifaires entre plusieurs dates :

- 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'arrêté des parts de marché sont fixées au 31 décembre de l'année civile.

Concernant les tarifs en vigueur au 5 janvier 2022, les plaquettes tarifaires ayant été prises en compte sont celles mises en ligne sur les sites internet des banques au plus tard le 10 janvier 2022 pour les chapitres 2 et 3. La date de référence des chapitres 4 et 5 est le 1er avril 2022.

1.3 Les établissements sélectionnés

109 établissements et 81750 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 98,5 % 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.

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

Puis, pour le rapport 2020 :

- deux agences en ligne ont été supprimées :

– e.LCL, dont les tarifs ne sont plus applicables depuis le 20 mars 2020 comme indiqué dans un avenant à la plaquette tarifaire de LCL entrée en vigueur au 15 décembre 2019,
– l'agence en ligne de BNP Paribas a été supprimée, pour ne retenir que Hello bank !, du même groupe,

Les tarifs de ces deux établissements ont été maintenus dans le panel jusqu'au 31 décembre 2019 ;

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

T1 Les 101 banques à réseau composant l'échantillon

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

• deux banques en ligne ont été ajoutées : Ma French Bank, filiale de La Banque Postale a fait son entrée dans le panel de l'OTB (reprise de l'historique depuis le 31 décembre 2019) ainsi qu'Hello bank!, banque en ligne du groupe BNP Paribas (reprise de l'historique depuis le 31 décembre 2014).

Pour les rapports 2021 et 2022, aucune modification de périmètre n'est intervenue. Au total, au 5 janvier 2022, les acteurs étudiés sont au nombre de 109 et se répartissent de la manière suivante :

• 101 banques à réseau (cf. tableau 1) ;
• 8 banques en ligne (cf. tableau 2).

Malgré ces mouvements, l'OTB s'est attaché à conserver un échantillon d'établissements largement représentatif. Ainsi, l'échantillon couvre près de 98,8 % des parts de marché de comptes courants de particuliers en 2021.

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

Ainsi, le calcul des moyennes pondérées pour le document d'information tarifaire 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 2021. 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 bancaires (par exemple le coût d'une carte bancaire), l'établissement est exclu du calcul du coût moyen du produit considéré. Par ailleurs, en cas de fusion, c'est la grille tarifaire de l'établissement absorbant qui est retenue pour le calcul. Plusieurs observations de grilles tarifaires n'ont pas été retenues dans le calcul des prix moyens parce que le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements considérés n'était pas connu.

Au total, l'échantillon utilisé par la Banque de France pour le calcul des moyennes pondérées représente 98,8 % de parts de marché en 2021 (cf. graphique 1). D'une façon générale, il faut souligner que, pour les 109 établissements

T2 Les 8 banques et agences en ligne composant l'échantillon

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

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

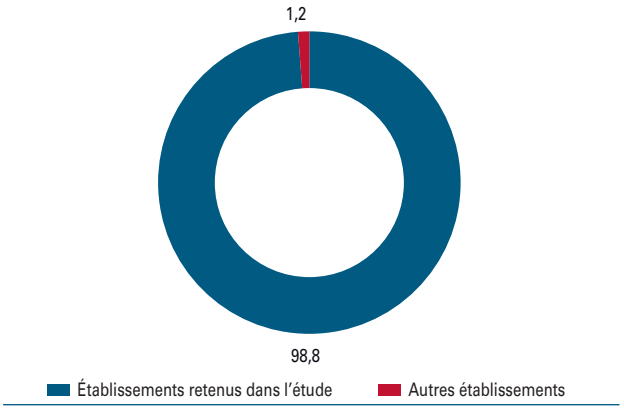
(en %)

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
97,9	97,8	98,3	98,2	98,0	98,8	98,8	98,8

Source : Banque de France.

G1 Parts de marché, en 2021, des établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés

(en %)



Source : Banque de France.

retenus, 750 lignes tarifaires ont été analysées, soit au total 81 750 cellules tarifaires. Ce nombre très important de tarifs a permis de dégager des moyennes selon un calcul arithmétique simple ou une moyenne pondérée par les parts de marché. En 2014, les frais de tenue de compte ont été intégrés dans l'extrait standard des tarifs (EST). L'OTB les a donc intégrés dans son analyse.

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 réaliser le chapitre 3 relatif à l'offre spécifique à destination des populations en situation de fragilité financière.

T4 21 établissements représentatifs

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

T5 Parts de marché des 21 établissements représentatifs

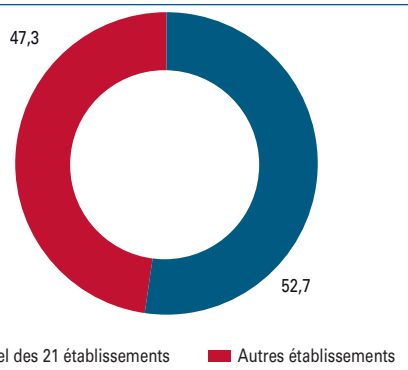
(en %)

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
53,9	53,6	53,6	53,3	53,3	53,5	52,7	52,7

Source : Banque de France.

G2 Parts de marché, en 2021, des 21 établissements représentatifs

(en %)



Source : Banque de France.

2

Analyse du document d'information tarifaire

2.1 Périmètre et méthodologie de l'étude

Périmètre : le document d'information tarifaire (DIT) à l'échelle européenne : le document de référence

Le périmètre de l'étude porte sur l'évolution des tarifs des 14 services bancaires les plus comparables :

- tenue de compte (actif) ;
- abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.) ;
- abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (coût forfaitaire) ;
- abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (coût unitaire) ;
- commission d'intervention ;
- virement (cas d'un virement occasionnel) en agence ;
- virement (cas d'un virement occasionnel) par internet ;
- prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) ;
- prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) ;
- fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ;
- fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) ;
- fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) ;
- retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) ;
- cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement.

Cette liste est celle du document de référence à l'échelle européenne, le document d'information tarifaire (DIT) qui est venu, en 2018, se substituer au document antérieurement en vigueur, mais à la seule échelle française, l'extrait standard des tarifs (EST).

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

T6 Document d'information tarifaire « à la française »

Rubriques	Sous-rubriques
Services de compte généraux	• Tenue de compte • Abonnement a des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.) • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms • Commission d'intervention
Paiements (à l'exclusion des cartes)	• Virement (cas d'un virement occasionnel) • Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) • Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)
Cartes et espèces	• Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) • Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)
Autres services	Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement
Offre groupée de services	–
Informations sur les services supplémentaires (informations sur les frais afférents aux services dépassant le nombre de prestations couvert par l'offre groupée de services (à l'exclusion des frais énumérés dans la rubrique « Offre groupée de services »)	–

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

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

Depuis la mise en œuvre du DIT, la Fédération bancaire française (FBF) a modifié sa norme professionnelle et autorise désormais les établissements à supprimer l'EST de leur plaquette. Néanmoins, au 5 janvier 2022, 95 établissements (soit un établissement de plus qu'au 31 décembre 2021, Boursorama Banque) présentaient encore, au sein de leur plaquette tarifaire, l'extrait standard des tarifs. Ils sont donc 14 à ne plus présenter d'EST.

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

Sémaphore Conseil a donc collecté pour le compte du CCSF les données tarifaires brutes des 14 services bancaires du DIT publié par chaque établissement sur son site internet. Les données collectées sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2022 et disponibles sur les sites internet des établissements au plus tard le 10 janvier 2022.

Deux catégories de données ont été collectées : celles en vigueur au 31 décembre 2021 et celles en vigueur au 5 janvier 2022.

Comme Sémaphore Conseil dispose déjà de données sur les exercices antérieurs, cette double date permet de calculer trois types d'évolution :

- une première évolution, entre les tarifs au 31 décembre de l'année N-1 et le 5 janvier de l'année N, qui dévoile la tendance tarifaire de l'année en cours ;

- une deuxième évolution, entre les tarifs au 31 décembre de l'année N-2 et le 31 décembre de l'année N-1 qui est celle observée au cours de l'année précédente ;

- une troisième évolution, sur longue période, qui affiche les variations sur les 10 dernières années.

Les moyennes pondérées ont été calculées par la Banque de France à partir des statistiques dont elle dispose sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers. Afin d'obtenir des données pondérées par la part de marché, certains retraitements statistiques ont été effectués, notamment lorsque le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements étudiés n'était pas connu. Au final, l'échantillon utilisé pour calculer les prix moyens pondérés est composé de 109 établissements de crédit, ce qui représente un taux de couverture du marché de 98,8 %. Il faut souligner que sur longue période, malgré les évolutions de l'échantillon, ce chiffre est stable puisqu'il était déjà de 97,8 % en 2012.

En 2021, les prix des services bancaires ont augmenté de 1,3 %, en lien avec les prix des commissions variables dynamiques (notamment les droits de garde) et les commissions fixes (en particulier les relevés de compte, les tenues de compte), tandis que les prix des offres groupées de services évoluent moins rapidement.

Sur la période 1998-2021, la hausse des prix des services financiers (+ 34,6 % [3]) a été inférieure à l'inflation mesurée par l'IPC (+ 36,1 %) et bien moindre que celle observée globalement pour l'ensemble des services consommés par les ménages (+ 46,6 %).

2.2 Résultats de l'étude

Le panel est composé de 109 banques, 101 établissements à réseau et 8 établissements en ligne.

Cet échantillon offre un taux de couverture quasi-total (98,8 %) en termes de parts de marché de comptes courants de particuliers. Ce taux est d'ailleurs resté quasiment stable depuis le début des travaux de l'Observatoire des tarifs bancaires.

Résultats d'ensemble

Entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022 :

- **un tarif est en baisse :** l'abonnement à des services de banque à distance connaît une baisse de - 5,26 % (- 0,01 euro) ;

- **huit tarifs sont stables ou quasi-stables :** le coût unitaire d'une alerte SMS sur la situation du compte ainsi que le coût forfaitaire de ce service, la commission

3 L'évolution sur la période est calculée à partir de l'indice moyen de 2021 rapporté à celui 1998.

d'intervention (coût unitaire), les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA, le coût d'un virement occasionnel SEPA réalisé par internet et le coût unitaire d'un prélèvement SEPA (ces deux services sont proposés gratuitement), le coût du premier retrait payant en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale et la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement ;

- **cinq tarifs sont en hausse :**

– + 0,81 % (+ 0,34 euro) pour la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit différé,
– + 1,19 % (+ 0,50 euro) pour la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit immédiat,
– + 2,09 % (+ 0,64 euro) pour la cotisation annuelle d'une carte de paiement à autorisation systématique,
– + 4,33 % (+ 0,84 euro) pour les frais de tenue de compte actif,
– + 5,32 % (+ 0,23 euro) pour le coût d'un virement SEPA occasionnel réalisé en agence.

Ces deux dernières hausses étaient beaucoup plus faibles dans « l'étude de l'OTB sur les tarifs bancaires au 5 janvier 2022 » qui affichait des tarifs non pondérés (respectivement : + 1,52 % pour les frais de tenue de compte actif et + 2,27 % pour le coût d'un virement occasionnel réalisé en agence).

En effet, ces évolutions sont le fait d'acteurs ayant des parts de marché très importantes.

Entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021 :

- **un tarif est en baisse :** - 9,52 % (- 0,02 euro) pour l'abonnement à des services de banque à distance ;

- **cinq tarifs sont stables ou quasi-stables :** l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte (coût unitaire) [4], le coût unitaire de la commission d'intervention, le virement SEPA par internet, le coût unitaire d'un prélèvement et les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ;

- **huit tarifs sont en hausse et se répartissent de la manière suivante :**

– + 0,17 % (+ 0,07 euro) pour la cotisation d'une carte de paiement internationale à débit différé),
– + 0,38 % (+ 0,09 euro) pour la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement,
– + 1 % (+ 0,01 euro) pour le coût du premier retrait payant en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale,
– + 1,13 % (+ 0,47 euro) pour la cotisation d'une carte de paiement internationale à débit immédiat,
– + 2,04 % (+ 0,61 euro) pour la cotisation d'une carte de paiement à autorisation systématique,
– + 3,03 % (+ 0,57 euro) pour les frais de tenue de compte actif,
– + 3,35 % (+ 0,14 euro) pour le virement SEPA en agence,
– + 4,90 % (+ 0,85 euro) pour l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS.

Ces trois dernières hausses étaient inférieures dans « l'étude de l'OTB sur les tarifs bancaires

4 Le coût unitaire moyen pondéré est resté quasiment stable passant de 0,26 euro à 0,27 euro. Même si la hausse en pourcentage atteint 3,85 % du fait des montants très faibles analysés, la hausse en euros est de 1 centime et s'explique uniquement par l'abandon de ce modèle de facturation par 12 établissements pratiquant un tarif inférieur à la moyenne.

au 5 janvier 2022 » qui affichait des tarifs non pondérés (respectivement de + 1,74 % pour les frais de tenue de compte actif, + 2,09 % pour le virement SEPA en agence et + 1,22 % pour l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation de compte par SMS).

En effet, ces évolutions sont venues d'acteurs ayant des parts de marché très importantes.

Enfin, sur la longue période, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022 :

- **cinq tarifs sont en forte baisse :**

– - 100 % pour le coût d'un virement SEPA occasionnel réalisé par internet,
– - 97,70 % pour l'abonnement à des services de banque à distance,
– - 95,52 % pour les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA,
– - 26,67 % pour le coût forfaitaire de l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS,
– - 10,69 % pour le coût unitaire de la commission d'intervention ;

- **deux tarifs sont en légère baisse :**

– - 3,94 % pour la cotisation des cartes de paiement internationales à débit différé,
– - 2,54 % pour la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement ;

- **un tarif est stable :** les frais par prélèvement (ce service est gratuit sur toute la période étudiée) ;

- **quatre tarifs affichent des hausses modérées ou légères :**

– + 13,48 % pour le coût du premier retrait payant en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte internationale,
– + 12,90 % pour la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit immédiat,
– + 8 % pour l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (coût unitaire),
– + 4,70 % pour la cotisation annuelle de la carte de paiement à autorisation systématique ;

- **deux tarifs sont en forte hausse :**

– + 179,42 % (+ 12,99 euros) pour les frais de tenue de compte actif,
– + 30 % pour le coût d'un virement SEPA occasionnel réalisé en agence.

La moyenne pondérée des frais de tenue de compte par an, passée de 7,24 euros au 31 décembre 2012 à 20,23 euros au 5 janvier 2022, traduit une généralisation de la tarification de ce produit.

Tenue de compte (actif)

Au 5 janvier 2022, onze établissements dont six banques en ligne pratiquaient la gratuité du service.

Du 31 décembre 2021 au 5 janvier 2022, le tarif moyen pondéré a enregistré une hausse de 0,84 euro (+ 4,33 %) passant de 19,39 euros à 20,23 euros.

T7 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022

(prix en euros ; évolution en %)

Liste des services	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2012	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2020	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2021	Évolution 31 déc. 2020 - 31 déc. 2021	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2022	Évolution 31 déc. 2021 - 5 janv. 2022	Évolution 31 déc. 2012 - 5 janv. 2022
Tenue de compte (actif)	7,24 €/an	18,82 €/an	19,39 €/an	3,03 [a]	20,23 €/an	4,33 [b]	179,42
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.)	7,84 €/an	0,21 €/an [c]	0,19 €/an	- 9,52	0,18 €/an	- 5,26	- 97,70
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS							
Coût forfaitaire	24,86 €/an	17,34 €/an	18,19 €/an	4,90 [d]	18,23 €/an	0,22	- 26,67
Coût unitaire	0,25	0,26	0,27	3,85	0,27	0,00	8,00
Commission d'intervention							
Coût unitaire	8,23	7,35	7,35	0,00	7,35	0,00	- 10,69
Virement (cas d'un virement occasionnel)							
En agence	3,50	4,18	4,32	3,35 [e]	4,55	5,32 [f]	30,00
Par internet	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100,00
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	2,90	0,13	0,13	0,00	0,13	0,00	- 95,52
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	37,61 €/an	41,49 €/an	41,96 €/an	1,13	42,46 €/an	1,19	12,90
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	44,18 €/an	42,03 €/an	42,10 €/an	0,17	42,44 €/an	0,81	- 3,94
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	29,80 €/an	29,95 €/an	30,56 €/an	2,04	31,20 €/an	2,09	4,70
Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)							
Nombre de retraits gratuits par mois	3,85	3,27	3,22	–	2,97	–	–
Premier retrait payant	0,89	1,00	1,01	1,00	1,01	0,00	13,48
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,42 €/an	23,69 €/an	23,78 €/an	0,38	23,80 €/an	0,08	- 2,54

a) + 1,74 % avant pondération.
b) + 1,52 % avant pondération.
c) Calcul réalisé sur 106 établissements sur 109, 3 établissements ayant modifié leur service, passant d'une offre gratuite à une offre payante mais avec des services additionnels.
d) + 1,22 % avant pondération.
e) + 2,09 % avant pondération.
f) + 2,27 % avant pondération.
Sources : Banque de France, Sémaphore Conseil – réalisation : Secrétariat général du CCSF.

Entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022, sur les 98 établissements facturant ce service :

- 73 établissements n'ont pas modifié leur tarif ;
- deux établissements régionaux ont baissé leur tarif (dont un établissement de 12 euros) ;
- un établissement régional a abandonné la gratuité pour facturer ce service à hauteur de 12 euros par an ;
- 22 établissements, qui n'appartiennent pas tous au même groupe bancaire, ont augmenté leur tarif : 13 augmentations sont comprises entre 0,20 euro et 1,20 euro (de + 1,15 % à + 6,67 %) et 9 augmentations sont plus significatives et oscillent entre 2 et 6 euros (de + 10 % à + 33,33 %).

De plus, l'établissement régional qui a abandonné la gratuité, opère en région parisienne et gère un nombre important de comptes. De même, deux des neuf établissements ayant le plus augmenté leur tarif sont des banques nationales qui ont des parts de marché très importantes.

Les évolutions de ces trois établissements, par leur poids cumulé, expliquent, en grande partie, que le tarif moyen, après pondération, s'établit + 4,33 % (+ 0,84 euro) alors que le tarif moyen, hors pondération, ressortait à + 1,52 % (+ 0,32 euro).

Du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, douze établissements pratiquaient la gratuité de ce service.

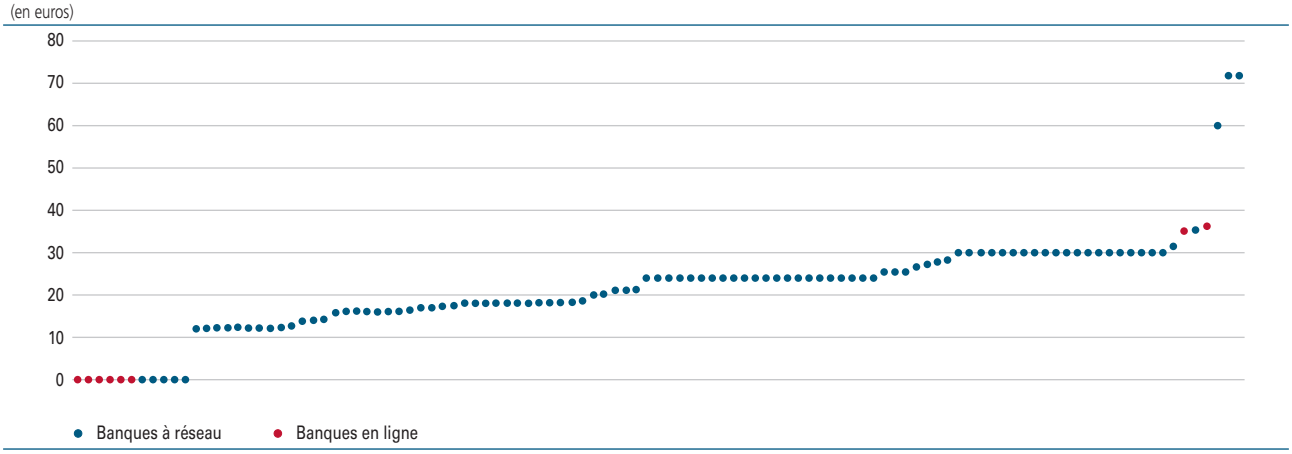
Le tarif moyen pondéré des frais de tenue de compte a également connu une hausse passant de 18,82 euros à 19,39 euros par an, soit une augmentation de 0,57 euro (+ 3,03 %).

Sur 97 établissements facturant ce service :

- 76 établissements n'ont pas modifié leur tarif entre ces deux dates ;
- deux baisses ont été observées (de - 9,60 euros chacune) ;
- un établissement régional a abandonné la gratuité pour facturer ce service à hauteur de 24 euros par an ;
- 18 établissements ont augmenté leur tarif. 11 augmentations oscillent entre 0,15 euro et 1,50 euro (de + 1 % à + 11,11 %) et 7 augmentations sont plus importantes et varient entre 2 euros et 10,80 euros (de + 12,50 % à + 45 %). L'augmentation de + 45 % a été opérée par une banque en ligne dont le niveau des frais annuels de tenue de compte est passé de 24 euros à 34,80 euros. Cette dernière a modifié la dénomination de son compte et trois nouvelles fonctionnalités de banque à distance (agrégateur, alertes personnalisables et dons aux associations) ont été identifiées dans les différentes communications de la banque. À noter que ces trois services sont indiqués comme étant gratuits dans la plaquette tarifaire de l'établissement.

Sur cette période également, un établissement d'une grande banque à réseau a abandonné la gratuité, qui plus est pour afficher un tarif supérieur à la moyenne, et 18 établissements, dont deux grandes banques nationales et un établissement situé en région parisienne d'une banque à réseau, ont augmenté leur tarif. Ces évolutions individuelles d'établissements détenant de fortes parts de marché ont pesé fortement sur l'évolution moyenne pondérée.

G3 Frais annuels de tenue de compte actif au 5 janvier 2022



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.

En effet, cette dernière, après pondération, est de + 3,03 % alors que, non pondérée, elle est de + 1,74 %.

Sur le long terme, **entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022,** le coût moyen pondéré connaît une augmentation apparente particulièrement forte de 179,42 % passant de 7,24 euros au 31 décembre 2012 à 20,23 euros au 5 janvier 2022 traduisant plus, comme cela a été indiqué précédemment, une généralisation de la tarification de service qu'une augmentation de son prix. En effet, au début de la période, au 31 décembre 2012, 45 établissements affichaient un tarif gratuit pour ce service alors qu'ils n'étaient plus que 11 à le faire à la fin de la période, au 5 janvier 2022.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, la quasi-totalité des établissements bancaires facturant ce service (91 établissements sur 98) est positionnée entre 12 et 30 euros. Le coût minimum hors gratuité s'élève à 12 euros (8 établissements) et le coût annuel maximum à 71,80 euros (2 établissements régionaux de taille modeste et appartenant au même groupe). Sur les 8 banques en ligne du panel, 6 pratiquent la gratuité et 2 affichent respectivement un tarif de 34,80 euros et 36 euros.

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

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

Ainsi, **au 5 janvier 2022,** 103 établissements du panel (dont les 8 banques en ligne) pratiquaient la gratuité de ce service.

Du 31 décembre 2021 au 5 janvier 2022, le tarif moyen pondéré de l'abonnement est passé de 0,19 euro à 0,18 euro soit une baisse de - 5,26 %.

Du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, le tarif moyen pondéré de ce service a également baissé passant de 0,21 euro à 0,19 euro (- 9,52 %).

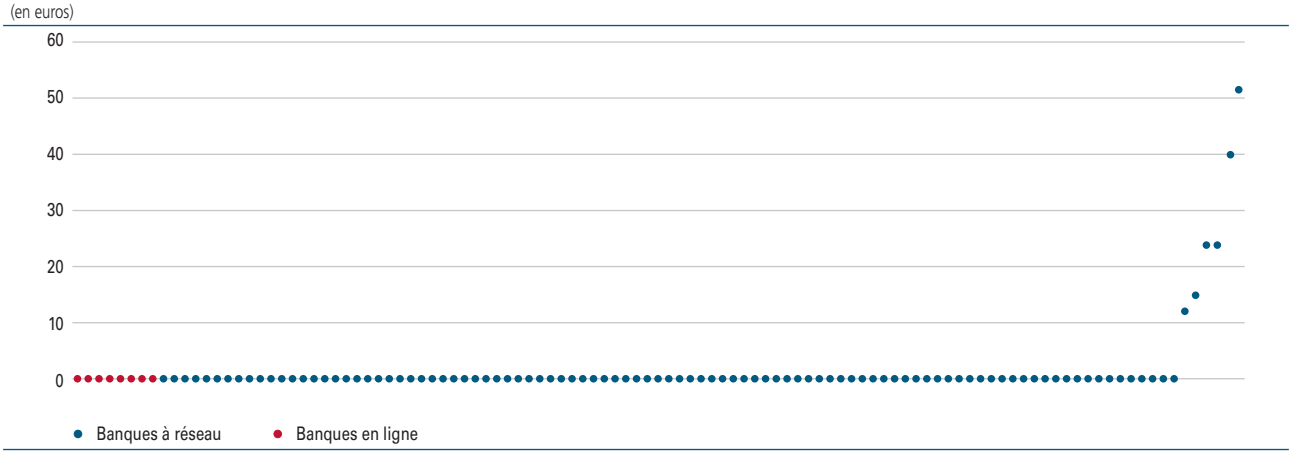
Ces évolutions sont dues à un établissement mutualiste qui a baissé de 6 euros le coût de son abonnement, passant successivement de 21 euros à 18 euros entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021 et de 18 euros à 15 euros entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022.

À l'instar de de ce qui figure dans le Rapport annuel de l'OTB de l'an passé, deux établissements régionaux de petite taille appartenant à un même groupe n'ont pas été pris en compte dans le calcul des variations des prix annuels moyens en raison d'une modification du service qu'ils présentaient dans leur DIT. Un troisième établissement appartenant au même groupe qui présentait au 5 janvier 2022 un service payant mais au contenu élargi alors qu'il était auparavant gratuit a également été exclu du calcul.

Sur la longue période, **entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022,** le prix annuel moyen pondéré de l'abonnement à des services de banque à distance a baissé de - 97,70 % passant de 7,84 euros à 0,18 euro.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, une écrasante majorité d'établissements (103 sur 109) applique la gratuité de l'abonnement à des services de banque à distance. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 12 euros (un établissement régional) et le coût annuel maximum s'élève à 51,12 euros (un établissement régional).

G4 Abonnement à des services de banque à distance au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

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

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

À noter également que ne sont pas prises en compte ici les fonctionnalités d'alerte gratuites contenues dans les applications bancaires.

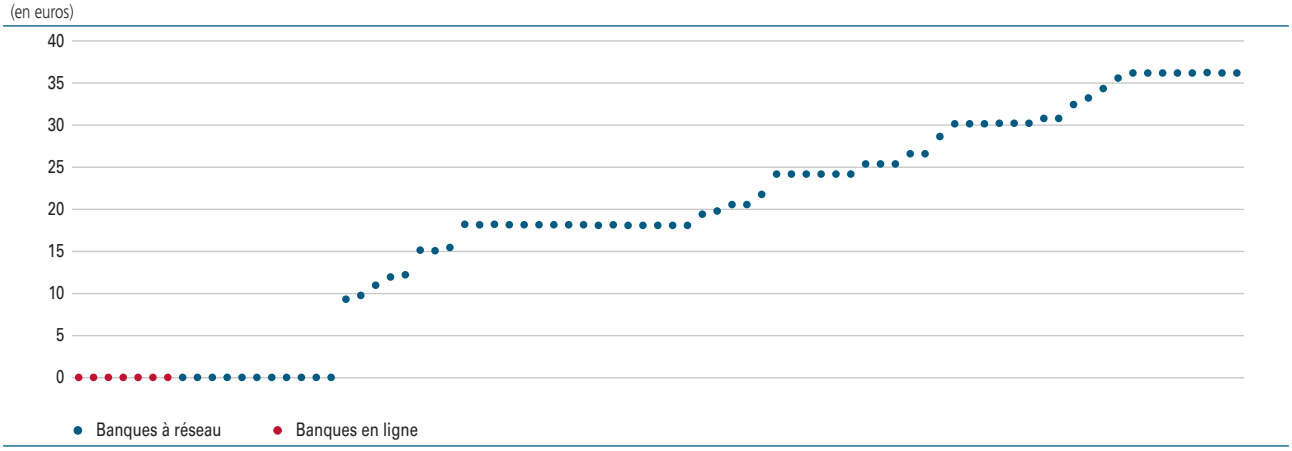
Au 5 janvier 2022, 18 établissements pratiquent la gratuité de ce service (dont 7 banques en ligne). 61 établissements pratiquaient un tarif au forfait, 20 établissements un tarif à l'unité (chaque alerte SMS envoyée est alors facturée), 6 établissements (dont une banque en ligne) présentent un tarif mixte (un forfait pour un certain nombre d'alertes et un tarif à l'unité au-delà) et 4 établissements ne proposent pas ce service.

