

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

2017

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

2017

Ce sixième Rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires est publié, comme les précédents, en application de la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010. Celle-ci a, en effet, confié au Comité consultatif du secteur financier 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 aussi consensuelles que possible.

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

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

L'année 2016 a été marquée par des baisses de tarifs, liées notamment à des plafonnements législatifs ou réglementaires, mais aussi une généralisation des frais de tenue de compte. Ainsi, le mouvement de tarification des frais de tenue de compte est en voie d'achèvement avec le passage au tarif payant de trois grands établissements. Au 5 janvier 2017, 92 % des établissements facturaient la tenue de compte. Cette généralisation s'accompagne néanmoins d'une certaine stabilité des tarifs puisque 67 % des établissements qui facturaient déjà les frais de tenue de compte n'ont pas modifié leurs tarifs. En outre, les nouvelles tarifications restent dans une bande tarifaire étroite, autour de 2 euros par mois.

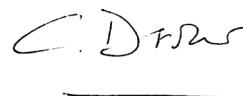
Les services dématérialisés liés à la banque en ligne ou à des opérations automatisées initiés par le client lui-même connaissent une certaine stabilité de leur tarification, à l'exception des abonnements permettant de gérer ses comptes sur internet qui, après une baisse continue et massive depuis le lancement de l'Observatoire, connaissent une légère hausse due, là encore, à l'abandon de la gratuité par trois établissements. Néanmoins, 89 % des établissements n'ont pas modifié leurs tarifs.

La tarification des différentes cartes bancaires amorce un rapprochement et on assiste pour la première fois à une légère diminution des tarifs des cartes à débit différé qui tendent à se rapprocher des tarifs des cartes à débit immédiat.

Enfin, les tarifs bancaires de l'outre-mer connaissent, dans les DOM, des évolutions favorables aux consommateurs puisque la quasi-totalité des tarifs « standards » se situe à un niveau inférieur ou égal à celui de la métropole. Seuls les frais de tenue de compte restent plus élevés.

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

Corinne DROMER
Présidente du CCSF



1. MÉTHODOLOGIE	9
1.1 Les sources des données	9
1.2 Les dates de référence choisies	10
1.3 Les établissements sélectionnés	10
120 établissements et 70 440 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude	10
Un panel de 22 banques	13
2. ANALYSE DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS	15
2.1 Périmètre de l'étude	15
Un périmètre élargi	15
Les banques engagées dans une action de transparence	15
La norme de la Fédération bancaire française	16
Méthode de l'Observatoire des tarifs bancaires pour traiter les données collectées	16
2.2 Résultats de l'étude	17
Résultats d'ensemble	17
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet	19
Produit offrant des alertes par SMS sur la situation du compte	20
Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit immédiat	21
Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé	21
Cotisation annuelle des cartes de paiement à autorisation systématique	22
Retrait en euro dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	23
Tarification unitaire des virements SEPA	24
Tarification des prélèvements	25
Commissions d'intervention	25
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	26
Frais de tenue de compte	26

3. LES OFFRES SPÉCIFIQUES À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE	29
3.1 Périmètre de l'étude	30
3.2 Résultats sur 125 banques	31
3.3 Analyse des offres pour 22 banques	33
Évolutions des contenus et des tarifs	34
4. LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES	39
4.1. Évolution de l'offre	39
Le nombre d'offres groupées effectivement commercialisées repart à la hausse	39
Le renouvellement des offres	40
La tendance à la personnalisation se maintient	41
4.2. Les principales évolutions tarifaires	42
Évolution des coûts annuels selon le type de forfait	43
Le cas des offres pour les jeunes	45
5. FOCUS SUR LES LIGNES TARIFAIRES PÉRIPHÉRIQUES À L'EXTRAIT STANDARD	51
5.1. Les lignes tarifaires périphériques à l'extrait standard des tarifs (EST) connaissent des évolutions contrastées	51
Les cotisations pour autres cartes que celles retenues dans l'EST	52
Les autres tarifs liés aux opérations sur cartes	52
Les tarifs des actes liés aux incidents sur compte	53
Les tarifs liés aux actes relatifs aux incidents sur chèques	54
5.2. Les mouvements d'ajout et suppression de lignes tarifaires au sein des plaquettes tarifaires	54
Analyse quantitative	54
Analyse qualitative	56

6. LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER	59
6.1 Les dispositions législatives sur les tarifs bancaires outre-mer, le rapport Constans et ses suites	60
Évolution du cadre législatif	60
Le rapport Constans de juillet 2014 et ses suites	61
6.2 Méthodologie des observatoires des tarifs bancaires de l'IEDOM et de l'IEOM	65
6.3 Évolution dans la zone de l'IEDOM	66
Des tarifs moyens pondérés majoritairement orientés à la hausse dans les départements d'outre-mer	66
Pour une majorité de services bancaires, les tarifs moyens pondérés demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole	67
6.4 Évolution dans la zone de l'IEOM	69
Des tarifs bancaires moyens majoritairement en baisse dans les collectivités d'outre-mer	69
Pour une majorité de services bancaires, les tarifs dans les COM sont désormais inférieurs ou égaux à ceux de la métropole	70
7. LA PRISE EN COMPTE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (Insee)	83
7.1 L'indice des prix à la consommation (IPC)	83
7.2 L'indice des prix des services financiers dans l'IPC	83
7.3 Détail des services financiers suivis dans l'IPC	86
7.4 Collecte des données de l'indice des services financiers	87
7.5 Les évolutions récentes des prix des services bancaires	87
ANNEXE	
Liste des membres de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF	89

1

Méthodologie

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

Ainsi l'article L614-1 du *Code monétaire et financier* a été complété de l'alinéa suivant par la loi du 22 octobre 2010 précitée : « Le comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. ¹ »

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

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

1.1 Les sources des données

Afin de disposer des données sur une période longue, nécessaires à la comparaison des évolutions, le CCSF a fait appel à la société Sémaphore

Conseil, qui gère une large base de données relative aux tarifs bancaires appliqués aux particuliers, et procédé ainsi à la collecte des informations brutes.

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

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

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

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

1.2 Les dates de référence choisies

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

Les dates de références des comparaisons sont les suivantes :

- pour l'exercice le plus ancien : le 31 décembre 2009 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 2017, les plaquettes tarifaires ayant été prises en compte sont celles mises en ligne sur les

sites internet des banques à la date du 15 janvier 2017 maximum, selon une méthode inchangée par rapport aux précédents rapports.

1.3 Les établissements sélectionnés

120 établissements et 70440 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 % en 2011 des comptes de particuliers.

Il faut noter, depuis la première étude, que neuf établissements ont fusionné sans que le périmètre d'observation change et qu'un établissement non représentatif a été retiré de la liste, ramenant le nombre d'établissements à cent vingt. Le nombre de banques à réseau passe à cent quatorze et le nombre de banques en ligne est inchangé, à six. Pour autant, afin de garder une cohérence dans les comparaisons,

le chiffre de cent vingt-cinq établissements a parfois été gardé dans les commentaires.

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

Ainsi, le calcul des moyennes pondérées pour l'extrait standard des tarifs bancaires a été réalisé par la direction générale des Statistiques 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

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

des particuliers des établissements au 31 décembre 2016. Si dans un établissement un service est gratuit, il entre avec un prix égal à zéro dans le calcul du prix moyen. En revanche, si une valeur est manquante pour un type de frais bancaire (par exemple le coût d'une carte bancaire), l'établissement est exclu du calcul du coût moyen du produit considéré.

Plusieurs observations de grilles tarifaires n'ont pas été retenues dans le calcul des prix moyens parce que le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements considérés n'était pas connu. Au total, l'échantillon retenu par la Banque de France pour le calcul des moyennes pondérées représente 97,25 % de parts de marché à fin 2016 (cent dix établissements). On note depuis 2011 une légère érosion du taux de couverture.

D'une façon générale, il faut souligner que pour cent vingt établissements, 587 lignes tarifaires ont été analysées, soit au total 70 440 cellules tarifaires. Ce nombre très important de tarifs a néanmoins permis de dégager des moyennes selon un calcul arithmétique simple ou une moyenne pondérée par les parts de marché, les résultats de ces deux méthodes se révélant d'ailleurs

T1 Part de marché du total des établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés

(en %)

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
96,71	97,92	98,46	98,46	98,3	98,15	97,29	97,25

Source : Banque de France.

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

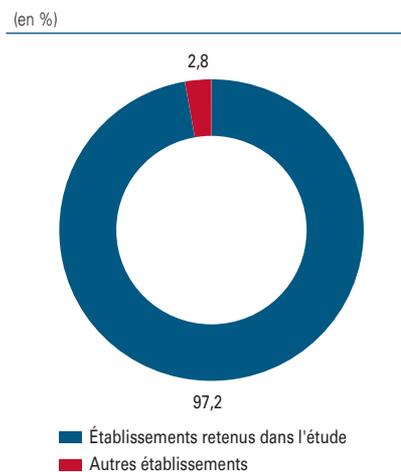
Boursorama Banque	ING Direct
e.LCL	Monabanq
Fortuneo Banque	Net agence BNP Paribas

très proches. Depuis 2014, ce chiffre comprend les cellules tarifaires liées aux frais de tenue de compte pour les établissements indiquant ce service dans leurs grilles.

Les cent vingt établissements d'origine pour lesquels Sémaphore Conseil a recueilli les données se répartissent en deux groupes :

- les banques et agences en ligne de l'échantillon, au nombre de six (cf. tableau 2).
- les banques à réseau, au nombre de cent quatorze (cf. tableau 3) ;

G1 Part de marché des établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés en 2016



Source : Banque de France.

T3 Les 114 banques à réseau composant l'échantillon

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

a) Fusion avec BNP Paribas en 2012

b) Retirée de l'échantillon en 2014

c) Fusion avec CCSO, puis absorption par la Banque populaire Aquitaine Centre Atlantique

d) Fusion avec Banque populaire Lorraine Champagne

e) Fusion avec Banque populaire Sud-Ouest

f) Fusion avec la Banque populaire d'Alsace

g) Fusion avec la Banque populaire Centre Atlantique

h) Fusion avec la Banque Pelletier, puis absorption par la Banque populaire Aquitaine Centre Atlantique

Cet échantillon de cent vingt établissements fera l'objet d'une révision lors du prochain rapport de l'OTB pour prendre en compte la montée en puissance des banques en ligne dans le paysage bancaire.

Un panel de 22 banques

Par ailleurs, vingt-deux établissements particulièrement représentatifs de la diversité des offres et de la concentration bancaire, et

totalisant 53 % de part de marché pour les comptes de la clientèle, ont été sélectionnés pour certains focus (cf. tableaux et graphique ci-dessous).

T4 Part de marché des 22 établissements représentatifs

(en %)

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
52,99	53,60	53,84	53,90	53,86	53,71	53,02	53,01

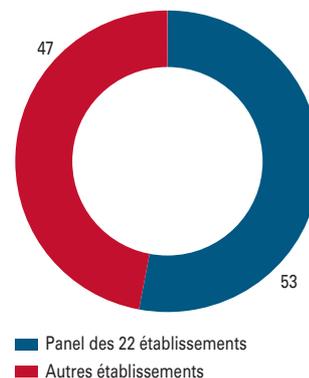
Source : Banque de France.

T5 22 établissements représentatifs

Axa Banque	Crédit agricole Centre Loire
Banque populaire provençale et Corse	Crédit agricole Île-de-France
Banque populaire Nord	Crédit agricole Pyrénées Gascogne
Bred Banque populaire	Crédit du Nord
BNP Paribas	Crédit mutuel Centre Est Europe
Caisse d'épargne Île-de-France	Crédit mutuel Loire-Atlantique Centre-Ouest
Caisse d'épargne d'Alsace	Crédit mutuel de Bretagne
Monabanq	Groupama Banque
Société Générale	HSBC
Caisse d'épargne Midi-Pyrénées	La Banque Postale
CIC	LCL

G2 Part de marché des 22 établissements représentatifs, en 2016

(en %)



Source : Banque de France.

2

Analyse de l'extrait standard des tarifs

2.1. Périmètre de l'étude

Un périmètre élargi

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

- abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet ;
- produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ;
- carte de paiement internationale à débit immédiat ;
- carte de paiement internationale à débit différé ;
- carte de paiement à autorisation systématique ;

- retrait en euro dans un distributeur automatique de billets (DAB) d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale ;

- virement SEPA (*Single Euro Payment Area*) occasionnel externe dans la zone euro ;

- frais de prélèvement ;

- commission d'intervention ;

- assurance perte ou vol des moyens de paiement.

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

les sites internet des banques dès le 2 janvier 2014.

Les banques engagées dans une action de transparence

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

- obligation d'établir un extrait standard des tarifs présentant le prix de onze services couramment utilisés et de le faire figurer sur le site internet de chaque établissement dans la rubrique consacrée aux tarifs ;

- obligation de le faire apparaître en première rubrique dans les plaquettes tarifaires lors de leur réorganisation suivant un sommaire type ;

- respect des intitulés et de leur ordre de présentation.

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

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

La norme de la Fédération bancaire française

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

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

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

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

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

Cette norme a été modifiée début 2014 pour prendre en compte l'inclusion des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires, ainsi que la dénomination commune des principaux frais et services bancaires ¹.

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

La saisie des lignes tarifaires s'est faite à partir des extraits standards des tarifs mis en ligne par chaque établissement. Deux catégories de données ont été collectées : celles en vigueur au 31 décembre 2016 et

celles entrant en vigueur à compter du 5 janvier 2017. Cette double date permet d'effectuer une comparaison en fin d'année avec les données déjà collectées au 31 décembre de chaque année depuis 2009 ², tout en ayant une indication sur l'avenir.

Les données collectées pour 2017 sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2017 et disponibles sur les sites internet des établissements le 15 janvier 2017 au plus tard, selon des principes inchangés.

Les moyennes pondérées ont été calculées par la Banque de France à partir des statistiques dont elle dispose sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers. Afin d'obtenir des données pondérées par la part de marché, certains retraitements statistiques ont été effectués, notamment lorsque le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts

¹ Cf. décret n° 2014-373 du 27 mars 2014 relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires qui s'appliquent aux plaquettes tarifaires.

² Pour les données concernant les années 2009 et 2010, c'est-à-dire avant l'entrée en application de l'extrait standard des tarifs, chaque tarif a été recherché au sein des plaquettes en fonction des services nominativement mis en avant par chacun des établissements bancaires à cette date.

auprès des établissements étudiés n'étaient pas connu, comme c'est le cas des agences en ligne, la Net agence de BNP Paribas et e.LCL. Au final, l'échantillon utilisé pour calculer les prix moyens pondérés est composé de 110 établissements de crédit, ce qui représente un taux de couverture du marché de 97,25 %. Enfin, la lecture des évolutions tarifaires en matière bancaire doit se faire en référence, au cours des périodes considérées, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation ³ et de l'indice des prix des services financiers de l'Insee ⁴.

En moyenne, les prix à la consommation en glissement annuel ont très faiblement augmenté entre 2015 et 2016 (+ 0,06 % de décembre à décembre). Au total, entre 2009 et 2016, les prix à la consommation ont augmenté de 7,3 %.

En revanche, l'indice des services financiers augmente de 2,68 % en 2016 passant de 100,14 en décembre 2015 à 102,83 en décembre 2016. Au total, entre 2009 et 2016, les prix des services financiers ont augmenté de 12,81 %.

La lecture des évolutions en matière de tarifs bancaires doit donc se faire

en gardant ces chiffres en mémoire pour les replacer dans leur contexte.

2.2. Résultats de l'étude

Entre le 31 décembre 2015 et le 31 décembre 2016, le taux de couverture du marché est resté stable et le panel d'établissements sous revue compte toujours 114 banques à réseau et 6 banques en ligne. L'échantillon pourra être revu pour un prochain rapport afin d'intégrer davantage de banques en ligne et mieux refléter l'évolution du marché, tout en gardant le même taux de couverture en termes de parts de marché de comptes courants de particuliers. Ce taux a d'ailleurs très légèrement augmenté depuis le début des travaux de l'Observatoire des tarifs bancaires.

Résultats d'ensemble

Comme en 2015, l'année 2016 est marquée par des évolutions contrastées comprenant à la fois de fortes baisses et des hausses qui peuvent être supérieures à 2 %.

L'examen détaillé de l'extrait standard des tarifs, entre

le 31 décembre 2015 et le 31 décembre 2016, montre les évolutions suivantes :

- **trois tarifs en baisse** : l'abonnement permettant de gérer les comptes sur internet, les alertes sur la situation du compte par SMS, la mise en place de frais de prélèvement ;

- **six tarifs en hausse** : la carte de paiement internationale à débit différé, la carte de paiement à autorisation systématique, l'assurance perte ou vol des moyens de paiement et le virement SEPA occasionnel en agence. La carte de paiement internationale à débit immédiat affiche une hausse supérieure à l'indice des prix des services financiers (+ 2,68 % en 2016).

L'entrée en vigueur en 2016 d'une tarification des frais de tenue de compte dans trois grands établissements nationaux a une incidence forte sur la moyenne pondérée de cette ligne. **En neutralisant l'extension du périmètre de l'application de ces frais, la**

³ Cf. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001759970>

⁴ Cf. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001763825>

T6 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2017

(prix en euros ; évolution en %)

Liste des services	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2016	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2017	Évolution 31 déc. 2015 - 31 déc. 2016	Évolution 5 janv. 2016 - 5 janv. 2017	Évolution 31 déc. 2016 - 5 janv. 2017	Évolution 31 déc. 2009 - 5 janv. 2017
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet	2,03	2,49	- 21,62	11,80	22,30	- 75,05
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	24,39	23,30	- 0,85	- 5,50	- 4,40	- 19,04
Carte de paiement internationale à débit immédiat	40,65	41,18	3,59	2,30	1,30	15,16
Carte de paiement internationale à débit différé	44,89	44,61	0,25	- 0,70	- 0,60	3,36
Carte de paiement à autorisation systématique	30,85	31,62	1,02	3,00	2,50	11,61
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,91	0,91	0,00	0,00	0,00	26,39
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro						
En agence	3,69	3,72	1,37	0,90	0,80	8,77
Par internet	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100,00
Frais de prélèvement						
Mise en place	0,25	0,25	- 40,48	0,00	0,00	- 92,38
Par unité	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Commission d'intervention	7,73	7,78	0,00	- 4,03	0,60	- 5,47
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,80	24,81	0,57	0,10	0,04	3,94
Frais de tenue de compte actif	17,21	18,74	87,00 ^{a)}	23,00	8,95	Non étudié en 2009

a) L'entrée en vigueur en 2016 d'une tarification des frais de tenue de compte dans trois grands établissements nationaux a une incidence forte sur la moyenne pondérée de cette ligne. En neutralisant l'extension du périmètre de l'application de ces frais, la hausse du tarif de la tenue de compte est de l'ordre de 13,7 % et non de 87 %.

Sources : Banque de France, Sémaphore Conseil.