Coût forfaitaire

Du 31 décembre 2021 au 5 janvier 2022, le forfait annuel moyen pondéré est resté quasiment stable. Il a enregistré une faible hausse de 0,04 euro passant de 18,19 euros à 18,23 euros (+ 0,22 %), en raison de l'abandon du service par un établissement qui affichait auparavant la gratuité et des hausses très limitées opérées par trois établissements (les hausses étant comprises entre 0,36 euro et 0,60 euro).

Du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, le forfait annuel moyen pondéré est passé de 17,34 euros

G5 Coût forfaitaire – abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

à 18,19 euros (+ 4,90 %/+ 0,85 euro). Deux éléments expliquent cette hausse :

- 6 établissements ont augmenté leur tarif dont 2 de manière significative (+ 6,84 euros pour une banque nationale et + 7,56 euros pour un établissement mutualiste régional) ;

- 12 établissements appartenant au même groupe mutualiste sont passés d'une tarification à l'unité à une tarification forfaitaire et appliquent un forfait de 18 euros.

L'importance, en termes de parts de marché, des 12 établissements qui sont passés d'une tarification à l'unité à la facturation forfaitaire, et de la grande banque nationale qui a augmenté ses tarifs de manière significative explique que l'augmentation du forfait annuel moyen est plus importante après pondération (+ 4,90 % ou + 0,85 euro) qu'avant (+ 1,22 % ou + 0,22 euro).

Sur la longue période, **entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022,** le forfait annuel moyen pondéré connaît une baisse continue d'environ - 27 % passant de 24,86 euros par an à 18,23 euros (- 6,63 euros).

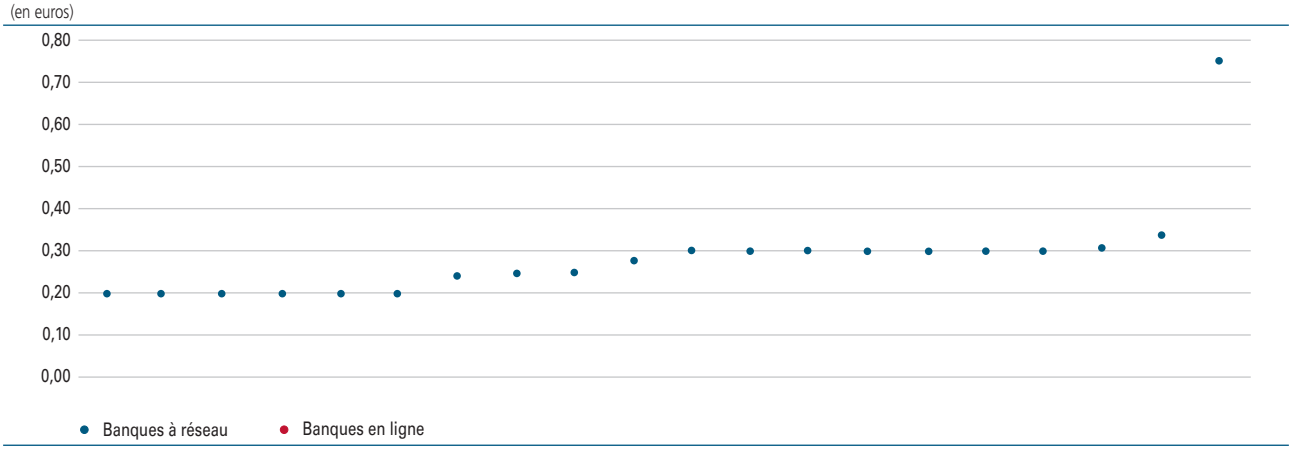
En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, la majorité des établissements bancaires qui tarifie ce service, le facture entre 18 euros et 30 euros (39 établissements sur 61) selon la fréquence des alertes. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 9,12 euros (un établissement) et le coût annuel maximum à 36 euros (8 établissements).

Coût unitaire

Du 31 décembre 2021 au 5 janvier 2022, aucun établissement n'a modifié son tarif et le coût unitaire moyen pondéré est donc resté stable à 0,27 euro.

Du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, le coût unitaire moyen pondéré est également resté quasiment stable passant de 0,26 euro à 0,27 euro. Même si la hausse en pourcentage atteint 3,85 % du fait des montants très faibles analysés, la hausse en euros est de 0,01 euro et s'explique uniquement par l'abandon de ce

G6 Coût unitaire – abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

modèle de facturation par 12 établissements pratiquant un tarif inférieur à la moyenne et appartenant au même groupe mutualiste au profit d'une facturation forfaitaire. Auparavant, ces établissements facturaient chaque alerte au prix de 0,20 euro.

Sur la longue période, **entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022,** le coût unitaire moyen pondéré a augmenté de 8 % passant de 0,25 euro à 0,27 euro (+ 0,02 euro).

En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, la majorité des établissements bancaires facture ce service entre 0,20 euro et 0,30 euro (17 établissements sur 20). Le coût minimum s'élève à 0,20 euro (6 établissements) et le coût maximum à 0,75 euro (un établissement).

Commission 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 d'intervention 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 1er janvier 2014 et sont appliquées par tous les établissements.

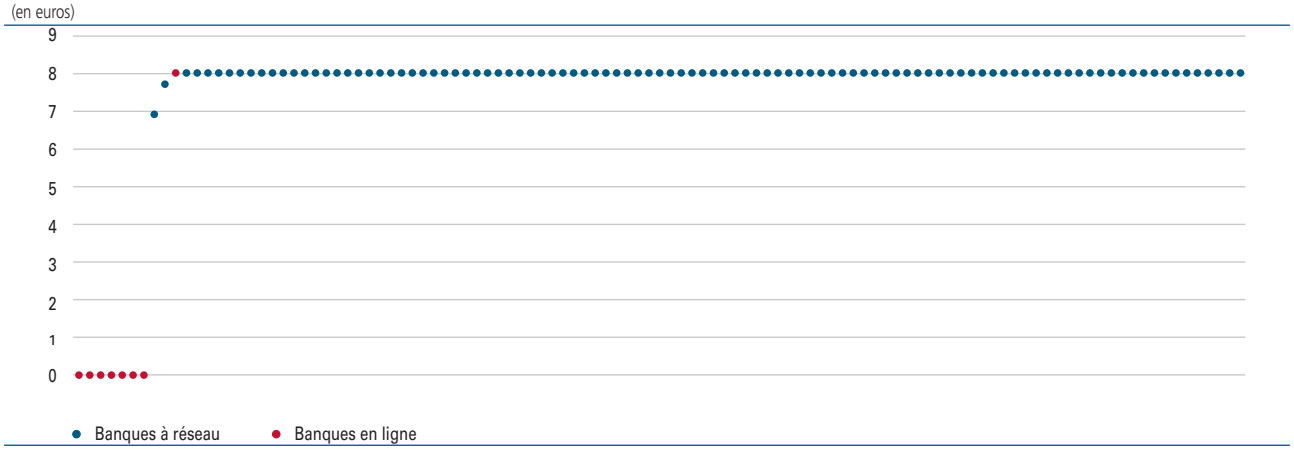
Commission d'intervention à l'unité

Au 5 janvier 2022, 7 banques en ligne ne facturaient pas la commission d'intervention. 100 établissements étaient calés sur le plafond légal de 8 euros et 2 établissements appliquaient respectivement un plafond de 6,90 euros et de 7,70 euros.

Du 31 décembre 2021 au 5 janvier 2022, tout comme du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, le prix moyen pondéré de la commission d'intervention (coût unitaire) est resté stable à 7,35 euros, aucun établissement n'ayant fait varier son tarif.

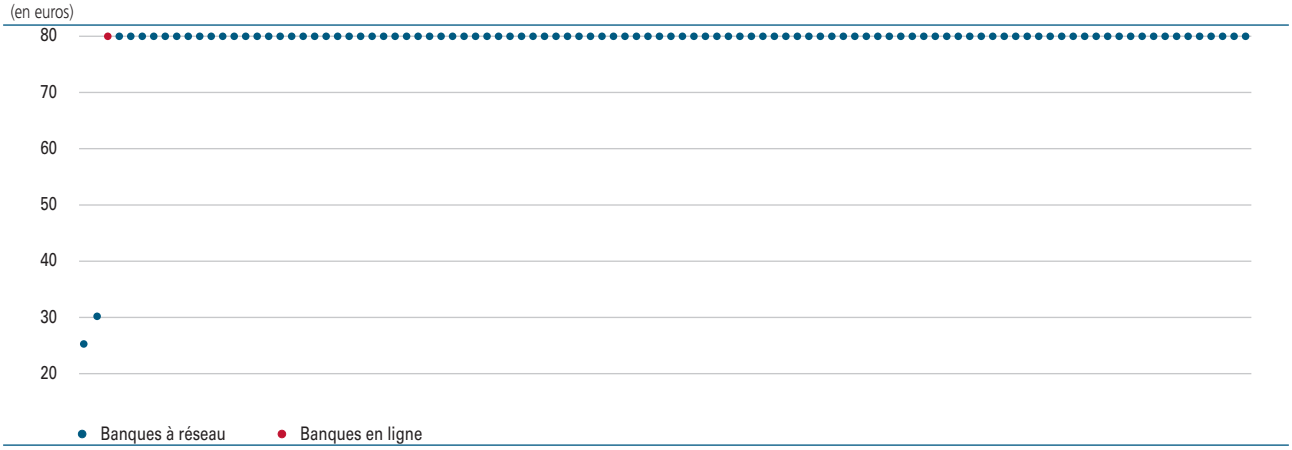
Sur la longue période, **du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2022,** ce tarif a diminué de -10,69 % passant de 8,23 euros à 7,35 euros.

G7 Coût unitaire – commission d'intervention au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

G8 Plafond mensuel – commission d'intervention au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, on constate que la majorité des établissements bancaires (100 établissements sur 109) facture ce service 8 euros (le plafond légal). Le coût minimum hors gratuité s'élève à 6,90 euros (un établissement).

Plafond mensuel des commissions d'intervention

En ce qui concerne le plafond mensuel des commissions d'intervention, **au 5 janvier 2022,** tous les établissements facturant les commissions d'intervention à l'unité (102 établissements sur 109) appliquent un plafond mensuel. Ce dernier est calé au plafond légal de 80 euros, hormis 2 établissements (différents des 2 établissements qui ne sont pas calés sur le plafond légal par opération de 8 euros) appliquant respectivement un plafond de 25 euros et 30 euros.

Entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022, la moyenne pondérée de ce plafond mensuel est restée stable à 79,59 euros aucun établissement n'ayant fait varier son plafond.

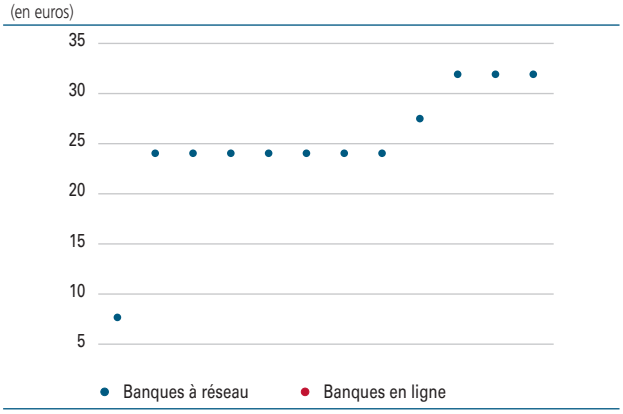
Du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, le plafond mensuel moyen pondéré est également resté quasiment stable. Il est passé de 79,82 euros à 79,59 euros soit une baisse de - 0,29 % (- 0,23 euro). Les deux établissements qui ne se sont pas calés sur le plafond légal ont modifié leur plafond durant cette période. Le premier a fait baisser son plafond de 80 euros à 25 euros et le second a opéré une hausse en le faisant passer de 25 euros à 30 euros.

Sur la longue période, l'instauration du plafond légal à 80 euros à compter du 1er janvier 2014 a engendré une rapide convergence de ce plafond vers celui prévu la loi. **Du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2022,** le plafond mensuel moyen pondéré est ainsi passé de 163,34 euros à 79,59 euros soit une chute de - 51,27 %.

Plafond journalier des commissions d'intervention

Au 5 janvier 2022, la pratique d'un plafond journalier des commissions d'intervention reste toujours marginale, 12 établissements seulement l'ayant retenu

G9 Plafond journalier – commission d'intervention au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

(11 établissements régionaux, dont 10 appartenant à un même groupe bancaire, et une banque nationale).

Pour ces 12 établissements, le montant de ce plafond journalier varie entre 7,70 euros (un établissement) et 32 euros (3 établissements régionaux appartenant au même groupe mutualiste).

Entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022, la moyenne pondérée de ce plafond a enregistré une forte hausse passant de 22,32 euros à 26,90 euros, soit une augmentation de 4,58 euros (+ 20,52 %). Sur les 12 établissements qui compose ce panel, seule une banque nationale (dont la part de marché est bien plus importante que celles des 11 établissements régionaux) a opéré une hausse de son plafond. Ce dernier a augmenté de 6,90 euros passant de 20,70 euros à 27,60 euros.

Entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021, la moyenne pondérée du plafond journalier des commissions d'intervention a enregistré une légère baisse de - 0,21 euro (- 0,93 %) passant de 22,53 euros à 22,32 euros. Cette baisse est due au fait qu'un établissement n'affiche plus de plafond journalier (contre 16 euros auparavant) et que deux nouveaux établissements en affichent un à 7,70 euros et à 24 euros respectivement.

Virement (cas d'un virement occasionnel)

Les virements occasionnels externes réalisés par internet sont gratuits dans quasiment tous les établissements du panel. En effet, seul un établissement régional affiche encore un tarif de 0,30 euro, stable depuis le 1er janvier 2016.

Aucune évolution n'a donc eu lieu, **ni entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022, ni entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021.**

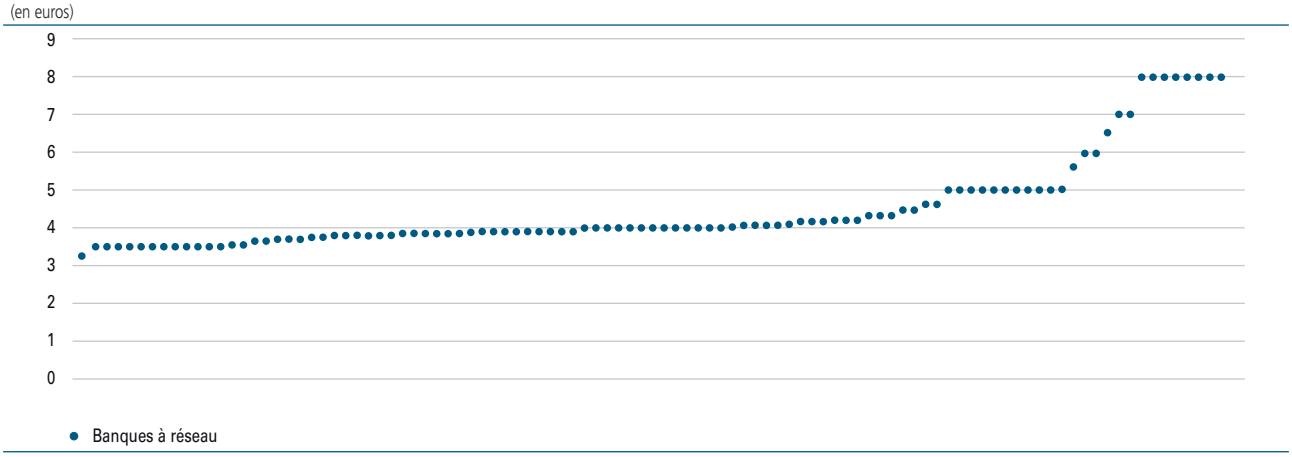
Sur le long terme, **entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022,** le tarif moyen pondéré a fortement diminué (-100 %) passant de 0,01 euro à la gratuité totale.

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

Au 5 janvier 2022, aucune banque à réseau ne propose la gratuité sur les virements en agence, les banques en ligne composant ce panel n'affichant naturellement pas ce tarif.

Entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022, le coût moyen pondéré d'un virement SEPA occasionnel externe réalisé en agence a augmenté de 5,32 % passant de 4,32 euros à 4,55 euros (+ 0,23 euro). Sur les 101 banques à réseau affichant un tarif, 72 établissements ne l'ont pas

G10 Coût unitaire – virement occasionnel externe SEPA en agence au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

fait varier, 28 établissements l'ont augmenté et un établissement l'a baissé (-0,45 euro). Les augmentations gravitent entre 0,04 euro et 2,20 euros (de + 1,01 % à + 51,16 %). Deux augmentations strictement supérieures à 1 euro sont à noter et concernent une banque nationale (+ 2 euros) et un établissement mutualiste régional (+ 2,20 euros).

Parmi les 28 établissements qui augmentent leur tarif, deux sont des banques nationales ayant des parts de marché très importantes (l'une d'entre elle détenant près de 9 millions de comptes dans ses livres). Leurs évolutions individuelles pèsent donc fortement sur l'évolution moyenne pondérée.

En effet, celle-ci s'établit à + 5,32 % (+ 0,23 euro) alors que, non pondérée, elle n'était que de + 2,27 % (+ 0,10 euro).

Entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021, le coût moyen pondéré d'un virement SEPA occasionnel externe réalisé en agence avait déjà affiché une augmentation de 3,35 % passant de 4,18 euros à 4,32 euros (+ 0,14 euro). 77 établissements n'avaient pas fait varier ce tarif et 24 l'avaient augmenté. Les augmentations gravitaient entre 0,05 euro et 1,17 euro (de + 1,20 % à + 30,15 %). Trois augmentations strictement supérieures à 1 euro sont à noter sur cette période. Elles concernent des établissements différents de ceux qui cités précédemment : une banque nationale (+ 1,10 euro) et deux établissements mutualistes régionaux (+ 1,10 euro et 1,17 euro).

Sur les 24 établissements qui augmentent leur tarif, deux ont des parts de marché très importantes (l'un d'entre eux détenant près de 9 millions de comptes dans ses livres), ce qui impacte, là encore, l'évolution moyenne pondérée.

Ainsi, celle-ci s'établit à + 3,35 % (+ 0,14 euro) alors que, non pondérée, elle n'était que de + 2,09 % (+ 0,09 euro).

Sur la longue période, **entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022,** le coût moyen pondéré d'un virement

occasionnel externe réalisé en agence a augmenté de 30 % passant de 3,50 euros à 4,55 euros (+ 1,05 euro).

En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, il apparaît que la grande majorité des établissements du panel facture ce service entre 3,50 euros et 5 euros (85 établissements sur 101). Le coût minimum ressort à 3,30 euros (un établissement) tandis que le coût maximal est de 8 euros (8 établissements régionaux, tous membres du même groupe).

Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et frais par paiement d'un prélèvement SEPA)

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

Concernant **le coût unitaire de chaque prélèvement,** tous les établissements offrent ce service gratuitement depuis 2013.

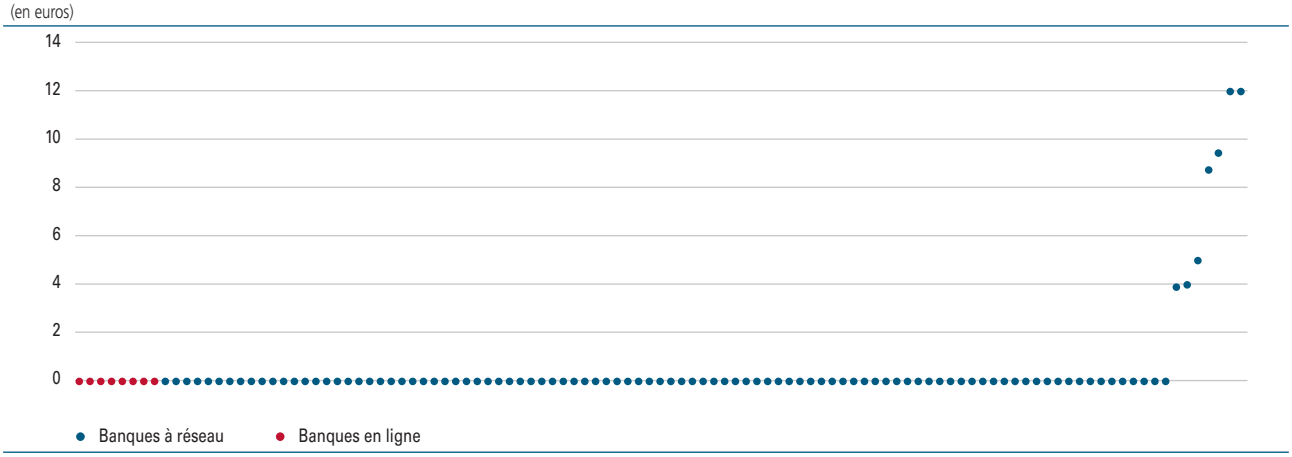
Concernant **la mise en place des prélèvements,** les points suivants sont à souligner.

Au 5 janvier 2022, 102 établissements dont les 8 banques en ligne pratiquent la gratuité et 7 établissements facturent ce service.

Toutefois, ces 7 établissements facturent cet acte uniquement si le créancier n'est pas un créancier public ou associatif. La liste des créanciers en question varie d'un établissement à l'autre.

Au 5 janvier 2022, le tarif moyen pondéré de cette opération ressort à 0,13 euro, en parfaite stabilité par rapport au 31 décembre 2021 et au 31 décembre 2020, aucun établissement n'ayant fait varier son tarif.

G11 Coût unitaire – frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

Sur le long terme, **entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2022,** la tendance est à une très forte diminution de ce tarif : - 95,52 %.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, pour les 7 établissements qui font payer ce service, le coût minimum s'élève à 3,90 euros (1 établissement) et le coût maximum à 12 euros (2 établissements régionaux de taille modeste).

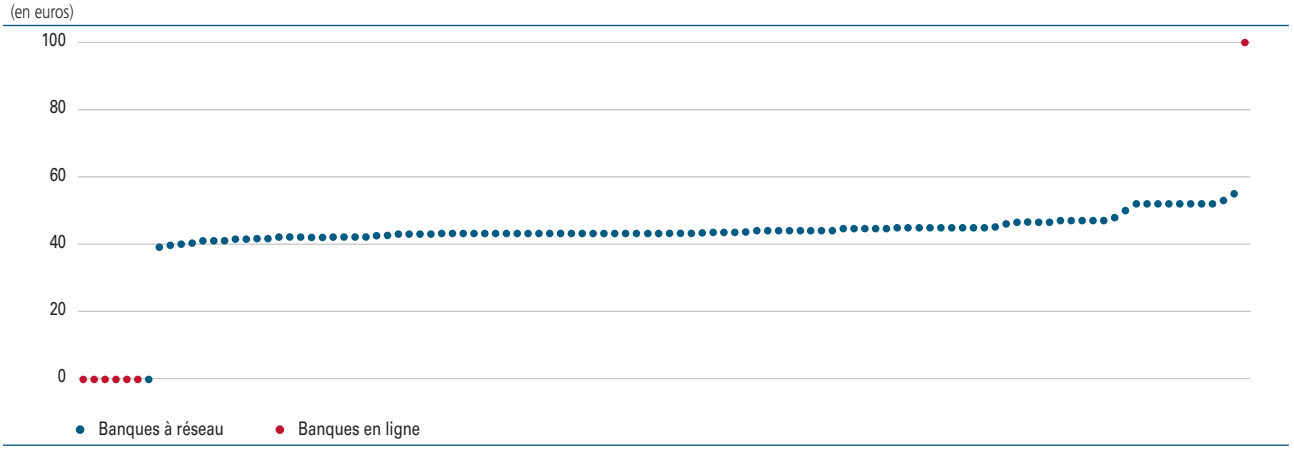
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

Au 5 janvier 2022 et pour la première fois depuis la création de l'OTB en 2011, la moyenne pondérée de la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit immédiat (42,46 euros) a rejoint celle d'une carte de paiement internationale à débit différé (42,44 euros). 108 établissements proposent ce service, une banque en ligne ne le proposant pas. 7 établissements dont 6 banques en ligne proposent la gratuité de la carte de paiement internationale à débit immédiat. Sur ces 7 établissements, 4 indiquent des conditions de gratuité. 3 n'en indiquent pas.

Du 31 décembre 2021 au 5 janvier 2022, la moyenne pondérée de la cotisation annuelle de la carte de paiement internationale à débit immédiat est passée de 41,96 euros à 42,46 euros soit une augmentation de 0,50 euro (+ 1,19 %). Parmi les 101 établissements facturant ce service, 51 n'ont pas fait varier leur tarif et 50 établissements l'ont augmenté. Les augmentations oscillent entre 0,06 euro et 2,85 euros (de + 0,14 % à + 6,84 %). Les augmentations les plus fréquentes sont de 1,50 euro pour 14 établissements et de 1 euro pour 17 établissements.

Du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, la moyenne pondérée de la cotisation annuelle de la carte de paiement internationale à débit immédiat est passée

G12 Coût annuel – carte de paiement internationale à débit immédiat au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

de 41,49 euros à 41,96 euros, soit une augmentation de 0,47 euro (+ 1,13 %). Parmi les 101 établissements facturant ce service, 44 établissements n'ont pas fait varier leur tarif et 57 établissements l'ont augmenté. Les augmentations oscillent entre 0,40 euro et 3 euros (de + 1 % à + 6,67 %). 34 établissements ont augmenté leur cotisation de 1 euro.

Par ailleurs, il faut souligner que 38 établissements ont augmenté successivement leur tarif sur les deux périodes annuelles d'analyse.

Sur la longue période, **du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2022,** la moyenne pondérée de la cotisation annuelle de la carte de paiement internationale à débit immédiat est passée de 37,61 euros à 42,46 euros, soit une augmentation de 12,9 % (+ 4,85 euros).

En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, toutes les banques à réseau sauf une qui propose la gratuité (100 sur 101), facturent ce service entre 39 euros et 57 euros. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 39 euros (un établissement) et le coût annuel maximum à 100 euros (une banque en ligne).

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

Au 5 janvier 2022 et pour la première fois depuis la création de l'OTB en 2011, la moyenne pondérée de la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit différé (42,44 euros) a été rejointe par celle de la carte de paiement internationale à débit immédiat (42,46 euros). 108 établissements proposent ce service, une banque en ligne ne le proposant pas. 7 établissements dont 6 banques en ligne proposent la gratuité de la carte de paiement internationale à débit différé. Sur ces 7 établissements, 4 indiquent des conditions de gratuité. 3 n'en indiquent pas.