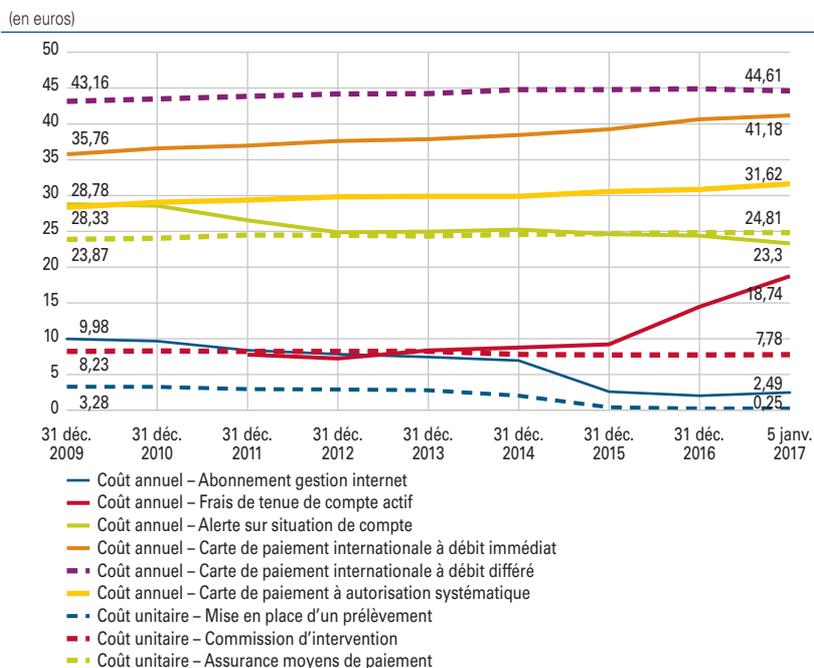
hausse du tarif de la tenue de compte est de l'ordre de 13,7 %, et non de 87 %. La hausse constatée en 2016 est ainsi surtout liée à la généralisation de la tarification plutôt qu'à une hausse des tarifs moyens de ce service qui, pour de nombreux établissements, se situe entre 15 et 30 euros par an ;

• **deux tarifs stables** : le retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale et la commission d'intervention.

Si l'on compare l'évolution des tarifs applicables entre le 31 décembre 2016 et le 5 janvier 2017, on constate les évolutions suivantes :

• **deux tarifs en baisse** : le prix des cartes de paiement internationales à débit différé (- 0,06 %) diminue pour la première fois. Cette tendance confirme les observations des années précédentes où le prix des cartes à débit différé diminuait ou augmentait moins vite que les cartes à débit immédiat (y compris les cartes à autorisation systématique),

G3 Évolution des tarifs pondérés de l'extrait standard entre décembre 2009 et janvier 2017 (hors retraits DAB déplacés et virements SEPA)



Sources : Sémaphore Conseil ; calculs Banque de France.

conduisant à une convergence progressive des cotisations des grandes catégories de cartes (débit, crédit). De même, le prix des alertes par SMS poursuit sa baisse continue depuis 2009 (- 4,47 %) ;

• **trois tarifs stables** : les retraits dans un distributeur, les frais de mise en place d'un prélèvement et les assurances pour perte ou vol des moyens de paiement ;

• **six tarifs en hausse** : outre la hausse des frais de tenue de compte de 8,95 %, on observe que les cartes de paiement internationales à débit immédiat et celles à autorisation systématique augmentent respectivement de 1,3 % et 2,5 %. Le prix des virements SEPA réalisés en agence continue sa progression depuis 2009, tandis que les virements en ligne sont gratuits partout depuis 2013. Pour la

première fois depuis le début du suivi de l'Observatoire, le coût annuel de l'abonnement pour gestion des comptes sur internet augmente, passant de 2,03 à 2,49 euros entre décembre 2016 et janvier 2017. Enfin, les commissions d'intervention sont en hausse de 0,6 % et restent inférieures au plafond légal de 8 euros.

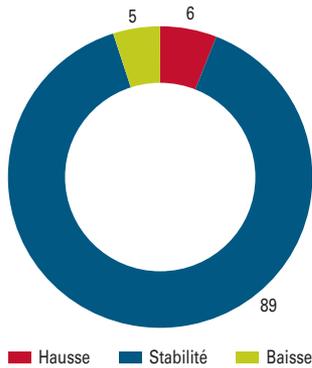
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet

Les niveaux de service proposés par les établissements sont très variables. Toutefois, l'offre la plus répandue consiste en une offre de consultation et de virements internes auxquels s'ajoutent des services de virements externes. Les transactions boursières font l'objet d'options additionnelles. Après une période de stabilisation depuis 2012, le niveau des services proposés évolue. Ainsi en 2016, huit banques, dont six d'un même groupe, ont modifié l'offre présentée, notamment sur la facturation des services boursiers. En 2016, la plupart des établissements (89 %) n'ont pas modifié leur tarification pour ce type de produit ; sept établissements l'ont revue à la

G4 Abonnements permettant de gérer les comptes sur internet

Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

hausse, six à la baisse, et surtout trois établissements ont abandonné la gratuité de ce service, ce qui a conduit à une augmentation de la moyenne pondérée.

87 établissements proposent toujours ce service gratuitement.

Au total, ce service connaît néanmoins une baisse très forte de tarif (- 75,05 %), du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2017. Cette baisse tarifaire est exclusivement le fait des banques à réseau, majoritaires dans l'échantillon, puisque les banques en ligne proposent toutes la gratuité de ce service depuis 2009.

Produit offrant des alertes par SMS sur la situation de compte

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

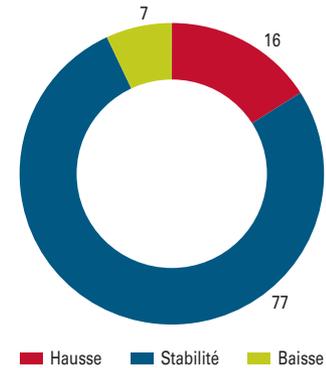
En ce qui concerne les produits par abonnement, on observe une baisse continue des tarifs puisque le coût moyen pondéré au 31 décembre 2016 était de 24,39 euros, contre 24,60 euros au 31 décembre 2015, soit une baisse de 0,85 %. Au cours de la période du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2017, la baisse du prix de l'abonnement atteint 19,04 %. La tendance globale à la baisse se poursuit puisqu'on peut noter une nouvelle diminution entre le 31 décembre 2016 et le 5 janvier 2017, le prix moyen passant de 24,67 euros à 23,30 euros.

En revanche, en ce qui concerne les services facturés à l'unité, les tarifs présentent une forte hausse et passent à 47 centimes en décembre 2016 (alors que le tarif

G5 Alertes sur situation de compte par SMS

Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

moyen unitaire de 26 centimes était inchangé depuis 2009).

Au 5 janvier 2017, 65,26 % des établissements présentent une tarification SMS par abonnement et 34,70 % une tarification par unité, marquant une légère progression des tarifications au forfait. Nous noterons qu'à cette date, seuls quatre établissements de l'échantillon ne présentaient pas une offre d'alertes sur la situation du compte par SMS au sein de leur extrait standard des tarifs, contre 17 en décembre 2009.

Enfin, trois banques sont passées à la gratuité au 5 janvier 2017.

Du 5 janvier 2016 au 5 janvier 2017, 93 établissements n'ont pas modifié leurs tarifs, tandis que huit les diminuaient et vingt les augmentaient. Il faut noter qu'une analyse par type de banque (banque en ligne *versus* banques à réseau) permet de mettre en évidence une grande différence entre les deux groupes. En effet, sur le panel de banques en ligne, le prix moyen ressort à 7,99 euros (en moyenne non pondérée), alors qu'il atteint 22,36 euros pour les banques de réseau.

Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit immédiat

On constate un prix moyen pondéré annuel de 40,65 euros au 31 décembre 2016, contre 39,24 euros au 31 décembre 2015 en hausse de 3,59 %. De fin 2009 à janvier 2017, la hausse de prix de ces cartes ressort à 15,16 %.

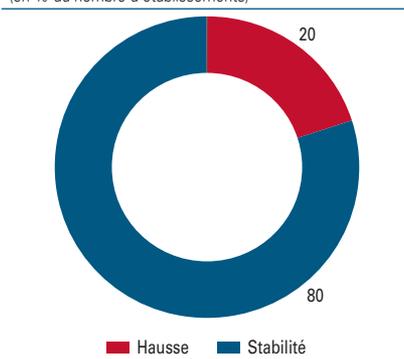
Sur la période de janvier 2016 à janvier 2017, on constate 100 hausses de tarifs pour 25 cas de stabilité et aucune baisse.

En ce qui concerne les tarifs applicables à compter du 5 janvier 2017, on observe une nouvelle

G6 Carte internationale à débit immédiat

Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

hausse, puisqu'en moyenne pondérée le prix passe de 40,65 euros au 31 décembre 2016 à 41,18 euros au 5 janvier 2017 soit une majoration de 1,3 %.

En janvier 2017, les prix s'échelonnent de 24 à 50,50 euros par an (hormis les cas de gratuité). Le prix le plus bas reste inchangé par rapport à janvier 2016, mais le tarif le plus élevé passe de 47 à 50,50 euros.

Par ailleurs, comme les années précédentes, la tarification pratiquée par les banques en ligne présente un fort contraste par rapport à celle pratiquée par les banques de réseau. En effet, la moitié des banques en ligne propose la gratuité

de cette carte, gratuité restant toutefois conditionnée à la domiciliation de tout ou partie de revenus et/ou des dépôts d'épargne. Nous notons que ces conditions de gratuité ont été, dans bien des cas, assouplies en 2016, élargissant ainsi l'accès à ces offres gratuites. Au sein des banques à réseau, 25 établissements ont gardé leur tarifs inchangés, 66 établissements ont légèrement augmenté leurs tarifs (de moins de 4 %), 27 affichent des hausses entre 5 et 10 % et 7 sont à plus de 15 %.

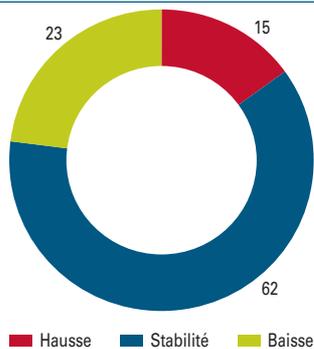
De façon récurrente, cette catégorie de carte connaît les augmentations les plus marquées par rapport aux autres types de cartes présents dans l'extrait standard des tarifs, faisant progressivement converger les tarifs de ces cartes avec ceux des cartes à débit différé. L'écart qui était en moyenne de 15,71 % en juillet 2011 (date du premier relevé tarifaire de l'Observatoire) s'est réduit de moitié (7,68 %) au 5 janvier 2017.

Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé

Le prix moyen pondéré était de 44,89 euros au 31 décembre 2016

G7 Carte internationale à débit différé Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

contre 44,78 euros au 31 décembre 2015 soit une quasi-stabilité (+ 0,25 %). Sur la période du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2017, la hausse des cotisations des cartes à débit différé s'établit à 3,36 %, soit moins de la moitié de l'indice des prix à la consommation sur la période.

Comme les années précédentes, il existe un écart sensible d'évolution entre les tarifs appliqués à ce type de cartes et ceux associés aux cartes à débit immédiat. En revanche, au 5 janvier 2017, les cotisations des cartes à débit différé enregistrent une légère baisse à 44,61 euros par rapport à décembre et janvier 2016 (44,90 euros), ce qui participe au mouvement de convergence tarifaire entre ces deux produits ⁵.

Si l'on excepte trois établissements pratiquant la gratuité (nombre inchangé depuis le 5 janvier 2012), 77 établissements ont maintenu leur cotisation inchangée, 29 ont pratiqué une baisse et 19 ont augmenté leurs tarifs au 5 janvier 2017. Les cotisations s'échelonnent, au 5 janvier 2017, entre 24 et 55,30 euros. La cotisation la plus faible hors gratuité reste inchangée par rapport au 5 janvier 2015. La cotisation la plus élevée n'augmente quant à elle que d'un euro et dix centimes entre janvier 2016 et janvier 2017.

Cotisation annuelle des cartes de paiement à autorisation systématique

Au 5 janvier 2017, un seul établissement du panel de l'OTB ne proposait pas ce produit, au lieu de six au 5 janvier 2012. Depuis 2013, la totalité des banques de réseau propose ce type de carte.

Une seule banque en ligne sur six n'offre pas ce type de carte, et deux d'entre elles ne proposent ce produit que pour les clientèles fragiles (hors offres spécifiques).

Au 31 décembre 2016, le prix moyen pondéré était de 30,85 euros, contre 30,54 euros au 31 décembre 2015, soit une augmentation de 1,02 %.

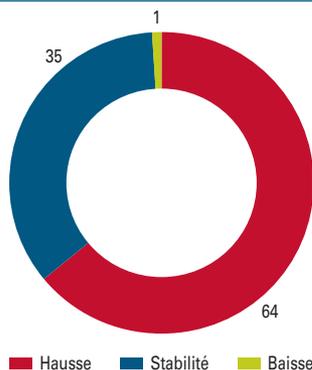
Le prix moyen pondéré annoncé au 5 janvier 2017 est de 31,62 euros, contre 30,85 euros au 31 décembre 2016, soit une hausse de 2,5 % supérieure à celle de l'année précédente. La hausse cumulée du prix moyen pondéré est de 11,64 % entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2017, soit un chiffre nettement inférieur à celui des cartes à débit immédiat sur la même période (15,16 %), mais sensiblement supérieur à celui des cartes à débit différé (3,35 %) qui participe à la convergence des tarifs entre les différents types de carte.

⁵ Depuis le règlement 2015-751 du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement, le montant de la commission d'interchange applicable aux opérations par cartes est plafonné à 0,2 % ou 0,3 % de la valeur de l'opération selon qu'il s'agisse respectivement d'une opération conclue au moyen d'une carte à débit immédiat sur le compte ou d'une opération conclue au moyen d'une carte de crédit. L'article 2 du règlement précise la définition de l'« opération par carte de crédit », qui est « une opération de paiement liée à une carte, dont le montant est débité au payeur en tout ou en partie le jour convenu préalablement d'un mois civil donné, conformément à une facilité de crédit préétablie, avec ou sans intérêts ». Les cartes à débit différé font partie des cartes de crédit au sens du règlement.

G8 Carte paiement à autorisation systématique

Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

Les cotisations vont de 15 à 44,5 euros par an, hors deux cas de gratuité. Notons toutefois que plusieurs banques d'un même groupe bancaire disposent d'une offre duale en matière de carte à autorisation systématique : une première offre que l'on peut considérer comme « classique » (comparable avec les cartes généralement commercialisées par la concurrence) et une seconde, moins coûteuse, mais intégrant un *package* de services plus restreint. Certaines de ces banques font apparaître dans leur extrait standard des tarifs de la seconde catégorie.

Entre janvier 2016 et janvier 2017, 79 établissements ont revu leur tarif à la hausse (48 % des hausses sont inférieures à 4 %), deux à la baisse et 43 sont restés stables.

Retrait en euro dans un distributeur automatique de billets (DAB) d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale ⁶

Au 5 janvier 2017, tous les établissements du panel de l'Observatoire proposent ce service dans leur extrait. Douze établissements proposent la gratuité illimitée pour ce service, soit un de plus qu'au 5 janvier 2016. Leur nombre est de nouveau le même qu'au 5 janvier 2012.

Les autres établissements pratiquent une gratuité limitée et la tarification s'applique aux retraits effectués dans des distributeurs qui ne sont pas gérés par le réseau de l'établissement. Dans la plupart des cas, le ou les premiers retraits hors réseau sont gratuits puis facturés, au-delà d'un seuil mensuel librement fixé par chaque établissement. Parmi les établissements proposant une gratuité limitée,

54 établissements proposent quatre retraits gratuits par mois et 38 en proposent trois.

Dans 88 % des établissements, il n'y a aucun changement du nombre de retraits gratuits entre janvier 2016 et janvier 2017.

Les établissements peuvent moduler leur tarification sur ce service en jouant sur deux paramètres : le nombre de retraits gratuits et le prix de chaque retrait lorsqu'il devient payant.

Entre 2009 et 2016, on constate une augmentation régulière du coût du premier retrait payant, qui passe de 0,72 euro en 2009 en moyenne pondérée à 0,91 euro au 31 décembre 2015. Ce tarif reste stable au 5 janvier 2017.

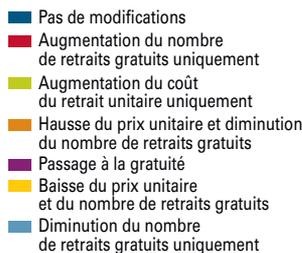
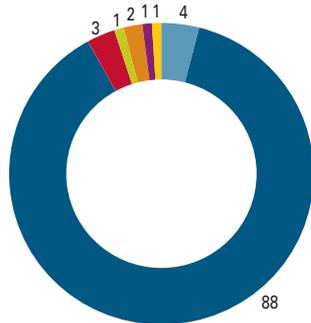
On constate sur l'ensemble de la période un abaissement du seuil à partir duquel les retraits deviennent payants. En moyenne pondérée, on dénombre 3,94 retraits gratuits par mois fin 2009, contre 3,41 au 31 décembre 2016 et 3,18 au 5 janvier 2017.

⁶ Hors cartes haut de gamme pour lesquelles il n'existe pas de limitation.

G9 Retraits gratuits dans un autre établissement de la zone euro

Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

En janvier 2017, le nombre de retraits gratuits – hors illimité – s'échelonne d'un à six par mois, soit une nette baisse par rapport à janvier 2016 ou ce nombre atteignait dix retraits par mois. Ce chiffre était également stable depuis décembre 2009, date des premiers relevés de l'Observatoire des tarifs bancaires.

En 2016, 98 établissements n'ont modifié ni le coût du retrait unitaire,

ni le nombre de retraits gratuits par mois, contre 110 en 2015.

Tarification unitaire des virements SEPA

L'ensemble des établissements concernés propose ce service dans leur extrait standard des tarifs, à l'exception de deux banques en ligne qui ne donnent pas la possibilité de faire de virement en agence.

Pour les virements en agence, au 5 janvier 2017, on constate un prix moyen pondéré de 3,72 euros, contre 3,69 euros au 5 janvier 2016 et 3,61 euros au 5 janvier 2015.

On constate ainsi une augmentation régulière des tarifs pour ce type de service initialement facturé 3,43 euros en 2009. Les coûts unitaires maximum et minimum des virements en agence sont stables depuis le 5 janvier 2016, à respectivement 5 euros et 1 euro.

Du 31 décembre 2016 au 5 janvier 2017, le prix des virements en agence augmente de 0,8 % en moyenne pondérée.

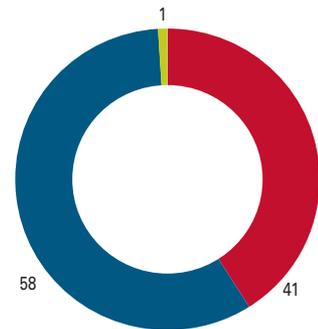
Inversement, le prix des virements ordonnés depuis internet n'a cessé

G10 Virements SEPA

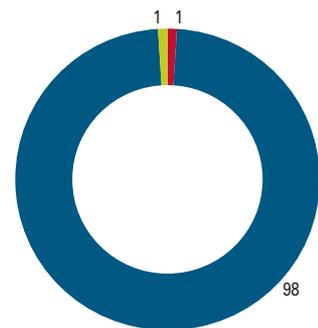
Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)

a) En agence



b) En ligne



Source : Sémaphore Conseil.

de diminuer. Le service est devenu quasiment gratuit puisque 98,4 % de l'échantillon pratique la gratuité pour ce service au 5 janvier 2017. Le prix maximum de ce service pour les établissements le facturant est de 30 centimes depuis le 5 janvier 2015, contre 1,85 euro à l'origine (31 décembre 2009.)

Toutes les banques en ligne offrent la gratuité pour ce type de service.

Tarification des prélèvements

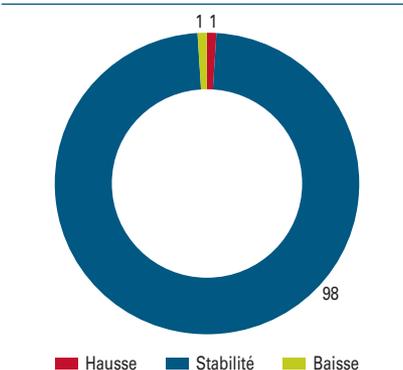
Deux types de tarif sont suivis dans l'extrait standard des tarifs pour les prélèvements : le prix de la mise en place de l'autorisation de prélèvement, puis la tarification unitaire de chaque prélèvement.

Il convient également de distinguer la tarification selon que les bénéficiaires des prélèvements sont des organismes publics ou assimilés, ou des organismes privés. En effet, la quasi-totalité des établissements offre, à la fin 2016, la gratuité de la mise en place pour les prélèvements à destination des organismes du secteur public et assimilés. Le nombre de banques proposant la gratuité pour ce service s'est encore accru d'un établissement en 2016.

Au 5 janvier 2017, 115 établissements pratiquent la gratuité de la mise en place des prélèvements (+ 1), contre 71 au 5 janvier 2014 et 57 au 5 janvier 2013. Entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017, 98,4 % des établissements n'ont pas modifié leurs tarifs pour la

G11 Mise en place d'un prélèvement Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

mise en place d'un prélèvement, 0,8 % les ont augmentés et autant les ont baissés, soit un établissement pratiquant une hausse et une baisse. Pour ce dernier, la baisse consiste d'ailleurs en la mise en place de la gratuité de ce service.

Les frais de mise en place d'un prélèvement sont ainsi en baisse continue depuis le lancement de l'Observatoire des tarifs bancaires par le CCSF. En moyenne pondérée, ils sont passés de 3,28 euros au 31 décembre 2009 à 0,25 euros au 5 janvier 2017, soit une baisse de 92,4 % en sept ans.

Pour autant, cette moyenne recouvre des situations contrastées

puisqu'en janvier 2017, comme en janvier 2016, le coût de la mise en place d'un prélèvement s'échelonne entre 1 et 16,30 euros pour les onze établissements ne pratiquant pas la gratuité.

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

Commissions d'intervention

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

À la fin 2013, l'Observatoire avait noté un tarif moyen pondéré en baisse sensible à 7,80 euros, contre 8,23 euros à la fin 2012, alors que ce chiffre était resté globalement stable entre 2009 et 2011 inclus.

La tendance s'est légèrement inversée entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017 puisque l'on constate une très légère hausse du prix moyen pondéré de cet acte (de 7,73 euros à 7,78 euros). Malgré ce constat, la baisse du prix des commissions d'intervention atteint 5,47 % entre 2009 et 2017.

Après la mise en place de ce dispositif, de nombreux établissements ont abandonné le modèle de tarification basé sur un unique plafond journalier. C'est ainsi que dès le 5 janvier 2015, plus aucun établissement du panel de l'Observatoire n'affichait un plafond journalier unique.

En parallèle, les établissements pratiquant uniquement un plafond mensuel sont passés de 48 au 5 janvier 2013 à 102 au 5 janvier 2016. Au 5 janvier 2017, six nouveaux établissements ont encore adopté ce modèle, ce dernier étant donc repris par 86,4 % des banques de l'Observatoire (108 sur un total de 125 établissements). La quasi-totalité des établissements tarifent au prix maximum légal de 80 euros par mois, contre un plafond moyen pondéré de 102,96 euros fin 2013.

Assurance perte ou vol des moyens de paiement

Sur la période allant du 31 décembre 2014 au 31 décembre 2016, il est possible de mettre en lumière une hausse régulière mais très modérée du prix unitaire moyen pondéré : 24,57 euros en décembre 2014, 24,66 euros au 31 décembre 2015 et enfin 24,80 euros au 31 décembre 2016. La tendance reste identique au 5 janvier 2017 avec une cotisation moyenne pondérée de 24,81 euros.

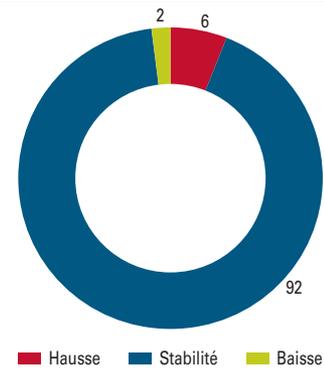
Sur ce type de produit, les écarts tarifaires d'une banque à l'autre sont limités. De janvier 2016 à janvier 2017, seuls huit établissements ont revu leurs tarifs à la hausse, contre onze sur l'exercice précédent. Les tarifs s'établissent au 5 janvier 2017 à 18,30 euros pour le service d'assurance le moins cher et à 35,60 euros pour le plus cher, sans changement significatif par rapport à l'année précédente.

À noter que les hausses tarifaires sur ce type de produit se concentrent sur les banques à réseau, les tarifs des banques en ligne restant stables. Nous noterons que la moitié des banques en ligne retenues dans le panel de

G12 Assurance des moyens de paiement

Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

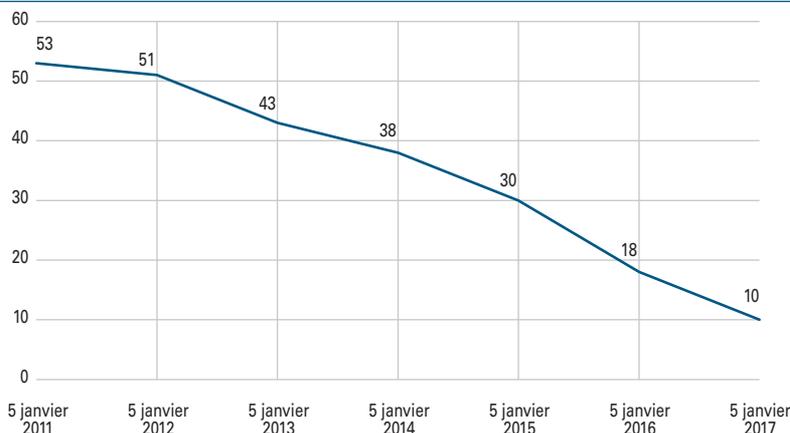
l'Observatoire pratique la gratuité sur ce type de service.

Frais de tenue de compte

Pour la quatrième année consécutive, l'Observatoire intègre les frais de tenue de compte dans son suivi des tarifs bancaires. Les évolutions constatées sont issues des tarifs affichés dans les plaquettes tarifaires des établissements et non pas des tarifs réellement payés par les clients. En effet, comme le soulignait M. Emmanuel Constans dans son rapport remis au ministre de l'Économie en octobre 2016,

G13 Gratuité du service depuis 2011

(en nombre d'établissements)



Sources : Sémaphore Conseil ; calculs Banque de France.

compte tenu des multiples exonérations et réductions, seulement 20 à 30 % des consommateurs payent effectivement des frais de tenue de compte.

Au 5 janvier 2017, on constate une poursuite de la réduction de la gratuité de ce service ; ainsi, sur les 120 établissements du panel, ils ne sont plus que 10 à maintenir la gratuité contre 18 en janvier 2016 et 43 en janvier 2013.

Ce passage au service payant a un fort impact sur les pourcentages calculés comme le montre la hausse

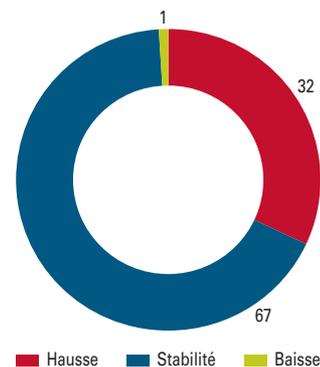
des tarifs pondérés constatée entre le 31 décembre 2015 et le 31 décembre 2016 (87 %). Celle-ci est en effet due pour l'essentiel au fait que trois grands groupes bancaires, représentant une très large part de marché, sont passés de la gratuité au service payant. Si l'on exclut ces trois groupes, l'évolution des tarifs sur la même période, affiche une hausse plus limitée de 13,7 %.

Si 67 % des établissements n'ont pas modifié leurs tarifs en 2016, 1 % les ont diminués et 32 % les ont augmentés.

G14 Frais de tenue de compte actif

Évolution tarifaire entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil.

En moyenne pondérée, on constate une hausse régulière des tarifs :

- 7,77 euros par an au 5 janvier 2011 ;
- 9,19 euros au 5 janvier 2015 ;
- 15,24 euros au 5 janvier 2016 ;
- 18,74 euros au 5 janvier 2017.

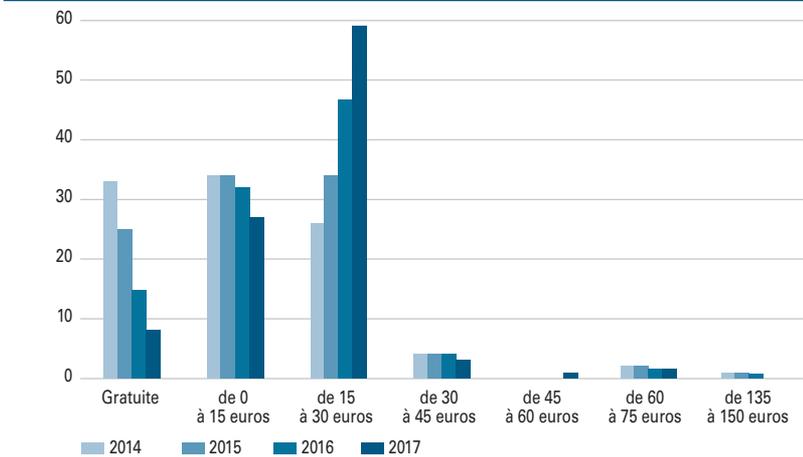
Cette augmentation régulière se double d'une faible dispersion pour l'essentiel des tarifs, notamment ceux des grands groupes bancaires, se situant entre 15 et 30 euros par an.

S'agissant de la dispersion, au 5 janvier 2017, on constate les éléments suivants :

- 8 % des établissements pratiquaient la gratuité ;
- 27 % un tarif entre 0 et 15 euros ;
- 59 % entre 15 et 30 euros ;
- 6 % au-dessus de 30 euros.

G15 Dispersion des cotisations annuelles de frais de tenue de compte actif au 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Sources : Sémaphore Conseil ; calculs Banque de France.

3

Les offres spécifiques 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 ont fait l'objet de nombreuses évolutions au cours de ces dernières années, soit par engagements successifs de la profession bancaire, soit suite aux travaux législatifs ou décisions réglementaires.

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

30 juin 2011 : Engagement des banques, suite aux travaux du CCSF consécutifs à la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification

des services bancaires, à respecter les critères suivants pour les GPA :

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

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

à 4 euros par opération et 20 euros par mois.

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

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

permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité ;

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

L'appréciation de la situation de fragilité des personnes par les établissements est fortement encadrée puisque les établissements teneurs de comptes doivent apprécier la situation de fragilité financière à partir des critères définis par le décret :

- l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou

d'incidents de paiement, ainsi que leur caractère répété, constaté pendant trois mois consécutifs ;

- le montant des ressources portées au crédit du compte.

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

Sont également considérées en situation de fragilité financière les personnes au nom desquelles un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire est inscrit pendant trois mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques, et les débiteurs dont la demande tendant au traitement de leur situation de surendettement a été déclarée recevable en application de l'article L331-3-1 du *Code de la consommation*.

Ces nouveautés ont conduit à simplifier et clarifier l'offre tarifaire, la plupart des établissements ayant fait évoluer leur GPA en l'alignant sur le contenu de cette offre spécifique pour ne pas avoir à gérer deux produits presque

identiques. Les offres spécifiques se substituent progressivement aux GPA.

3.1 Périmètre de l'étude

Comme pour les extraits standards des tarifs (cf. chapitre 2), la société Sémaphore Conseil a de nouveau mesuré en 2016 la présence ou non de produits ciblant plus particulièrement la clientèle en situation de fragilité financière dans les plaquettes tarifaires de 125 banques retenues dans l'étude au 31 décembre 2009 et au 31 décembre 2010, puis au 5 janvier depuis 2012 (voir la liste au chapitre 1 relatif à la méthodologie du présent rapport, prenant en compte les fusions).

Par ailleurs, les cotisations, le contenu et l'évolution des offres spécifiques ont été étudiés plus précisément au sein de 22 banques sélectionnées par l'Observatoire 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, en particulier sur ce type de produit spécifique. En effet, il

n'existe pas de statistiques relatives au nombre d'offres spécifiques commercialisées par établissement.

3.2 Résultats sur 125 banques

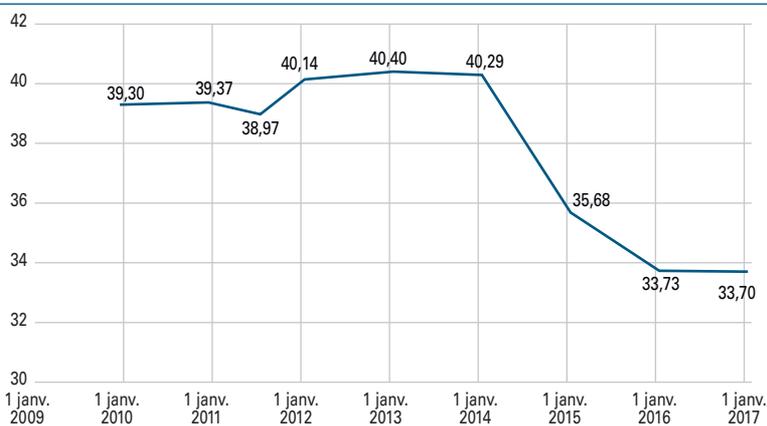
Au 5 janvier 2017, la totalité des cent vingt-cinq banques constituant le panel présentaient une offre spécifique, conformément à la réglementation.

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

G16 Évolution tarifaire sur cotisation annuelle moyenne

Offres spécifiques, toutes banques

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

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

- Après une quasi-stabilité sur la période 2009-2013, le tarif annuel moyen des offres spécifiques a connu, une nette baisse depuis janvier 2014, passant de 40,29 euros (3,36 euros par

mois) à 33,70 euros (2,81 euros par mois) au 5 janvier 2017. On peut noter que 97,54 % des banques n'ont pas changé de tarification en 2017.

- Au 5 janvier 2017, le prix médian annuel est stable par rapport à janvier 2015, à 36 euros.

T7 Évolution du nombre de banques proposant une offre spécifique sur plaquette tarifaire au 5 janvier 2017

	31 déc. 2009	5 janv. 2016	5 janv. 2017
Nombre de banques proposant une offre spécifique	108	124	125
Nombre de banques ne proposant pas d'offre spécifique	17	1	0
Nombre total de banques	125	125	125
Pourcentage de banques proposant une offre spécifique	86,4	99,2	100
Pourcentage de banques ne proposant pas d'offre spécifique	13,6	0,8	0

Source : Sémaphore Conseil.

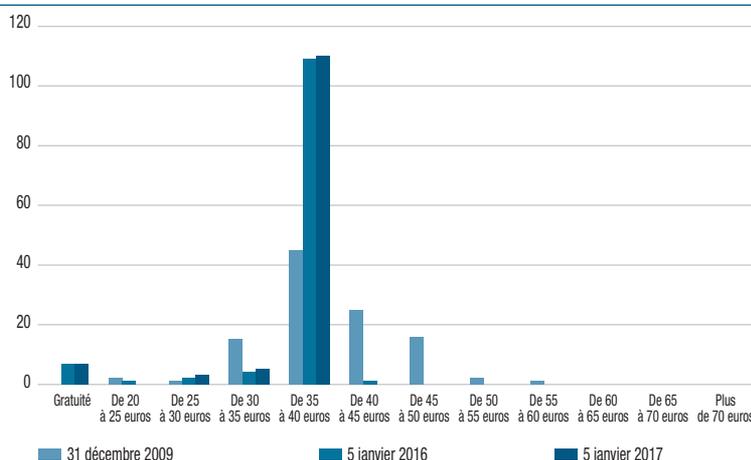
- Au 5 janvier 2017, à l'instar de 2016, sept banques proposent une offre spécifique gratuite.

- Le prix annuel maximal est en diminution nette de 13,42 %, à 36,48 euros en 2017, contre 42 euros en 2016 et 48,6 euros en janvier 2015.

- Globalement on assiste de nouveau en 2016-2017 à un resserrement des tarifs entre les banques sur ce type de produit 88 % des établissements proposent une offre spécifique comprise entre 35 et 40 euros par an. Cette tranche est la plus représentée depuis janvier 2015, soit un tarif moyen de l'ordre de 3 euros par mois.

- On peut considérer que ce net resserrement et la baisse du tarif

G17 Offres spécifiques : nombre d'établissements par tranche de cotisation annuelle au 5 janvier 2017



Source : Sémaphore Conseil.

de ces offres à destination des populations en situation de fragilité financière sont la conséquence de l'entrée en vigueur du nouveau

dispositif des offres spécifiques qui, en pratique, se substitue aux offres de GPA. Il faut noter qu'historiquement, les données de ce chapitre

T8 Évolution tarifaire sur cotisation annuelle – offres spécifiques, toutes banques

(coût en euros)

	31 déc. 2009	5 janv. 2016	Tendance 2015/2016	5 janv. 2017	Tendance 2016/2017
Moyenne arithmétique des cotisations annuelles en offre spécifique	39,30	33,73	↓	33,70	↓
Cotisation annuelle minimale	20,60	0,00	→	0,00	→
Cotisation annuelle maximale	58,80	42,00 ^{a)}	↓	36,48	↓
Médiane cotisation annuelle	36,00	36,00	→	36,00	→
Écart-type cotisation annuelle	6,01	8,44	↑	8,37	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	24	1	↓	0	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	18	9	↑	10	↑

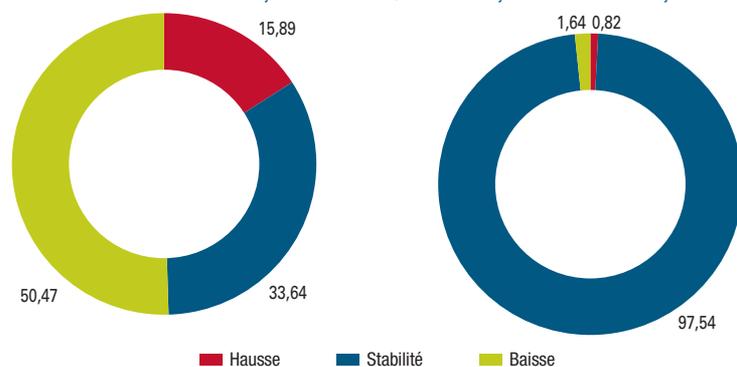
a) Un établissement n'a pas publié de tarif entre 2013 et 2016. Le montant de 42 euros correspond au tarif de 2013.
Source : Sémaphore Conseil.