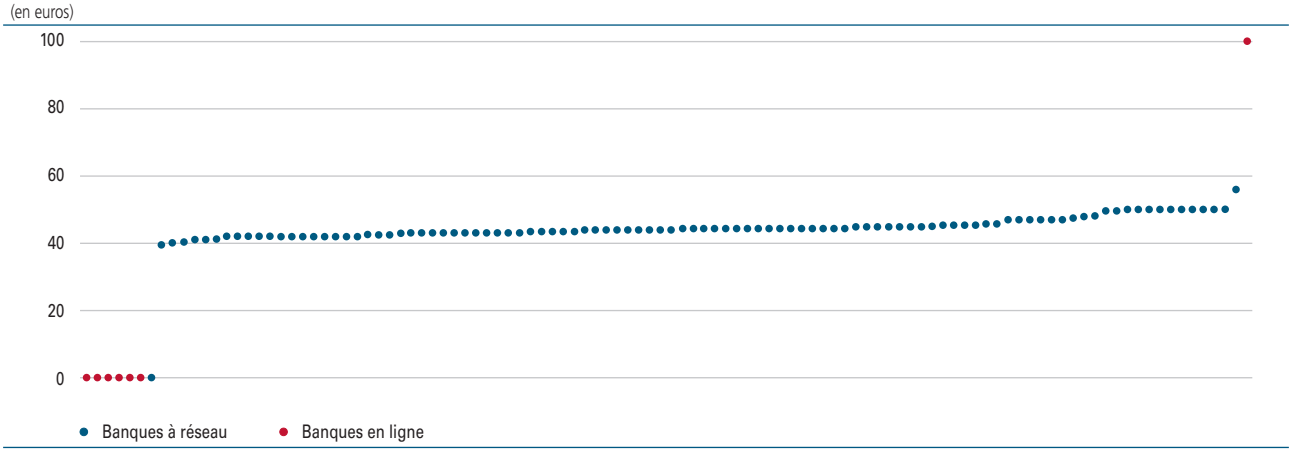
Du 31 décembre 2021 au 5 janvier 2022, la moyenne pondérée de la cotisation annuelle d'une carte de paiement à débit différé est passée de 42,10 euros à 42,44 euros soit une augmentation de 0,34 euro (+ 0,81 %). Parmi les 101 établissements facturant ce service, 70 établissements n'ont pas fait varier leur tarif, 28 l'ont augmenté et 3 l'ont baissé. Les augmentations oscillent entre 0,06 euro et 2,50 euros (de + 0,14 % à + 6,33 %). Les trois baisses, quant à elles, oscillent entre - 2 euros et - 5,15 euros (de - 4,55 % à - 10,37 %).

Du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, la moyenne pondérée de la cotisation annuelle d'une carte de paiement à débit différé est passée de 42,03 euros à 42,10 euros, soit une augmentation de 0,07 euro (+ 0,17 %). Parmi les 101 établissements facturant ce service, 65 établissements n'ont pas fait varier leur tarif, 31 l'ont augmenté et 5 l'ont baissé. 30 augmentations oscillent entre 0,40 euro et 3 euros (de + 0,96 % à + 6,67 %). Un établissement régional a augmenté la cotisation de sa carte de paiement internationale à débit différé de 8 euros passant de 35 euros à 43 euros (+ 22,86 %). Les 5 baisses oscillent entre - 1 euro et - 2 euros (de - 2,13 % à - 4,55 %).

Par ailleurs, on notera que 18 établissements ont augmenté successivement leur tarif sur les deux périodes annuelles d'analyse.

Sur la longue période, **du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2022,** la moyenne pondérée de la cotisation

G13 Coût annuel – carte de paiement internationale à débit différé au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

annuelle de la carte de paiement internationale à débit différé est passée de 44,18 euros à 42,44 euros soit une baisse de - 3,94 % (- 1,74 euro).

En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, toutes les banques à réseau sauf une qui propose la gratuité (100 sur 101), facturent ce service entre 40 euros et 56 euros. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 40 euros (un établissement) et le coût annuel maximum à 100 euros (une banque en ligne).

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

Au 5 janvier 2022, 108 établissements proposent ce service, une banque en ligne ne le proposant pas. 8 établissements dont 7 banques en ligne proposent la gratuité de la carte de paiement à autorisation systématique. Sur ces 8 établissements, 4 indiquent des conditions de gratuité. 4 n'en indiquent pas.

À cette date, trois types de carte de paiement à autorisation systématique coexistent :

- carte Visa Electron ou Maestro à autorisation systématique : ce type de carte est proposé par 54 établissements du panel ;
- carte Visa Classic ou Mastercard à autorisation systématique : ce type de carte est proposé par 107 établissements ;
- carte Visa Classic ou Mastercard à autorisation quasi-systématique : ce type de carte est proposé par 30 établissements.

Sur les 108 établissements proposant ce service, 25 ne proposent qu'un seul type de carte et 83 proposent deux types de carte de paiement à autorisation systématique.

Du 31 décembre 2020 au 5 janvier 2022, 36 établissements ont abandonné la carte Visa Electron ou Maestro à autorisation systématique au profit de la carte Visa Classic

La carte à contrôle de solde quasi-systématique

Cette offre se démarque de la carte à autorisation systématique par le fait qu'elle peut être utilisée dans des terminaux de paiement électronique qui n'acceptent pas habituellement les cartes à autorisation systématique : les péages autoroutiers, de nombreux parkings ou encore les stations essence équipées de bornes de paiement. Dans ce cas, le contrôle du solde du compte n'est pas réalisé et la transaction peut être effectuée [a].

a) Dans la limite des plafonds périodiques de paiement fixés par la banque du client.

ou Mastercard, à autorisation systématique ou quasi-systématique, qui sont enrichies de services d'assistance et d'assurance ainsi que de plafonds de paiement et de retrait plus importants.

Ces remplacements n'ont pas eu d'impact tarifaire entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022 car la quasi-totalité des changements de cartes (34 changements sur 36) est intervenue sur la période comprise entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021.

Du 31 décembre 2021 au 5 janvier 2022, la cotisation annuelle moyenne pondérée de la carte de paiement à autorisation systématique est passée de 30,56 euros à 31,20 euros soit une augmentation de 0,64 euro (+ 2,09 %).

Parmi les 100 établissements qui facturent ce service, 57 n'ont pas fait varier leur tarif, 41 l'ont augmenté et 2 l'ont baissé. Les augmentations oscillent entre 0,10 euro et 9,50 euros (de + 0,58 % à + 28,36 %). Les deux baisses sont de - 4,50 euros (- 10,11 %) et de - 1,06 euro (- 3,21 %).

Au cours de cette période :

- 11 établissements régionaux d'un groupe mutualiste ont augmenté la cotisation annuelle de leur carte à autorisation systématique de 2 euros, cette dernière passant de 30 euros à 32 euros ;

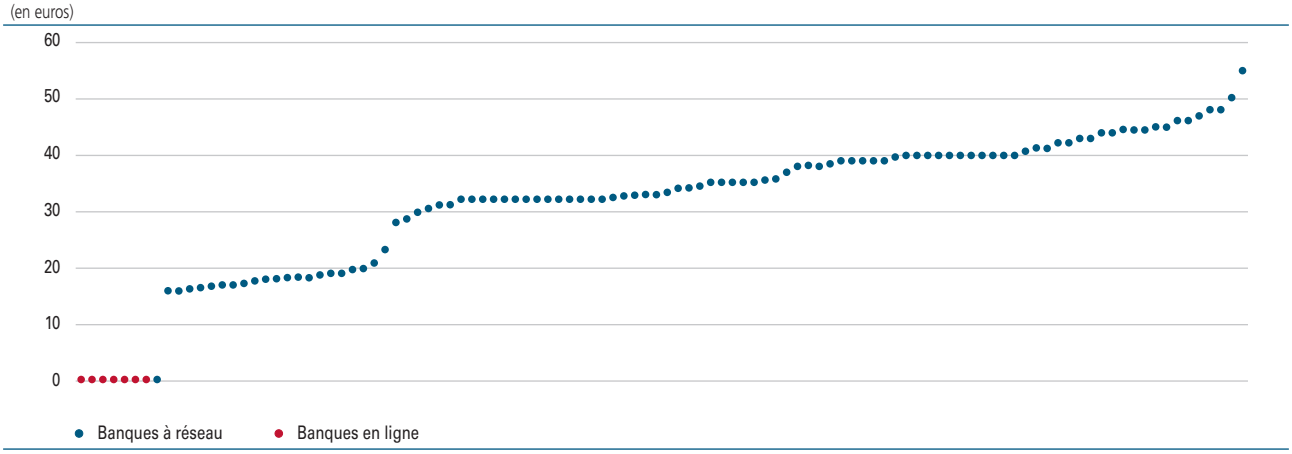
- 4 établissements ont procédé à des remplacements de cartes (dont 2 avaient déjà procédé à un changement entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021). 2 établissements ont remplacé leur carte Visa Electron à autorisation systématique par une carte Visa Classic à autorisation systématique et 2 établissements ont remplacé leur carte Visa Classic à autorisation systématique par une carte Visa Classic à autorisation quasi-systématique. Ces remplacements ne se sont cependant pas traduits par des modifications tarifaires.

Du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, la cotisation annuelle moyenne pondérée de la carte de paiement à autorisation systématique est passée de 29,95 euros à 30,56 euros soit une augmentation de 0,61 euro (+ 2,04 %).

Parmi les 100 établissements qui facturent ce service, 62 n'ont pas fait varier leur tarif, 36 l'ont augmenté et 2 l'ont baissé. Les hausses oscillent entre 0,15 euro et 19 euros (de + 0,84 % à + 52,78 %). Les baisses sont de - 4 euros (- 9,52 %) et de - 6 euros (- 13,64 %). Au cours de cette période, 34 établissements ont procédé à des remplacements de cartes :

- 15 établissements ont remplacé la carte Visa Electron à autorisation systématique par la carte Visa Classic à

G14 Coût annuel – carte de paiement internationale à autorisation systématique au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

autorisation systématique. À cette occasion, 7 établissements ont augmenté la cotisation de la carte dont 3 établissements entre 0,35 euro et 2 euros et 4 établissements entre 11,50 euros et 15 euros ;

- 19 établissements ont remplacé la carte Visa Electron à autorisation systématique par la carte Visa Classic à autorisation quasi-systématique. À cette occasion, 11 établissements ont augmenté la cotisation de la carte dont 5 établissements entre 0,50 euro et 2 euros et 6 établissements entre 8,40 euros et 19 euros.

Sur la longue période, **du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2022,** la cotisation annuelle moyenne pondérée de la carte à autorisation systématique est passée de 29,80 euros à 31,20 euros, soit une hausse de 4,70 % (+ 1,4 euro).

En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, la majorité des établissements qui facture ce service, le tarifie entre 16 euros et 48 euros (98 établissements sur 100). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 16 euros (2 établissements) et le coût annuel maximum s'élève à 55 euros (un établissement).

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

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

Nombre de retraits déplacés gratuits par mois

Au 5 janvier 2022, 11 établissements proposent une gratuité illimitée des retraits déplacés dont 7 banques en ligne. 97 établissements proposent une gratuité limitée des retraits déplacés. Un établissement (la 8e banque en ligne) facture tout retrait réalisé en dehors du réseau de distributeurs automatiques de billets de sa maison mère.

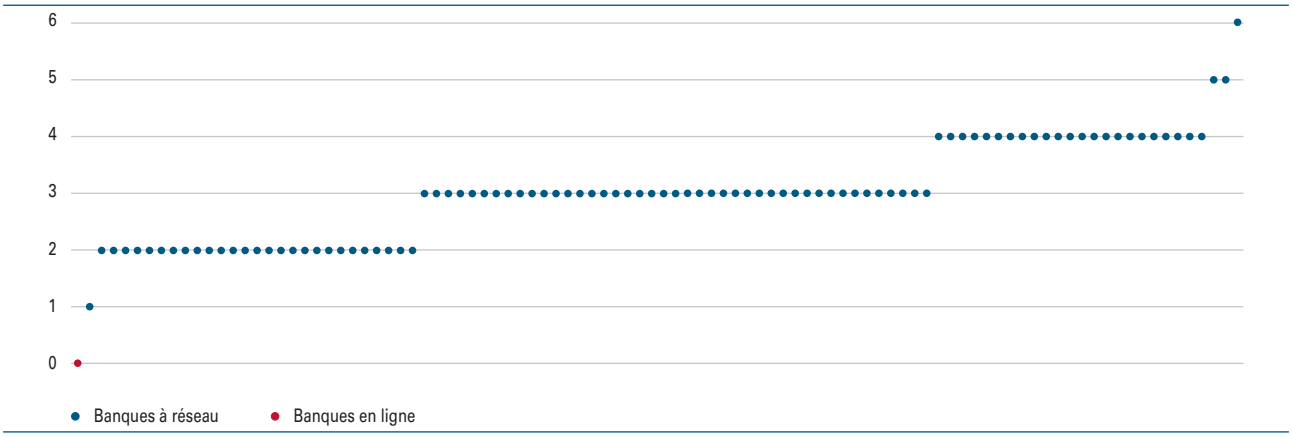
Du 31 décembre 2021 au 5 janvier 2022, le nombre moyen pondéré de retraits déplacés gratuits par mois s'est réduit, passant de 3,22 à 2,97. Au cours de cette période, 88 établissements n'ont pas modifié le nombre de retraits déplacés gratuits par mois et 21 établissements ont modifié ce nombre. 12 établissements appartenant au même groupe mutualiste ont supprimé 2 retraits gratuits (passant de 4 à 2) et 9 établissements en ont supprimé un.

Du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, le nombre moyen pondéré de retraits déplacés gratuits par mois s'était légèrement réduit, passant de 3,27 à 3,22. Au cours de cette période, 99 établissements n'ont pas modifié le nombre de retraits déplacés gratuits par mois et 10 établissements ont modifié ce nombre. 8 établissements ont supprimé un retrait gratuit, un établissement en a ajouté un, et un établissement (une banque en ligne) a décidé de facturer tout retrait réalisé en dehors du réseau de sa maison mère alors qu'il proposait auparavant la gratuité illimitée des retraits déplacés.

Sur la longue période, **du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2022,** le nombre moyen pondéré de retraits déplacés gratuits par mois a diminué de façon constante, passant de 3,85 à 2,97.

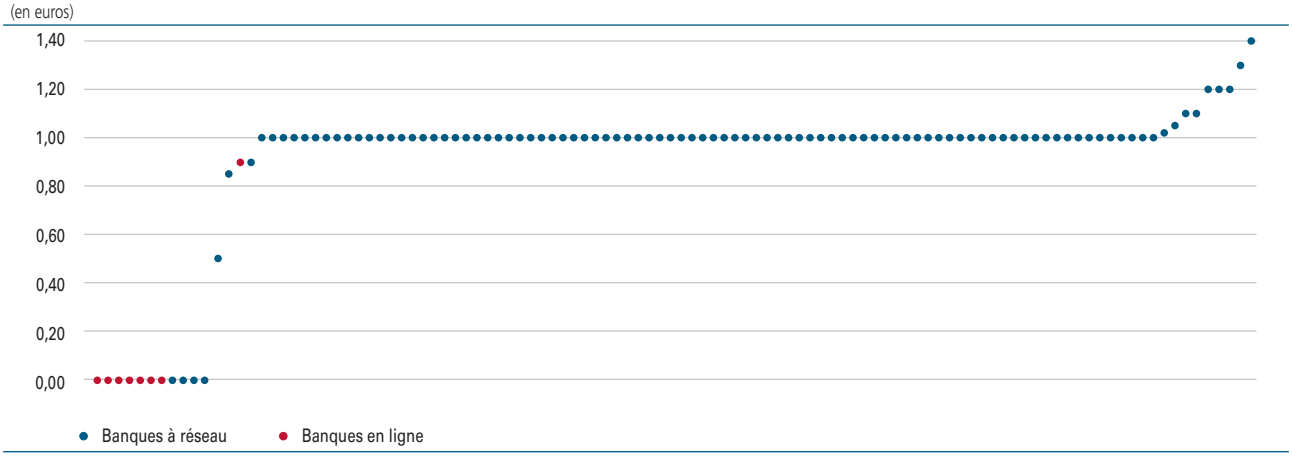
En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, la majorité des établissements du panel qui offre un nombre limité de retraits déplacés gratuits propose entre 2 et 4 retraits déplacés gratuits par mois (93 établissements sur 98). 11 établissements ne figurant pas sur ce nuage de points offrent la gratuité illimitée.

G15 Nombre de retraits déplacés gratuits par mois au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

G16 Coût unitaire du premier retrait payant au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

Coût moyen du 1er retrait payant

Du 31 décembre 2021 au 5 janvier 2022, le coût moyen pondéré du premier retrait payant est resté stable à 1,01 euro. Les hausses tarifaires opérées par trois établissements du panel entre ces deux dates n'ont pas impacté le coût moyen pondéré du premier retrait payant. Les hausses sont comprises entre 0,04 euro et 0,10 euro (de + 4,17 % à + 11,11 %).

Du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021, le coût moyen pondéré du premier retrait payant est passé de 1 euro à 1,01 euro, soit une hausse de 0,01 euro (+ 1 %). Au cours de cette période, un établissement (une banque en ligne citée plus haut) s'est mis à facturer tous les retraits déplacés à hauteur de 0,90 euro alors qu'ils étaient gratuits auparavant, et 10 autres établissements ont augmenté leur tarif. Les hausses sont comprises entre 0,01 euro et 0,25 euro (de + 1,05 % à + 23,81 %).

Sur la longue période, **du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2022,** le coût moyen pondéré du premier retrait payant est passé de 0,89 euro à 1,01 euro, soit une augmentation de 13,48 % (+ 0,12 euro).

Au 5 janvier 2022, en termes de dispersion, la majorité des établissements qui tarifie les retraits déplacés, les facture 1 euro (85 établissements sur 98). Le coût minimum hors gratuité d'un retrait déplacé s'élève à 0,50 euro (un établissement) et le coût maximum d'un retrait déplacé s'élève à 1,40 euro (un établissement).

Couple « coût du retrait/nombre de retraits gratuits »

Entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022 :

- 11 établissements proposent la gratuité de tous les retraits déplacés ;
- 76 établissements n'ont modifié ni le coût du retrait unitaire, ni le nombre de retraits gratuits par mois ;
- 7 établissements ont supprimé un retrait déplacé par mois gratuit sans modifier le tarif de ce dernier ;
- 12 établissements ont supprimé deux retraits déplacés par mois gratuits sans modifier le tarif de ce dernier ;

• 1 établissement a augmenté son tarif de 0,10 euro (passant de 1,10 euro à 1,20 euro) sans modifier le nombre de retraits déplacés gratuits par mois ;

• 2 établissements ont augmenté leur tarif (passant de 0,90 euro à 1 euro et de 0,96 euro à 1 euro) et supprimé un retrait déplacé par mois gratuit (de 5 à 4 et de 4 à 3).

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

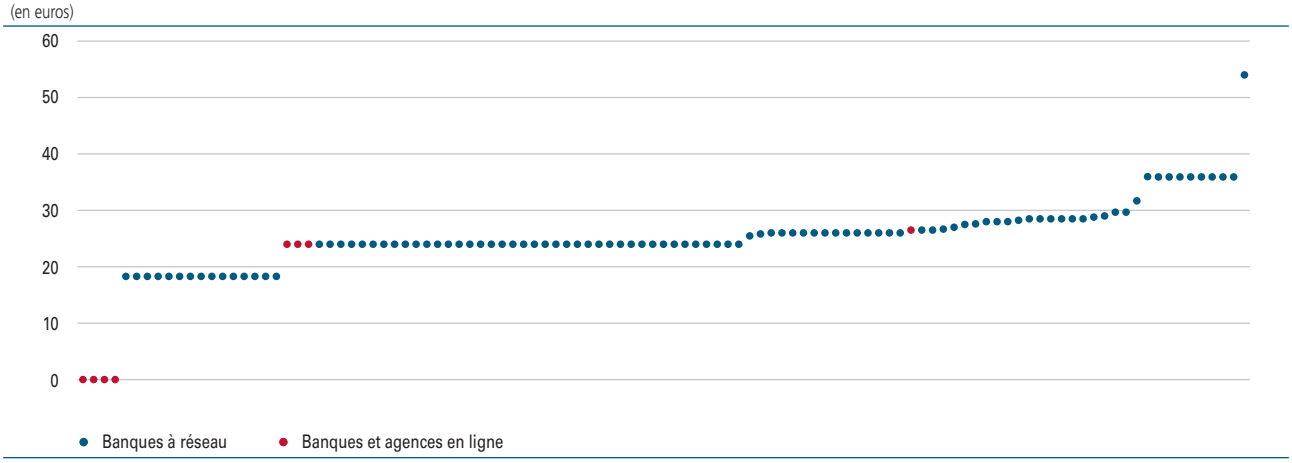
Au 5 janvier 2022, 4 établissements sur les 109 établissements du panel, toutes des banques en ligne, proposaient la gratuité de l'assurance perte ou vol des moyens de paiement.

Entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022, la cotisation annuelle moyenne pondérée de l'assurance perte ou vol des moyens de paiement est restée quasiment stable. Elle est passée de 23,78 euros à 23,80 euros, soit une augmentation de 0,02 euro (+ 0,08 %). Parmi les 105 établissements qui facturent le service, 101 n'ont pas modifié leur tarif et 4 établissements régionaux appartenant à des groupes mutualistes différents ont augmenté leur tarif. Les hausses oscillent entre 0,18 euro et 1,35 euro (de + 0,70 % à + 5 %).

Entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021, la cotisation annuelle moyenne de l'assurance perte ou vol des moyens de paiement est passée de 23,69 euros à 23,78 euros, soit une augmentation de 0,09 euro (+ 0,38 %). Parmi les 105 établissements qui facturaient le service, 102 établissements n'ont pas modifié leur tarif. 3 établissements régionaux appartenant à des groupes mutualistes différents ont augmenté leur tarif dont un de manière significative (+ 5,40 euros soit + 22,5 %). Les deux autres augmentations sont respectivement de 0,30 euro (+ 1,07 %) et 2 euros (+ 7,02 %).

Sur la longue période, **du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2022,** la cotisation annuelle moyenne pondérée

G17 Coût annuel – assurance perte ou vol des moyens de paiement au 5 janvier 2022



Source : Sémaphore Conseil.

de l'assurance perte ou vol des moyens de paiement est passée de 24,42 euros à 23,80 euros, soit une baisse de - 2,54 % (- 0,62 euro).

En termes de dispersion, au 5 janvier 2022, la majorité des établissements bancaires qui tarifie ce service, le facture entre 24 euros et 36 euros (89 établissements sur 105). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 18,30 euros (15 établissements d'un même groupe mutualiste) et le coût annuel maximum à 54 euros (un établissement).

À noter que l'établissement qui propose un tarif de 54 euros est un « assurbanquier » de taille modeste dont l'offre se distingue des autres par un contenu de produits et services plus étoffés (garanties liées au smartphone notamment).

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 ces dernières années, soit par engagements successifs de la profession bancaire, soit suite aux travaux législatifs ou décisions réglementaires.

Les dernières avancées en faveur des populations en situation de fragilité financière

2019 : À la suite d'échanges entre les pouvoirs publics et la profession bancaire fin 2018, de nouvelles dispositions ont été mises en place de manière volontaire par les banques en faveur des populations en situation de fragilité financière en 2019, en particulier le plafonnement des frais d'incidents bancaires et d'irrégularités de fonctionnement de compte (selon le souhait des pouvoirs publics à 20 euros par mois et 200 euros par an, pour les clientèles détectées comme étant en situation de fragilité financière ayant souscrit l'offre spécifique ou 25 euros par mois pour les clients en situation de fragilité financière n'ayant pas souscrit l'offre spécifique).

2020

- Les banques se sont engagées à publier leurs critères retenus pour la détection des clients en situation de fragilité financière, engagement consacré *in fine* dans la charte AFECEI (Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement) d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement révisée, homologuée par le ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, en septembre 2020.

Puis, à l'issue de nouvelles discussions entre les établissements de crédit et les associations de consommateurs en 2020, de nouveaux critères d'éligibilité aux offres destinées aux populations en situation de fragilité financière ont été définis par décret du 20 juillet 2020 (entrant en vigueur au 1er novembre 2020) qui instaure un nouveau critère d'éligibilité et en étend un autre existant :

- le nombre d'incidents de paiement sur un mois constitue désormais un critère de fragilité financière : l'accumulation de cinq irrégularités ou incidents au cours d'un même mois en fonction d'un niveau de flux créditeurs vient compléter la constatation de l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés pendant trois mois consécutifs (d'après l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier). Dans ce cas, le statut de « client fragile » sera désormais maintenu pendant trois mois, le client pouvant alors bénéficier d'un plafonnement de ses frais d'incidents ;

- une situation de surendettement reconnue constitue désormais un critère d'éligibilité prolongée : la détection des personnes surendettées a été « étendue aux débiteurs qui bénéficient de mesures de traitement de leur situation pendant la durée d'inscription au fichier national recensant les informations sur les incidents de paiement caractérisés prévue à l'article L. 752-3 du Code de la consommation ». Notons qu'avant, seule la période suivant immédiatement la recevabilité du dossier de surendettement était, dans tous les cas, couverte par le statut de client fragile.

À la suite de cela, la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement a été révisée et a fait l'objet d'une promulgation par Arrêté du 16 septembre 2020.

Tous les établissements du panel de l'OTB affichent sur leur site internet leurs critères d'appréciation de la situation de fragilité financière de leurs clients particuliers et notamment le critère de revenus portés

sur le compte. Concernant ce critère, l'établissement prend en compte le montant mensuel maximum porté au crédit du compte en moyenne sur les 3 à 6 mois précédents. Néanmoins, des banques indiquent que l'offre destinée aux clients en situation de fragilité financière peut être ouverte à des clients ne répondant pas aux critères d'appréciation de situation de fragilité financière sur demande du client.

3.1 Périmètre de l'étude et précisions méthodologiques

Périmètre de l'étude

Comme pour les documents d'information tarifaire (cf. chapitre 2), la société Sémaphore Conseil a de nouveau mesuré en 2022 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 pour leur représentativité, tant en termes de parts de marché que de diversité géographique (cf. également chapitre 1), afin de disposer d'une vision sur les pratiques des principaux groupes bancaires qui concentrent une grande partie de l'offre, sur ce type de produit spécifique, même s'il n'existe pas de statistiques relatives au nombre d'offres spécifiques commercialisées par établissement.

Dans le présent chapitre, les valeurs sont calculées en moyenne 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 2022 ;
- 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 2020 ;
- 31 décembre 2021 ;
- 5 janvier 2022 et mises en ligne au plus tard le 10 janvier 2022.

3.2 Résultats sur 109 banques

Au 5 janvier 2022 comme au 31 décembre 2021, toutes les banques du panel de l'OTB présentaient une offre spécifique à destination de la clientèle en situation de fragilité financière au sein de leur plaquette tarifaire.

L'analyse tarifaire des résultats fait apparaître les constats suivants :

- **entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022 :**

– aucun établissement n'a fait varier son tarif sur ce produit,

– la cotisation moyenne annuelle reste stable et s'établit à 25,11 euros (soit 2,09 euros par mois en moyenne),

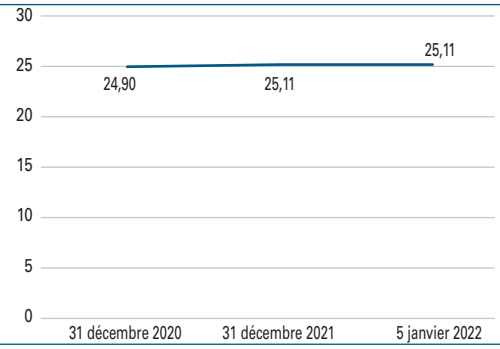
– le nombre de banques proposant la gratuité s'élève à 8 sur ces deux dates (6 banques en ligne et 2 banques à réseau nationales),

– la cotisation annuelle maximale reste stable sur toute la période, à 36 euros (soit 3 euros par mois),

– la majorité des établissements (58 établissements, soit 53,21 % du panel) a calé sa cotisation annuelle au plafond légal de 36 euros. 36 établissements appartenant au même groupe mutualiste (soit 33,03 % du panel) affichent une tarification de 12 euros (soit 1 euro par mois). 7 établissements affichent une tarification comprise entre 24 euros et 34,80 euros ;

- **sur la période allant du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021,** la cotisation annuelle moyenne des OCF a légèrement augmenté (0,84 %), passant de 24,90 euros à 25,11 euros. Durant cette période, 107 établissements n'ont pas modifié leur tarif, un établissement régional a arrêté la gratuité et facture désormais l'OCF à 12 euros par an (soit 1 euro par mois) et enfin une banque en ligne a augmenté la cotisation annuelle passant de 24 euros à 34,80 euros.

G18 Moyenne de la cotisation annuelle offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière – 31 décembre 2020-5 janvier 2022 (109 banques)



Source : Sémaphore Conseil.

T8 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle – offres spécifiques, toutes banques (109 banques)

(coût en euros ; tendance en %)

	31 déc. 2020	31 déc. 2021	5 janv. 2022	Tendance 31 déc. 2020 - 31 déc. 2021	Tendance 31 déc. 2021 - 5 janv. 2022	Tendance 31 déc. 2020 - 5 janv. 2022
Moyenne des cotisations annuelles en offre spécifique	24,90	25,11	25,11	0,84	0,00	0,84
Cotisation annuelle minimale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cotisation annuelle maximale	36,00	36,00	36,00	0,00	0,00	0,00
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	63	63	63	→	→	→
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	44	44	44	→	→	→

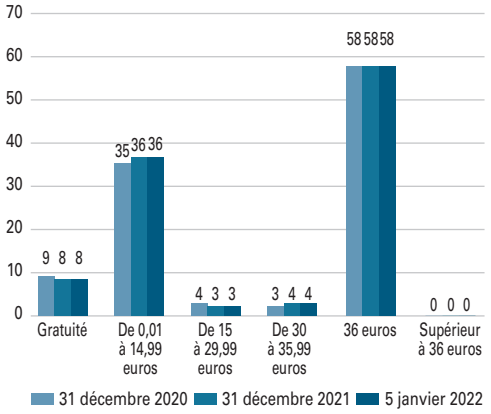
Source : Sémaphore Conseil.

T9 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle – offres spécifiques, toutes banques (109 banques)

	Hausse	Stabilité	Baisse
Entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021			
Nombre d'établissements	2	107	0
Pourcentage d'établissements	1,83	98,17	0,00
Entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022			
Nombre d'établissements	0	109	0
Pourcentage d'établissements	0,00	100,00	0,00

Source : Sémaphore Conseil.

G19 Offres spécifiques : nombre d'établissements par tranche de cotisation annuelle du 31 décembre 2020 au 5 janvier 2022 (109 banques)



Source : Sémaphore Conseil.

3.3 Analyse des offres pour 21 banques

Depuis septembre 2018, les banques se sont engagées à mettre en place un plafond global des frais d'incidents et d'irrégularités de fonctionnement. Ce plafond a été intégré dans la charte AFECEI homologuée par Arrêté du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance. Il est de 20 euros par mois, et de 200 euros par an, tous frais d'incidents cumulés.

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

Tout d'abord, il est très vraisemblable, même si les données statistiques précises n'existent pas sur le sujet, que « la part de marché des offres spécifiques » de ces 21 grands établissements soit nettement supérieure à celle calculée selon le nombre de comptes de particuliers ouverts dans leurs livres. En effet, ce type de service se concentre davantage dans les établissements ayant un large réseau d'agences, et couvrant donc des clientèles modestes, que dans des

T10 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle – offres spécifiques, hors établissements proposant la gratuité (109 banques)

(coût en euros ; tendance en %)

	31 déc. 2020	31 déc. 2021	5 janv. 2022	Tendance 31 déc. 2020 - 31 déc. 2021	Tendance 31 déc. 2021 - 5 janv. 2022	Tendance 31 déc. 2020 - 5 janv. 2022
Moyenne des cotisations annuelles en offre spécifique	27,14	27,10	27,10	- 0,16	0,00	- 0,16
Cotisation annuelle minimale	12,00	12,00	12,00	0,00	0,00	0,00
Cotisation annuelle maximale	36,00	36,00	36,00	0,00	0,00	0,00
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	61	62	62	↑	→	↑
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	37	37	37	→	→	→

Source : Sémaphore Conseil.

T11 Tarif unitaire des commissions d'intervention au 31 décembre 2020, au 31 décembre 2021 et au 5 janvier 2022 (21 banques)

(tarif en euros ; différence en %)

	Tarif unitaire au 31 décembre 2020			Tarif unitaire au 31 décembre 2021			Tarif unitaire au 5 janvier 2022		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]
Nombre de banques indiquant un tarif de commission d'intervention	21	21	0	21	21	0	21	21	0
Moyenne	3,24	7,95	- 59,26	2,67	7,95	- 66,45	2,67	7,95	- 66,45
Minimum	0,00	6,90	- 100,00	0,00	6,90	- 100,00	0,00	6,90	- 100,00
Maximum	4,00	8,00	- 50,00	4,00	8,00	- 50,00	4,00	8,00	- 50,00

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

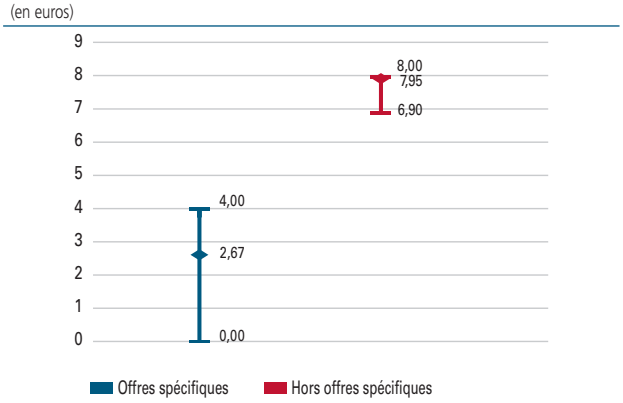
banques avec une clientèle plus haut de gamme ou un réseau limité.

Les tarifs réduits des commissions d'intervention

En moyenne, **au 5 janvier 2022,** 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 66,45 % à celles appliquées hors de ces offres. Cet écart est identique à celui observé au 31 décembre 2021 et progresse par rapport à celui du 31 décembre 2020 (59,26 %).

G20 Tarif unitaire des commissions d'intervention au 5 janvier 2022 (21 banques)

Minimum, moyenne, maximum



Source : Sémaphore Conseil.

Pour l'ensemble de ces 21 banques, au 5 janvier 2022, la commission d'intervention moyenne hors offre spécifique est de 7,95 euros, stable depuis janvier 2017 (7,84 euros en janvier 2013), contre 2,67 euros dans le cadre des offres spécifiques.

Au total et à cette date, 7 établissements sur 21 exonèrent leurs clients en situation de fragilité financière ayant souscrit à l'OCF des frais d'incidents de paiement. Ils étaient également 7 au 31 décembre 2021 et 4 au 31 décembre 2020.

Il est intéressant de noter qu'au 5 janvier 2022 comme au 31 décembre 2021 et au 31 décembre 2020, la valeur la plus courante des commissions d'intervention appliquées dans le cadre d'une OCF était de 4 euros et de 8 euros hors OCF. La fréquence de ces tarifs de 4 et 8 euros confirme l'uniformisation des tarifs de ces services sur la base des maxima légaux.

Les plafonds mensuels des commissions d'intervention

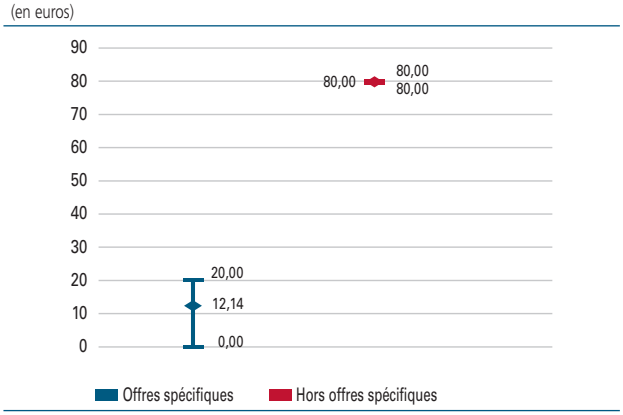
Au 5 janvier 2022, tous les établissements facturant les commissions d'intervention (soit 14 établissements sur 21) affichent un plafond mensuel. Six établissements se sont calés au plafond légal de 20 euros, sept établissements affichent un plafond de 16,50 euros et un établissement de 16 euros.

Entre le 31 décembre 2021 et le 5 janvier 2022, la moyenne des plafonds mensuels de commissions d'intervention appliqués dans le cadre des OCF a légèrement augmenté (+ 1,34 %). Elle est passée de 11,98 euros à 12,14 euros. Seul un établissement a augmenté son plafond mensuel pour se caler au plafond légal de 20 euros contre 16,50 euros auparavant.

Entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021, la moyenne des plafonds mensuels des commissions d'intervention appliqués dans le cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière a diminué de – 19,22 %. La moyenne est passée de 14,83 euros à 11,98 euros. Entre ces deux dates, trois établissements sont passés à l'exonération des commissions d'intervention. Ils pratiquaient auparavant le plafond légal de 20 euros.

En moyenne, au 5 janvier 2022, le plafond mensuel des commissions d'intervention dans le cadre d'une offre

G21 Plafonds mensuels des commissions d'intervention au 5 janvier 2022 (21 banques)
Minimum, moyenne, maximum



Source : Sémaphore Conseil.

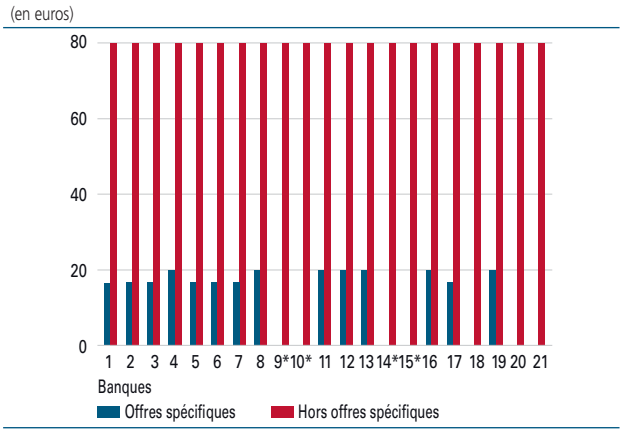
T12 Plafonds mensuels des commissions d'intervention au 31 décembre 2020, au 31 décembre 2021 et au 5 janvier 2022 (21 banques)

(tarif en euros ; différence en %)

	Plafonds mensuels au 31 décembre 2020			Plafonds mensuels au 31 décembre 2021			Plafonds mensuels au 5 janvier 2022		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]
Nombre de banques indiquant un plafond mensuel de commission d'intervention	21	21	0	21	21	0	21	21	0
Moyenne	14,83	80,00	-81,46	11,98	80,00	-85,03	12,14	80,00	-84,82
Minimum	0,00	80,00	-100,00	0,00	80,00	-100,00	0,00	80,00	-100,00
Maximum	20,00	80,00	-75,00	20,00	80,00	-75,00	20,00	80,00	-75,00

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

G22 Comparaison des plafonds mensuels des commissions d'intervention des offres spécifiques et hors offres spécifiques par banque au 5 janvier 2022 (21 banques)



Note : * Ces établissements ne facturent pas les commissions d'intervention dans le cadre de l'OCF, autrement dit le plafond théorique est égal à 0 euro.
Source : Sémaphore Conseil.

spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière est inférieur de 84,82 % à celui appliqué en dehors de ces offres. Cet écart est quasiment stable par rapport à celui observé au 31 décembre 2021 où il atteignait 85,03 %.

Les plafonds journaliers des commissions d'intervention

Au 5 janvier 2022 tout comme au 31 décembre 2021, deux banques affichaient un plafond journalier sur les commissions d'intervention et sept établissements ne facturaient pas les commissions d'intervention dans le cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière. Parmi les deux banques affichant un plafond, l'une affiche un plafond journalier de 12 euros et la seconde un plafond journalier de 16 euros. À noter que ces deux établissements affichent également un plafond mensuel à 20 euros. Au 31 décembre 2020, l'établissement qui affiche un plafond à 16 euros était le seul à indiquer un plafond journalier et à cette même date, quatre établissements ne facturaient pas les commissions d'intervention.

Au 5 janvier 2022, hors offres spécifiques, quatre banques proposent un plafond journalier sur ce même panel de 21 établissements (deux banques sont positionnées à 32 euros, une banque à 27,60 euros et enfin une dernière banque à 24 euros).

T13 Plafonds journaliers des commissions d'intervention au 31 décembre 2020, au 31 décembre 2021 et au 5 janvier 2022 (21 banques)

(tarif en euros ; différence en %)

	Plafonds journaliers au 31 décembre 2020			Plafonds journaliers au 31 décembre 2021			Plafonds journaliers au 5 janvier 2022		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]
Nombre de banques indiquant un plafond journalier de commission d'intervention	5	4	-1	9	4	-5	9	4	-5
Moyenne	3,20	27,18	- 88,22	3,11	27,18	- 88,55	3,11	28,90	- 89,23
Minimum	0,00	20,70	- 100,00	0,00	20,70	- 100,00	0,00	24,00	- 100,00
Maximum	16,00	32,00	- 50,00	16,00	32,00	- 50,00	16,00	32,00	- 50,00

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

Les frais de rejet de prélèvement

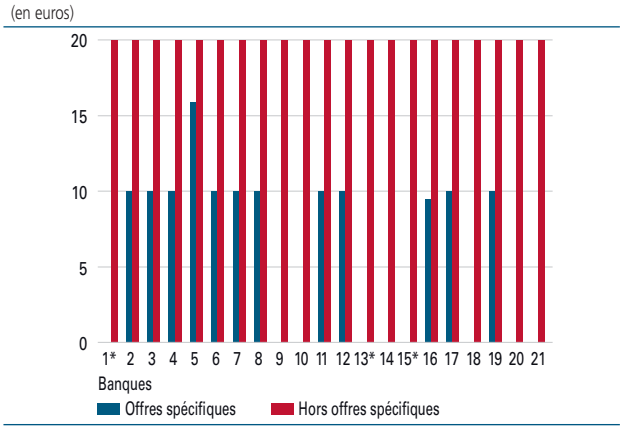
Au 5 janvier 2022, 6 établissements sur 21 ne facturent pas les rejets de prélèvement dans le cadre de l'OCF. 12 établissements facturent le montant du prélèvement plafonné par un montant maximum compris entre 9 et 16,50 euros. 3 établissements n'affichent pas de tarification par rejet de prélèvement et facturent donc le montant du prélèvement en cas de rejet mais indiquent en revanche un plafond mensuel compris entre 16 et 20 euros.

La moyenne des frais de rejet dans le cadre de l'OCF continue à baisser. Elle s'établit à 6,94 euros au 5 janvier 2022, tout comme au 31 décembre 2021. Au 31 décembre 2020, la moyenne était de 8,33 euros.

Hors offre spécifique, au 5 janvier 2022, la moyenne des frais de rejet de prélèvement s'établit à 20 euros, comme aux 31 décembre 2021 et 2020.

En moyenne, **au 5 janvier 2022 et au 31 décembre 2021,** les frais de rejet de prélèvement dans le cadre d'une offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière sont inférieurs de 65,28 % aux frais de rejet de prélèvement hors offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière. Cet écart était de 58,33 % au 31 décembre 2020.

G23 Comparaison des frais de rejet de prélèvement pour provision insuffisante des offres spécifiques et hors offres spécifiques par banque au 5 janvier 2022 (21 banques)



Note : * Ces établissements n'affichent pas de tarification par rejet de prélèvement mais affichent uniquement un plafond mensuel.
Source : Sémaphore Conseil.

T14 Frais de rejet de prélèvement pour provision insuffisante au 31 décembre 2020, au 31 décembre 2021 et au 5 janvier 2022 (21 banques)

(tarif en euros ; différence en %)

	Tarif unitaire au 31 décembre 2020			Tarif unitaire au 31 décembre 2021			Tarif unitaire au 5 janvier 2022		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence [a]
Nombre de banques indiquant un tarif de rejet de prélèvement	15	21		18	21		18	21	
Moyenne	8,33	20,00	- 58,33	6,94	20,00	- 65,28	6,94	20,00	- 65,28
Minimum	0,00	20,00	- 100,00	0,00	20,00	- 100,00	0,00	20,00	- 100,00
Maximum	16,00	20,00	- 20,00	16,00	20,00	- 20,00	16,00	20,00	- 20,00

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

T15 Plafond mensuel de rejets – offres spécifiques, au 5 janvier 2022 (21 banques)

(en euros)

Nombre d'établissements	21
Moyenne	12,76
Médiane	16,50
Écart type	8,41
Minimum	0,00
Maximum	20,00

Source : Sémaphore Conseil.

Au 5 janvier 2022, la moyenne du plafond de rejet de prélèvement maximum par mois est de 12,76 euros, comme au 31 décembre 2021. Au 31 décembre 2020, la moyenne s'établit à 15,16 euros : trois établissements ont décidé de ne plus facturer les rejets de prélèvement entre ces deux dates.

T16 Répartition du plafond mensuel de rejets de prélèvement au 5 janvier 2022 (21 banques)

(en nombre)

0 euro	6
16 euros	1
16,50 euros	8
20 euros	6

Source : Sémaphore Conseil.

Au 5 janvier 2022, la répartition du plafond mensuel des rejets de prélèvement est la même qu'au 31 décembre 2021. Au 5 janvier 2022, le plafond mensuel majoritairement appliqué (8 établissements) est de 16,50 euros. 6 établissements ne facturent pas les rejets de prélèvement, un établissement applique un plafond mensuel de 16 euros, 6 établissements appliquent un plafond mensuel de 20 euros.

4

Focus sur les offres groupées de services

4.1 Méthodologie

L'offre groupée de service (OGS) est un ensemble de produits et services proposé par les banques à un prix forfaitaire.

L'analyse présentée ci-après porte sur le contenu et la tarification des OGS dites grand public de 101 établissements du panel de l'OTB. En effet, parmi les 109 établissements du panel, 8 banques dont 4 banques en ligne ne présentent pas d'OGS grand public au sein de la rubrique OGS de leur plaquette tarifaire : Allianz Banque, Milleis Banque, Banque Marze, Banque Dupuy de Parseval, ING, Fortuneo Banque, Ma French Bank et BforBank. Les produits et services proposés par ces établissements sont tarifiés à la pièce.

Ces OGS, objet de cette analyse ci-après, présentées dans la rubrique OGS des plaquettes tarifaires des établissements en vigueur au 1er avril 2022, ne comprennent pas l'offre d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière (OCF), ni les services bancaires de base et offres destinées à des cibles spécifiques telles que les jeunes, les jeunes actifs ou encore les expatriés.

Deux sources ont été utilisées pour produire cette analyse :

- les plaquettes tarifaires des établissements en vigueur au 1er avril 2022 et plus particulièrement la rubrique Offres groupées de services ;
- des documentations commerciales et contractuelles collectées par l'équipe de Sémaphore Conseil lors de démarches de souscription réalisées dans certaines banques.

Afin de ne pas surcharger l'étude, plusieurs sujets ont été exclus de cette analyse :

- les différents avantages tarifaires octroyés lors de la souscription : OGS intégrant un compte joint, tarif préférentiel pour les sociétaires, tarif préférentiel pour les personnes déjà clientes à titre professionnel, dégressivité tarifaire en fonction du nombre d'options souscrites, etc. ;
- les assurances et les services d'assistance associés à la carte bancaire choisie par le client au sein de son OGS et que certains établissements mettent en avant dans la présentation de leurs offres laissant penser que l'accès à ces services est dû non pas à la détention de la carte mais de l'OGS ;
- les services extra-bancaires parfois proposés par les établissements dans le cadre de leurs OGS.

4.2 Les deux modèles déployés par les établissements

Parmi les 101 établissements présentant des OGS dans leur plaquette tarifaire :

- 77 ont fait le choix de proposer plusieurs déclinaisons de leur OGS autour du triptyque suivant : entrée de gamme, intermédiaire et haut de gamme, dit modèle de déclinaison. Ce modèle de déclinaison a surtout été adopté par les établissements mutualistes/régionaux ;
- 24 autres établissements ont quant à eux fait le choix de proposer une OGS unique avec la possibilité de l'enrichir ou

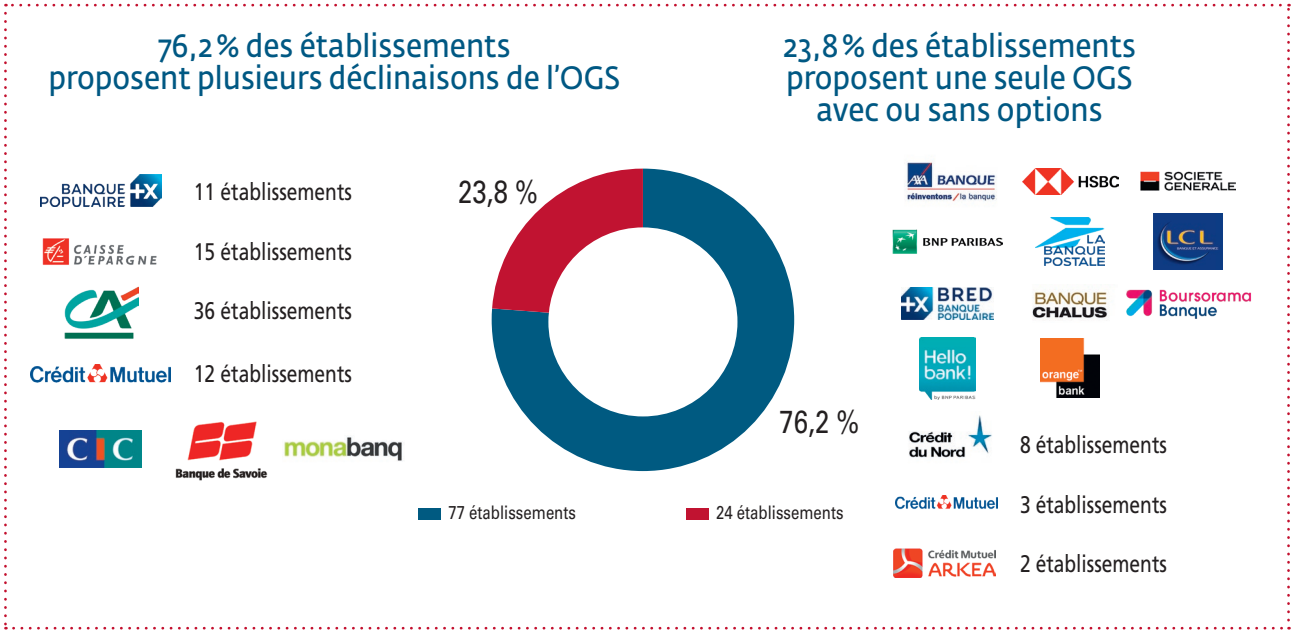
non *via* des options, dit modèle unique . Ce modèle unique est principalement adopté par les banques nationales et les banques en lignes.

À ces offres viennent s'ajouter les offres sans découvert proposées par trois groupes mutualistes, deux banques nationales et deux banques en ligne.

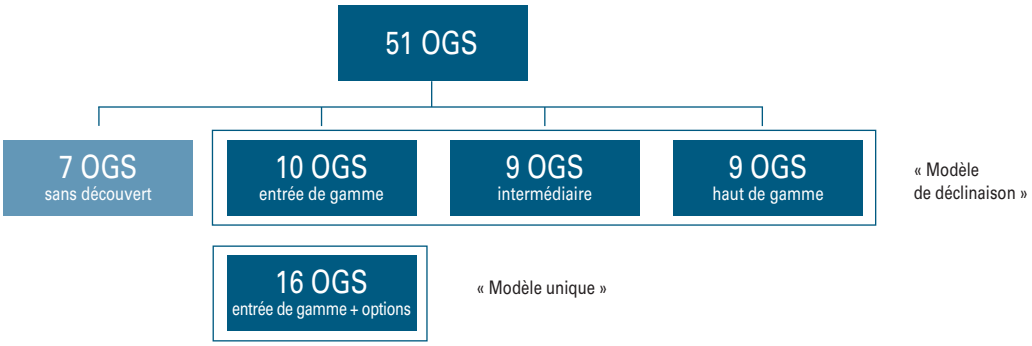
Si les 101 établissements du panel proposent au minimum une OGS, seules 51 offres aux contenus différents ont été recensées (par exemple si une OGS au contenu totalement identique est commercialisée dans 20 entités régionales d'un même groupe mutualiste, elle ne sera alors comptée qu'une fois dans notre analyse des contenus).

Les produits et les services présents dans les offres des banques nationales sont différents d'un établissement à l'autre. En revanche, les contenus des OGS des établissements régionaux d'un même groupe sont majoritairement homogènes :

- Banque populaire : les différentes OGS ont un contenu homogène pour 11 des 12 banques régionales ;
- Caisse d'épargne : les différentes OGS ont un contenu homogène dans les 15 entités régionales de ce groupe ;
- Crédit agricole : les OGS entrée de gamme, intermédiaires et haut de gamme ont un contenu homogène dans



G24 Ventilation des OGS par modèle au 1er avril 2022



Source : Sémaphore Conseil.

35 des 36 Caisses régionales présentent en Métropole, le contenu de l'OGS sans découvert étant parfaitement identique dans les 36 Caisses régionales ;

- Crédit mutuel Alliance fédérale : les OGS entrée de gamme, intermédiaires et haut de gamme ont un contenu homogène pour 10 fédérations sur 15 et l'OGS sans découvert a un contenu homogène pour 14 fédérations, l'une d'elle ne la proposant pas.

- Groupe Crédit du Nord : l'OGS a un contenu homogène pour les 8 établissements du groupe (Crédit du Nord et les 7 banques régionales).

4.3 Panorama des OGS

Les OGS entrée de gamme

Les OGS entrée de gamme sont les OGS les moins chères hors offres sans découvert. Elles sont proposées par 100 des 101 établissements étudiés. L'offre entrée de gamme de LCL (LCL Essentiel) étant identique à son offre sans découvert, elle est étudiée dans les offres OGS sans découvert (cf. partie 4.4).

26 offres entrée de gamme aux contenus différents ont été recensées.