LES OFFRES SPÉCIFIQUES À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

G18 Tendence d'évolution des montants de cotisations

(en % du nombre d'établissements)

a) Entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2017 b) Entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017



Note : nombre d'établissements respectifs ; en graphique a) : 17 pour hausse, 36 pour stabilité, 54 pour baisse ; en graphique b) : 1, 119, 2.
Source : Sémaphore Conseil.

correspondaient aux GPA et que depuis la mise en place des offres spécifiques, c'est l'offre spécifique qui est prise en compte par l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF. En revanche certains établissements

n'affichent encore que la GPA dans la plaquette, mais respectent le décret sur l'offre spécifique.

- L'application du décret de 2014 sur la cotisation et le contenu des offres

destinées aux clientèles fragiles a également entraîné un enrichissement de l'offre de service pour de nombreuses banques, et notamment l'ajout de virements, chèques de banque, relevés d'identité bancaire, gratuité d'un changement d'adresse, systèmes d'alertes par SMS et tenue de compte.

Depuis 2014, les tranches se sont clairement déplacées à la baisse puisque la tranche 35-40 euros représente 88 % du panel.

3.3 Analyse des offres pour 22 banques

Vingt-deux banques représentatives en termes de part de marché et de

T9 Évolution tarifaire sur cotisation annuelle, hors établissements proposant la gratuité

(coût en euros)

	31 déc. 2009	5 janv. 2016	Tendance 2015/2016	5 janv. 2017	Tendance 2016/2017
Moyenne arithmétique des cotisations annuelles en offre spécifique	39,45	35,75	↓	35,70	↓
Cotisation annuelle minimale	20,60	24,00	→	25,20	↑
Cotisation annuelle maximale	58,80	42,00	↓	36,48	↓
Médiane cotisation annuelle	36,00	36,00	↓	36,00	→
Écart-type cotisation annuelle	5,96	1,66	↓	1,49	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	24	1	↑	0	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	18	2	↓	3	↑

Source : Sémaphore Conseil.

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 22 grands établissements soit nettement supérieure à celle calculée selon le nombre de comptes de particuliers ouverts dans leurs livres. En effet, ce type de service se concentre

davantage dans les établissements ayant un large réseau d'agences, et couvrant donc des clientèles modestes, que dans des banques avec une clientèle plus haut de gamme et un réseau limité.

Évolutions des contenus et des tarifs

En termes de contenu, on observe un net enrichissement des offres notamment pour les virements, les chèques de banque, les relevés

d'identité bancaire, le service de changement d'adresse, les systèmes d'alertes, la tenue de compte.

En termes d'évolution tarifaire, on constate qu'en janvier 2017, de façon stable par rapport à janvier 2015, les commissions unitaires d'intervention dans le cadre d'une offre spécifique sont inférieures de 52 % aux commissions d'intervention standard. Cet écart était de 46 % en janvier 2014 et de 38 % en janvier 2013.

T10 Tarifs réduits des commissions d'intervention

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

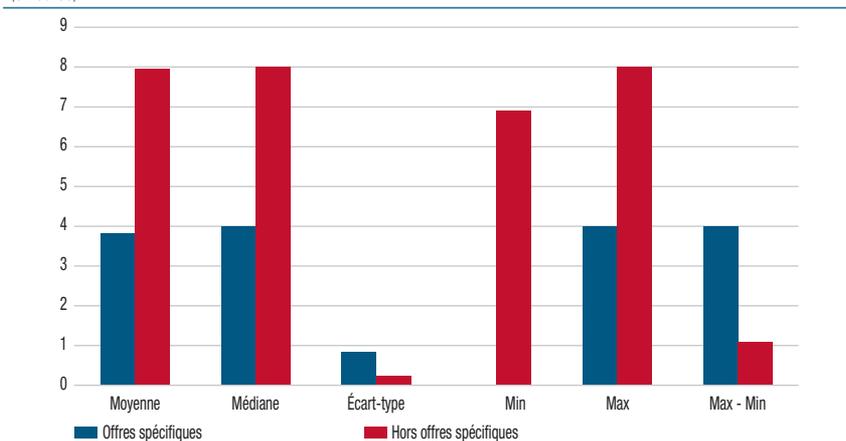
	Tarif unitaire au 5 janvier 2016			Tarif unitaire au 5 janvier 2017		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un tarif de commission d'intervention	22	22	0	22	22	0
Moyenne	3,82	7,94	- 51,89	3,82	7,95	- 51,97
Médiane	4,00	8,00	- 50,00	4,00	8,00	- 50,00
Écart-type	0,85	0,30	ns	0,85	0,23	ns
Minimum	0,00	6,60	- 100,00	0,00	6,90	- 100,00
Maximum	4,00	8,00	- 50,00	4,00	8,00	- 50,00
Maximum – minimum	4,00	1,40	185,71	4,00	1,10	263,64
Nombre de banques proposant des commissions d'intervention supérieures à la moyenne de plus de 10 %	0	0	0	0	0	0
Nombre de banques proposant des commissions d'intervention inférieures à la moyenne de plus de 10 %	1	1	0	1	1	0
Nombre de banques ne présentant pas le tarif des commissions d'intervention ou indiquant une réduction permettant de le calculer	0	0	0	0	0	0

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

LES OFFRES SPÉCIFIQUES À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

G19 Tarif unitaire des commissions d'intervention au 5 janvier 2017

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Pour l'ensemble de ces 22 banques, la commission d'intervention moyenne hors offre spécifique est de 7,95 euros, avec 1 centime de hausse par rapport à janvier 2015 (8,09 euros en janvier 2013), contre 3,82 euros dans le cadre des offres spécifiques (3,80 euros en janvier 2015).

Il est intéressant de noter qu'en janvier 2017, comme en 2016, la valeur la plus courante des commissions d'intervention était

T11 Plafonds mensuels des commissions d'intervention au 5 janvier 2017

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

	Au 5 janvier 2016			Au 5 janvier 2017		
	Offres spécifiques	Hors offres spécifiques	Différence ^{a)}	Offres spécifiques	Hors offres spécifiques	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un plafond mensuel de commission d'intervention	22	22	0	22	22	0
Moyenne	19,09	79,96	- 76,13	19,09	79,81	- 76,08
Médiane	20,00	80,00	- 75,00	20,00	80,00	- 75,00
Écart-type	4,26	0,17	NS	4,26	0,87	NS
Minimum	0,00	79,20	- 100,00	0,00	75,90	- 100,00
Maximum	20,00	80,00	- 75,00	20,00	80,00	- 75,00
Maximum - minimum	20,00	0,80	2400,00	20,00	4,10	387,80
Nombre de banques proposant des plafonds mensuels supérieurs à la moyenne de plus de 10 %	0	0	0	0	0	0
Nombre de banques proposant des plafonds mensuels inférieurs à la moyenne de plus de 10 %	1	0	1	1	0	1
Nombre de banques ne présentant pas le plafond mensuel ou indiquant une réduction permettant de le calculer	0	0	0	0	0	0

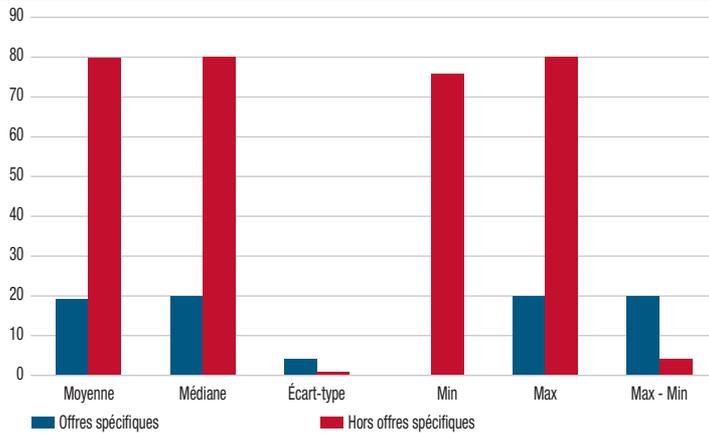
NS : non significatif.

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

Source : Sémaphore Conseil.

G20 Plafond mensuel des commissions d'intervention au 5 janvier 2017

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

de 4 euros dans le cadre des offres spécifiques et de 8 euros en prix standard. La fréquence de ces tarifs

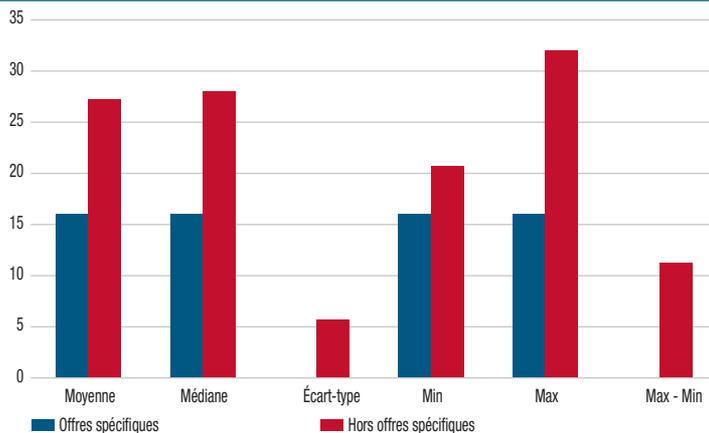
de 4 et 8 euros confirme l'uniformisation des tarifs de ces services sur la base des maximums légaux.

Dans le cadre des offres spécifiques, le plafond mensuel moyen des commissions d'intervention est de 19,09 euros en janvier 2017 (inchangé depuis 2015), contre 23,40 euros en janvier 2014. En tarif standard, le plafond est de 80 euros.

L'évolution tarifaire depuis janvier 2014 traduit l'entrée en vigueur du décret plafonnant les frais sur commissions d'intervention, ce qui resserre de fait les écarts.

G21 Plafond journalier des commissions d'intervention au 5 janvier 2017

(en euros)



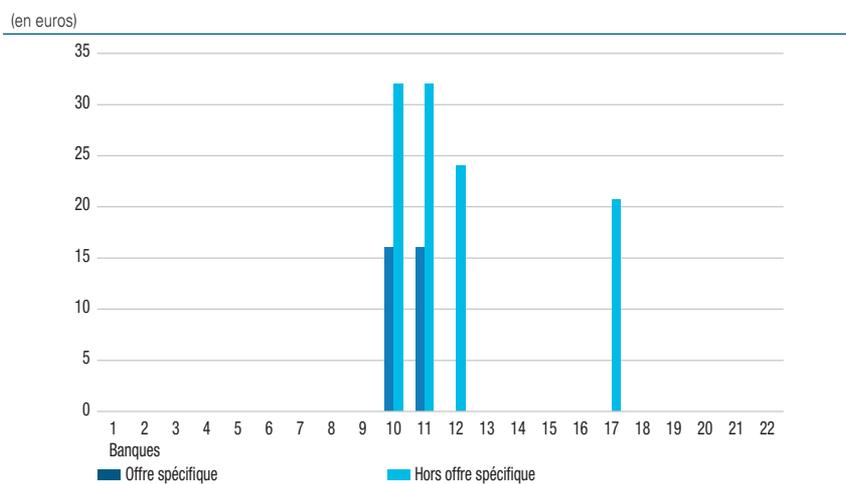
Source : Sémaphore Conseil.

Dans le cadre des offres spécifiques, le plafond journalier moyen est de 16 euros en 2017, contre 14,67 euros en 2016 et 2015, et 13,5 euros en 2014. Le plafond minimal s'échelonne de 16 euros en janvier 2017 (contre 12 euros en 2016, soit + 33 %) pour les offres spécifiques à 20,70 euros (contre 19,80 euros en 2016) en tarif standard. Le plafond maximal demeure à 16 euros en janvier 2017, contre 32 euros en tarif standard.

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

LES OFFRES SPÉCIFIQUES À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

G22 Comparaison des plafonds journaliers des commissions d'intervention des offres spécifiques et hors offres spécifiques par banque au 5 janvier 2017



Source : Sémaphore Conseil.

Ces plafonds ont pu être impactés par la modification réglementaire susmentionnée des plafonds puisqu'en dehors des offres ils représentent trois commissions au tarif de 8 euros au maximum.

Dans le cadre d'une offre spécifique, le tarif moyen est de 9,40 euros en 2017, contre 9,64 euros en 2016 et 9,69 euros en 2015 (soit -2,49 %, après -0,52 % et -4,34 %), avec un minimum de 0 euro et un maximum de 16 euros.

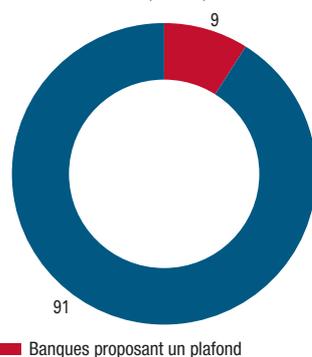
Hors offre spécifique, le tarif moyen est de 19,70 euros (+ 7 centimes), avec un minimum de 13,50 euros (contre 12,30 euros en 2016 et 12 euros en 2015) et un maximum de 20 euros (inchangé).

En moyenne, les frais de rejet de prélèvement hors offre spécifique sont supérieurs de 109,6 % aux frais de rejet de prélèvement dans le cadre d'une offre (contre 103,6 en 2015, 96 % en 2014 et 70 % en 2013).

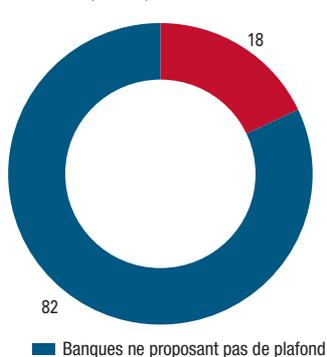
G23 Répartition des banques selon l'affichage de plafonds journaliers

(en % du nombre d'établissements)

a) Au sein des offres spécifiques



b) Hors offres spécifiques



Source : Sémaphore Conseil.

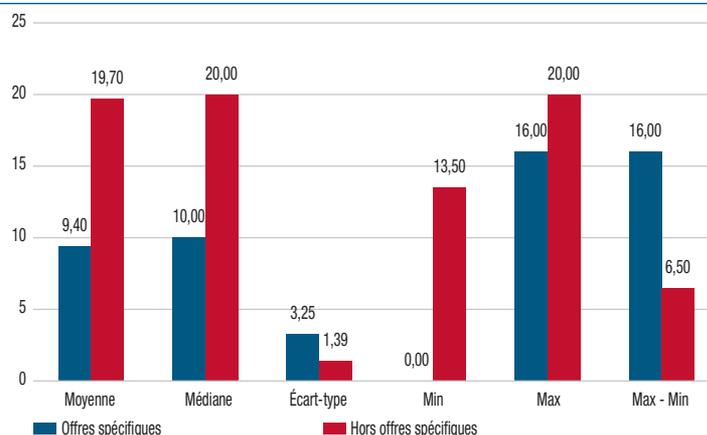
Globalement, les engagements pris par les établissements de crédit en 2010 et 2011 en matière de tarification des GPA (devenues offres spécifiques) sont respectés et les écarts constatés en matière de tarification des frais d'incident, selon qu'on se trouve en dehors ou dans le cadre d'une offre, sont significatifs.

En revanche, les données publiques ne permettent pas de dénombrer le nombre de bénéficiaires d'offres spécifiques, faute de base

statistique publique, et, le cas échéant, le nombre de personnes potentiellement éligibles en droit ou en pratique qui auraient refusé le bénéfice de ces offres. En effet, il semble d'après certaines études qualitatives que la privation totale de chéquier conduit des bénéficiaires potentiels à refuser l'offre spécifique pour pouvoir conserver, même à titre très occasionnel, la possibilité d'émettre des chèques.

G24 Tarif unitaire des frais de rejet de prélèvement au 5 janvier 2017

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

T12 Frais de rejet de prélèvement pour provision insuffisante

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

	Tarif unitaire au 5 janvier 2016			Tarif unitaire au 5 janvier 2017		
	Offres spécifiques	Hors offres spécifiques	Différence ^{a)}	Offres spécifiques	Hors offres spécifiques	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un tarif de rejet de prélèvement	14	22	8	21	22	1
Moyenne	9,64	19,63	- 50,88	9,40	19,70	- 52,30
Médiane	10,00	20,00	- 50,00	10,00	20,00	- 50,00
Écart-type	3,23	1,64	ns	3,25	1,39	ns
Minimum	0,00	12,30	- 100,00	0,00	13,50	- 100,00
Maximum	16,00	20,00	- 20,00	16,00	20,00	- 20,00
Maximum – minimum	16,00	7,70	100,00	16,00	6,50	146,15
Nombre de banques proposant un tarif unitaire de rejet de prélèvement supérieur à la moyenne de plus de 10 %	1	0	1	1	0	1
Nombre de banques proposant un tarif unitaire de rejet de prélèvement inférieur à la moyenne de plus de 10 %	1	1	0	1	1	0
Nombre de banques ne présentant pas de tarif de rejet de prélèvement ou indiquant une réduction permettant de le calculer	8	0	8	7	0	7

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

Source : Sémaphore Conseil.

4

Les offres groupées de services

L'analyse des offres groupées de services (OGS) dans les plaquettes tarifaires depuis 2011 (appelées avant cette date « bouquets de services » ou « packages ») se fait hors gammes des moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) et en dehors des services bancaires de base liés au droit au compte. Les moyennes de ce chapitre ne sont pas pondérées par les parts de marché.

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

Depuis 2015, l'Observatoire a décidé de recentrer son analyse sur les offres proposées par les 22 principaux établissements de son échantillon, représentant 53 % de parts de marché, car la très lourde étude sur 123 établissements menée dans les rapports précédents n'apportait pas de résultats qualitatifs plus pertinents.

4.1. Évolution de l'offre

La totalité des banques étudiées propose au moins une offre groupée de services.

Le nombre d'offres groupées effectivement commercialisées repart à la hausse

Sur la base de l'analyse des plaquettes tarifaires des

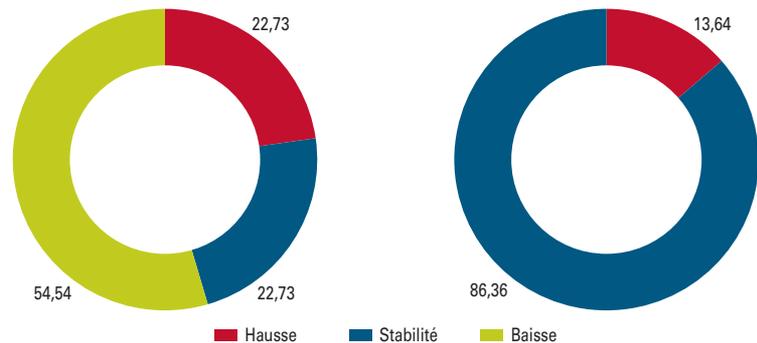
banques de l'échantillon publiées depuis le 31 décembre 2010, on constate au 5 janvier 2017 une baisse de près de 55 % du nombre des offres commercialisées. Mais ce mouvement de baisse initialisé en 2011 s'est interrompu en 2017. Le nombre d'offres effectivement commercialisées passe en effet de 77 à 81 entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017, affichant ainsi une progression de 13,64 %.

G25 Évolution du nombre d'offres groupées de services

(en % du nombre d'établissements)

a) Entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2017

b) Entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017



Note : nombre d'établissements respectifs ; en graphique a) : 5 pour hausse, 5 pour stabilité, 12 pour baisse ; en graphique b) : 3, 19, 0.
Source : Sémaphore Conseil.

T13 Évolution du nombre d'offres groupées de services

(variation en %)

	31 déc. 2010	5 janv. 2016	5 janv. 2017	Variation 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Tendance 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Variation 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017	Tendance 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017
Offres groupées de services commercialisées	109	77	81	- 28	↓	4	↑
Offres groupées de services présentes dans la plaquette tarifaire mais n'étant plus commercialisées	37	74	73	36	↑	- 1	↓
Nombre total d'offres groupées de services	146	151	154	8	↑	3	↑

Source : Sémaphore Conseil.

Parmi les lancements d'OGS effectués entre janvier 2016 et janvier 2017, on identifie une offre semi-personnalisable, une offre non personnalisable et deux offres dont le contenu n'est pas détaillé.

Parallèlement, le nombre d'offres qui ne sont plus commercialisées diminue d'une unité, à 73, contre 74 en janvier 2016, 69 en janvier 2015 et 53 en janvier 2014. La parité entre les offres commercialisées et non commercialisées est presque atteinte.

Le renouvellement des offres

Le renouvellement des offres, acté par un engagement de place initialisé après la parution du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires en juillet 2010, a entraîné la commercialisation de nouvelles générations de forfaits destinés à mieux prendre en compte les besoins individuels de la clientèle.

Le relevé au 5 janvier 2017 confirme ce renouvellement déjà constaté les années précédentes, avec une

remontée du nombre des offres effectivement commercialisées par les établissements. La moyenne du nombre de forfaits par banque passe à 3,68, contre 3,5 au 5 janvier 2016 (comme déjà au 5 janvier 2015). On notera également que le nombre maximal de forfaits pour un même établissement est passé à 14 en janvier 2017, contre 12 en 2016 et 11 en 2010. Cette tendance témoigne d'un renouvellement des offres, notamment par la montée en puissance de nouvelles générations d'offres personnalisables.

T14 Évolution du nombre de forfaits

(variation en %)

	31 déc. 2010	5 janv. 2016	5 janv. 2017	Variation 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Tendance 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Variation 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017	Tendance 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017
Moyenne du nombre de forfaits par banque	4,95	3,50	3,68	- 25,69	↓	5,19	↑
Nombre maximal de forfaits proposés par une banque	11,00	12,00	14,00	27,27	↑	16,67	↑

Source : Sémaphore Conseil.

La tendance à la personnalisation se maintient

À partir de 2012, un grand réseau a refondu son offre de forfaits en proposant des offres construites autour de services essentiels (tenue de compte, opérations courantes, cartes, etc.) et d'options à la carte (découvert, assurance des moyens de paiement, etc.). L'action de ce grand réseau a significativement pesé sur l'ensemble des résultats relevés, car depuis lors de nombreux établissements ont privilégié les options au choix du client au sein de leurs OGS.

Ainsi, dans le présent chapitre, les comparaisons se font sur la base de forfaits non personnalisés, et donc sans option.

En janvier 2017, 81 % des banques de l'échantillon proposaient une ou plusieurs OGS personnalisables ou

semi-personnalisables, contre 19 % ne proposant pas d'offre personnalisable. Ces deux chiffres sont inchangés depuis 2015.

Le degré de personnalisation s'avère cependant très variable selon les banques puisque les offres proposées peuvent contenir de 1 à 18 services essentiels (-1 par rapport à 2016) et de 0 à 20 options (+2 par rapport à 2016).

En 2017, dix banques présentent une tarification des options modulée par un système de réduction du prix en fonction du nombre d'options sélectionnées ou du chiffre d'affaires réalisé avec le choix des options.

Aucune offre n'est cependant totalement personnalisable.

Parmi les lancements d'OGS effectués entre janvier 2016 et janvier 2017, on identifie une offre semi-personnalisable,

une offre non personnalisable et deux offres dont le contenu n'est pas détaillé.

L'inclusion ou non d'une carte au sein d'une OGS et le type de carte retenue sont les facteurs ayant le plus fort impact sur le tarif de l'offre. Le nombre de cartes proposées dans les forfaits varie de 1 à 20 et augmente en moyenne de 8,3 % entre 2016 et 2017.

Le cas des offres pour les jeunes

En 2017, à l'instar de 2016, 15 banques proposent au moins une OGS destinée aux jeunes, soit 68 % du panel. Au 5 janvier 2017, 67 % des banques du panel proposent une ou plusieurs OGS personnalisables ou semi-personnalisables, contre 11 en 2016. Le degré de personnalisation est très variable selon les banques puisqu'il peut s'élargir jusqu'à 14 services essentiels et 12 options.

T15 Évolution du nombre de cartes bancaires accessibles au sein d'un forfait

(variation en %)

	31 déc. 2010	5 janv. 2016	5 janv. 2017	Variation 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Tendance 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Variation 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017	Tendance 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017
Nombre minimal	1	1	1	0	→	0	→
Nombre maximal	14	23	20	6	↑	-3	↓
Moyenne	3,19	3,63	3,93	0,74	↑	8,30	↑

Source : Sémaphore Conseil.

T16 Évolution du nombre de forfaits jeunes

(variation en %)

	31 déc. 2010	5 janv. 2016	5 janv. 2017	Variation 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Tendance 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Variation 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017	Tendance 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017
Nombre de forfaits jeunes indiqués dans les plaquettes tarifaires	48	60	73	52,08	↑	21,67	↑

Source : Sémaphore Conseil.

Certaines banques proposent toutefois des réductions pour les jeunes sur leurs offres tout public, alors que d'autres choisissent de proposer des offres spécifiquement destinées à cette clientèle ou encore appliquent parallèlement les deux stratégies.

de la moyenne du montant annuel minimal (- 0,14 %) et de la moyenne du montant annuel maximal (- 0,48 %), hors cartes *premium*, mais une hausse de la moyenne du montant annuel maximal des forfaits sans carte et sans option (+ 2,90 %).

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

l'existence de réductions proportionnelles au nombre d'options choisies. Les tarifs présentés ci-dessous n'intègrent ni les OGS gratuites, ni les options.

En valeur absolue, hors offres *premium*, le tarif annuel moyen varie, au 5 janvier 2017, de 70,15 à 94,27 euros, à comparer respectivement à 68,81 et 93,73 euros en décembre 2010. On observe également une tendance à la hausse pour les tarifs minimaux et maximaux après deux années consécutives de baisse.

4.2. Les principales évolutions tarifaires

Sur les différentes catégories d'OGS, on observe pour les forfaits avec carte et sans option une légère diminution

T17 Prix annuel moyen par type de forfait

(prix en euros ; variation en %)

	31 déc. 2010	5 janv. 2016	5 janv. 2017	Variation 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Tendance 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Variation 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017	Tendance 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017
Montant annuel du forfait sans carte	86,80	68,17	70,15	- 19,19	↓	2,90	↑
Montant annuel du forfait avec carte	73,81	76,82	76,71	3,92	↑	- 0,14	↓
Montant annuel maximal du forfait avec carte, hors offre <i>premium</i>	93,73	94,72	94,27	0,57	↑	- 0,48	↓
Montant annuel maximal du forfait avec carte, y compris offre <i>premium</i>	334,48	344,93	330,86	- 1,08	↓	- 4,08	↓

Source : Sémaphore Conseil.

T18 Prix annuel moyen par type de forfait, hors forfait gratuit

(prix en euros ; variation en %)

	31 déc. 2010	5 janv. 2016	5 janv. 2017	Variation 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Tendance 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Variation 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017	Tendance 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017
Montant annuel du forfait sans carte	92,07	73,22	75,35	- 18,16	↓	2,90	↑
Montant annuel du forfait avec carte	75,11	75,87	77,92	3,74	↑	2,70	↑
Montant annuel maximal du forfait avec carte, hors offre <i>premium</i>	95,38	94,69	95,75	0,39	↑	1,12	↑
Montant annuel maximal du forfait avec carte, y compris offre <i>premium</i>	334,48	344,93	330,86	- 1,08	↓	- 4,08	↓

Source : Sémaphore Conseil.

Évolution des coûts annuels selon le type de forfait

Évolution quantitative entre les 31 décembre 2010 et 5 janvier 2017

Parmi les différentes catégories d'OGS identifiées dans le panel, deux éléments relatifs aux évolutions tarifaires peuvent être mis en lumière sur une longue période, de décembre 2010 à janvier 2016 :

- le montant annuel moyen des forfaits sans carte et sans option est en hausse dans 82,35 % des cas ;
- les montants annuels minimaux et maximaux des forfaits avec carte et sans option, hors *premium*, enregistrent également une hausse de leur prix dans plus de 70 % des cas.

Évolution quantitative entre les 5 janvier 2016 et 5 janvier 2017

Sur la période 2016-2017, on note dans 70 % des cas une augmentation du montant annuel du forfait sans carte, et dans plus de 55 % des cas une augmentation des tarifs minimaux et maximaux.

T19 Tendence de prix annuel moyen par type de forfait entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2017

(en % du nombre de forfaits)

	Entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2017			Entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017		
	Hausse	Stabilité	Baisse	Hausse	Stabilité	Baisse
Montant annuel du forfait sans carte	82,35	5,88	11,77	70,37	29,63	0,00
Montant annuel minimal du forfait avec carte	78,48	12,66	8,86	55,74	40,98	3,28
Montant annuel maximal du forfait avec carte, hors offre <i>premium</i>	73,42	16,45	10,13	57,38	39,34	3,28
Montant annuel maximal du forfait avec carte, y compris offre <i>premium</i>	90,91	0,00	9,09	90,48	9,52	0,00

Source : Sémaphore Conseil.

T20 Évolution du prix annuel des forfaits jeunes

(prix en euros ; variation en %)

	31 déc. 2010	5 janv. 2016	5 janv. 2017	Variation 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Tendance 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Variation 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017	Tendance 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017
Montant annuel du forfait sans carte	15,78	4,33	4,34	- 72,47	↓	0,44	↑
Montant annuel minimal du forfait avec carte	21,94	25,40	26,91	22,63	↑	5,91	↑
Montant annuel maximal du forfait avec carte, hors offre <i>premium</i>	31,62	32,29	34,32	8,55	↓	6,27	↑

Source : Sémaphore Conseil.

T21 Évolution du prix annuel des forfaits jeunes (minimum, maximum, écart-type, médiane)

(en euros)

	31 décembre 2010				5 janvier 2016				5 janvier 2017			
	Min.	Max.	Écart-type	Médiane	Min.	Max.	Écart-type	Médiane	Min.	Max.	Écart-type	Médiane
Montant annuel du forfait sans carte	0,00	37,80	14,92	18,90	0,00	33,00	10,47	0,00	0,00	36,00	10,84	0,00
Montant annuel minimal du forfait avec carte	0,00	66,00	15,26	18,00	0,00	93,96	19,52	23,40	0,00	93,96	20,83	24,00
Montant annuel maximal du forfait avec carte, hors offre <i>premium</i>	0,00	153,60	32,30	24,00	0,00	189,96	31,78	24,00	0,00	192,96	33,30	24,00
Montant annuel maximal du forfait avec carte, y compris offre <i>premium</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	127,20	33,95	0,00

Source : Sémaphore Conseil.

T22 Évolution du prix annuel des forfaits jeunes, hors forfaits gratuits

(prix en euros ; variation en %)

	31 déc. 2010	5 janv. 2016	5 janv. 2017	Variation 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Tendance 31 déc. 2010/ 5 janv. 2017	Variation 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017	Tendance 5 janv. 2016/ 5 janv. 2017
Montant annuel du forfait sans carte	26,30	25,95	27,15	3,23	↑	4,62	↑
Montant annuel minimal du forfait avec carte	24,08	27,32	28,79	19,57	↑	5,39	↑
Montant annuel maximal du forfait avec carte, hors offre <i>premium</i>	34,70	34,73	36,73	5,84	↑	5,75	↑
Montant annuel maximal du forfait avec carte, y compris offre <i>premium</i>	-	-	127,20	-	-	-	-

Source : Sémaphore Conseil.

Le cas des offres pour les jeunes

Sur la période étudiée, les forfaits annuels minimaux et maximaux des offres groupées de services spécifiques aux jeunes sont orientés à la hausse.

Entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017, la cotisation annuelle moyenne des OGS sans carte connaît une légère hausse de 0,44 %, après une période de forte baisse (- 11,43 %) en 2015, et après - 28,23 % en 2014.

Les cotisations minimales des offres avec carte connaissent une forte hausse de 5,91 %, après une hausse sensible au cours des années précédentes.

Encadré 1**Une personnalisation accrue des offres groupées de services****Les offres destinées à tous les publics**

Les points saillants de l'étude sont les suivants :

- les cartes bancaires restent les produits les plus fréquemment inclus au sein des offres groupées de services (OGS) puisque 94 % d'entre elles en proposent une. Seules cinq offres (cinq banques différentes, dont trois d'un même groupe bancaire) n'en proposent pas. Pour les autres OGS, le client peut choisir entre différents types de cartes, le tarif de l'OGS dépendant alors de la carte sélectionnée ;
- hormis la carte bancaire, aucun produit ou service n'est contenu de manière systématique au sein des OGS puisque le pourcentage maximal d'inclusion d'un même produit ou service est inférieur à 60 % (gestion par internet). On note également que 89 % des services bancaires possibles sont très peu présents dans les OGS (moins de 30 %) : ce sont souvent les moins utilisés ;
- les produits et services proposés varient selon les OGS, et le système d'options à la carte s'est fortement développé ces dernières années. Les options les plus souscrites portent sur les relevés (54 %), les alertes (47 %) et les découverts et facilités de caisse (35,8 %) ;
- la personnalisation du contenu des OGS souhaité par le CCSF il y a quelques années se traduit donc bien dans les faits ¹. Les produits ou services les plus courants dans les OGS (avec des pourcentages faibles) restent des produits ou services que l'on peut juger indispensables dans une vie bancaire « traditionnelle » ;

¹ Lors de la réunion du CCSF du 21 septembre 2010, présidée par M^{me} Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, les établissements s'étaient engagés à mettre en place une nouvelle génération de forfaits personnalisables par le client, et que les forfaits présentent toujours un avantage tarifaire par rapport à l'offre à la carte.

.../...

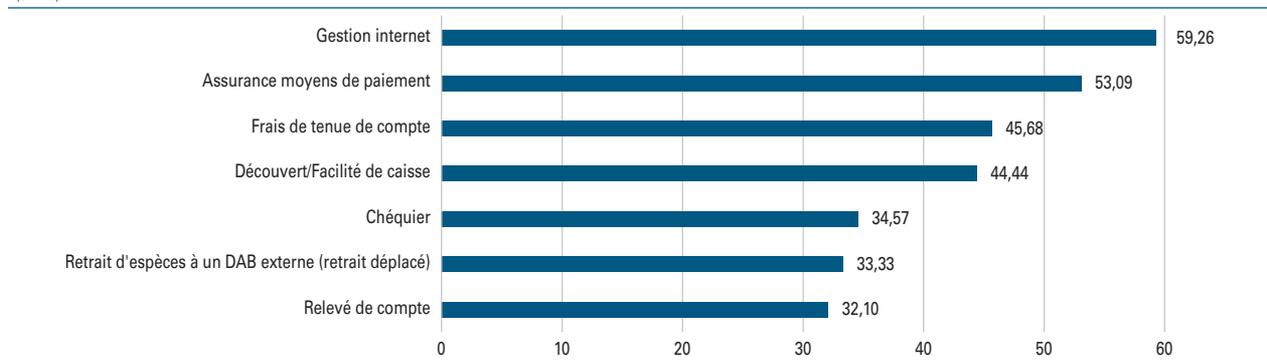
- la plupart des OGS offrent également des options aux intitulés variés (options, modules complémentaires, etc.) Les options les plus souscrites portent sur les relevés (54 %), les alertes (47 %) et les découverts et facilités de caisse (35,8 %).

Les produits et services les plus communément observés (dans plus de 30 % des cas) dans les contenus des OGS sont les suivants.

Ga Les sept blocs de produits et services les plus fréquemment proposés au sein des OGS, hors options

Analyse portant sur 22 acteurs et 81 OGS commercialisées

(en %)

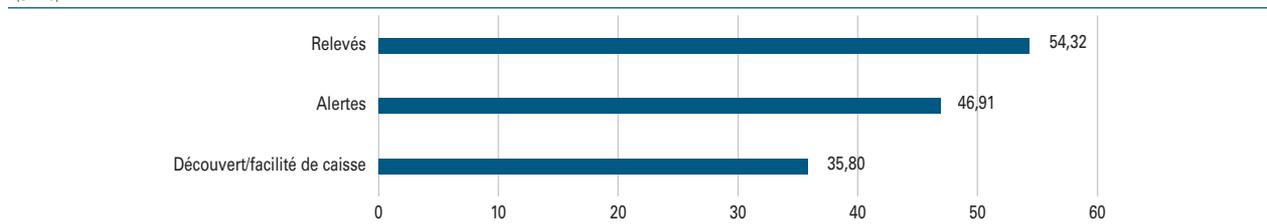


Source : Sémaphore Conseil.

Gb Les trois blocs de produits et services les plus fréquemment proposés en option au sein des OGS

Analyse portant sur 22 acteurs et 81 OGS commercialisées

(en %)



Source : Sémaphore Conseil.