L'analyse des contenus de ces offres permet de définir un socle commun à toutes les OGS entrée de gamme. Il est composé des produits et services suivants :

- ouverture et clôture d'un compte de dépôt individuel ;
- carte bancaire ;
- tenue de compte ;
- e-relevés ;
- abonnement à des services de banque à distance ;
- service d'authentification forte de l'établissement (solution de sécurisation des paiements et des opérations sensibles utilisant l'application mobile de la banque pour

T17 Liste des OGS au 1er avril 2022

Établissements	OGS sans découvert	OGS entrée de gamme	OGS intermédiaire	OGS haut de gamme	Nombre d'OGS grand public au contenu homogène
Établissements mutualistes					
Banque populaire					
11 établissements	–	Cristal Essentiel	Cristal Confort	Cristal Premium	3
BRED Banque populaire	–	BREDAccess	–	–	1
Caisse d'épargne					
15 établissements	Enjoy	Formule Initial	Formule Confort	Formule Optimal	4
Crédit agricole					
36 établissements	EKO	–	–	–	1
35 établissements	–	Offre Essentiel	Offre Premium	Offre Prestige	3
Crédit agricole d'Île-de-France [a]	–	Offre Essentiel	Offre Premium	Offre Prestige	3
Crédit mutuel Alliance fédérale					
14 établissements	Connect	–	–	–	1
10 établissements	–	Eurocompte Tranquilité [b] Eurocompte Essentiel [c]	Eurocompte Confort	Eurocompte Sérénité	4
Crédit mutuel Maine Anjou Basse Normandie	–	Eurocompte Tranquilité	Eurocompte Essentiel	Eurocompte Confort	3
Crédit mutuel Nord Europe	–	Eurocompte Confort	Eurocompte Sérénité	–	2
Crédit mutuel Océan	–	Eurocompte	–	–	1
Crédit mutuel Loire Atlantique Centre Ouest	–	Eurocompte	–	–	1
Crédit mutuel Anjou	–	Eurocompte Confort	–	–	1
Crédit mutuel Arkéa					
2 établissements	–	Offre Standard	–	–	1
Autres banques à réseau					
AXA Banque	–	Ogoon	–	–	1
Banque Chalus	–	Chalus Composit	–	–	1
Banque de Savoie	–	Convention Altitude	–	Convention Premium	2
BNP Paribas	–	Esprit Libre Référence	–	–	1
CIC	–	Contrat Personnel Ajustable	Contrat Personnel Global	Contrat Personnel Premium	3
Groupe Crédit du Nord					
8 établissements dont le Crédit du Nord	–	Convention Étoile	–	–	1
HSBC	–	HSBC Hexagone	–	–	1
La Banque Postale	–	Formule de compte	–	–	1
LCL	LCL Essentiel	–	–	–	1
Société générale	Kapsul	Sobrio	–	–	2
Banques en ligne					
Boursorama Banque	–	Metal	–	–	1
Hello bank!	Hello One	Hello Prime	–	–	2
Monabanq	Pratiq	Pratiq +	Uniq	Uniq +	4
Orange Bank	–	Pack Premium	–	–	1
TOTAL	**7**	**26**	**9**	**9**	**51**

Notes : a) Même si les OGS proposées par toutes les Caisses régionales du Crédit agricole portent le même nom, le contenu des OGS du Crédit agricole d'Île-de-France est différent de celles commercialisées par les 35 autres Caisses régionales.
b) Même si les OGS proposées par les fédérations du Crédit mutuel Alliance fédérale portent le même nom, leurs contenus peuvent être différents d'une entité régionale à l'autre. Dix d'entre elles ont adopté des appellations et des contenus communs et cinq autres identifiées dans le tableau ci-dessus offrent des contenus différents.
c) Dix établissements du Crédit mutuel Alliance fédérale proposent deux OGS distinctes d'entrée de gamme : Eurocompte Tranquillité et Eurocompte Essentiel. La seule différence entre ces deux offres concerne l'abonnement à des services de banque à distance qui inclut un package de services liés à la bourse dans l'Eurocompte Essentiel.

authentifier de manière certaine que l'opération est bien réalisée par le détenteur du compte) ;

- paiement mobile (solutions encapsulant la carte bancaire du client au sein d'un *wallet* permettant de réaliser des paiements à partir du smartphone : Apple Pay/Google Pay/Paylib, etc.) ;
- émission et réception des virements ;
- paiement des prélèvements/TIP ;
- retraits illimités au DAB de l'établissement ;
- frais d'opposition de la carte ;
- services permettant d'effectuer des opérations courantes au guichet automatique de banque (GAB) de l'établissement ;
- chéquier ;
- autorisation de découvert ;
- retraits déplacés [5] gratuits : entre deux et quatre par mois.

La carte bancaire est incluse dans 25 offres entrée de gamme sur 26. Parmi ces 25 offres, trois cas de figure peuvent être distingués :

- inclusion d'une carte à autorisation systématique : 4 OGS ;
- inclusion d'une carte Visa Classic ou Mastercard Standard : 9 OGS ;
- choix entre une carte à autorisation systématique et une carte Visa Classic/Mastercard Standard : 12 OGS.

À noter que les établissements ayant choisi le modèle de l'OGS entrée de gamme unique avec ou sans options, offrent la possibilité de choisir une carte haut de gamme.

Parmi les offres permettant d'opter pour une carte Visa Classic ou Mastercard Standard, le choix du mode de débit n'a pas d'incidence sur la tarification de l'OGS dans 18 OGS. Seules la Banque de Savoie, le Crédit mutuel Océan, le Crédit mutuel Maine Anjou Basse Normandie et le Crédit mutuel Arkéa (deux établissements) pratiquent une tarification de leur OGS entrée de gamme différenciée en fonction du mode de débit de la carte.

Au-delà du socle commun, les 26 OGS entrée de gamme se différencient par la présence de produits et services additionnels. Quatre tendances se dégagent :

Les moyens de paiement :

- émission de chèques de banque (de 1 par an à illimité) : 7 OGS sur 26 ;
- émission de virements instantanés (de 1 par mois à illimité) : 4 OGS sur 26 ;
- retraits déplacés illimités : 4 OGS sur 26 ;
- numéro virtuel de carte de paiement : 2 OGS sur 26.

La gestion du budget :

- alertes sur la situation du compte : 12 OGS sur 26 ;
- franchise d'agios ou seuil de non-perception d'intérêts débiteurs : 7 OGS sur 26 ;

5 Retraits en euros à un DAB d'un autre établissement.

• service d'épargne automatique (service permettant de paramétrer de façon automatique des virements du compte courant du client vers un ou plusieurs de ses comptes d'épargne lorsque le solde du compte courant dépasse un certain montant à une date prédéfinie) : 5 OGS sur 26.

Les incidents de compte :

Les frais d'opposition de chèques (3 OGS sur 26) et les commissions d'intervention (une OGS sur 26) sont inclus dans le forfait.

Les assurances :

Assurance perte et vol des moyens de paiement : 14 OGS sur 26).

En termes de tarification, plusieurs constats peuvent être dressés :

• la cotisation annuelle moyenne d'une offre entrée de gamme incluant le premier niveau proposé de carte bancaire (carte à autorisation systématique ou Visa Classic/Mastercard Standard) est de 92,70 euros au 1er avril 2022. La cotisation annuelle varie entre 36 euros chez Monabanq et 155,88 euros chez Orange Bank. Le contenu de l'offre d'Orange Bank est très différent de celui des autres établissements puisqu'il inclut jusqu'à 5 cartes à autorisation systématique pour des jeunes de 12 à 17 ans dont les comptes sont rattachés au compte du client principal ;

• les 96 banques à réseau affichent une cotisation annuelle moyenne de 92,71 euros. La cotisation annuelle varie entre 25,20 euros chez Banque Chalus (carte bancaire non incluse) et 132 euros chez Crédit agricole Lorraine :

– les banques nationales affichent une tarification annuelle moyenne de 81,14 euros [6] (avec des tarifs mensuels allant de 5,30 euros à La Banque Postale à 8,35 euros chez HSBC),

– les établissements régionaux affichent une tarification annuelle moyenne de 93,34 euros (avec des tarifs mensuels allant de 3,35 euros au Crédit mutuel Maine Anjou Basse Normandie à 11 euros au Crédit agricole Lorraine et au Crédit agricole Pyrénées Gascogne). Ils ont des pratiques tarifaires différentes d'un groupe à l'autre. Les établissements du groupe Crédit mutuel Alliance fédérale (10 fédérations sur 15), du groupe Banque populaire (excepté la BRED) et du groupe Crédit du Nord affichent des tarifs homogènes dans toute la France (respectivement de 76,80 euros par an, de 82,80 euros par an et de 94,80 euros par an). Les établissements des groupes Caisse d'épargne, Crédit agricole (excepté le Crédit agricole Île-de-France) et Crédit mutuel Arkéa présentent une tarification différente selon les entités régionales et cela pour la même offre. Les tarifs de l'OGS entrée de gamme varient entre 72 et 96 euros à la Caisse d'épargne, entre 96 et 132 euros au Crédit agricole, et entre 48,60 à 60,36 euros au Crédit mutuel Arkéa,

• les quatre banques en ligne affichent une cotisation annuelle moyenne de 92,67 euros (avec des tarifs mensuels allant de 3 euros chez Monabanq à 12,99 euros chez Orange Bank).

6 Moyenne réalisée hors Banque Chalus car son OGS n'inclut pas de carte bancaire.

T18 **Les OGS entrée de gamme :** tarifs et produits

Établissements	Nom de l'OGS entrée de gamme	Type de carte incluse	Cotisation annuelle	Principaux produits et services additionnels au socle de l'OGS entrée de gamme
Établissements mutualistes				
Banque populaire				
11 établissements	Cristal Essentiel	Carte à autorisation systématique ou Carte Visa Classic	82,80 € quel que soit l'établissement régional	Alertes sur la situation du compte Coffre-fort numérique
BRED Banque populaire	BREDAccess	Visa Classic	111 €	Aucun produit ou service additionnel autres que ceux intégrés dans le socle
Caisse d'épargne				
15 établissements	Formule Initial	Carte à autorisation systématique ou Carte Visa classic	De 72 à 96 € en fonction de l'établissement régional	Alertes sur la situation du compte Service d'épargne automatique (virements permanents personnalisables depuis un compte courant vers un compte d'épargne)
Crédit agricole				
35 établissements	Offre Essentiel	Carte Visa Classic – Mastercard Standard	De 96 à 132 € en fonction de l'établissement régional	1 commission d'intervention par an Envoi de la carte ou du chéquier en pli simple Réédition du code confidentiel de la carte Frais de refabrication de la carte perdue ou volée Virements instantanés : illimités Frais d'opposition de chèque 1 chèque de banque par an Retraits déplacés illimités Retraits en euros ou en devises dans les pays de l'Espace économique européen (27 états membres de l'UE + Islande, Liechtenstein, Norvège) Assurance perte ou vol des moyens de paiement
Crédit agricole d'Île-de-France	Offre Essentiel	Carte Visa Classic – Mastercard Standard	96 €	Envoi de la carte ou du chéquier en pli simple Réédition du code confidentiel de la carte Frais de refabrication de la carte perdue ou volée Assurance perte ou vol des moyens de paiement
Crédit mutuel Alliance fédérale				
10 établissements	Eurocompte Tranquilité Eurocompte Essentiel	Carte à autorisation systématique	76.80 € quel que soit l'établissement régional	Alertes sur la situation du compte Franchise d'agios Service d'épargne automatique (virements permanents personnalisables depuis un compte courant vers un compte d'épargne) 1 virement instantané par mois Assurance perte ou vol des moyens de paiement Abonnement de banque à distance intégrant des services boursiers (uniquement pour l'Eurocompte Essentiel)
Crédit mutuel Maine Anjou Basse Normandie	Eurocompte Tranquilité	Carte à autorisation systématique Carte Visa Classic – Mastercard Standard	40,20 € 61,20 €	12 chèques de banque par an Seuil de non-perception d'intérêt débiteurs Service d'épargne automatique (virements permanents personnalisables depuis un compte courant vers un compte d'épargne)

T18 **Les OGS entrée de gamme :** tarifs et produits

Établissements	Nom de l'OGS entrée de gamme	Type de carte incluse	Cotisation annuelle	Principaux produits et services additionnels au socle de l'OGS entrée de gamme
Crédit mutuel Nord Europe	Eurocompte Confort	Carte à autorisation systématique Carte Visa Classic – Mastercard Standard	83,16 € 96,72 €	1 chèque de banque par an Assurance perte ou vol des moyens de paiement
Crédit mutuel Océan	Eurocompte	Carte à autorisation systématique Carte Visa Classic – Mastercard Standard	57 € 67,20 €	Alertes sur la situation du compte Chèques de banque : illimités Frais de refabrication de la carte perdue ou volée Modification des plafonds paiement et retrait Minimum forfaitaire des intérêts débiteurs 2€ (au lieu de 4€ hors OGS)
Crédit mutuel Loire Atlantique Centre Ouest	Eurocompte	Carte à autorisation systématique	113,16 €	Assurance perte ou vol des moyens de paiement Service d'épargne automatique (virements permanents personnalisables depuis un compte courant vers un compte d'épargne) 1 virement instantané par mois
Crédit mutuel Anjou	Eurocompte Confort	Carte à autorisation systématique	109,68 €	Assurance perte ou vol des moyens de paiement Franchise d'agios
Crédit mutuel Arkéa				
2 établissements	Offre Standard	Carte à autorisation systématique Carte Visa Classic – Mastercard Standard	De 48,60 à 60,36 € De 60,96 à 72,72 € en fonction de l'établissement régional	Envoi du chéquier en pli simple
Autres banques à réseau				
AXA Banque	Ogoon	Carte à autorisation systématique ou Carte Visa Classic ou Carte Visa Premier	78 €	Frais de refabrication de la carte perdue ou volée Assurance perte ou vol des moyens de paiement Assurance achat internet (commande non reçue ou non conforme) Garantie achat en magasin (dommage accidentel ou vol dans les 30 jours suivant l'achat)
Banque Chalus	Chalus Composit	Aucune	25,20 €	Alertes sur la situation du compte Envoi du chéquier en pli simple
Banque de Savoie	Convention Altitude	Carte Visa Classic	121,44 €	Alertes sur la situation du compte Coffre-fort numérique Frais d'opposition de chèque Franchise d'agios Réduction de 50 % des frais de dossier prêt personnel Service d'épargne automatique (virements permanents personnalisables depuis un compte courant vers un compte d'épargne)
BNP Paribas	Esprit Libre Référence	Carte à autorisation systématique Carte Visa Classic	77,52 € 83,64 €	Alertes sur la situation du compte 2 chèques de banque par an Assurance décès (3 000 €) Assurance perte ou vol des moyens de paiement

T18 **Les OGS entrée de gamme :** tarifs et produits

Établissements	Nom de l'OGS entrée de gamme	Type de carte incluse	Cotisation annuelle	Principaux produits et services additionnels au socle de l'OGS entrée de gamme
CIC	Contrat Personnel Ajustable	Carte à autorisation systématique Carte Visa Classic – Mastercard Standard	74,40 € 90 €	Numéros virtuels de carte de paiement : illimités Assurance perte ou vol des moyens de paiement
Groupe Crédit du Nord				
8 établissements dont le Crédit du Nord	Convention Etoile	Visa Classic	94,80 € quelle que soit la banque régionale	Alertes sur la situation du compte Chèques de banque : illimités Réédition du code confidentiel de la carte Frais d'opposition de chèque Franchise d'agios Assurance perte ou vol des moyens de paiement
HSBC	HSBC Hexagone	Visa Classic	100,20 €	Retraits déplacés illimités (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement) Réédition du code confidentiel de la carte Frais de refabrication de la carte perdue ou volée Frais d'opposition de chèque Franchise d'agios Assurance perte ou vol des moyens de paiement
La Banque Postale	Formule de compte	Carte à autorisation systématique Carte Visa Classic	63,60 € 79,20 €	Alertes sur la situation du compte Seuil de non-perception d'intérêts débiteurs Assurance perte ou vol des moyens de paiement
Société générale	Sobrio	Carte à autorisation systématique Carte Visa Classic – Mastercard Standard	86,40 € 94,80 €	Alertes sur la situation du compte Refabrication de la carte perdue ou volée Réédition et choix du code confidentiel de la carte Assurance perte ou vol des moyens de paiement
Banques en ligne				
Boursorama Banque	Metal	Carte Visa Metal	118,80 €	Retraits déplacés illimités (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement) Paiements par carte en devises : illimités Retraits en devises : illimités Virements non SEPA : illimités Assurance perte ou vol des moyens de paiement Assurance mobile Extension de garantie 5 ans sur l'électroménager Assurance usurpation d'identité/e-réputation
Hello bank!	Hello Prime	Visa Hello Prime	60 €	Alertes sur la situation du compte Virements instantanés : illimités Carte virtuelle

T18 **Les OGS entrée de gamme :** tarifs et produits

Établissements	Nom de l'OGS entrée de gamme	Type de carte incluse	Cotisation annuelle	Principaux produits et services additionnels au socle de l'OGS entrée de gamme
Monabanq	Pratiq +	Carte à autorisation systématique ou Carte Visa Classic	36 €	Alertes sur la situation du compte 1 dépôt d'espèce par trimestre dans les DAB/GAB du Crédit Mutuel / CIC Retrait déplacés illimités au sein de l'Espace Economique Européen (27 états membres de l'UE + Islande, Liechtenstein, Norvège) 3 retraits par an hors de l'Espace économique européen (27 états membres de l'UE + Islande, Liechtenstein, Norvège) 1 virement instantané par mois Chèques de banque : illimités
Orange Bank	Pack Premium	Carte Visa Premium	155,88 €	Jusqu'à 5 cartes à autorisation systématique pour des jeunes de 12-17 ans Retraits déplacés illimités ((retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement) Exonération des frais de paiements et retraits à l'étranger

Les OGS intermédiaires et haut de gamme

Les établissements ayant adopté le modèle de déclinaison proposent en complément de l'OGS entrée de gamme, une OGS intermédiaire et une OGS haut de gamme. Pour rappel, 77 établissements ont fait le choix de proposer plusieurs déclinaisons de leur OGS avec une offre entrée de gamme, une offre intermédiaire et une offre haut de gamme.

Les OGS intermédiaires

Les OGS intermédiaires sont des offres reprenant les produits/services déjà présents dans les OGS entrée de gamme et incluant en plus, un nombre plus ou moins important de produits et services additionnels.

Elles sont proposées par 76 établissements [7] sur les 77 qui ont fait le choix du modèle de déclinaison. Neuf offres intermédiaires aux contenus différents ont été recensées.

Outre les services déjà inclus dans les OGS entrée de gamme, trois produits ou services sont largement diffusés :

- une carte bancaire généralement d'un niveau plus élevé que celle de l'OGS entrée de gamme ;
- l'assurance perte et vol des moyens de paiement est présente dans huit OGS intermédiaires sur neuf ;
- les retraits déplacés illimités sont présents dans sept OGS intermédiaires sur neuf.

En termes de tarification, plusieurs constats peuvent être dressés :

- le type de carte choisi par le client a un fort impact sur le niveau de tarification des OGS intermédiaires ;

7 La Banque de Savoie propose une offre entrée de gamme et une offre haut de gamme, elle ne propose pas d'offre intermédiaire.

• les 64 banques à réseau qui proposent une OGS avec une carte Visa Premier ou Gold Mastercard sont quasi exclusivement des banques régionales. Elles facturent cette OGS entre 156 euros (Caisse d'épargne Rhône Alpes) et 216 euros (trois Caisses régionales du Crédit agricole). La cotisation moyenne s'élève à 182,37 euros. Les établissements affichent des pratiques tarifaires différentes d'un groupe à l'autre. Les établissements du groupe Banque populaire affichent des tarifs homogènes dans toute la France (178,80 euros avec une carte Visa Premier). Les établissements des groupes Caisse d'épargne, Crédit agricole et Crédit mutuel Arkéa présentent une tarification différente selon les régions et cela pour la même offre. Les tarifs de l'OGS intermédiaire avec une carte Visa Premier ou

T19 **Les OGS intermédiaires :** tarifs et produits

Établissements	Nom de l'OGS intermédiaire	Type de carte incluse	Cotisation annuelle	Principaux produits et services additionnels à l'OGS entrée de gamme de chaque établissement
Établissements mutualistes				
Banque populaire				
11 établissements	Cristal Confort	Carte à autorisation systématique ou Visa Classic	118,80 €	Retraits déplacés illimités (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement) Exonération d'agios pour les découverts < 500 € Assurance perte et vol des moyens de paiement
		Carte Visa Premier	178,80 €	
Caisse d'épargne				
15 établissements	Formule Confort	Carte à autorisation systématique ou Visa Classic	De 108 à 132 €	Retraits déplacés illimités (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement) Exonération d'agios pour les découverts < 500 € Assurance perte et vol des moyens de paiement
		Carte Visa Premier	De 156 à 204 €	
Crédit agricole				
35 établissements	Offre Premium	Carte Visa Premier – Gold Mastercard	De 156 à 216 €	Émission et réception de virements non SEPA : 10/an 3 chèques de banque Retraits en devises hors Espace économique européen (27 états membres de l'UE + Islande, Liechtenstein, Norvège) : 10/an Paiements par carte en devises hors Espace économique européen (27 états membres de l'UE + Islande, Liechtenstein, Norvège) : 10/an 3 commissions d'intervention par an Assurance perte ou vol des moyens de paiement renforcée Assurance achat internet (livraison ou commande non conforme)
Crédit agricole d'Île-de-France	Offre Premium	Carte Visa Premier – Gold Mastercard	180 €	Émission et réception de virements non SEPA : 2/an Retraits déplacés illimités Refabrication de la carte perdue ou volée en urgence Frais d'opposition chèque par l'émetteur Assurance perte ou vol des moyens de paiement renforcée Assurance achat internet (livraison ou commande non conforme)

T19 **Les OGS intermédiaires :** tarifs et produits

Établissements	Nom de l'OGS intermédiaire	Type de carte incluse	Cotisation annuelle	Principaux produits et services additionnels à l'OGS entrée de gamme de chaque établissement
Crédit mutuel Alliance fédérale				
10 établissements	Eurocompte Confort	Carte Visa Classic – Mastercard Standard	144 €	Abonnement banque à distance incluant les opérations de bourse 1 virement instantané par mois
Crédit mutuel Maine Anjou Basse Normandie	Eurocompte Essentiel	Carte Visa Classic – Mastercard Standard	80,40 €	Aucun produit ou service additionnel autres que ceux intégrés dans le socle
Crédit mutuel Nord Europe	Eurocompte Sérénité	Carte Visa Premier – Gold Mastercard	185,04 €	Assurance liée au découvert Assurance perte ou vol des moyens de paiements renforcée Retraits déplacés illimités (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement) 2 chèques de banque Paiement différé
Autres banques à réseau				
CIC	Contrat Personnel Global	Carte à autorisation systématique ou Visa Classic – Mastercard Standard Carte Visa Premier – Gold Mastercard	144 € 198 €	Abonnement banque à distance incluant les opérations de bourse Alertes sur la situation du compte Mise en place de virements permanants à l'agence 1 chèque de banque Envoi du chéquier en pli simple Retraits déplacés illimités (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement) Frais d'opposition chèque Service d'épargne automatique (virements permanents personnalisables depuis un compte courant vers un compte d'épargne) Carte bancaire adossée à un crédit renouvelable
Banques en ligne				
Monabanq	Uniq	Carte à autorisation systématique ou Visa Classic – Mastercard Standard	72 €	Alertes sur la situation du compte 1 dépôt d'espèces par trimestre dans les DAB/GAB du Crédit mutuel/CIC 50 paiements par dans les pays hors Espace économique européen (27 états membres de l'UE + Islande, Liechtenstein, Norvège) 25 retraits par an dans les pays hors Espace économique européen (27 états membres de l'UE + Islande, Liechtenstein, Norvège) 2 virements instantanés par mois Chèques de banque : illimité Encaissement d'un chèque étranger Franchise d'agios Assurance perte et vol des moyens de paiement Assurance vol du téléphone Assurance livraison achat internet

T20 Cotisations annuelles moyennes des OGS intermédiaires selon les type de carte au 1er avril 2022

Type de carte sélectionnée	Nombre d'établissements offrant ce choix	Cotisation annuelle moyenne en euros au 1er avril 2022	Cotisations annuelles minimum et maximum au 1er avril 2022
Visa Classic ou Mastercard Standard	39	120,75	De 72 € chez Monabanq à 144 € dans 10 fédérations du Crédit mutuel Alliance fédérale
Visa Premier ou Gold Mastercard	65	181,22	De 108 € chez Monabanq à 216 € dans 3 Caisses régionales du Crédit agricole (Lorraine, Champagne Bourgogne, Centre Loire)

Gold Mastercard varient entre 156 et 204 euros à la Caisse d'épargne, entre 156 et 216 euros au Crédit agricole ;

• sur les quatre banques en ligne proposant au moins une OGS, seule Monabanq a choisi de proposer une OGS intermédiaire. Elle affiche une cotisation annuelle de 108 euros pour son OGS intermédiaire intégrant une carte Visa Premier.

Les OGS haut de gamme

Les OGS haut de gamme sont des offres reprenant les produits/services déjà présents dans les OGS intermédiaires et incluant en plus, un nombre plus ou moins important de produits et services additionnels.

Elles sont proposées par 76 établissements [8] sur les 77 qui ont fait le choix du modèle de déclinaison. Neuf offres haut de gamme aux contenus différents ont été recensées.

Outre les services déjà inclus dans les OGS intermédiaires, les établissements proposent, au sein des OGS haut de gamme, une grande variété de produits et services additionnels. Deux produits ou services apparaissent comme largement diffusés dans ces OGS haut de gamme :

• la carte bancaire, d'un niveau plus élevé ;

• les virements non SEPA ou les paiements et retraits en devises (sept offres sur neuf).

En termes de tarification, plusieurs constats peuvent être dressés :

• tout comme sur le segment des OGS intermédiaires, le type de carte choisi par le client a un fort impact sur le niveau de tarification des OGS haut de gamme ;

• les 65 banques à réseau qui proposent une OGS haut de gamme avec une carte Infinite sont quasi exclusivement des banques régionales. Elles facturent cette OGS entre 288,60 euros (Crédit mutuel Maine Anjou Basse Normandie) et 444,24 euros (Banque de Savoie). La cotisation moyenne annuelle s'élève à 394,55 euros. Ces établissements régionaux affichent des pratiques tarifaires différentes d'un groupe à l'autre. Les établissements du groupe Banque populaire affichent des tarifs homogènes dans toute la France (430,80 euros par an). Les établissements des groupes Caisse d'épargne, Crédit agricole et Crédit mutuel Arkéa présentent une tarification différente selon les régions et cela pour la même offre. Les tarifs de

8 Le Crédit mutuel Nord Europe ne propose pas d'offre haut de gamme. Il propose une offre entrée de gamme et une offre intermédiaire.

T21 **Les OGS haut de gamme :** tarifs et produits

Établissements	Nom de l'OGS haut de gamme	Type de carte incluse	Cotisation annuelle	Principaux produits et services additionnels à l'OGS intemédiaire de chaque établissement
Établissements mutualistes				
Banque populaire				
11 établissements	Cristal Premium	Visa Premier Visa Platinum Visa Infinite	238,80 € 310,80 € 430,80 €	Virements instantanés illimités Retraits en devises Paiements en devises Seuil de non-perception d'agios
Caisse d'épargne				
15 établissements	Formule Optimal	Carte à autorisation systématique ou Visa Classic ou Visa Premier Visa Platinum Visa Infinite	De 240 à 246 € De 300 à 306 € De 420 à 426 €	Virements instantanés illimités Emission et réception d'un virement non SEPA par mois Retraits en devises Paiements en devises Seuil de non-perception d'agios Accès à un conseiller par téléphone sur des horaires étendus
Crédit agricole				
35 établissements	Offre Prestige	Visa Infinite – World Elite Mastercard	De 300 à 418,80 €	Emission et réception de virements non SEPA : illimité Chèques de banque : illimité Retraits en devises Paiements par carte en devises 12 commissions d'intervention
Crédit agricole d'Île-de-France	Offre Prestige	Visa Infinite – World Elite Mastercard	348 €	Emission et réception de virements non SEPA : illimité Retraits en devises : illimité Paiements par carte en devises : illimité Chèques de banque : illimité Commissions d'intervention : illimité
Crédit mutuel Alliance fédérale				
10 établissements	Eurocompte Sérénité	Visa Premier – Gold Mastercard	246 €	Retraits déplacés illimités (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement) Assurance perte ou vol des moyens de paiements renforcée Protection juridique 1 virement instantané par mois
Crédit mutuel Maine Anjou Basse Normandie	Eurocompte Confort	Visa Premier – Gold Mastercard World Elite Visa Infinite	141 € 246,60 € 288,60 €	Aucun produit ou service additionnel à l'OGS intermédiaire du Crédit mutuel Maine Anjou Basse Normandie

T21 **Les OGS haut de gamme :** tarifs et produits

Établissements	Nom de l'OGS haut de gamme	Type de carte incluse	Cotisation annuelle	Principaux produits et services additionnels à l'OGS intemédiaire de chaque établissement
Autres banques à réseau				
Banque de Savoie	Convention Premium	Visa Platinum Visa Infinite	334,92 € 444,24 €	30 alertes sur la situation du compte Service recherche de documents 2 virements non SEPA par mois Chèques de banque : illimité 5 retraits en devises hors Espace économique européen (27 états membres de l'UE + Islande, Liechtenstein, Norvège) Paiements par carte en devises Refabrication de la carte perdue ou volée Commission d'intervention illimitée Franchise d'agios
CIC	Contrat Personnel Premium	Visa Premier World Elite Visa Infinite	260,40 € 392,40 € 440,40 €	Retraits en devises Paiements en devises Protection juridique
Banques en ligne				
Monabanq	Uniq +	Carte à autorisation systématique ou Visa Classic Visa Premier Visa Platinum	108 € 144 € 216 €	Changement de visuel de carte Recherche de documents Duplicata de relevés de compte 3 dépôts d'espèces par trimestre dans les DAB/GAB du Crédit mutuel/CIC Paiements en devises Retraits en devises 5 virements instantanés par mois Virement non SEPA Opérations effectuées par un conseiller clientèle alors qu'elles peuvent être réalisées sur l'espace client

l'OGS haut de gamme avec une carte Visa Infinite varient entre 420 à 426 euros à la Caisse d'épargne, entre 300 et 418,80 euros au Crédit agricole ;

• sur les quatre banques en ligne proposant au moins une OGS, seule Monabanq a choisi de proposer une OGS haut de gamme. Elle affiche une cotisation annuelle de 216 euros pour son OGS intégrant une carte Visa Platinum et n'offre pas la possibilité de disposer d'une carte Infinite.

Analyse comparée des tarifs du modèle à déclinaison et du modèle unique : les cotisations annuelles moyennes des OGS uniques sans options apparaissent naturellement moins élevées que les cotisations moyennes des OGS déclinables et ce quel que soit le type de carte bancaire (cf. tableau 23).

T22 Cotisations annuelles moyennes des OGS haut de gamme selon le type de carte au 1er avril 2022

Type de carte sélectionnée	Nombre d'établissements offrant ce choix	Cotisation annuelle moyenne en euros au 1er avril 2022	Cotisations annuelles minimum et maximum au 1er avril 2022
Visa Classic ou Mastercard Standard	16	232,69	De 108 euros chez Monabanq à 246 euros à la Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire.
Visa Premier ou Gold Mastercard	39	237,11	De 141 euros au Crédit mutuel Maine Anjou Basse Normandie à 260,40 euros au CIC.
Visa Platinum ou Mastercard Platinum	28	303,07	De 216 euros chez Monabanq à 334,92 euros à la Banque de Savoie.
Visa Infinite	65	394,55	De 288,60 euros au Crédit mutuel Maine Anjou Basse Normandie et 444,24 euros à la Banque de Savoie.

Le modèle des OGS uniques : les options

Les établissements ayant adopté le modèle unique (OGS entrée de gamme unique) permettent parfois à leur client de souscrire des options en fonction de leurs besoins. Pour rappel, 24 établissements ont fait le choix du modèle unique.

16 OGS entrée de gamme uniques ont été recensées.

Parmi ces 16 offres, 8 sont personnalisables en souscrivant des options : Sobrio de la Société générale, Esprit Libre Référence de BNP Paribas, Formule de compte de La Banque Postale, BREDAcces de BRED Banque populaire, Chalus Composit de la Banque Chalus, Convention Etoile du groupe Crédit du Nord (8 établissements), Eurocompte du Crédit mutuel Océan, offre standard du Crédit mutuel Arkéa (2 établissements).

Les choix de personnalisation sont plus ou moins importants selon les établissements. La liste des options (cf. tableau 24) n'est donc pas exhaustive, l'objectif étant d'en présenter les principales.

T23 Cotisations annuelles moyennes des OGS selon le modèle et selon le type de carte bancaire au 1er avril 2022

Type de carte intégrable dans l'OGS	Modèle de déclinaison (77 établissements/101)		Modèle d'OGS unique (24 établissements/101)	
	Cotisations annuelles moyennes	Nombre d'établissements offrant ce choix	Cotisations annuelles moyennes sans options	Nombre d'établissements offrant ce choix
Carte à autorisation systématique ou Visa Classic/Mastercard Standard	OGS entrée de gamme : 94,54 € OGS intermédiaire : 120,75 € OGS haut de gamme : 232,69 €	77 39 16	89,69 €	23
Carte Visa Premier/Gold Mastercard	OGS intermédiaire : 182,37 € OGS haut de gamme : 237,11 €	64 39	164,72 €	18
Carte Visa Platinum/ Mastercard Platinum	OGS haut de gamme : 303,07 €	28	235,74 €	4
Carte Visa Infinite	OGS haut de gamme : 394,55 €	65	381,66 €	14

T24 **Les OGS modèle unique :** principales options

Options	Établissements	Fourchette tarifaire/an
Options liées à la carte bancaire		
Personnalisation de la carte bancaire : selon les établissements, le visuel peut être libre ou faire partie d'un catalogue proposé par la banque	BNP Paribas Crédit mutuel Océan Société générale	De 3,60 à 25,60 €
Option crypto dynamique : écran intégré à la carte bancaire à la place des trois chiffres du cryptogramme inscrits au verso et qui affiche toutes les heures un nouveau code	BNP Paribas Société générale	9,60 € 12 €
Forfait de retraits déplacés illimités (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement)	Société générale	19,20 €
Options liées à la gestion du compte		
Alertes sur la situation du compte	BRED Banque populaire Crédit mutuel Arkéa	27,48 € 0,30 €/alerte maximum 3 € par mois
Options liées au découvert		
Forfait d'exonération d'agios	Société générale	24 €
Facilité de caisse personnalisée	BRED Banque populaire BNP Paribas	25,20 € 27 €
Options assurancielles		
Assurance vol et perte des moyens de paiement	Crédit mutuel Océan Crédit mutuel Arkéa	21,60 € 25,68 €
Assurance vol et perte des moyens de paiement renforcée	BRED Banque populaire BNP Paribas Crédit mutuel Loire Atlantique Centre Ouest Crédit mutuel Arkéa La Banque Postale	De 9,48 à 51,48 €
Assurance mobile	Société générale	120 €
Protection juridique	Crédit mutuel Océan Crédit mutuel Loire Atlantique Centre Ouest Crédit mutuel Arkea	De 54 à 55,20 €
Assurance découvert : couverture du découvert en cas de décès	Crédit mutuel Arkéa Crédit mutuel Océan	9,60 € 12,24 €
Assurance épargne : capital doublé en cas de décès accidentel	Crédit mutuel Océan	30 €
Assurance décès renforcée	BNP Paribas	27,60 €

L'hétérogénéité des produits et services proposés en option explique la très large fourchette tarifaire. Le tarif annuel d'une option varie entre 3 euros (alertes SMS sur la situation du compte proposées par les deux établissements du Crédit mutuel Arkéa) et 55,20 euros (assurance protection juridique proposée par le Crédit mutuel Océan).

4.4 Les OGS sans découvert

Les OGS sans découvert sont des offres dont les caractéristiques principales sont l'inclusion d'une carte à autorisation systématique et l'absence d'une autorisation de découvert.

Elles sont proposées par 69 établissements, soit 68 % du panel des 101 établissements analysés dans le cadre de ce chapitre.

Sept offres sans découvert aux contenus différents ont été recensées : Connect proposée par 14 fédérations du Crédit mutuel Alliance fédérale sur 15 [9], Eko par les 36 Caisses régionales du Crédit agricole, Enjoy par les 15 Caisses d'épargne, Hello One par Hello bank!, Kapsul par Société générale, LCL Essentiel par LCL et Pratiq par Monabanq.

L'analyse des contenus permet de définir un socle commun à toutes les OGS sans découvert. Il est composé des produits et services suivants :

- ouverture et clôture d'un compte de dépôt individuel ;
- carte bancaire ;
- tenue de compte ;
- e-relevés (relevés de compte mensuels dématérialisés) ;
- abonnement à des services de banque à distance ;
- service d'authentification forte de l'établissement ;
- paiement mobile ;
- émission et réception de virements SEPA occasionnels à partir des services digitaux de banque à distance ;
- paiement des prélèvements/TIP ;
- retraits illimités au distributeur automatique de billet (DAB) de l'établissement ;
- frais d'opposition de la carte ;
- service permettant d'effectuer des opérations courantes aux GAB de l'établissement.

La carte bancaire proposée dans les OGS sans découvert est une carte à autorisation systématique (CAS). Seule Monabanq offre le choix entre une CAS et une carte Visa Classic, et ce, pour le même tarif.

Au-delà de ce socle commun, les sept OGS sans découvert se différencient entre elles par la présence de produits et services additionnels. Parmi ces derniers, on retiendra :

- des alertes sur la situation du compte dans six offres sur sept ;

- des retraits en euros gratuits à un DAB d'un autre établissement (de 25 par an à un nombre illimité) dans quatre offres sur sept ;

- un chéquier sur demande du client dans deux offres sur sept et un chéquier inclus automatiquement dans une offre sur sept.

Deux particularités sont à souligner :

- les offres Connect du Crédit mutuel Alliance fédérale, Enjoy de la Caisse d'épargne, Hello One d'Hello bank! et Pratiq de Monabanq sont disponibles uniquement en ligne, l'ouverture du compte devant être réalisée totalement en ligne et la relation client n'utilisant que des canaux à distance ;

- l'offre Connect du Crédit mutuel est réservée aux seuls nouveaux clients.

9 L'offre Connect n'est pas commercialisée à ce jour par le Crédit mutuel Nord Europe.

T25 **Les OGS sans découvert :** produits et services additionnels

Établissements	Nom de l'OGS sans découvert	Type de carte incluse	Cotisation annuelle	Principaux produits et services additionnels au socle de l'OGS sans découvert
Établissements mutualistes				
Caisse d'épargne 15 établissements	Enjoy	Carte à autorisation systématique	24 €	Alertes sur la situation du compte Chéquier sur demande 3 retraits déplacés par mois (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement) Réédition du code confidentiel de la carte Refabrication de la carte avant échéance Service retrait SMS (SMS généré depuis l'application mobile permettant de réaliser un retrait au DAB sans carte bancaire) Fonctionnalités de gestion de la carte (application et internet fixe)
Crédit agricole 36 établissements	EKO	Carte à autorisation systématique	24 €	Alertes sur la situation du compte Chéquier 25 retraits déplacés par an en France ou dans les pays de l'Espace économique européen (27 états membres de l'UE + Islande, Liechtenstein, Norvège) 10 retraits en devises hors pays de l'Espace Economique Européen Renvoi du code confidentiel de la carte Frais de refabrication de la carte (avant échéance)
Crédit mutuel Alliance fédérale 14 établissements	Connect	Carte à autorisation systématique	36 €	Alertes sur la situation du compte Conseiller dédié (relation client à distance)
Autres banques à réseau				
LCL	LCL Essentiel	Carte à autorisation systématique	24 €	Changement d'adresse 3 retraits déplacés par mois (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement)
Société générale	Kapsul	Carte à autorisation systématique	24 €	Alertes sur la situation du compte Chéquier sur demande
Banques en ligne				
Hello bank!	Hello One	Carte à autorisation systématique	0 €	Alertes sur la situation du compte
Monabanq	Pratiq	Carte à autorisation systématique ou Carte Visa classic	24 €	Alertes sur la situation du compte Retraits déplacés illimités (retraits en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement)

En termes de tarification, quatre éléments sont à noter :

- la cotisation moyenne annuelle de l'OGS sans découvert est de 26,09 euros ;

- la cotisation annuelle varie entre 0 euro (Hello bank!) et 36 euros (Crédit mutuel Alliance fédérale). Les cinq autres établissements facturent l'OGS sans découvert 24 euros par an ;

- les établissements mutualistes (Caisse d'épargne, Crédit agricole et Crédit mutuel Alliance fédérale) affichent des tarifs homogènes dans toute la France ;

- la tarification des offres sans découvert est présentée mensuellement par les sept établissements dans leur plaquette tarifaire respective.

5
Quoi de neuf ?

5.1 Étude sur les virements instantanés

Initié par la Banque centrale européenne en novembre 2018, le virement SEPA instantané, aussi appelé « *instant payment* », permet de réaliser des virements bancaires en moins de 10 secondes, 24h/24 et 7 jours sur 7, entre comptes bancaires ouverts dans l'espace européen SEPA *(Single euro payment area)*. Plafonnés à 15 000 euros jusqu'au 1er juillet 2020, le plafond de ce service est depuis cette date passé à 100 000 euros, les établissements bancaires étant libres de fixer un plafond inférieur.

Le virement instantané s'est peu à peu propagé au sein des offres des banques françaises. Au 31 décembre 2019, 33 établissements, soit 30 % du panel de l'OTB, proposaient ce service et au 31 décembre 2020, ils étaient 77 établissements, soit 71 % du panel.

Méthodologie

Cette analyse concerne l'émission d'un virement instantané externe réalisé *via* un canal digital (espace client et/ou application mobile).

Les trois lignes tarifaires suivantes ont été exclues de l'analyse en raison de leur faible représentativité :

- l'émission d'un virement instantané externe en agence et/ou par téléphone : 15 tarifs affichés sur 109 ;
- l'émission d'un virement instantané interne *via* un canal digital : 21 tarifs affichés sur 109 ;
- l'émission d'un virement instantané interne en agence et/ou par téléphone : 15 tarifs affichés sur 109.

Les données tarifaires présentées ci-après ont été collectées dans les plaquettes des établissements du panel en vigueur au 1er avril 2022. D'autres données, telles que le montant maximum imposé par chaque établissement bancaire pour la réalisation d'un virement instantané *via* ses espaces clients digitaux, ont été identifiées dans les conditions générales de banque ou les conditions générales du service de banque à distance, toutes deux téléchargeables sur les sites internet des banques, ou directement sur les pages présentant les caractéristiques du virement instantané sur les sites internet des banques.

Au 1er avril 2022, sur les 109 établissements du panel, 101 proposent ce service soit dans leur plaquette tarifaire, soit sur leur site internet et 8 n'en font pas mention ni dans leur plaquette tarifaire, ni sur leur site internet, et ne sont donc pas pris en compte dans ce chapitre.

Sur les 101 établissements proposant ce service :

- 97 établissements affichent des informations tarifaires sur l'émission du virement instantané au sein de leur plaquette tarifaire ;
- 3 établissements ne font pas mention du service au sein de leur plaquette tarifaire mais affichent sur leur site internet respectif que le virement instantané est appliqué par défaut et qu'il est gratuit ;
- 1 établissement affiche dans sa plaquette tarifaire la mention « Nous consulter » pour l'émission d'un virement instantané. Ce dernier établissement ne peut pas être pris en compte dans **notre étude qui portera donc sur 100 établissements.**

Deux modèles tarifaires observés sur les virements instantanés réalisés *via* les outils digitaux

Parmi ces 100 établissements proposant ce service et affichant des conditions tarifaires, 72 établissements appliquent les mêmes conditions tarifaires quel que soit le montant du virement instantané alors que 28 établissements proposent des tarifs différenciés en fonction du montant du virement instantané.

Certains établissements précisent un plafond qui dépend soit de la situation du client, soit du fait de l'établissement (contraintes techniques ou fixées librement par l'établissement).

T26 Tarification unique quel que soit le montant du virement (72 établissements)

Établissements	Tarif du virement instantané en euros	Plafond en euros affiché sur la plaquette tarifaire ou dans les conditions générales de banque [a] ou sur les sites internet, hors dérogations pouvant être accordées par l'établissement
Boursorama Banque	0,00	2 000
Crédit mutuel de Bretagne	0,00	100 000 [b]
Crédit mutuel du Sud-Ouest	0,00	100 000 [b]
Fortuneo Banque	0,00	6 000
La Banque Postale	0,00	1 000
Crédit du Nord (8 établissements)	0,50 [c]	2 400
Société générale	0,80	4 000 [d]
Crédit agricole (35 Caisses régionales)	0,84 [e]	Non précisé [f]
AXA Banque	1,00	Non précisé [f]
Banque Chalus	1,00	Non précisé [f]
BNP Paribas	1,00	Non précisé [f]
Caisse d'épargne Loire Centre	1,00	3 000
Caisse d'épargne Grand Est Europe	1,00	5 000
CIC	1,00	10 000
Crédit mutuel Alliance fédérale (14 établissements)	1,00 [g]	10 000
Hello bank!	1,00	Non précisé [f]
LCL	1,00	Non précisé [f]
Monabanq	1,00	1 000

Notes : a) Conditions générales de Banque ou conditions générales du service de banque à distance.
b) Plafond légal. L'établissement indique « sous réserve du plafond de virement accordé au client ».
c) Tarif unique appliqué par le Crédit du Nord ainsi que les 7 établissements régionaux du Groupe Crédit du Nord.
d) Au-delà de 4 000 euros, la Société générale indique qu'il est possible de contacter un conseiller.
e) Moyenne du tarif appliqué par les 35 Caisses régionales du Crédit agricole affichant une tarification sur ce service.
f) Non indiqué dans la plaquette tarifaire de l'établissement, ni sur son site internet et ni sur les conditions générales de son service de banque à distance.
g) Tarif unique appliqué par les 14 fédérations du Crédit mutuel Alliance fédérale.

T27 Tarification différenciée en fonction du montant du virement (28 établissements)

Établissements	Tarif du virement instantané en fonction du montant	Plafond en euros affiché sur la plaquette tarifaire
Banque de Savoie	De 1 à 4 euros	15000
Banques populaires		
1 établissement	De 1 à 3 euros	15000
11 établissements	De 1 à 10 euros	100000
Caisses d'épargne		
1 établissement	De 1 à 3 euros	5000
3 établissements	De 0 à 5 euros	15000
9 établissements	De 0 à 10 euros	100000 a)
Banque Dupuy de Parseval	De 1 à 10 euros	100000 a)
Banque Marze	De 1 à 10 euros	100000 a)

Note : a) Plafond légal.

Analyse tarifaire

Les virements instantanés d'un montant inférieur ou égal à 1000 euros

Tous les établissements étudiés offrent la possibilité de réaliser des virements instantanés d'un montant inférieur ou égal à 1 000 euros.

La tarification différenciée en fonction du montant du virement appliquée par les Caisses d'épargne implique de scinder l'analyse tarifaire des virements instantanés d'un montant inférieur ou égal à 1 000 euros en deux tranches :

- les virements instantanés d'un montant inférieur ou égal à 300 euros ;
- les virements instantanés d'un montant supérieur à 300 euros et inférieur ou égal à 1 000 euros.

Les virements instantanés d'un montant inférieur ou égal à 300 euros

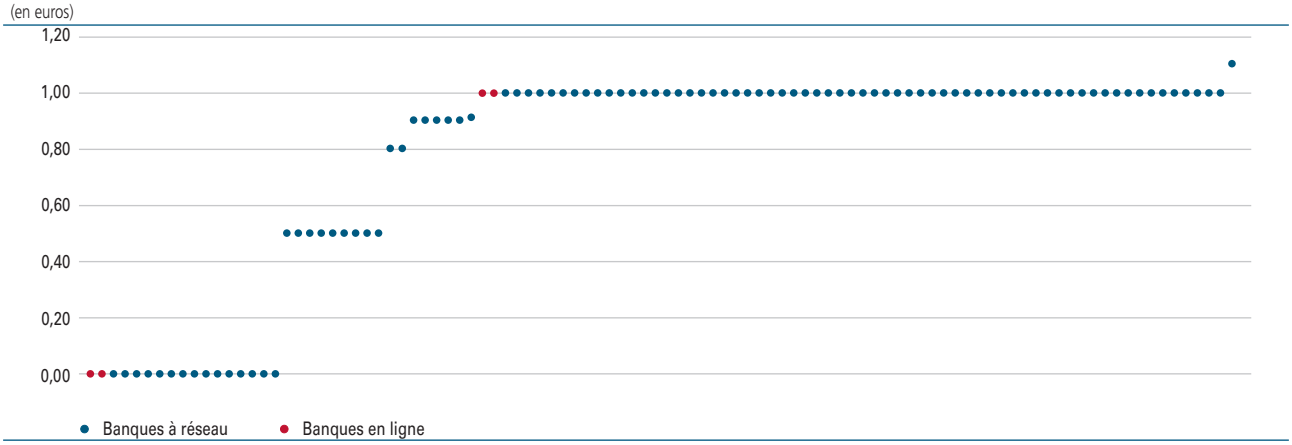
Au 1er avril 2022, le coût moyen d'un virement instantané dont le montant est inférieur ou égal à 300 euros est de 0,78 euro. Sur cette première tranche, 17 établissements sur 100 dont 2 banques en ligne proposent la gratuité : 7 Caisses d'épargne, 5 Caisses régionales du Crédit agricole, le Crédit mutuel de Bretagne et le Crédit mutuel du Sud-Ouest, La Banque Postale, Boursorama Banque et Fortuneo Banque.

Le coût unitaire hors gratuité oscille entre 0,50 euro (9 établissements : 8 banques régionales du groupe Crédit du Nord et la Caisse d'épargne Normandie) et 1,10 euro (Crédit agricole Charente Maritime Deux Sèvres). 65 établissements sont positionnés à 1 euro.

Entre le 31 décembre 2021 et le 1er avril 2022, le coût moyen d'un virement instantané d'un montant inférieur ou égal à 300 euros est passé de 0,71 euro à 0,78 euro, soit une hausse de 9,9 %. Entre ces deux dates :

- 89 établissements n'ont pas modifié leur tarif ;
- AXA Banque a ajouté ce service ;

G25 Coût unitaire d'un virement instantané d'un montant maximum de 300 euros au 1er avril 2022



Source : Sémaphore Conseil.

• sept établissements ont abandonné la gratuité : Banque Chalus, Crédit agricole Centre France, Crédit agricole Charente Périgord, Caisse d'épargne Auvergne Limousin, Caisse d'épargne Bourgogne Franche Comté, Caisse d'épargne Loire Centre et Caisse d'épargne Provence Alpes Corse ;

• deux Caisses régionales du Crédit agricole ont augmenté leur tarif, de 0,90 à 0,91 euro pour le Crédit agricole Loire Haute Loire et de 1,01 à 1,10 euro pour le Crédit agricole Charente Maritime Deux Sèvres ;

• la Banque Postale est passée à la gratuité le 1er janvier 2022. Elle facturait auparavant les virements instantanés 0,70 euro.

Entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021, le panel d'établissements affichant un tarif pour le virement instantané d'un montant inférieur ou égal à 300 euros est passé de 77 à 99 établissements. L'évolution du coût moyen du virement instantané n'est donc pas représentative. Il est néanmoins possible de souligner que 7 établissements avaient déjà abandonné la gratuité au cours de cette période :

• trois Caisses régionales du Crédit agricole : Crédit agricole des Savoie, Crédit agricole Pyrénées Gascogne et Crédit agricole Toulouse 31 ;

• quatre Caisses d'épargne : Caisse d'épargne Grand Est Europe, Caisse d'épargne Normandie, Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire et Caisse d'épargne Aquitaine Poitou Charentes.

Les virements instantanés d'un montant supérieur à 300 euros et inférieur ou égal à 1 000 euros

Au 1er avril 2022, le coût moyen d'un virement instantané d'un montant supérieur à 300 euros et inférieur ou égal à 1 000 euros est de 0,85 euro. Son coût moyen est ainsi supérieur de 9 % à un virement d'un montant inférieur ou égal à 300 euros car sept Caisses d'épargne facturent le virement instantané d'un montant supérieur à 300 euros

et inférieur ou égal à 1 000 euros au tarif de 1 euro alors qu'elles le proposent gratuitement en deçà de 300 euros.

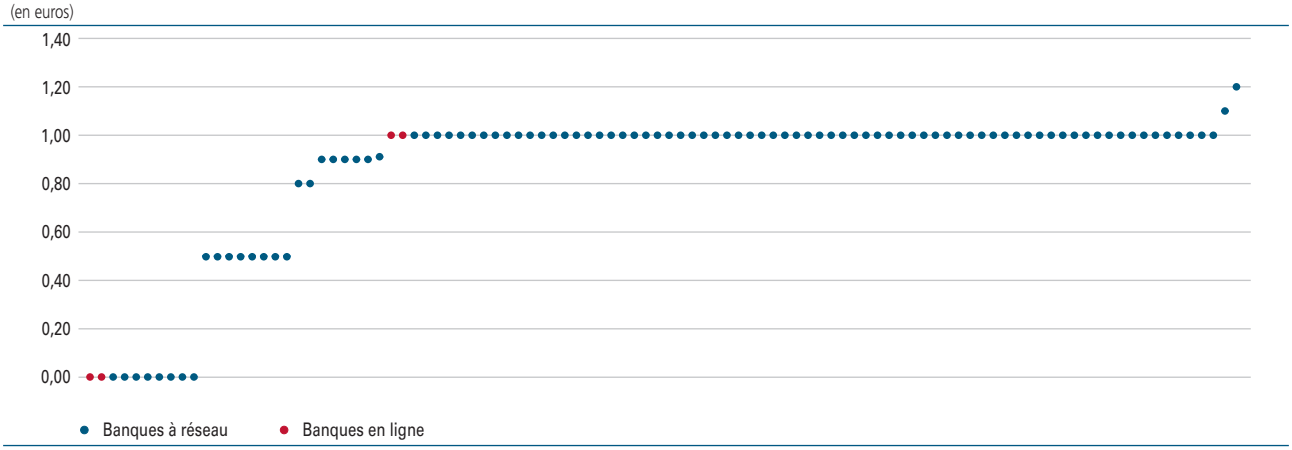
Sur cette seconde tranche (300-1 000 euros), dix établissements dont deux banques en ligne proposent la gratuité : cinq Caisses régionales du Crédit agricole, le Crédit mutuel de Bretagne et le Crédit mutuel du Sud-Ouest, La Banque Postale, Boursorama Banque et Fortuneo Banque. Le coût unitaire hors gratuité oscille entre 0,50 euro (8 banques régionales du groupe Crédit du Nord) et 1,20 euro (Caisse d'épargne Bourgogne Franche Comté). 72 établissements sont positionnés à 1 euro.

Entre le 31 décembre 2021 et le 1er avril 2022, le coût moyen d'un virement instantané d'un montant supérieur à 300 euros et inférieur ou égal à 1 000 euros est passé de 0,83 euro à 0,85 euro, soit une hausse de 2,4 %. Entre ces deux dates :

- 93 établissements n'ont pas modifié leur tarif ;
- AXA Banque a ajouté ce service ;
- trois établissements ont abandonné la gratuité : Banque Chalus, le Crédit agricole Centre France, le Crédit agricole Charente Périgord ;
- deux Caisses régionales du Crédit agricole ont augmenté leur tarif, de 0,90 à 0,91 euro pour le Crédit agricole Loire Haute Loire et de 1,01 à 1,10 euro pour le Crédit agricole Charente Maritime Deux Sèvres ;
- la Banque Postale est passée à la gratuité le 1er janvier 2022. Elle facturait auparavant les virements instantanés 0,70 euro.

Sur la période allant du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021 et sur la tranche de 300 à 1 000 euros, trois Caisses régionales du Crédit agricole avaient abandonné la gratuité (le Crédit agricole des Savoie, le Crédit agricole Pyrénées Gascogne et le Crédit agricole Toulouse 31).

G26 Coût unitaire d'un virement instantané d'un montant supérieur à 300 euros et inférieur ou égal à 1 000 euros au 1er avril 2022



Source : Sémaphore Conseil.