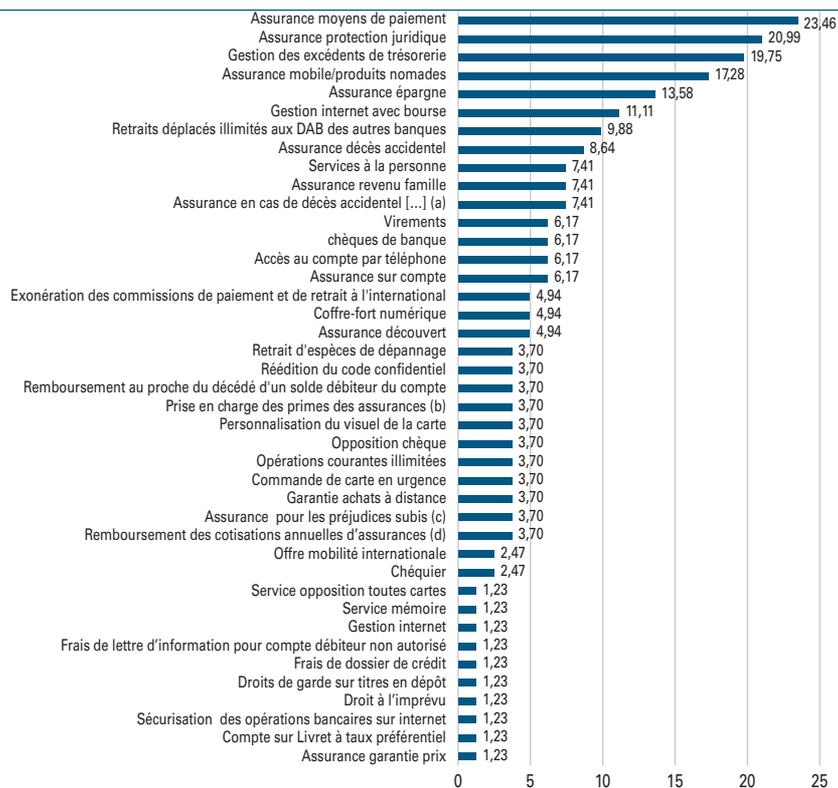
.../...

Les produits et services observés dans moins de 20 % des cas dans les contenus des OGS sont les suivants.

Gc Autres blocs de produits et services proposés en option des OGS

Analyse portant sur 22 acteurs et 81 OGS commercialisées

(en %)



a) Assurance en cas de décès accidentel et/ou licenciement économique/hospitalisation d'un enfant.

b) Prise en charge des primes des assurances auto, habitation, santé, personne.

c) Assurance pour les préjudices subis liés à son compte bancaire et ses effets personnels.

d) Remboursement des cotisations annuelles d'assurances (a) détenues à la banque en cas de décès, PTIA, licenciement économique ou ITT.

Source : Sémaphore Conseil.

Les offres spécifiquement destinées aux jeunes

Les OGS offertes aux jeunes sont moins nombreuses et sont plutôt centrées, outre la carte bancaire, sur la gestion internet (58,33 %), les frais de tenue de compte (38,89 %) et les assurances de moyens de paiement (36,11 %).

On notera que ces offres comprennent plus souvent les assurances de moyens de paiement alors qu'elles ne sont présentes que dans 20 % des offres grand public.

.../...

Comme pour les offres grand public, aucun produit ou service n'est imposé de manière systématique et le pourcentage maximal d'inclusion d'un produit ou service dans une OGS atteint à peine 60 % (gestion par internet). Les produits ou services les plus fortement proposés dans les OGS (même avec des pourcentages faibles) restent ceux que l'on peut juger indispensables dans une vie bancaire « traditionnelle ».

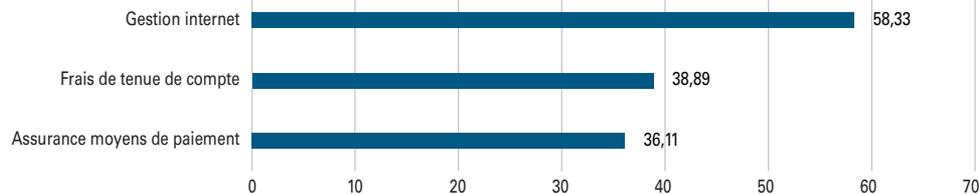
Le nombre de produits et services proposé est plus limité que pour les offres grand public (23, contre 39). Certains produits et services ne semblent en effet pas très pertinents pour une clientèle jeune (exemple de la détention de chéquier).

La plupart des OGS à destination des jeunes offrent également des options. Les plus souscrites portent sur les relevés (41,7 %), les alertes (27,8 %) et les découverts et facilités de caisse (27,8 %). Par rapport aux OGS grand public, une quatrième option se détache : les assurances perte ou vol des moyens de paiement, à 27,8 % également.

Gd Les trois blocs de produits et services les plus fréquemment inclus au sein des OGS spécifiquement destinées aux jeunes, hors options

Analyse portant sur 22 acteurs et 36 OGS commercialisées

(en %)



Source : Sémaphore Conseil.

Ge Les quatre blocs de produits et services les plus fréquemment proposés en option des OGS spécifiquement destinés aux jeunes

Analyse portant sur 22 acteurs et 36 OGS commercialisées

(en %)



Source : Sémaphore Conseil.

Encadré 2

Méthodologie de l'étude relative aux offres groupées de services (OGS)

La dénomination et le contenu précis de chaque catégorie de produit variant d'un établissement à l'autre, Sémaphore Conseil a choisi de regrouper les produits et services aux contenus très proches, voire identiques, sous un même intitulé pour pouvoir faire des comparaisons pertinentes. Ainsi l'intitulé « relevé de compte » regroupe neuf types de relevés de compte, ayant chacun un intitulé précis.

Assurance de moyens de paiement

Assurance cartes, clés, papiers

Assurance perte et vol des moyens de paiement

Relevés de compte

Relevé de compte avec classement chronologique ou thématique des écritures

Relevé de compte classé par type d'opération

Relevé de compte mensuel

Relevé de compte mensuel en ligne ou par courrier

Relevé de compte papier ou e-document (mensuel)

Relevé de compte

Relevé électronique, avec ou sans chéquier

Relevé mensuel

Relevé de compte multiproduits mensuel (papier ou en ligne).

Découvert/facilité de caisse

Autorisation de découvert personnalisée

Découvert sans frais de dossier

Facilité de caisse de 100 euros à 0 %

Taux préférentiel pour le découvert autorisé

Facilité de caisse

Découvert sans frais (2000 euros)

Découvert de 150 euros

Découvert personnalisé

Découvert sans frais (500 euros)

Découvert sans frais de dossier (5000 euros)

Facilité de caisse (jusqu'à 3000 euros)

Facilité temporaire de trésorerie

Exonération des éventuels intérêts débiteurs

Exonération des intérêts débiteurs si leur montant mensuel est inférieur à 2 euros

Intérêts débiteurs jusqu'à 400 euros de découvert

Franchise d'agios

Pour les 18-24 ans, forfaits d'exonération d'agios

Seuil de perception d'agios à 15 jours par mois

Retraits en DAB externe

Retraits d'espèces

Retraits gratuits par mois à un DAB d'une autre banque (zone euro)

Retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (trois retraits par mois gratuits avec une carte Visa Electron)

Retraits déplacés

Retraits d'espèces illimités dans tous les distributeurs de billets en France et en zone euro

Retraits d'espèces en euros dans tous les distributeurs, quelle que soit la banque, et paiements en euros en France et dans l'Union européenne

Forfait mensuel de retraits d'espèces aux distributeurs de billets

.../...

Gestion internet – Offre pour les mineurs

Opérations externes et opérations de bourse
Consultation et opérations entre les comptes
Consultation de compte par internet et téléphone
Accès aux services de banque à distance (internet, mobile, téléphone, tablette)
Accès à la gestion des comptes sur internet
Accès illimité aux service de banque à distance

Chéquier

Envoi de chéquier gratuit
Envoi du chéquier à domicile en courrier simple
Envoi de chéquier à domicile (pour les renouvellements)
Service chéquier
Compte chèques avec chéquier (envoi simple)

Frais de tenue de compte

Frais de tenue de compte
Tenue de compte

5

Focus sur les lignes tarifaires périphériques à l'extrait standard

En 2017, l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF a souhaité approfondir son analyse des tarifs à partir de différentes extractions des plaquettes tarifaires des établissements. Il a ainsi demandé à Sémaphore Conseil de procéder à diverses extractions des plaquettes tarifaires disponibles en ligne en poursuivant deux objectifs :

- suivre les évolutions tarifaires des lignes périphériques en dehors de l'extrait standard pour mesurer les cas éventuels de fortes hausses ou baisses de lignes n'apparaissant pas sur cet extrait standard des 120 établissements du panel ;
- mesurer les mouvements des lignes tarifaires à travers la création et la suppression de lignes dans les plaquettes tarifaires des 120 établissements du panel.

Les données prises en compte sont celles en vigueur au 5 janvier 2017 et indiquées dans les plaquettes

tarifaires en ligne sur le site internet de la Banque au 15 janvier 2017, comme pour le reste du rapport.

5.1. Les lignes tarifaires périphériques à l'extrait standard des tarifs connaissent des évolutions contrastées

Cette analyse spécifique au rapport 2017 de l'OTB concerne les principaux écarts tarifaires observés au 5 janvier 2017 par rapport au 5 janvier 2016 sur un certain nombre de types de lignes proches de l'extrait standard des tarifs bancaires mais non intégrées à celui-ci.

Cette analyse utilise les données tarifaires brutes telles qu'elles apparaissent sur les plaquettes tarifaires en ligne. Ces données sont retenues pour les lignes où les séries sont significatives (niveau

tarifaire non gratuit, nombre de points dans la série, etc.) et interprétables (homogénéité du produit ou du service entre les acteurs) pour lesquelles des moyennes arithmétiques ont été calculées.

Compte tenu de la variété des produits concernés, il a été convenu que l'analyse se focalise sur quatre « univers » pouvant se rattacher à des tarifs déjà suivis dans l'extrait standard des tarifs (EST) pour lesquels il était possible de recueillir des données statistiques suffisantes :

- les cotisations pour cartes autres que celles retenues dans l'EST ;
- les autres tarifs liés aux opérations sur cartes ;
- les tarifs des actes liés aux incidents sur le compte ;
- les tarifs liés aux actes relatifs aux incidents sur chèques.

Les cotisations pour autres cartes que celles retenues dans l'EST

Selon les réseaux (Visa ou Mastercard), la gamme (Gold, Infinite, Premier, Elite, etc.), la nature (débit, crédit), la date de débit (immédiat, différé), on a recensé 16 types de cartes couramment commercialisées, pour seulement trois figurant dans l'EST.

L'étude montre des évolutions tarifaires relativement faibles :

- la plus forte variation à la hausse enregistrée sur les cotisations sur cartes en dehors des cartes de l'EST est celle de la carte débit-crédit à débit immédiat, qui passe de 40,80 euros à 42,62 euros (+ 4,45 %) ;

- la plus forte baisse de cotisation sur la période observée concerne la carte débit-crédit à débit différé, qui passe de 46,64 euros à 45,69 euros (- 1,32 %).

Globalement les variations tarifaires des cartes sont comparables à celles figurant dans l'EST.

Les autres tarifs liés aux opérations sur cartes

Comme le montre le tableau de synthèse T24, les opérations sur cartes affichent, entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017, des hausses de tarif conséquentes, telles que la recherche de facturette en France (+ 6,99 %) ou le remplacement d'une carte avant échéance, dont le coût passe de 9,12 à 9,60 euros en moyenne (+ 5,32 %) pour les établissements du panel.

Pour autant, certains tarifs n'apparaissent que dans moins de 36 % des brochures tarifaires (recherche de facturette, contestation injustifiée du montant d'un achat, frais de capture de carte), tandis que d'autres (réédition du code) figurent dans 98 % des plaquettes.

Les lignes tarifaires liées à l'opposition sur carte de paiement ont été exclues de cette étude car près de 100 % des

T23 Comparaison des cotisations de cartes, dans ou hors extrait standard des tarifs

(coût en euros ; variation en %)

	Cotisation au 5 janvier 2016	Cotisation au 5 janvier 2017	Variation
Carte débit-crédit à débit immédiat	40,80	42,62	4,45
Carte de paiement internationale à débit immédiat	39,25	40,80	3,96
Carte de paiement à autorisation systématique	29,75	30,38	2,12
Carte Gold Mastercard à débit immédiat	116,43	118,58	1,85
Carte à autorisation systématique a)	32,20	32,67	1,48
Carte débit-crédit Gold/Premier à débit immédiat	122,58	124,25	1,36
Carte Visa Platinum à débit différé	195,08	197,28	1,13
Carte débit-crédit Platinum Visa à débit différé	192,33	194,36	1,05
Carte Visa Platinum à débit immédiat	197,12	198,54	0,72
Carte débit-crédit Platinum Visa à débit immédiat	194,05	195,05	0,52
Carte Visa Premier à débit immédiat	122,33	122,96	0,51
Carte débit-crédit Gold/Premier à débit différé	125,88	126,52	0,51
Carte Gold Mastercard à débit différé	121,76	122,27	0,42
Carte Mastercard World Elite à débit différé	270,10	270,55	0,17
Carte Visa Infinite	308,20	308,59	0,13
Carte Mastercard World Elite à débit immédiat	278,00	278,29	0,10
Carte Visa Premier à débit différé	125,29	124,96	- 0,26
Carte de paiement internationale à débit différé	45,16	44,57	- 1,32
Carte débit-crédit à débit différé	46,64	45,69	- 2,03

a) Cette ligne regroupe les cartes à autorisation systématique pouvant être proposées par certains établissements en parallèle de celles qu'ils présentent au sein de l'extrait standard des tarifs (EST).

Note : les lignes tramées signalent les cartes figurant dans l'EST.

Source : Sémaphore Conseil.

T24 Autres tarifs liés aux opérations sur carte

(coût en euros ; proportion et variation en %)

	Proportion de plaquettes affichant un tarif au 5 janvier 2017	Cotisation au 5 janvier 2016	Cotisation au 5 janvier 2017	Variation
Recherche facturette France	35,20	10,69	11,44	6,99
Remplacement de carte avant échéance	76,00	9,12	9,60	5,32
Inscription au fichier des interdits de carte	57,60	33,54	34,64	3,28
Modification de plafond d'utilisation de carte	70,40	9,80	10,12	3,25
Réédition du code confidentiel de carte égaré	97,60	8,49	8,75	2,99
Contestation de montant d'achat (injustifiée)	25,80	37,17	38,18	2,72
Commande urgente de carte	54,40	25,37	26,04	2,65
Frais de capture de carte	28,80	58,36	59,20	1,45
Personnalisation du visuel de la carte (visuel personnel)				
Coût du service annuel	44,80	8,11	8,15	0,53

Source : Sémaphore Conseil.

établissements affichaient un tarif gratuit au 5 janvier 2017 pour les oppositions sur carte de paiement (hors frais de renouvellement) pour vol ou pour perte, et de 74 % pour les oppositions sur carte de paiement (hors frais de renouvellement) pour usage abusif.

Les tarifs des actes liés aux incidents sur le compte

Les tarifs concernés par cette catégorie sont assez hétérogènes et recouvrent des opérations très variées, à la tarification unitaire

relativement élevée. La recherche d'adresse (suite à courrier non distribué – NPAI, « N'habite pas à l'adresse indiquée ») affiche la plus forte variation tarifaire (+ 2,41 %) entre le 5 janvier 2016 et le 5 janvier 2017. En revanche, le tarif moyen pour une

T25 Tarifs des actes liés aux incidents sur compte

(coût en euros ; proportion et variation en %)

	Proportion de plaquettes affichant un tarif au 5 janvier 2017	Cotisation au 5 janvier 2016	Cotisation au 5 janvier 2017	Variation
Recherche d'adresse sur NPAI ^{a)}	69,60	23,86	24,44	2,41
Saisie-attribution	99,20	99,88	101,64	1,77
Avis à tiers détenteur	99,20	99,80	101,55	1,75
Lettre sur compte débiteur	84,80	11,61	11,73	1,03
Mise en demeure	15,20	21,64	20,55	- 5,05

a) N'habite pas à l'adresse indiquée.

Source : Sémaphore Conseil.

mise en demeure baisse de 5,05 % sur la même période, passant de 21,64 à 20,55 euros. On notera que la plupart de ces opérations ne sont pas automatisables et nécessitent donc l'intervention d'un conseiller.

Les tarifs liés aux actes relatifs aux incidents sur chèques

Les tarifs liés à ces opérations connaissent également des évolutions modérées : la tarification de la lettre d'information préalable (mise en place suite à la loi Murcef) enregistre une hausse de 1,34 %, passant de 12,41 à 12,57 euros sur la période, alors que les frais de mise en interdiction bancaire externe enregistrent parallèlement la plus forte baisse de tarif moyen (-3,86 %).

5.2. Les mouvements d'ajout et suppression de lignes tarifaires au sein des plaquettes tarifaires

Analyse quantitative

À côté de l'analyse des variations tarifaires, l'OTB a cherché à connaître les mouvements de création et suppression de lignes tarifaires, en lien avec une évolution des offres faites à la clientèle. Ces mouvements traduisent la vitalité même de ces offres.

Pour plus de lisibilité, les mouvements tarifaires ont été regroupés en onze rubriques, qui sont le reflet de l'organisation « classique » d'une plaquette tarifaire :

- ouverture, fonctionnement et suivi de compte ;
- banque à distance ;
- moyens et opérations de paiement ;
- irrégularités et incidents ;
- découverts et crédits ;
- épargne et placements financiers ;
- assurances et prévoyance ;
- succession ;
- opérations internationales ;
- tarification jeunes ;
- autres services.

T26 Tarifs liés aux actes relatifs aux incidents sur chèques

(coût en euros ; proportion et variation en %)

	Proportion de plaquettes affichant un tarif au 5 janvier 2017	Cotisation au 5 janvier 2016	Cotisation au 5 janvier 2017	Variation
Lettre d'information préalable (loi Murcef)	92,00	12,41	12,57	1,34
Chèque impayé pour motif autre que défaut de provision	48,80	13,91	13,94	0,22
Chèques émis sur interdiction bancaire	88,80	28,60	28,89	1,00
Frais de mise en interdiction bancaire externe (frais de propagation)	79,20	32,90	31,63	- 3,86

Source : Sémaphore Conseil.

T27 Mouvements de lignes au sein des plaquettes tarifaires

(en nombre ; répartition en %)

	Lignes ajoutées	Lignes supprimées	Différentiel (ajouts - suppressions)	Répartition du différentiel total	Mouvements (ajouts + suppressions)	Répartition du total des mouvements
Ouverture, fonctionnement et suivi de compte	75	32	43	19,37	107	13,72
Ouverture, transformation, clôture	8	1	7		9	
Relevés de compte	7	11	- 4		18	
Tenue de compte	20	5	15		25	
Services en agence	39	15	24		54	
Autres	1	0	1		1	
Banque à distance	40	9	31	13,96	49	6,28
Accès	23	2	21		25	
Services d'alertes	4	4	0		8	
Autres services	13	3	10		16	
Moyens et opérations de paiement	169	119	50	22,52	288	36,92
Cartes	37	36	1		73	
Opérations sur cartes	35	19	16		54	
Virements	49	12	37		61	
Prélèvements	13	15	- 2		28	
Chèques	23	18	5		41	
Autres	12	19	- 7		31	
Irrégularités et incidents	18	22	- 4	- 1,80	40	5,13
Commissions d'intervention	0	2	- 2		2	
Opérations particulières	8	15	- 7		23	
Incidents de paiement	10	5	5		15	
Découverts et crédits	68	39	29	13,06	107	13,72
Facilités de caisse et/ou découverts	8	0	8		8	
Crédits à la consommation	12	8	4		20	
Crédits immobiliers	8	5	3		13	
Incidents et vie du prêt	40	26	14		66	
Épargne et placements financiers	74	28	46	20,72	102	13,08
Épargne bancaire	7	5	2		12	
Placements financiers	67	23	44		90	
Assurance et prévoyance	19	5	14	6,31	24	3,08
Succession	7	7	0	0,00	14	1,79
Opérations internationales	24	17	7	3,15	41	5,26
Tarifification jeunes	3	0	3	1,35	3	0,38
Autres services	4	1	3	1,35	5	0,64
Services à la personne	0	1	- 1		1	
Abonnement à revue	4	0	4		4	
Total	501	279	222	100,00	780	100,00

Source : Sémaphore Conseil.