Les virements instantanés d'un montant supérieur à 1 000 euros

L'analyse tarifaire des virements instantanés d'un montant supérieur à 1 000 euros doit être scindé par modèle tarifaire dans la mesure où :

- tous les établissements du panel n'offrent pas la possibilité de réaliser des virements d'un montant supérieur à 1 000 euros ;

- tous les établissements ne communiquent pas de plafonds ;

- les plafonds affichés par certains établissements peuvent parfois faire l'objet de dérogation [10].

Tarification unique quel que soit le montant du virement (70 établissements [11])

Au 1er avril 2022, le coût moyen du virement instantané d'un montant supérieur à 1 000 euros proposé par les 70 établissements qui affichent un tarif fixe quel que soit le montant du virement est 0,80 euro. Neuf établissements proposent la gratuité (Boursorama Banque, trois établissements du Crédit mutuel Arkéa et cinq Caisses régionales du Crédit agricole). Le coût minimum hors gratuité s'élève à 0,50 euro (huit établissements du groupe Crédit du Nord) et le coût maximum s'élève à 1,10 euro (Crédit agricole Charente Maritime Deux Sèvres).

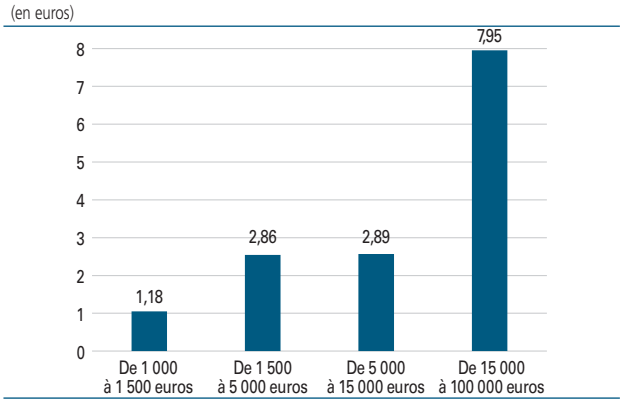
Tarification différenciée en fonction du montant du virement (28 établissements)

Au 1er avril 2022, on relève que :

- le coût moyen d'un virement instantané dont le montant est supérieur à 1 000 euros et inférieur ou égal à 1 500 euros est de 1,18 euro sur les 28 établissements pratiquant une tarification différenciée en fonction du montant du virement. 26 établissements affichent un tarif de 1 euro, un établissement affiche un tarif de 2 euros (Caisse d'épargne Côte d'Azur) et un établissement affiche un tarif de 5 euros (Caisse d'épargne Bourgogne Franche Comté) ;

- le coût moyen d'un virement instantané dont le montant est supérieur à 1 500 euros et inférieur ou égal à 5 000 euros est de 2,86 euros sur ces 28 établissements. Le coût minimum est de 1 euro (2 établissements) et le coût maximum est de 5 euros (un établissement : Caisse

G27 Coût unitaire moyen d'un virement instantané proposé par les 28 établissements ayant opté pour une tarification différenciée en fonction du montant au-delà de 1 000 euros



Note : Pour la barre 7,95 euros : 19 établissements sur 28 affichent un tarif pour la tranche 15 000 à 100 000 euros.
Source : Sémaphore Conseil.

10 La Société générale indique par exemple qu'il est possible de contacter un conseiller pour les virements instantanés d'un montant supérieur à 4 000 euros.

11 La Banque Postale et Monabanq limitent les virements instantanés à 1 000 euros.

d'épargne Bourgogne Franche Comté). 21 établissements affichent un tarif de 3 euros.

• le coût moyen d'un virement instantané dont le montant est supérieur à 5 000 euros et inférieur ou égal à 15 000 euros est de 2,89 euros sur ces 28 établissements. Dans cette tranche, seul un établissement pratique un tarif différent (3 euros) par rapport à la tranche 1 500-5 000 euros (2 euros) ;

• le coût moyen d'un virement instantané dont le montant est supérieur à 15 000 euros et inférieur ou égal à 100 000 euros est de 7,95 euros. 19 établissements sur les 28 affichent un tarif pour cette tranche. 14 établissements tarifient ce virement 10 euros (dont 12 établissements du groupe BPCE : 2 du réseau Caisses d'épargne et 10 du réseau Banques populaires), 3 établissements 3 euros et 2 établissements 1 euro.

5.2 Les opérations de gestion et les services associés aux cartes bancaires

Les fonctionnalités des espaces clients digitaux mis à la disposition des clients particuliers se sont considérablement enrichies au cours des dernières années. Initialement conçus comme des espaces de consultation d'informations (solde de comptes, opérations à venir sur le compte, messages transmis par la banque, etc.), ces outils digitaux sont peu à peu devenus de réels espaces clients permettant d'effectuer en autonomie des opérations de paiement (virements entre comptes de la même banque, virements externes, mise en place d'avis de prélèvement, etc.) mais aussi de souscrire électroniquement à des produits et services financiers. Cette tendance n'a pas épargné l'univers des cartes bancaires, l'utilisation et la gestion de ces dernières étant désormais pilotables *via* ces espaces digitaux.

Grace à ces outils, les détenteurs d'une carte bancaire peuvent donc désormais en toute autonomie réaliser, le plus souvent gratuitement, des opérations liées à la gestion de leur carte tout en conservant dans certains cas la possibilité de les effectuer en agence ou *via* le centre téléphonique de relation clients (CRC). En parallèle, les porteurs de cartes bancaires ont accès à des services qui leur donnent d'une part la possibilité de personnaliser leur carte selon divers critères comme par exemple le visuel ou encore un système de sécurisation des transactions et, d'autre part, de lancer des actions suite à la perte, au vol ou encore de la détérioration de leur carte.

L'objectif de ce focus est de dresser un panorama :

• des principales opérations permettant aux porteurs de cartes de gérer ces dernières par le biais des canaux digitaux mais aussi via le CRC et l'agence. Lorsque tel est le cas, ce panorama mettra en lumière les niveaux de tarification appliqués par canal ;

• de services associés à la carte bancaire.

Méthodologie

Afin d'apporter une vision précise des pratiques effectives et des tarifs des établissements bancaires, trois sources d'information ont été utilisées pour réaliser cette analyse :

• les plaquettes tarifaires des établissements bancaires au 1er avril 2022 ;

• l'analyse des fonctionnalités des espaces digitaux bancaires rendue possible grâce aux comptes ouverts par les consultants de Sémaphore Conseil et qu'ils utilisent à fréquence régulière. Cette source d'information a été très utile pour détecter des fonctionnalités digitales gratuites ne faisant pas forcément l'objet d'une publication au sein des plaquettes tarifaires ;

• les sites internet des établissements et plus particulièrement les pages présentant les fonctionnalités des services analysés au sein de ce focus.

En tenant compte de ces trois éléments, **cette analyse a été réalisée sur un panel représentatif de 95 établissements dont huit banques en ligne.** Seuls 14 établissements [12] de taille plus modeste eux-aussi membres du panel des 109 établissements de l'OTB n'ont pas été intégrés, les consultants de Sémaphore Conseil ne disposant pas de comptes et de cartes ouverts au sein de ces établissements et ne pouvant donc vérifier si les opérations étaient réalisables *via* les espaces digitaux.

Compte tenu de spécificités propres à chacun d'entre eux, trois canaux sont étudiés dans la présente enquête :

• le canal « agence » : ce canal couvre les réseaux physiques d'agences bancaires déployés sur le territoire et que les clients peuvent solliciter afin qu'un collaborateur réalise en leur nom une opération, ce dernier se mobilisant le temps nécessaire pour réaliser ladite opération ;

• le canal « centre relations client (CRC) » : ce canal correspond aux services clients joignables par téléphone sur des plages horaires plus larges que celles prévues pour les agences. Après authentification, tout client peut solliciter un téléconseiller qui se chargera de lui donner les informations souhaitées sur ses comptes, de répondre à ses questions sur des produits et services commercialisés par la banque mais aussi de réaliser pour son compte des opérations ;

• le canal « digital » : ce canal recouvre les espaces clients digitaux accessibles sur le site internet de chaque banque ou *via* l'application mobile de la banque que le client aura préalablement installée et configurée sur son smartphone.

Les opérations de gestion de la carte bancaire

L'activation/désactivation temporaire de la carte

Si la mise en opposition d'une carte bancaire à l'initiative du client par le biais des canaux digitaux est une fonctionnalité déployée dans les 95 banques étudiées, la désactivation temporaire est une alternative très utile à l'opposition.

L'activation/désactivation temporaire de la carte est une opération qui a vu le jour récemment, avec l'avènement du digital. Ceci explique sans doute pourquoi aucune banque étudiée n'affiche, au 1er avril 2022, cette opération et son éventuelle facturation au sein de sa plaquette tarifaire.

Sur le canal digital, sur les 95 établissements retenus dans cette analyse, 92 d'entre eux offrent à leurs clients la possibilité de réaliser cette opération, démontrant ainsi la banalisation de cette opération, tant dans les banques à réseau que dans les banques en ligne. Les trois établissements n'ayant pas encore déployé une telle opération au sein de

12 Allianz Banque, Axa Banque, Banque Chalus, banques régionales du groupe Crédit du Nord (Banque Courtois, Banque Kolb, Banque Laydernier, Banque Nuger, Banque Rhône-Alpes et Banque Tarneaud et Société Marseillaise de Crédit), banques régionales filiales du groupe BPCE (Banque de Savoie, Banque Marze, Banque Dupuy de Parseval) et Milleis Banque.

leurs espaces digitaux sont trois banques nationales (BNP Paribas, HSBC et LCL). Cette opération est totalement gratuite pour les clients.

Sur le canal CRC, la situation est quasiment identique, seul un établissement mutualiste régional l'indiquant dans sa plaquette avec un tarif associé de 2 euros.

L'activation/désactivation des paiements à distance

Au 1er avril 2022, aucun des 95 établissements étudiés n'affiche dans sa plaquette tarifaire la possibilité de réaliser une telle opération en agence.

Sur le canal digital, la grande majorité des établissements (92 sur 95) permet de réaliser cette opération et ce gratuitement. Les trois établissements n'offrant pas la possibilité de réaliser cette opération sur ce canal au 1er avril 2022 sont deux banques nationales (Crédit du Nord et HSBC) et une banque en ligne (ING).

Sur le canal CRC, quatre banques indiquent qu'elles proposent ce service dans leur plaquette, une banque en ligne (Orange Bank) et trois banques mutualistes régionales (la Caisse d'épargne Loire Drôme Ardèche, la Caisse d'épargne Rhône Alpes et la Caisse régionale du Crédit agricole Touraine Poitou). Si la Caisse d'épargne Rhône Alpes propose ce service gratuitement, les trois autres acteurs le tarifent à hauteur de 2 euros à la Caisse régionale du Crédit agricole Touraine Poitou, de 5 euros pour Orange Bank et de 8 euros pour la Caisse d'épargne Loire Drôme Ardèche. Le tarif moyen ressort donc à 3,75 euros.

L'activation/désactivation des paiements et retraits à l'étranger

Sur le canal digital, l'activation/désactivation des paiements et retraits à l'étranger est une opération réalisable gratuitement dans les 91 des 95 banques étudiées qui proposent cette fonction. Seules quatre banques dont trois réseaux nationaux (Crédit du Nord, HSBC et LCL) et une banque en ligne (ING) ne proposent pas cette opération à leurs clients au 1er avril 2022.

Si 88 des 91 établissements permettent à leurs clients de bloquer les paiements à distance pays par pays, trois banques (BNP Paribas, Bred Banque populaire et Hello bank!) proposent la possibilité de bloquer les paiements non pas par pays mais par zone géographique.

Enfin, quatre établissements, dont deux banques en ligne (Boursorama Banque et Orange Bank) et deux banques à réseau (Bred Banque populaire et Société générale), ont créé, au sein de leur espace digital, un parcours spécifique permettant à leurs clients de prévenir leur banque du lieu de destination de leurs prochaines vacances afin que celui-ci soit pris en compte dans l'analyse des risques des transactions. Les clients des autres banques gardent néanmoins la possibilité de contacter leur banque par courrier, message envoyé *via* la messagerie sécurisée de l'espace client lorsqu'elle existe, téléphone ou encore en agence, pour la prévenir d'un prochain séjour dans un pays étranger.

Sur le canal CRC et à la même date, il a été possible d'identifier cette opération au sein de deux plaquettes tarifaires émanant d'une banque mutualiste régionale (Crédit agricole Touraine Poitou) et d'une banque en ligne (Orange Bank). Les deux établissements pratiquent un tarif respectif de 2 euros et 5 euros.

La modification des plafonds d'utilisation de la carte

La modification des plafonds d'utilisation de la carte bancaire par le biais des outils digitaux est possible dans

plus de 83 banques soit près de 87,4 % des 95 établissements retenus dans cette analyse. Seuls 12 acteurs mutualistes régionaux appartenant au même réseau (Banque populaire) ne proposent pas cette fonctionnalité au 1er avril 2022. La totalité des banques proposant ce service ne le facture pas lorsqu'il est réalisé *via* un outil digital. 10 banques d'un même réseau mutualiste (Caisse d'épargne), stipulent dans leur plaquette que cette opération est gratuite, dans une limite de trois fois par an.

Trois critères fondamentaux caractérisent ce service, les banques ne se positionnant pas toutes de la même façon :

- **la permanence ou la limitation dans le temps de la modification des plafonds d'utilisation :** la grande majorité des banques offre la possibilité de modifier ces plafonds que de manière temporaire, ce qui peut s'expliquer par la volonté des établissements de contrôler leur politique de risque, s'exposant en effet potentiellement à ce que le client utilise de manière inappropriée sa carte de paiement. Sur les plafonds de paiement, 6 grands réseaux bancaires regroupant au global 80 établissements limitent la durée du déplafonnement à 30 jours glissants. D'autres la limitent à quelques jours ou à 60 jours ou encore au dernier jour du mois auquel a été fait la demande. Certains établissements donnent, quant à eux, la possibilité de modifier de manière permanente ces plafonds ou de laisser décider le client de la date de fin de validité de ces plafonds. Tel est le cas dans deux banques en ligne, Boursorama Banque (permanence du nouveau plafond) et Fortuneo Banque (choix de la date de fin de validité du ou des plafonds par le client). Sur les plafonds de retraits, enfin, les durées accordées sont dans l'écrasante majorité des cas plus courtes, le standard étant de 7 jours glissants ;

- **des montants de plafonds prédéfinis dans les outils digitaux et variant d'une banque à l'autre :** les parcours digitaux mis en place par les banques permettent dans la grande majorité des cas de choisir parmi plusieurs plafonds, certaines banques offrant un nombre plus ou moins important de plafonds prédéfinis tant sur les retraits que sur les paiements. À noter qu'en général, le nombre de plafonds prédéfinis proposés sur les retraits est moins important que sur les paiements et que les plafonds proposés varient également en fonction de la situation financière du client ;

- **la prise en compte rapide de la demande de modification des plafonds :** la grande majorité des établissements analysés prennent en compte immédiatement la demande faite par le client, la modification du ou des plafonds prenant effet immédiatement.

Concernant la modification des plafonds d'utilisation de la carte bancaire *via* l'agence, sur les 87 banques à réseau étudiées, 80 d'entre elles affichent un tarif pour cette opération dans leur plaquette tarifaire. Les sept acteurs n'affichant pas de tarif pour cette opération dans leur plaquette la proposent néanmoins dans les faits. Au 1er avril 2022, 12 établissements proposent la gratuité, le prix moyen s'établissant à 9,08 euros. Sur les 68 établissements restants, le prix de cette opération gravite entre 2 euros (un établissement mutualiste régional) et 39 euros mais c'est un cas particulier (un seul établissement mutualiste régional qui stipule au sein de sa plaquette que ce tarif n'est appliqué que si la décision de l'acceptation du déplafonnement ne peut pas être prise par l'agence elle-même mais par le siège de la banque). En dehors de ce cas atypique, le tarif maximum observé sur les établissements étudiés est de 30,40 euros.

La réalisation de cette opération *via* le CRC reste au 1er avril 2022 nettement moins affichée au sein des plaquettes tarifaires, seuls 17 établissements affichant

un tarif dont cinq banques en ligne. Deux d'entre eux affichent la gratuité (Crédit agricole Val de France et Fortuneo Banque), les 15 autres pratiquant un tarif compris entre 3 euros (un seul établissement en ligne, BforBank) et 35 euros (un seul établissement en ligne, ING), un niveau nettement supérieur à celui pratiqué par les 14 autres établissements. Le tarif moyen au 1er avril 2022 ressort à 9,79 euros.

À noter qu'un certain nombre de banques régionales de deux réseaux mutualistes, Banque populaire et Crédit agricole pratiquent l'exonération de ce tarif pour les porteurs de cartes haut de gamme (Visa Premier ou Gold Mastercard) et très haut de gamme (Visa Infinite, World Elite et Platinium), que l'opération soit réalisée en agence ou *via* le CRC.

La réédition du code confidentiel de la carte bancaire

Pour des raisons évidentes de sécurité, le code confidentiel d'une carte bancaire ne peut être délivré oralement à un client par un chargé de clientèle basé en agence ou dans un centre de relation clients. Lorsque le client fait une demande de réédition du code confidentiel de sa carte *via* son agence ou le CRC, ce code peut lui être remis par courrier, mode historique de réédition, mais également désormais par SMS.

Du point de vue des tarifs en vigueur au 1er avril 2022, plusieurs commentaires peuvent être faits sur les trois canaux étudiés et en cas de réception du code par courrier :

- sur le canal digital, la réédition du code confidentiel reste encore une pratique minoritaire, seuls 38 établissements la proposant, soit 40 % des banques étudiées. Sur ces 38 banques, 37 proposent la gratuité, un seul établissement (Hello bank!), une banque en ligne, affiche un tarif de 5 euros ;

- sur le canal agence, 100 % des banques à réseau étudiées (soit 87 établissements) affichent un tarif. Deux d'entre eux, appartenant au même réseau mutualiste (Crédit agricole Brie Picardie et Crédit agricole Pyrénées Gascogne), présentent une gratuité, le tarif moyen ressortant à 9,49 euros au 1er avril 2022. Hors cas de gratuité, le minimum observé est de 5 euros (une banque nationale, la Société générale) et le maximum 17 euros (un établissement mutualiste régional, le Crédit agricole Centre Ouest). Le tarif pratiqué par le plus grand nombre d'établissements (15) est de 8 euros ;

- sur le canal CRC, le nombre d'établissements affichant un tarif est bien moins important avec un total de neuf dont cinq banques en ligne. Un seul cas de gratuité affichée est constaté au sein d'une banque en ligne, le prix moyen de cette opération ressortant à 5,54 euros au 1er avril 2022, soit 3,95 euros de moins que le prix moyen de la même opération réalisée en agence. Hors cas de gratuité, le prix de la réédition du code confidentiel de la carte *via* CRC gravite entre 3 euros (une banque en ligne, BforBank) et 11 euros (un établissement mutualiste régional, la Caisse d'épargne de Bourgogne Franche-Comté) ;

En ce qui concerne la réception du code confidentiel par SMS, elle apparaît dans les plaquettes tarifaires de 21 Caisses régionales de Crédit agricole, de LCL et de Bforbank.

En parallèle, un nombre significatif d'établissements propose également désormais de lancer une démarche de réédition du code confidentiel de la carte par le biais de leur espace digital. Dans ce cas, deux cas de figure sont

possibles, le client ayant la possibilité de visualiser le même code confidentiel de sa carte ou de visualiser un nouveau code confidentiel imposé par la banque. Sur les 38 établissements offrant cette fonctionnalité à leurs clients au 1er avril 2022, 24 proposent la visualisation du code actuel alors que 14 (dont les 12 Banques populaires régionales, une banque nationale, La Banque Postale et une banque en ligne, BforBank) ont opté pour le second modèle, générant pour leurs clients un nouveau code confidentiel.

Enfin, afin d'apporter une vision exhaustive des services et tarifs observés sur cette opération, trois autres éléments peuvent être mis en valeur :

- **une tarification d'un montant supérieur en cas de demande de réédition du code confidentiel en urgence :** tel est le cas pour 17 établissements issus de deux réseaux mutualistes, le réseau Banque Populaire (trois banques régionales) et le réseau Crédit mutuel Alliance fédérale (12 banques régionales et deux filiales, CIC et Monabanq). Sur ces 17 banques qui affichent un tarif différent en fonction de la nature de la demande (urgente ou « normale »), le tarif moyen de la réédition en urgence du code confidentiel ressort à 43,06 euros contre 8,50 euros pour une réédition classique. Toujours pour ces 17 établissements, le tarif « urgent » oscille entre 30 euros (chez Monabanq) et 60 euros (au CIC) alors que le tarif classique gravite entre 5 euros (chez Monabanq) et 15 euros (Banque populaire Occitane) ;

- **la gratuité de cette opération pour les cartes très haut de gamme :** tel est le cas chez BNP Paribas, Hello bank ! et LCL, que cette opération soit réalisée *via* l'agence ou le CRC ;

- **un tarif plus modéré dans le cas où le code est remis à la disposition du client *via* SMS :** sur les 23 banques proposant ce service, le tarif moyen ressort à 7,88 euros au 1er avril 2022, soit 1,96 euro de moins que le tarif moyen d'une réédition initiée en agence et utilisant le canal courrier.

Les principaux services associés à la carte bancaire

Le remplacement d'une carte bancaire avant échéance

Au 1er avril 2022, ce service est présenté dans 81 des 95 plaquettes tarifaires analysées dans le cadre de cette étude. Les 14 établissements n'affichant pas ce tarif sur leur plaquette sont tous issus du même réseau mutualiste, le Crédit agricole. Sur les 81 banques présentant un tarif, 11 proposent la gratuité, deux établissements stipulent que la tarification de ce service correspond à la cotisation annuelle de la carte à remplacer et 68 affichent un tarif spécifique. À l'échelle des 79 banques affichant un tarif spécifique ou la gratuité, le prix moyen de ce service ressort à 11,09 euros au 1er avril 2022. Hors cas de gratuité, les tarifs s'échelonnent entre 5 euros (un établissement mutualiste régional, le Crédit agricole Loire Haute-Loire) et 35 euros (un établissement mutualiste régional, la Caisse d'épargne de Bourgogne Franche-Comté). À noter que l'établissement pratiquant le tarif maximum est le seul à dépasser le niveau de 20 euros, toutes les autres banques facturant ce service étant positionnées entre 5 euros et 20 euros.

Trois pratiques visant à faire bénéficier de conditions tarifaires préférentielles ont pu être identifiées au sein des plaquettes tarifaires :

- **gratuité du service en cas de dysfonctionnement de la carte :** huit établissements de taille (banque nationale et banques mutualistes régionales) et de nature différente (banques à réseau et banques en ligne) stipulent clairement

T28 Propagation et tarification de huit services associés à la carte bancaire dans les 95 établissements étudiés au 1er avril 2022

Principaux services associés à la carte bancaire	Nombre d'établissements proposant le service	Taux de propagation	Tarification			
			Prix moyen de l'opération en euros [a]	Nombre de banques offrant la gratuité	Prix minimum hors gratuité en euros	Prix maximum en euros
Remplacement d'une carte bancaire avant échéance	81	85,26 %	11,09	11	5,00	35,00
Commande urgente de carte	63	66,32 %	29,57	3	5,90	72,00
Systèmes dédiés à la réalisation d'achats à distance	48	50,53 %	7,84/an	0	6,00	52,00
Option « cryptogramme dynamique »	17 [b]	16,84 %	12,00/an	0	12,00	12,00
Cartes bancaires biométriques	8	14,74 %	Cartes haut de gamme [c] : 148,71 Cartes très haut de gamme [d] : 312,00	0	Cartes haut de gamme : 130,00 Cartes très haut de gamme : 260,00	Cartes haut de gamme : 161,00 Cartes très haut de gamme : 334,00
Choix du code secret lors de la souscription à une carte bancaire	4	4,21 %	3,00	3	0,00	12,00

Notes : a) Moyenne non pondérée par les parts de marché.
b) Sur ces 17 établissements, seuls 16 affichent sur leur plaquette tarifaire l'existence de cette option, le dernier d'entre eux affichant par contre une carte équipée d'un tel système dans sa plaquette sans préciser néanmoins qu'elle en est équipée. Contrairement à ses 16 concurrents qui facturent ce service en sus de la cotisation annuelle de la carte bancaire à laquelle est associé l'option « Cryptogramme dynamique », cet établissement a opté pour un tarif unique intégrant à la fois la cotisation de la carte et cette option. Cette banque est donc comptabilisée dans le nombre d'établissements commercialisant ce service mais a été exclu du calcul du tarif moyen.
c) Carte Visa Premier ou Gold Mastercard.
d) Carte World Elite Mastercard.

que la facturation du remplacement de la carte ne sera pas déclenchée si la carte est défectueuse. À noter que parmi les 11 acteurs affichant la gratuité, cinq d'entre eux notifient que la gratuité ne s'applique qu'en cas de détérioration de la carte ;

• **exonération de la facturation si le remplacement concerne une carte haut ou très haut de gamme :** ce cas de figure est abordé dans la plaquette de quatre établissements (Banque populaire Rives de Paris, BNP Paribas et sa banque en ligne Hello bank! ainsi que La Banque Postale). Ces quatre établissements prévoient cette exonération dans le cadre des cartes très haut de gamme (Visa Infinite et Visa Platinum), trois d'entre eux englobant également les cartes haut de gamme (Visa Premier) ;

• **exonération d'une refabrication par an :** ce cas de figure n'a été identifié qu'une fois, dans un établissement mutualiste régional (Crédit agricole Provence Côte d'Azur).

La commande urgente d'une carte bancaire

La commande urgente d'une nouvelle carte bancaire apparaît, au 1er avril 2022, dans 63 plaquettes des 95 analysées. Trois cas de gratuité ont été identifiés au sein du même réseau mutualiste (trois caisses régionales du Crédit agricole), le tarif moyen ressortant à 29,57 euros. Hors cas de gratuité, le prix de la commande urgente d'une nouvelle carte bancaire gravite au 1er avril 2022 entre 5,90 euros (un seul établissement mutualiste régional) et 72 euros (une banque à réseau national) montrant ainsi une dispersion importante de ce tarif. Trois niveaux de prix peuvent être mis en lumière :

• un premier groupe de 29 établissements facturant le service entre 5 euros et 20 euros compris ;

• un deuxième groupe composé de 23 banques facturant le service entre 20,01 euros et 50 euros compris ;

• et un troisième et dernier groupe composé de huit acteurs dont la tarification est comprise entre 50,01 euros et 72 euros.

Les systèmes dédiés à la réalisation d'achats à distance

Au 1er avril 2022, 48 établissements proposent ce type de service soit 50,5 % des 95 banques analysées. Sur ces 48 établissements, 27 proposent le service e-carte bleue et 21 autres une carte ou un système propre :

• **service e-carte bleue :**

– 11 des 12 Banques populaires régionales,
– 14 des 15 Caisses d'épargne régionales commercialisent ce service, certaines d'entre elles annonçant cependant que sa commercialisation devrait être abandonnée prochainement,
– la Banque Postale,
– la Société générale ;

• **une carte ou un système propre :**

– BNP Paribas offre à ses clients la possibilité de souscrire à la Carte BNP Net,
– le CIC et les 15 Fédérations du réseau Crédit mutuel Alliance fédérale proposent la P@yweb Card,
– les deux Fédérations du réseau Crédit mutuel Arkéa proposent la Carte Virtuelle Virtualis,
– Fortunéo Banque propose le service de paiement sécurisé (carte virtuelle),
– LCL : carte virtuelle.

Trois fonctionnalités sont communes à ces services :

• la première d'entre elle est la possibilité de générer, lors d'un achat réalisé sur internet et éventuellement *via* le téléphone, un numéro de carte, une date de validité et un cryptogramme qui se substituent à ceux de la carte physique que le client utilise dans son quotidien [13] ;

13 Alors que tous les acteurs étudiés offrent un système virtuel associable à la carte bancaire du client, BNP Paribas s'est positionnée de façon différente en proposant à ses clients la Carte BNP Net, une véritable carte venant en complément de la carte bancaire traditionnelle et dont l'utilisation sera réservée aux achats réalisés à distance. Initialement, le numéro de la Carte BNP Net à intégrer au moment de l'achat sur internet restait le même mais depuis 2018, la Carte BNP Net est également équipée d'un cryptogramme dynamique permettant de générer un numéro de carte unique lors de chaque transaction réalisée avec la carte. La thématique du cryptogramme dynamique fait l'objet de développements ci-après.

• la seconde est que le système est associé à la carte bancaire physique du client, les assurances et assistances associées à la carte physique étant alors également accessibles (assurances et assistances voyages, éventuelles garanties couvrant les achats en cas de perte, de vol ou de détérioration, etc.) ;

• la troisième est que l'organisation globale de tous ces systèmes prévoit, exceptée dans l'offre de LCL [14], de paramétrer la durée de validité du numéro de carte virtuelle en vue de pouvoir gérer des éventuels paiements en plusieurs fois déclenchés lors de l'achat initial du bien ou du service.

Aux côtés de ces trois fonctionnalités communes, un élément différencie fortement le service e-carte bleue des autres systèmes. Il s'agit de l'inclusion automatique au sein de ce service d'une assurance visant à couvrir les achats en cas de non-livraison ou de livraison non conforme des biens achetés en utilisant le service e-carte bleue. Les clients utilisant les autres systèmes ne pourront avoir accès à de telles garanties que si les cartes adossées à ces services englobent ces garanties ce qui n'est pas forcément le cas pour les 21 acteurs ayant déployé leur système propre.

Du point de vue tarifaire, sur les 48 établissements présentant cette offre dans leur plaquette tarifaire, 21 appliquent la gratuité au 1er avril 2022. Sur ces 21 banques, 19 sont issues du même groupe bancaire, le Crédit mutuel (les 15 Fédérations régionales du réseau Alliance fédérale, le CIC, les deux Fédérations régionales du réseau Arkéa et Fortuneo Banque) auxquels s'ajoutent une Banque populaire régionale (Banque populaire Occitane) et LCL. Le tarif annuel moyen ressort à 7,84 euros. Les cotisations annuelles hors gratuité gravitent entre 6 euros (Banque populaire Auvergne Rhône Alpes) et 42 euros (BNP Paribas). En ne tenant pas compte de l'offre de BNP Paribas (basée sur une carte physique), le tarif moyen ressort à 6,90 euros avec un tarif maximum à 19,20 euros.

L'option « cryptogramme dynamique »

La délivrance d'une carte bancaire incluant un écran à cristaux liquides permettant de visualiser un code CVV (*Cardholder verification value* – valeur de vérification de la carte) changeant à fréquence régulière a été identifiée pour la première fois dans la plaquette tarifaire d'une banque nationale, la Société générale, dès le mois de mars 2017. Quelques mois après, d'autres établissements ont également lancé des offres identiques (CIC, banques régionales du réseau Caisse d'épargne, Crédit du Nord, Crédit mutuel Alliance fédérale et BNP Paribas). Si le réseau BPCE a retiré cette offre de la commercialisation dans le courant de l'année 2020, les autres réseaux cités continuent à commercialiser ce service, une banque en ligne, Orange Bank, les ayant rejoints avec sa Carte Visa Premium en 2019.

Au 1er avril 2022, 17 établissements affichent l'existence de ce service au sein de leur plaquette. Si 16 [15] de ces 17 établissements proposent cette offre en option associable à la carte bancaire au choix du client, Orange Bank a opté pour une approche différente en commercialisant une offre packagée, la Carte Visa Premium, intégrant obligatoirement la carte et le cryptogramme dynamique.

Sur ces 17 établissements, aucun ne pratique la gratuité au 1er avril 2022. Les 16 établissements ayant choisi la formule

14 Le principe de la carte virtuelle de LCL repose sur l'activation de cette dernière lorsque la carte physique du client a été mise en opposition ou est en cours de refabrication. Dès réception et activation de la nouvelle carte physique, la carte virtuelle est désactivée.

15 Société générale, BNP Paribas, CIC, Crédit du Nord, 12 des 15 Fédérations régionales du Crédit mutuel Alliance fédérale.

« option cryptogramme » pratiquent un tarif annuel identique à 12 euros, hors cotisation de la carte bancaire à laquelle l'option est associée. Orange Bank, quant à elle, propose sa Carte Visa Premium avec une cotisation annuelle de 95,88 euros.

Deux banques nationales, BNP Paribas et Société générale, ont mis en place un dispositif tarifaire spécifique à destination des porteurs de cartes très haut de gamme (Visa Infinite), ces derniers étant exonérés de la cotisation annuelle de ce service. BNP Paribas est allée plus loin en intégrant gratuitement ce service sur la Carte Visa Infinite lors de son renouvellement et ce sans avis contraire du client.

Les cartes biométriques

Deux réseaux se sont dernièrement illustrés au sujet des cartes biométriques (cf. encadré) :

- le réseau BNP Paribas, tout d'abord, qui, dès la publication de sa plaquette tarifaire entrant en vigueur au 1er janvier 2021, avait officialisé la commercialisation des premières Cartes Visa Premier équipées de cette technologie dans certaines agences tout en confirmant que dès le second semestre 2021, les nouvelles cartes dotées de l'option biométrique seraient diffusées dans toutes les agences du réseau ;

- le réseau Crédit agricole : certaines Caisses régionales ont officialisé le lancement effectif ou à venir de leurs offres dès la parution de leur plaquette entrant en vigueur au 1er janvier 2022. Au 1er avril 2022, sept Caisses régionales affichent l'existence de cette offre au sein de leur plaquette tarifaire : Alsace Vosges, Centre Loire, Centre Ouest, Champagne-Bourgogne, Lorraine, Nord de France et Toulouse 31.

Les cartes biométriques

Les cartes bancaires biométriques se différencient des cartes bancaires traditionnelles par l'existence d'un lecteur d'empreintes digitales encapsulé dans la carte et que le porteur peut utiliser lors de la validation d'une transaction effectuée sur un terminal de paiement. À ce moment, le lecteur compare l'empreinte digitale mémorisée dans la carte avec celle du porteur utilisant la carte. En cas de non-concordance des deux empreintes, la transaction est alors refusée. À noter que le porteur peut également utiliser une carte biométrique en validant ses paiements avec son code PIN comme avec une carte bancaire classique.

Au 1er avril 2022, huit banques proposent donc cette offre à leurs clients particuliers.

En termes d'offres, les deux réseaux se sont positionnés de la même façon avec l'adossement de cette option sur des cartes spécifiques. C'est ainsi que BNP Paribas communique dans sa plaquette sur le fait que seule sa carte haut de gamme (Visa Premier) peut en être équipée alors que les sept entités du réseau Crédit agricole affichent une tarification pour la carte haut de gamme (Gold Mastercard) mais également très haut de gamme (World Elite).

En matière de tarifs, seuls sept établissements sur les huit commercialisant cette offre affichent au 1er avril 2022 un tarif. Deux modèles de tarification ont été observés. Le premier est repris par BNP Paribas et le Crédit agricole Champagne-Bourgogne qui facturent tous deux cette offre en sus de la cotisation annuelle de la carte et ce à un prix

identique (24 euros). Le second, choisi par les cinq autres Caisses régionales du Crédit agricole, vise à afficher une cotisation annuelle incluant celle de la carte et de l'offre biométrique avec une tarification différenciée en fonction du ciblage de la carte :

- carte haut de gamme (Gold Mastercard) : la cotisation annuelle moyenne ressort à 145,40 euros avec un minimum observé à 130 euros et un maximum à 161 euros ;

- carte très haut de gamme (World Elite Mastercard) : la cotisation annuelle moyenne ressort à 307,60 euros avec un minimum de 305 euros et un maximum de 329 euros.

Afin d'apporter une vision globale des prix pratiqués par ces sept établissements, la reconstitution du prix global « carte + option biométrie » a été réalisée chez BNP Paribas et au Crédit agricole Champagne-Bourgogne :

- sur le segment haut de gamme, la cotisation annuelle globale de BNP Paribas ressort au 1er avril 2022 à 158 euros et celle du Crédit agricole Champagne-Bourgogne à 156 euros ;

- sur le segment très haut de gamme où seul le Crédit agricole Champagne-Bourgogne est présent, la cotisation annuelle globale ressort à 334 euros.

Le choix du code secret lors de la souscription à une carte bancaire

Ce service reste un service encore très peu répandu parmi les 95 acteurs analysés. En effet, seuls quatre établissements (soit 4,2 % des 95 banques) le proposent tout en affichant un tarif au sein de leur plaquette tarifaire : deux banques nationales appartenant au même groupe (le Crédit du Nord et la Société générale) et deux banques en ligne, Fortuneo Banque et Orange Bank.

Trois des quatre opérateurs, le Crédit du Nord, Fortuneo Banque et Orange Bank proposent ce service gratuitement, la Société générale y donnant accès moyennant un forfait de 12 euros.

6

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

Mis en place par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière, complétée par la loi n° 2012-1270 du 20 novembre 2012 relative à la régulation économique outre-mer, les Observatoires des tarifs bancaires couvrent la zone d'intervention de l'IEDOM et de l'IEOM. Leurs statuts sont codifiés aux articles L. 711-5 I et L. 712-5-1 du Code monétaire et financier.

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

Des rapports annuels sont également publiés par ces Observatoires. Ces rapports s'attachent notamment à examiner les niveaux moyens et les évolutions de 14 services issus du DIT [16], ainsi que de 3 tarifs règlementés.

Repères

• L'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) est chargé d'assurer la continuité territoriale en matière monétaire par délégation de la Banque de France dans les départements et collectivités d'outre-mer dont la monnaie est l'euro (DCOM de la zone euro) : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon (ainsi que dans les Terres australes et antarctiques françaises – TAAF –, non concernées par les tarifs bancaires).

• L'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) assure le rôle de banque centrale dans les collectivités ayant pour monnaie le franc Pacifique : Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis-et-Futuna. Ces trois collectivités sont regroupées sous l'acronyme COM (du Pacifique).

Tous les rapports de ces observatoires sont disponibles sur leurs sites internet respectifs :

- https://www.iedom.fr ;
- https://www.ieom.fr.

6.1 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis dans la zone IEDOM entre 2021 et 2022

Sur un an, entre avril 2021 et avril 2022, l'Observatoire relève que 11 tarifs moyens pondérés sur 17 sont orientés à la hausse, dont 4 de manière très contenue (augmentations inférieures à 1 %). Deux tarifs sont stables, trois autres présentent une gratuité sur toutes les places et un tarif est non significatif :

• 5 tarifs enregistrent des augmentations supérieures à 0,50 euro, les frais de tenue de compte et la carte de paiement à autorisation systématique enregistrant les progressions les plus significatives de l'ensemble des 17 tarifs (respectivement + 4,4 % soit + 0,98 euro, et + 4,0 % soit + 1,31 euro) ;

• les 6 autres tarifs en hausse présentent des augmentations marginales (inférieures à 0,10 euro) ;

• pour leur part, les virements SEPA occasionnels dans la zone euro par internet, les frais de mise en place d'une

16 La collecte des tarifs dans les outre-mer se fait toujours sous format EST (extrait standard des tarifs), mais pour des raisons d'harmonisation avec la Métropole, celle-ci est présentée sous format DIT dans ce rapport, sans correction ni ajout. En outre, le format du DIT n'est ni obligatoire ni publié dans les COM du Pacifique.

T29 Niveaux moyens pondérés, par géographie, des tarifs bancaires au 1er avril 2022 (DCOM de la zone euro)

(en euros)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	DCOM	Métropole [a]	Écart DCOM-Métropole
Tenue de compte (par an) [b]	20,40	23,36	25,45	26,10	21,99	22,20	23,12	20,23	2,89
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)	0,37	0,68	0,73	0,94	0,75	0,00	0,62	0,02	0,60
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	1,44	1,34	1,78	1,09	1,26	2,15	1,43	1,52	-0,09
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	0,32	0,34	0,41	0,38	0,31	SO	0,35	0,27	0,08
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	42,86	43,42	45,06	45,58	44,69	43,08	44,14	42,44	1,70
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	42,74	42,69	44,77	43,76	44,13	43,08	43,55	42,46	1,09
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	33,05	33,28	35,40	34,35	32,68	38,37	33,91	31,20	2,71
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)	0,94	0,95	0,95	0,97	0,93	1,00	0,95	1,01	-0,06
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	3,92	3,99	4,14	4,02	4,13	3,82	4,01	4,55	-0,54
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	-0,13
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Commission d'intervention (par opération)	7,60	7,65	7,63	7,62	7,26	8,00	7,59	7,35	0,24
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	23,32	24,02	25,54	25,55	26,27	18,30	24,56	23,80	0,76
Frais de rejet de chèque < 50 € (le tarif maximum imposé par la loi est de 30 €) [c]	29,02	29,38	29,55	29,72	29,02	30,00	29,32		
Frais de rejet de chèque > 50 € (le tarif maximum imposé par la loi est de 50 €) [c]	46,01	47,71	48,51	49,08	46,93	50,00	47,44		
Frais de rejet de prélèvement (le tarif maximum imposé par la loi est de 20 €) [c]	20,00	20,00	20,00	20,00	19,92	20,00	19,99		

Tarif moyen inférieur ou égal au tarif Métropole — Tarif moyen supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.
a) Tarifs au 5 janvier 2022.
b) Le montant de 20,23 euros est celui de la moyenne hexagonale des frais de tenue de comptes actifs y compris cas de gratuité.
c) Les montants intègrent d'éventuelles commissions d'intervention. La collecte étant différente en outre-mer, elle n'est pas comparée à la Métropole.

Source : IEDOM-IEOM.

autorisation de prélèvement et les frais par paiement d'un prélèvement sont toujours gratuits, depuis octobre 2015, dans l'ensemble des DCOM de la zone euro.

En raison de ces évolutions, et nonobstant les hausses observées dans l'Hexagone, les tarifs moyens pondérés sont plus élevés dans les DCOM de la zone euro que dans l'Hexagone pour une majorité des 14 services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle.

Cela concerne 8 tarifs dans les DCOM de la zone euro. Sur ces 8 tarifs moyens, l'écart le plus important apparaît sur les frais annuels de tenue de compte, + 2,89 euros par rapport à l'Hexagone, suivi de la carte de paiement à autorisation systématique (+ 2,71 euros) et de la carte de paiement internationale à débit différé (+ 1,70 euro). Les autres écarts sont compris entre + 0,08 euro (abonnement à des services de banques à distance) et + 1,09 euro (carte de paiement internationale à débit immédiat).

6.2 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis dans la zone IEOM entre 2021 et 2022

Sur un an, entre avril 2021 et avril 2022, l'Observatoire relève que 7 tarifs moyens pondérés sur 17 sont en hausse. 3 tarifs diminuent dont 2 marginalement en valeur, 3 tarifs sont stables, tandis que 2 autres présentent une gratuité sur toutes les places et 2 demeurent non significatifs :

- toutes les hausses sont inférieures à + 32 F CFP, deux étant marginales en valeur (+ 3 et + 5 F CFP). L'assurance perte ou vol des moyens de paiement (+ 31 F CFP), la carte de paiement à autorisation systématique (+ 28 F CFP) et les frais de tenue de compte (+ 23 F CFP) affichent les progressions les plus importantes ;

- les frais de rejet de prélèvement diminuent (- 74 F CFP) ; les 2 autres baisses observées sont marginales en valeur (- 1 et - 2 F CFP) ;

- depuis avril 2015, les virements occasionnels par internet et les paiements par prélèvement sont gratuits.

Dans un contexte d'évolution à la hausse des tarifs moyens hexagonaux, on dénombre 6 tarifs moyens sur les 14 services les plus couramment utilisés par la clientèle, supérieurs aux tarifs hexagonaux et 6 tarifs moyens restant inférieurs ou égaux, comme en 2021 et 2020. Dans l'ensemble, les écarts tarifaires évoluent en faveur des COM du Pacifique. Ils se creusent pour chacun des 4 tarifs inférieurs dans les COM, se réduisent pour 2 tarifs supérieurs (particulièrement pour les frais de tenue de compte : - 86 F CFP) et restent stables pour 2 autres tarifs supérieurs. Seuls 2 tarifs supérieurs continuent de progresser, l'un faiblement et l'autre (assurance perte ou vol des moyens de paiement) plus sensiblement (+ 47 F CFP).

Les écarts tarifaires entre les COM du Pacifique et les DCOM de la zone euro évoluent globalement en faveur des COM. En effet, sur les 6 tarifs inférieurs, 4 voient leurs écarts s'accroître (de - 128 F CFP à - 69 F CFP), tandis que les écarts des 2 autres tarifs demeurent stables. Parallèlement, les écarts de 2 tarifs supérieurs se réduisent (dont - 94 F CFP pour les frais de tenue de compte) et restent stables pour 4 autres. Seul un tarif (assurance perte ou vol des moyens de paiement) inférieur en 2021 devient légèrement supérieur en 2022.

T30 Niveaux moyens pondérés, par géographie, des tarifs bancaires au 1er avril 2022 (COM du Pacifique)

(en francs CFP)

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM du Pacifique	DCOM zone euro	Métropole [a]	Écart COM-Métropole	Écart COM-DCOM zone euro
Tenue de compte (par an) [b]	2 018	4 190	7 000	3 103	2 759	2 414	689	344
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)	76	138	71	106	74	2	104	32
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	NS	168	SO	NS	171	181	NS	NS
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	NS	NS	SO	SO	42	32	SO	SO
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	4 820	5 575	5 000	5 183	5 267	5 064	119	- 84
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	4 485	5 403	4 953	4 929	5 197	5 067	- 138	- 268
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	3 627	3 280	3 458	3 459	4 047	3 723	- 264	- 588
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)	79	88	0	82	113	121	- 39	- 31
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	408	432	453	420	479	543	- 123	- 59
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	0	0	0	0	0	0	0	0
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)	287	0	429	151	0	16	135	151
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)	0	0	0	0	0	0	0	0
Commission d'intervention (par opération)	1 050	1 000	991	1 026	906	877	149	120
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	2 837	3 077	2 566	2 950	2 931	2 840	110	19
Frais de rejet de chèque < 5 967 F CFP (le tarif maximum imposé par la loi est de 3 580 F CFP) [c]	3 627	3 578	2 588	3 594	3 499			95
Frais de rejet de chèque > 5 967 F CFP (le tarif maximum imposé par la loi est de 5 967 F CFP) [c]	5 838	5 964	4 976	5 891	5 661			230
Frais de rejet de prélèvement (le tarif maximum imposé par la loi est de 2 387 F CFP) [c]	2 194	2 219	2 251	2 206	2 385			- 179

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

NS : non significatif ; SO : sans objet.
a) Tarifs au 5 janvier 2022.
b) Le montant de 2 414 F CFP (soit 20,23 euros) est celui de la moyenne hexagonale des frais de tenue de comptes actifs y compris cas de gratuité.
c) Les montants intègrent d'éventuelles commissions d'intervention. La collecte étant différente en outre-mer, elle n'est pas comparée à la Métropole.

Source : IEDOM-IEOM.

7

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

7.1 L'indice des prix à la consommation

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

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

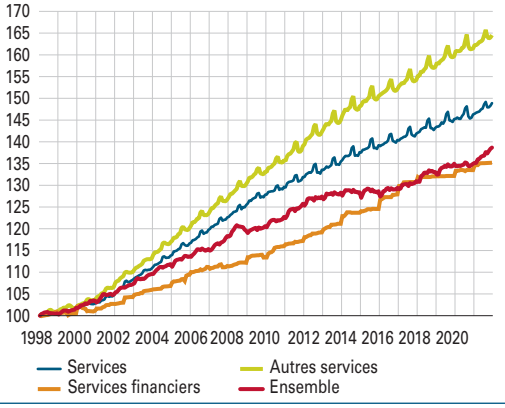
7.2 L'indice des prix des services financiers dans l'IPC

L'indice des prix des services financiers calculés dans le cadre de l'IPC traduit l'évolution des prix des services rendus aux ménages par les institutions financières (hors assurances), à qualité inchangée au cours de l'année considérée ; l'apparition de nouveaux produits ou un changement dans la structure des dépenses des ménages en services financiers n'a ainsi pas d'impact sur l'évolution des prix. Ils sont en revanche pris en compte lors la redéfinition de l'échantillon de l'IPC pour l'année suivante. De même les innovations méthodologiques (amélioration de la couverture de l'indice par exemple) ne sont prises en compte que lors de changement d'année. Les services financiers représentent 0,5 % du panier de biens et services suivi par l'IPC [17], et de l'ordre de 1,8 % du regroupement conjoncturel des « autres services » (cf. définitions).

Sur la période 1998-2021, la hausse des prix des services financiers (+ 34,6 % [18] – cf. graphique 28) a été inférieure à l'inflation mesurée par l'IPC (+ 36,1 %) et bien moindre que celle observée globalement pour l'ensemble des services consommés par les ménages (+ 46,6 %).

G28 Évolution comparée de l'ensemble IPC avec les postes services, autres services et services financiers dans la France entière, de 1998 à 2021

(base 100 = janvier 1998)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

NB : Cet article a été rédigé par Pierre Bultel et Sylvain Humbertclaude, Insee, division des Prix à la consommation, juin 2022.

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

18 L'évolution sur la période est calculée à partir de l'indice moyen de 2021 rapporté à celui 1998.

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 Pi et Qi 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 :

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

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 :

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

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.

7.3 Détail des services financiers suivis dans l'IPC

La production des indices de prix à la consommation s'inscrit dans le cadre de règlements européens visant à assurer la meilleure comparabilité possible des indices de prix à la consommation entre États membres de l'Union européenne. Ces règlements fixent notamment les grandes catégories de produits (biens et services) suivis par l'IPC à partir de la nomenclature COICOP [19], partition des fonctions de consommation des ménages.

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

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

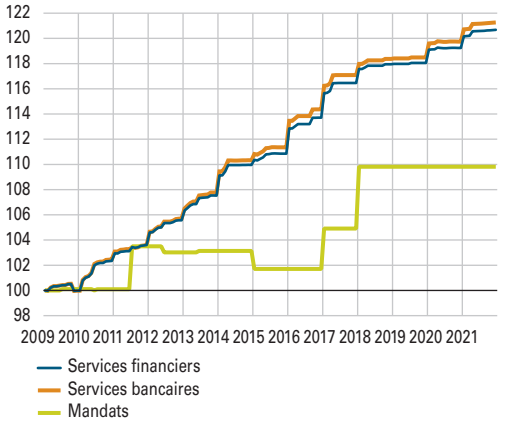
- les mandats (intérieurs et internationaux) ;
- les services bancaires, couvrant les frais et opérations courants pour un ménage, les commissions fixes, commissions variables et offres groupées de services bancaires ;

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

- les coûts annexes des crédits (frais de dossier) ;
- les agios ou intérêts sur découvert ;

G29 Évolution des indices des services financiers, des services bancaires et des mandats en France métropolitaine, de 2009 à 2021

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

- les revenus de la propriété ;
- les intérêts ou assimilés facturés par la banque dans ces opérations de prêts [20].

Pour l'essentiel (cf. graphique 29), l'indice des prix des services financiers de l'IPC reflète l'évolution du prix des services bancaires (commissions fixes et variables + offres groupées de services bancaires). Sans impact notable sur l'indice des services financiers, les prix des mandats internationaux sont stables depuis 2018.

19 *Classification of Individual Consumption by Purpose* (en français : classification des fonctions de consommation des ménages).

20 Cette définition exclut notamment les Sifim.

7.4 Collecte des données de l'indice des services financiers

L'Insee calcule cinq indices de services financiers : un pour la Métropole, et un pour chaque département d'outre-mer (hors Mayotte).

Pour la Métropole, le recueil des données structurelles se fait en collaboration avec la Fédération bancaire française (FBF) 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, le recueil des prix se fait sur internet. La structure des poids des services est sensiblement la même qu'en Métropole.

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

- pour les mandats, à recueillir les prix pratiqués par plusieurs opérateurs, des transferts internationaux, et selon le montant de la somme transférée ;
- pour les services bancaires, se décompose en trois types de commissions : les commissions fixes (frais de tenue de compte, coût mensuel d'une carte bancaire, etc.),

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.

les commissions variables (ordres de bourse, droits de garde, etc.) et les offres groupées de services bancaires (cf. définitions).

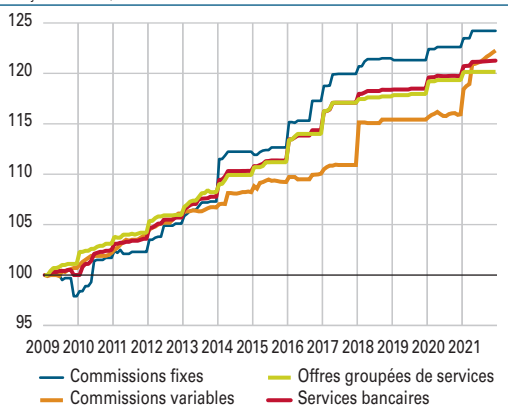
7.5 Les évolutions récentes des prix des services bancaires

En janvier 2020, les prix des services bancaires ont augmenté de 0,9 % par rapport à décembre 2019, en lien avec les offres groupées de services (+ 1,1 %) et les commissions fixes (+ 0,9 %). Les prix des services bancaires ont ensuite augmenté de 0,1 % jusqu'en décembre 2020.

En 2021, les prix des services bancaires ont augmenté de 1,3 %, en lien avec les prix des commissions variables dynamiques (notamment les droits de garde) et les commissions fixes (en particulier les relevés de compte, les tenues de compte), tandis que les prix des offres groupées de services évoluent moins rapidement.

G30 Évolution de l'indice des services bancaires et de ses composantes en France métropolitaine, de 2009 à 2021

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

Bibliographie et accès aux données

• Recueil de la documentation méthodologique sur les indices des prix à la consommation, consultable à l'adresse suivante : https://www.insee.fr/fr/metadonnees/source/indicateur/p1653/description

• « Indice mensuel des prix à la consommation », Informations rapides, consultable à l'adresse suivante : https://www.insee.fr/fr/statistiques?debut=0&theme=30&conjoncture=43

• « *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 1er octobre 2022

Présidente

Corinne DROMER

Représentants des associations de consommateurs

Jean-Yves MANO (CLCV), titulaire
Matthieu ROBIN (UFC-Que choisir), titulaire
Pauline DUJARDIN (Crésus), suppléante
Morgane LENAIN (Unaf – Union nationale des associations familiales), suppléante

Représentants des établissements de crédit

Pierre BOCQUET (FBF – Fédération bancaire française), titulaire
Laurent BERTONNAUD (BNP Paribas), titulaire
Marie LHUISSIER (Crédit agricole SA), suppléante
Nicolas RAOULT (FBF – Fédération bancaire française), suppléant

Représentants des institutions publiques

Sébastien FAIVRE (Insee)
Olivier SIMON (IEDOM-IEOM)

Secrétariat général de l'OTB

Philippe RAUX, secrétaire général (CCSF)
Nathalie PAILLOT-MUHLHEIM, secrétaire générale adjointe (CCSF)

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

Secrétaire de rédaction
Anne Carrère

Réalisation
Carine Otto

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 2022
ISSN 2256-6732 (imprimé)
ISSN 2740-3998 (en ligne)

Internet
https://www.ccsfin.fr

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.

Ce rapport a été préparé à la

BANQUE DE FRANCE
EUROSYSTÈME

IMPRESSION
BANQUE DE FRANCE