Le pointage de chaque création ou suppression fait apparaître 780 mouvements de lignes au sein des plaquettes tarifaires entrant en vigueur en 2017 et publiées par les acteurs avant le 31 mai 2017. Les rubriques les plus impactées par ces mouvements sont :

- moyens et opérations de paiement : rubrique totalisant près de 37 % des mouvements enregistrés dans l'ensemble des plaquettes ;
- ouverture, fonctionnement et suivi de compte (13,72 %) ;
- découvert et crédits (13,72 %) ;
- épargne et placements financiers (13,08 %).

Les mouvements de lignes reflètent, pour les 120 établissements sous revue, des créations ou suppressions de services, chacun adaptant son offre.

Au total, 222 nouvelles lignes tarifaires ont été créées.

- Les rubriques affichant les différentiels positifs les plus élevés sont quasiment les mêmes que celles

affichant les plus grands nombres de mouvements :

- moyens et opérations de paiement (+ 50) ;
- épargne et placements financiers (+ 46) ;
- ouverture, fonctionnement et suivi de compte (+ 43) ;
- banque à distance (+ 31).
- Les lignes tarifaires présentant les soldes positifs les plus élevés sont :
 - placements financiers (+ 44) ;
 - virements (+ 37) ;
 - services en agence (+ 24).
- La rubrique « irrégularités et incidents » est la seule parmi les onze rubriques à enregistrer un solde négatif (-4).

Analyse qualitative

Certaines tendances peuvent être analysées au regard de faits objectifs expliquant les créations ou

suppressions de lignes tarifaires dans les plaquettes.

Ces mouvements concernent l'ensemble des établissements de l'échantillon, dont certains peuvent cependant n'apparaître que dans quelques cas, et parfois sous des dénominations légèrement différentes.

Sans détailler ici les raisons d'ajouts ou suppressions de nouvelles lignes tarifaires, certains mouvements peuvent avoir les origines suivantes.

- La mise en place ou l'évolution d'une législation ou norme visant à encadrer certains types d'opérations ou services bancaires.

Le nouveau cadre législatif et réglementaire mis en place par la loi du 6 août 2015, dont le volet sur la mobilité bancaire est entré en application le 6 février 2017, entraîne un certain nombre de modifications relatives à l'ouverture et au fonctionnement du compte.

Cette catégorie de lignes tarifaires a aussi été impactée par l'ordonnance n° 2016-1808 du 22 décembre 2016 relative à l'accès à un compte de

paiement assorti de prestations de base. Cette ordonnance prévoit en effet, à compter du 23 juin 2017, l'extension du droit au compte et des services bancaires de base à tous les consommateurs résidant légalement en France ou dans un autre État membre de l'Union européenne, sans discrimination de nationalité ou de lieu de résidence. Ainsi, un « service d'aide à la mobilité bancaire » est apparu dans

un certain nombre de plaquettes, même s'il est gratuit, conformément à la loi.

- Le lancement ou l'abandon de nouveaux produits ou services.

Cette rubrique est souvent alimentée par les nouveaux services relatifs aux opérations et moyens de paiement, notamment réalisés en ligne, ou par de nouveaux types de cartes

bancaires. À titre d'exemples, des lignes telles que « mise en place d'un plafond exceptionnel de paiement par internet », « option crypto dynamique », « retrait par SMS » (...) figurent désormais dans certaines plaquettes.

Inversement des lignes tarifaires sont retirées en raison de la disparition du service ou du produit, comme dans le cas des chèques de voyage.

6

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

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

Leurs statuts sont codifiés aux articles L711-5 III et L712-5-1 du *Code monétaire et financier* :

- article L711-5 III : « *il est créé au sein de l'IEDOM un Observatoire*

des tarifs bancaires chargé d'étudier les questions relatives aux tarifs bancaires pratiqués dans les collectivités mentionnées à l'article L711-1 (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Saint-Barthélemy, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon) » ;

- article L712-5-1 : « *il est créé au sein de l'IEOM un Observatoire des tarifs bancaires chargé d'étudier les questions relatives aux tarifs bancaires pratiqués dans les collectivités mentionnées à l'article L712-2 (Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis-et-Futuna) ».*

Les observatoires de l'IEDOM et de l'IEOM publient l'un et l'autre semestriellement un rapport retraçant l'évolution des tarifs et établissent chaque année un rapport d'activité remis au ministre chargé de l'Économie, et transmis au Parlement.

Après un rappel de quelques éléments de contexte (les dispositions législatives sur les tarifs bancaires outre-mer, le rapport Constans de juillet 2014 et ses suites) et de la méthodologie des observatoires des tarifs bancaires de l'IEDOM et de l'IEOM, ce chapitre analyse l'évolution des

tarifs bancaires outre-mer entre avril 2016 et avril 2017. Ces évolutions peuvent se résumer comme suit, par zone d'intervention.

Dans la zone d'intervention de l'IEDOM :

- dans toutes les géographies de la zone IEDOM, les tarifs moyens pondérés ont été majoritairement orientés à la hausse ;
- pour la quasi-totalité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs moyens pondérés demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole.

Dans la zone d'intervention de l'IEOM :

- en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française, les tarifs moyens pondérés sont globalement orientés à la baisse. À Wallis-et-Futuna, la quasi-totalité des tarifs moyens pondérés est restée inchangée ;
- les tarifs moyens pondérés des services bancaires de l'extrait standard sont majoritairement inférieurs ou égaux aux moyennes métropolitaines. Certains tarifs

moyens pondérés dans les COM (collectivités d'outre-mer) demeurent toutefois nettement plus élevés qu'en métropole. L'analyse par géographie montre que la Nouvelle-Calédonie et la Polynésie française présentent une majorité de leurs tarifs moyens pondérés inférieure aux tarifs moyens pondérés métropolitains. À Wallis-et-Futuna, six tarifs moyens sont supérieurs aux tarifs métropolitains et six sont inférieurs ou égaux.

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

Évolution du cadre législatif

La loi relative à la régulation économique outre-mer (loi n° 2012-1270 du 20 novembre 2012, également appelée loi « vie chère ») comporte des dispositions relatives aux tarifs bancaires qui définissent deux régimes distincts : un régime relatif aux DOM, qui prévoit un alignement sur les tarifs métropolitains ; un régime relatif aux COM du Pacifique,

qui prévoit la possibilité d'une fixation des tarifs par décret.

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

- la loi de séparation et de régulation des activités bancaires (loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013, également appelée « loi bancaire »), dont l'article 53 dispose que « *le gouvernement remet au Parlement, avant le 30 juin 2014, un rapport sur la tarification des services bancaires dans les départements et collectivités d'outre-mer* ». L'élaboration de ce rapport a été confiée à Emmanuel Constans, président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Ce rapport, présenté ci-après, a été remis courant juin 2014 ;

- la loi portant diverses dispositions sur l'outre-mer (loi n° 2013-1029 du 15 novembre 2013), qui contient des dispositions relatives aux tarifs bancaires en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française. Celles-ci prévoient notamment que les négociations annuelles visant à obtenir un accord de modération sur les tarifs bancaires se tiennent, sur convocation du haut-commissaire de la République et en présence de

l'IEOM, entre le 1^{er} juin et le 31 juillet, et que l'accord soit rendu public au plus tard le 1^{er} septembre de chaque année et applicable au 1^{er} janvier de l'année suivante. Il est également précisé qu'en l'absence d'accord au 1^{er} septembre, le haut-commissaire peut fixer les tarifs bancaires maximaux par arrêté, après avis de l'IEOM.

Le rapport Constans de juillet 2014 et ses suites

Le rapport Constans

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

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

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

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

- pour les DOM, une convergence avec la métropole est presque entièrement réalisée :

- i) quinze tarifs bancaires sur les vingt retenus pour le rapport étaient, en moyenne calculée sur l'ensemble des DOM, inférieurs ou égaux en 2014 à leur niveau de 2009 ; par ailleurs, quinze tarifs moyens sur vingt étaient moins élevés qu'en métropole ;

- ii) en revanche, les moyennes des frais de tenue de compte actif étaient supérieures à la moyenne observée en métropole, avec néanmoins une tendance à la diminution ;

- pour les COM du Pacifique, des tarifs moyens très supérieurs à ceux de la métropole, mais l'accord du 23 décembre 2013 en Nouvelle-Calédonie a produit de premiers effets.

Le rapport présente ensuite des recommandations en vue d'atteindre une convergence avec les tarifs métropolitains.

Tout en soulignant les difficultés de mise en œuvre que les lois de novembre 2012 et novembre 2013 ont soulevées, le rapport Constans préconise « *de ne pas modifier l'architecture normative actuelle* ». Il considère en effet que « *l'objectif de convergence avec la métropole est parfaitement en ligne avec l'ambition qui a présidé aux votes des lois de novembre 2012 et novembre 2013* » et propose de « *mettre l'accent sur l'applicabilité et l'effectivité des mesures proposées, en s'appuyant sur l'expérience du CCSF dans le dialogue avec les établissements de crédit et toutes les parties prenantes* ». Il propose par conséquent de « *poursuivre la consultation pour préparer l'Avis du CCSF qui pourrait être adopté d'ici la fin septembre [2014] et serait ensuite décliné localement* ».

L'Avis du CCSF sur le rapport Constans

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

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

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

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

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

De même, pour les COM, des réunions se sont tenues sous l'égide des hauts-commissaires, débouchant sur des accords qui ont été signés respectivement le 8 décembre 2014 en Polynésie française et le 15 décembre 2014 en Nouvelle-Calédonie. Les pages 5 à 8 de l'observatoire semestriel des tarifs bancaires IEOM sont consacrées à leur suivi.

Les accords signés localement dans l'esprit du rapport Constans**Les accords signés en Polynésie française**

Un accord a été signé le 8 décembre 2014, applicable au 1^{er} janvier 2015. Cet accord porte sur :

- treize lignes tarifaires de l'extrait standard telles que relevées par l'Observatoire des tarifs bancaires de l'IEOM ;
- cinq lignes tarifaires supplémentaires, également étudiées dans le cadre du rapport Constans. Les services visés concernent les oppositions sur chèque, les lettres d'injonction, la délivrance des chèques de banque, les frais de rejet de prélèvement, les frais d'avis à tiers détenteur et sur saisie.

L'accord prévoit également l'évolution à la baisse, au 1^{er} janvier 2015, de six lignes tarifaires par rapport aux tarifs relevés en avril 2014 :

- les frais de tenue de compte sont facturés pour un montant moyen de 4 205 francs CFP par an, représentant une baisse de 3,4 % ;

- les cartes de paiement à autorisation systématique sont facturées pour un montant moyen de 3574 francs CFP, représentant une baisse de 18,1 % ;

- les virements occasionnels externes dans le territoire par internet (par virement et au premier virement) sont rendus gratuits, représentant une baisse de 100 % ;

- la mise en place d'une autorisation de prélèvement est rendue gratuite, représentant une baisse de 100 % ;

- les frais d'opposition sur chèque sont facturés pour un montant moyen de 3351 francs CFP, représentant une baisse de 22,1 % ;

- la délivrance d'un chèque de banque est facturée 2002 francs CFP, soit une diminution de 22,7 %.

Ces réductions correspondent à la baisse moyenne des tarifs pratiqués par les établissements bancaires de Polynésie française.

Les banques polynésiennes, l'Office des postes et télécommunications de la Polynésie française (OPT-PF) et l'État se sont accordés sur une baisse globale (sur l'ensemble des

dix-huit tarifs) de 10,4 % et une réduction d'au moins 50 % de l'écart avec les tarifs métropolitains.

Une réunion de négociation annuelle s'est tenue le 27 août 2015. Le compte rendu de cette réunion, signé par tous les participants, tient lieu d'accord pour l'année 2016.

L'unique point de négociation pour 2016 porte sur les virements occasionnels externes dans le territoire en agence : alignement (à compter du 1^{er} janvier 2016) sur la moyenne métropolitaine fixée à 431 francs CFP.

Cette proposition est destinée à inciter les clients à effectuer leurs virements occasionnels par internet plutôt qu'en agence. Le gain produit par l'application de cette proposition s'élèverait à environ 5 millions de francs CFP.

Ces accords de modération des tarifs bancaires ont été reconduits pour l'année 2017.

Les accords signés en Nouvelle-Calédonie
Un accord a été signé le 15 décembre 2014. Cet accord, qui couvre l'année 2015, comporte les mesures suivantes :

- poursuite de la baisse des frais de tenue de compte actif avec une réduction de l'écart moyen avec la métropole de 31 % au 1^{er} avril 2015 ;

- amélioration de l'offre internet créée en 2014 : suite à l'accord du 23 décembre 2013, les banques ont mis en place, pour 400 francs CFP hors taxes par mois, un abonnement nouveau permettant la consultation des comptes du titulaire, la commande de chèquiers et de RIB, des virements de compte à compte illimités en faveur des comptes du titulaire dans l'établissement et des virements gratuits à partir du compte du titulaire vers tout compte ouvert dans une banque calédonienne dans la limite de trois virements par mois. Cette limite de trois virements par mois sera supprimée au plus tard le 1^{er} juin 2015 ;

- maintien jusqu'au 31 décembre 2015 de la moyenne des tarifs de cartes de paiement de Nouvelle-Calédonie à un niveau inférieur à la moyenne métropole.

Au total, les banques calédoniennes s'engagent à réduire de 28 % en 2015, par rapport à octobre 2013, l'écart moyen entre la Nouvelle-Calédonie et la moyenne métropole. L'accord

prévoit également de maintenir le gel ou la gratuité des services qui l'étaient déjà en vertu de l'accord de décembre 2013.

L'Office des postes et télécommunications de la Nouvelle-Calédonie (OPT-NC) s'engage, pour sa part, à baisser de 3 % les frais de tenue de compte actif à compter du 1^{er} avril 2015. Concernant l'abonnement internet « extrait standard », l'offre était déjà conforme aux engagements.

Les banques calédoniennes et l'OPT-NC ont signé un nouvel accord le 2 février 2016. Cet accord, qui s'inscrit dans le même cadre de principes et de méthodologie, comporte les mesures suivantes :

- baisser de 2 % les frais de tenue de compte, ce qui permettra de poursuivre la réduction de l'écart avec le tarif métropole ;
- baisser de 17 % l'abonnement internet « extrait standard » ;
- maintenir gelés ou gratuits les services qui l'étaient déjà en vertu de l'accord de décembre 2015.

Ces nouveaux tarifs sont effectifs au 1^{er} avril 2016.

Pour 2017, le haut-commissaire a fixé par arrêté, en janvier, la valeur maximale de certains tarifs. Une baisse de 25 % est ainsi prévue pour les frais de tenue de compte, les frais d'abonnement internet et les frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement dès avril 2017. L'arrêté impose également la gratuité pour onze tarifs bancaires et le maintien du gel d'autres tarifs.

Enfin, la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique, dite loi « égalité réelle », a été publiée au Journal officiel le 1^{er} mars 2017. Cette loi prévoit notamment pour la Nouvelle-Calédonie (article 68) de rapprocher progressivement les prix des services bancaires mentionnés à l'article L743-2-1 de ceux constatés en métropole par l'Observatoire des tarifs bancaires et publiés par le CCSF et ce, dans un délai maximum de trois ans. À la même échéance, pour les services bancaires de base mentionnés à l'article L312-1, les établissements de crédit ne pourront pratiquer des tarifs supérieurs à ceux que les établissements ou les caisses régionales du groupe auquel ils appartiennent pratiquent dans la métropole.

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

Ces trois accords, très proches l'un de l'autre, comportent :

- un engagement : « conformément à l'Avis du CCSF, les établissements de crédit signataires s'engagent à faire en sorte qu'en trois ans, c'est-à-dire à échéance 2017, la moyenne départementale des frais de tenue de compte de la clientèle de particuliers converge vers la moyenne France entière des établissements facturant des frais de tenue de compte aux particuliers. » Il est également noté que « conformément au rapport Constans, cette convergence ne serait pas nécessairement synonyme d'égalité stricte des tarifs ultramarins moyens avec les moyennes métropolitaines » ;
- des modalités de suivi : « conformément à l'Avis du CCSF et dans le cadre prévu par l'article L711-22 du Code monétaire et financier, la réalisation des objectifs triennaux donne lieu à des réunions de suivi annuelles avec les établissements de crédit présidées par le représentant de l'État, en présence de l'IEDOM. Ces réunions permettront de mesurer les réalisations de la

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

période écoulée et définir ensemble les mesures nécessaires au respect de l'objectif de convergence des frais de tenue de compte de la clientèle de particuliers pour l'année à venir ».

En Guyane, une réunion s'est tenue le 8 mars 2016 afin de mettre en œuvre des mesures permettant d'atteindre l'objectif de convergence des frais de tenue de compte à l'échéance 2017. Une réunion de suivi du protocole d'engagement relatif aux frais de tenue de compte

a également eu lieu en Guadeloupe le 18 mai 2017.

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

Depuis 2009, l'IEDOM et l'IEOM relèvent chaque semestre, respectivement au 1^{er} avril puis au 1^{er} octobre, des tarifs individuels

de services bancaires tels qu'ils sont présentés dans les plaquettes tarifaires mises en ligne sur les sites internet des banques installées dans leurs zones d'intervention respectives, soit 39 banques dans la zone IEDOM et 10 banques dans la zone IEOM.

Sur la base de ces relevés, et après confirmation des données par chaque banque, l'IEDOM et l'IEOM calculent le tarif moyen de chaque service observé par géographie ainsi

T28 Les 36 banques de la zone de l'IEDOM, désignées par groupe bancaire

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

BDAF : Banque des Antilles françaises.

BDSPM : Banque de Saint-Pierre-et-Miquelon.

BFCOI : Banque française commerciale Océan indien.

BPCE : Banque populaire Caisse d'épargne.

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

Source : IEDOM-IEOM.

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

CRCA : Caisse régionale de Crédit agricole.

CRCAM : Caisse régionale de Crédit agricole mutuel.

FCMAG : Fédération du Crédit mutuel Antilles-Guyane.

SGBA : Société générale de banque aux Antilles.

T29 Les 10 banques de la zone IEOM, désignées par groupe bancaire

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

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

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

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

Les tarifs relevés incluent ceux de l'« extrait standardisé de dix produits ou services courants » adopté par la profession bancaire depuis le 1^{er} janvier 2011, à la suite des travaux du CCSF relayant le rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires (juillet 2010). Un onzième tarif standard, celui des frais annuels de tenue de compte, complète cette liste depuis l'adoption par le CCSF, le 5 novembre 2013, d'un avis relatif à l'intégration des frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs bancaires. Ces tarifs standards s'attachent à accroître la lisibilité et la comparabilité des prix en adoptant une dénomination commune pour les principaux

frais et services bancaires. Compte tenu de certaines sous-catégories, les tarifs standards examinés dans ces rapports sont, au final, au nombre de quatorze.

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

6.3 Évolution dans la zone de l'IEDOM

Des tarifs moyens pondérés majoritairement orientés à la hausse dans les départements d'outre-mer

Entre avril 2016 et avril 2017, parmi les dix-sept services retenus, deux sont stables, quatre affichent une tarification moyenne en baisse et huit sont en hausse. Trois tarifs moyens présentent une gratuité sur toutes les places.

Les principales augmentations observées portent sur les frais de tenue de

T30 Tendence des tarifs moyens pondérés de la zone IEDOM, par géographie, entre avril 2016 et avril 2017

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	DOM
Gratuité	4	5	3	3	4	5	3
Tarifs en baisse	5	3	4	4	6	4	4
Tarifs en hausse	7	9	9	10	6	7	8
Tarifs stables	–	–	1	–	1	–	2
Sans objet ^{a)}	1	–	–	–	–	1	–

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

Source : IEDOM-HEOM.

compte qui augmentent de 1,49 euro et la carte de paiement à autorisation systématique, qui augmente de 0,92 euro.

Les baisses les plus significatives concernent les frais de rejet de chèque : –0,46 euro pour les frais de rejet de chèque supérieur à 50 euros et –0,41 euro pour les frais de rejet de chèque inférieur à 50 euros.

Les virements SEPA occasionnels par internet, dans la zone euro, la mise en place d'une autorisation de prélèvement et les prélèvements sont gratuits dans l'ensemble des DOM. Certains services sont gratuits dans quelques géographies, comme pour les retraits en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale et l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet.

Pour une majorité de services bancaires, les tarifs moyens pondérés demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole

Suite à son enquête annuelle auprès des établissements de crédit métropolitains, le CCSF a publié quatorze tarifs moyens pondérés, selon une méthodologie identique à celle de l'IEDOM. Ces tarifs moyens en métropole, qui correspondent à ceux de l'extrait standard, constituent des points de référence qui permettent d'enrichir l'analyse des tarifs moyens de la zone IEDOM et de ceux de chaque géographie.

Comme on peut le voir dans le tableau de synthèse figurant en annexe A, la quasi-totalité (treize) des tarifs standards se situe, dans

les DOM, à un niveau inférieur ou égal à celui de la métropole. Seuls les frais de tenue de compte restent plus élevés.

Tous les territoires concernés présentent une majorité de leurs tarifs moyens pondérés inférieure aux tarifs moyens pondérés métropolitains : à Mayotte treize tarifs moyens sur quatorze sont inférieurs à la métropole, treize sur treize à La Réunion, onze sur quatorze en Guyane, dix sur quatorze en Martinique, dix sur quatorze en Guadeloupe et neuf sur treize à Saint-Pierre-et-Miquelon.

Analyse détaillée et évolution des tarifs moyens pondérés de l'extrait standard

Un tableau récapitulatif figure en annexe B.

Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet

Le tarif moyen pondéré DOM de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet diminue de 34,5 % entre avril 2016 et avril 2017. Les tarifs moyens ont baissé dans l'ensemble des géographies. Le service est gratuit à Saint-Pierre-et-Miquelon, à La Réunion et à Mayotte. Le tarif moyen est inférieur au tarif moyen métropolitain.

Alerte SMS (abonnement mensuel)

Le tarif moyen pondéré DOM de l'abonnement mensuel aux alertes SMS est de 1,58 euro. Le tarif moyen pondéré s'inscrit en hausse dans toutes les géographies, à l'exception de la Guyane où il diminue de 4,5 %. Ce tarif, jusqu'ici non significatif à Saint-Pierre-et-Miquelon où le service était trop peu développé, s'établit à 2,54 euros en avril 2017. Le tarif moyen pondéré pour les DOM est inférieur de 19 % au tarif moyen métropolitain (1,94 euro)

Alerte SMS (prix par message)

Le tarif moyen pondéré DOM, par message, de l'alerte SMS est stable entre avril 2016 et avril 2017, à 0,31 euro. Il est stable en Guadeloupe et en Guyane, et augmente à Mayotte et en

Martinique. Le tarif moyen DOM est inférieur de 34 % au tarif moyen métropolitain.

Virement SEPA occasionnel au guichet

Le tarif moyen pondéré DOM, par virement et au premier virement, d'un virement SEPA occasionnel déposé au guichet est stable à 3,55 euros. La Guadeloupe, la Martinique et la Guyane affichent des tarifs en baisse. Une augmentation modérée est enregistrée à Mayotte et à La Réunion, et une hausse plus marquée à Saint-Pierre-et-Miquelon. Seule la Guadeloupe affiche un tarif moyen pondéré supérieur à celui de la métropole (3,72 euros). Le tarif moyen pour les DOM est quant à lui inférieur de 5 % au tarif métropolitain.

Virement SEPA occasionnel par internet

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

Mise en place d'une autorisation de prélèvement

La mise en place d'une autorisation de prélèvement est gratuite dans toutes les géographies. Le tarif moyen DOM est de ce fait inférieur à celui de la métropole où il reste parfois payant.

Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)

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

Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement internationale à débit différé affiche une baisse de 0,4 % entre avril 2016 et avril 2017. Ce tarif est en baisse dans toutes les géographies à l'exception de la Martinique (+0,5 %). Le tarif moyen pondéré DOM (44,23 euros) demeure légèrement moins élevé qu'en métropole (44,61 euros).

Carte de paiement internationale à débit immédiat

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement internationale à débit immédiat progresse de 1,6 %. Ce tarif est en hausse sur l'ensemble des géographies. L'augmentation la plus forte est enregistrée à Saint-Pierre-et-Miquelon (9,1 %). Le tarif moyen pondéré DOM (39,95 euros) reste cependant inférieur à celui de métropole (44,18 euros).

Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen pondéré d'une carte de paiement à autorisation

systématique enregistre une hausse de 3,0 %, mais reste très légèrement moins élevé qu'en métropole (31,47 euros, contre 31,62). Les tarifs moyens pondérés s'échelonnent de 29,58 euros à Mayotte à 35,68 à Saint-Pierre-et-Miquelon.

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

Le tarif moyen pondéré du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro augmente de 55,6 % (+0,05 euro) entre avril 2016 et avril 2017. Ce service reste gratuit à Mayotte, en Guyane et à Saint-Pierre-et-Miquelon. Il enregistre une hausse dans les autres géographies. Le tarif moyen pondéré pour les DOM reste toutefois moins élevé qu'en métropole (0,14 euro, contre 0,91).

Les données collectées sur ce service peuvent désormais être comparées avec celles collectées par le CCSF pour la métropole. En effet, depuis l'Observatoire d'octobre 2015, c'est le tarif du premier retrait payant (et non celui du premier retrait) qui est suivi, conformément à l'extrait standard.

Commission d'intervention

Le tarif moyen pondéré par opération d'une commission d'intervention est de 7,53 euros, en hausse sur un an (1,5 %). Le décret du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention à un montant de 8 euros par opération et par compte bancaire est entré en vigueur au 1^{er} janvier 2014. En avril 2017, les tarifs moyens s'échelonnent de 7,14 euros en Guyane à 8,00 euros à Saint-Pierre-et-Miquelon. Le tarif moyen pondéré pour les DOM reste légèrement moins élevé qu'en métropole (7,78 euros).

Assurance perte ou vol des moyens de paiement

Le tarif moyen pondéré pour l'assurance perte ou vol des moyens de paiement augmente de 1,5 %, mais demeure légèrement moins élevé que le tarif moyen métropolitain (24,55 euros, contre 24,81). Toutes les géographies enregistrent une hausse, sauf La Réunion où le tarif baisse de 1,2 % sur un an. Ce tarif, non significatif à Saint-Pierre-et-Miquelon en 2016, s'affiche à 18,30 euros en avril 2017.

Frais de tenue de compte (par an)

Le tarif moyen pondéré des frais de tenue de compte augmente de 8 %. Le tarif est en baisse à la

Guadeloupe, mais affiche une hausse dans toutes les autres géographies. À Saint-Pierre-et-Miquelon, la forte évolution constatée résulte du changement d'importance dans le paysage bancaire de l'archipel suite à la fusion de la BDSPM (Banque de Saint-Pierre-et-Miquelon) et de la Cepac (Caisse d'épargne Provence-Alpes-Corse). La moyenne pondérée DOM s'affiche à 20,13 euros, contre 18,74 euros pour la moyenne métropole.

6.4 Évolution dans la zone de l'IEOM

Des tarifs bancaires moyens majoritairement en baisse dans les collectivités d'outre-mer

Entre avril 2016 et avril 2017, dans les COM du Pacifique, parmi les dix-sept tarifs moyens retenus pour l'analyse du présent rapport, onze enregistrent une diminution, deux augmentent, deux tarifs moyens présentent une gratuité et un n'a pu donner lieu au calcul d'une moyenne car s'appliquant à un service encore peu répandu dans certaines COM.

Sous l'effet des accords signés, les tarifs sont globalement en baisse en

T31 Tendence des tarifs moyens pondérés de la zone IEOM, par géographie, entre avril 2016 et avril 2017

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM
Gratuité	2	3	3	2
Tarifs en baisse	11	7	1	11
Tarifs en hausse	–	3	–	2
Tarifs stables	3	3	11	1
Sans objet ^{a)} et non significatifs	1	1	2	1

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

Source : IEDOM-IEOM.

Nouvelle-Calédonie. En Polynésie française sept tarifs moyens pondérés sont en baisse et trois en hausse tandis qu'à Wallis-et-Futuna la majorité des tarifs moyens est restée inchangée.

Les baisses les plus significatives concernent les frais de tenue de compte et les frais de mise en place d'une autorisation de prélèvements, qui résultent en majeure partie de la forte baisse observée en Nouvelle-Calédonie sur ces tarifs suite à l'arrêté fixé par le haut-commissaire.

Les principales augmentations observées portent sur l'assurance perte ou vol des moyens de paiement et le virement occasionnel externe dans le territoire en agence.

Les virements SEPA occasionnels par internet dans le territoire et les frais de prélèvement sont gratuits dans l'ensemble des COM.

Certains services sont gratuits dans quelques géographies, comme pour la mise en place d'une autorisation de prélèvement et les retraits dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale.

Pour une majorité de services bancaires, les tarifs dans les COM sont désormais inférieurs ou égaux à ceux de la métropole

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

Comme on peut le voir dans le tableau de synthèse figurant en annexe C, pour une majorité des tarifs standards, la moyenne COM est inférieure ou égale à la moyenne métropole.

Certains tarifs moyens dans les COM demeurent toutefois nettement plus élevés qu'en métropole.

La Nouvelle-Calédonie et la Polynésie française présentent une majorité de leurs tarifs moyens pondérés inférieure aux tarifs moyens pondérés métropolitains (huit sur treize). À Wallis-et-Futuna, six tarifs moyens sont supérieurs aux tarifs métropolitains et six sont inférieurs ou égaux.

Analyse détaillée et évolution des tarifs moyens pondérés de l'extrait standard

Un tableau récapitulatif figure en annexe D.

Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet

Le tarif moyen pondéré de l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet diminue de nouveau pour l'ensemble des COM (- 15,5 % sur un an). Le tarif est stable en Polynésie française et à Wallis-et-Futuna, et affiche une baisse de 25 % en Nouvelle-Calédonie. En effet, le haut-commissaire a fixé par arrêté, en janvier 2017, une baisse de 25 % pour trois tarifs, dont les frais d'abonnement internet. En avril 2017, le tarif moyen pondéré COM reste néanmoins supérieur à celui observé en métropole (273 francs CFP, contre 25). Les tarifs moyens pondérés pour ce poste s'échelonnent de 267 francs CFP en Nouvelle-Calédonie à 943 à Wallis-et-Futuna.

Alertes SMS (abonnement mensuel)

Le tarif moyen pondéré pour l'ensemble des COM de l'abonnement aux alertes SMS (par mois) est de 340 francs CFP, en baisse de 1,4 % sur un an. Ce service s'est globalement développé dans les COM : sept banques sur dix proposent ce service en avril 2016, soit deux de plus qu'en avril 2011. Le tarif moyen pour les COM est supérieur de 47 % au tarif moyen métropolitain (232 francs CFP).

Alertes SMS (prix par message)

Seul un établissement en Nouvelle-Calédonie et un en Polynésie française proposent une tarification par message pour les alertes SMS en avril 2017, ce qui ne permet pas le calcul d'une moyenne. En métropole, en janvier 2017, ce service reste largement proposé, avec un tarif moyen de 56 francs CFP.

Virement occasionnel externe dans le territoire, en agence

Le tarif moyen pondéré des virements occasionnels externes dans le territoire, en agence, augmente de 3,1 % entre avril 2016 et avril 2017, pour atteindre 405 francs CFP. Le tarif est en hausse en Polynésie française, est stable à Wallis-et-Futuna et affiche une légère baisse en Nouvelle-Calédonie. Il reste inférieur à celui de la métropole (444 francs CFP).

Virement occasionnel externe dans le territoire, par internet

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

Mise en place d'une autorisation de prélèvement

Le tarif moyen pondéré de la mise en place d'une autorisation de prélèvement dans les COM enregistre une

baisse de 23,4 % sur un an. Ce tarif est gratuit en Polynésie française depuis avril 2015, conséquence de l'accord du 8 décembre 2014, et reste stable à Wallis-et-Futuna à 1 600 francs CFP. Il affiche une baisse de 26,7 % en Nouvelle-Calédonie, suite à l'arrêté de 2017 du haut-commissaire, pour s'établir à 823 francs CFP. Le tarif moyen COM (451 francs CFP) demeure toutefois largement plus élevé que celui observé en métropole (30 francs CFP).

Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)

Le tarif moyen des frais par prélèvement (à l'unité) dans l'ensemble des établissements des COM est gratuit en avril 2015. Ce service est également non facturé en métropole.

Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen pondéré de la carte de paiement internationale à débit différé enregistre une légère baisse (- 0,6 %) dans les COM. La tarification de ce service est inférieure à la moyenne métropolitaine (5 323 francs CFP) en Nouvelle-Calédonie (4 772 francs CFP) mais demeure supérieure en Polynésie française (5 748 francs CFP) et à Wallis-et-Futuna (5 500 francs CFP).

Carte de paiement internationale à débit immédiat

La tarification moyenne d'une carte de paiement internationale à débit immédiat diminue de 0,5 % sur un an. Elle s'élève à 4 740 francs CFP dans les COM et est inférieure à celle de la métropole (5 323 francs CFP).

Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen pondéré des cartes de paiement à autorisation systématique affiche une légère baisse (- 1,0 %) en avril 2017. À 3 952 francs CFP, il reste supérieur au tarif métropolitain (3 773 francs CFP).

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

Le tarif moyen pondéré du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale s'élève à 80 francs CFP dans les COM, en baisse de 2,4 % sur un an, soit un tarif moyen inférieur à celui de la métropole

(109 francs CFP). Ce service reste gratuit à Wallis-et-Futuna, il est stable en Nouvelle-Calédonie et diminue en Polynésie française.

Les données collectées sur ce service peuvent désormais être comparées avec les données collectées par le CCSF pour la métropole. En effet, depuis l'Observatoire d'octobre 2015, c'est le tarif du premier retrait payant (et non celui du premier retrait) qui est suivi, conformément à l'extrait standard.

Commission d'intervention (par opération)

Le tarif moyen pondéré des commissions d'intervention est stable pour s'établir à 1 025 francs CFP. À compter du 1^{er} décembre 2015, les commissions d'intervention perçues par les établissements de crédit des COM sont soumises à un plafond identique à celui appliqué en métropole (1 000 francs CFP hors taxes par opération). Le tarif moyen pondéré pour les COM reste supérieur à celui de la métropole (928 francs CFP).

Assurance perte ou vol des moyens de paiement

Le prix moyen pondéré dans les COM de l'assurance pour perte ou vol des moyens de paiement augmente de 1,0 % entre avril 2016 et avril 2017. À 2 910 francs CFP, il reste toutefois inférieur au tarif moyen métropolitain (2 961 francs CFP).

Frais de tenue de compte (par an)

Le tarif moyen pondéré annuel pour la tenue de compte dans les COM diminue de 12,5 % en avril 2017. Conformément à l'arrêté fixé par le haut-commissaire, ce tarif diminue en Nouvelle-Calédonie de 25,7 %. Il est stable à Wallis-et-Futuna et enregistre une faible baisse en Polynésie française (- 1,3 %). Le tarif moyen pondéré COM (3 119 francs CFP) demeure toutefois plus élevé que le tarif moyen métropolitain (2 236 francs CFP)¹.

¹ Le montant de 2 236 francs CFP (18,74 euros) est celui de la moyenne métropole des frais de tenue de comptes actifs, y compris cas de gratuité. La moyenne hors cas de gratuité est de 2 315 francs CFP (19,40 euros).

Annexe A

Synthèse, par géographie de la zone IEDOM, du niveau moyen des tarifs bancaires de l'extrait standard (avril 2017)

(en euros)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	DOM	Métropole ^{a)}	Écart DOM-Métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)	0,00	0,00	0,17	0,56	0,34	0,00	0,19	0,21	- 0,02
Alertes SMS (par mois)	1,61	1,10	2,00	1,21	1,50	2,54	1,58	1,94	- 0,36
Alertes SMS (par message)	NS	0,31	0,38	0,32	0,27	SO	0,31	0,47	- 0,16
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, au guichet (par virement et au premier virement)	3,38	3,50	3,74	3,67	3,55	3,44	3,55	3,72	- 0,17
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, par internet (par virement et au premier virement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,25	- 0,25
Frais par prélèvement à l'unité (autre qu'un établissement financier)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Carte de paiement internationale à débit différé	43,51	43,89	44,59	45,09	44,75	41,34	44,23	44,61	- 0,38
Carte de paiement internationale à débit immédiat	39,46	38,50	40,55	40,31	40,48	40,29	39,95	44,18	- 4,23
Carte de paiement à autorisation systématique	31,61	29,58	31,83	31,62	29,92	35,68	31,47	31,62	- 0,15
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant) ^{a)}	0,20	0,00	0,12	0,13	0,00	0,00	0,14	0,91	- 0,77
Commission d'intervention (par opération)	7,60	7,67	7,62	7,42	7,14	8,00	7,53	7,78	- 0,25
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	23,12	23,85	25,87	25,43	26,33	18,30	24,55	24,81	- 0,26
Frais de tenue de compte (par an) ^{b)}	16,31	20,83	23,14	24,45	18,35	21,71	20,13	18,74	1,39
Nombre de tarifs inférieurs ou égaux au tarif moyen métropole	13	13	10	10	11	9	13		
Nombre de tarifs supérieurs au tarif moyen métropole	0	1	4	4	3	4	1		
Nombre de tarifs non significatifs ou sans objet	1	0	0	0	0	1	0		

■ Tarif moyen inférieur ou égal au tarif métropole

■ Tarif moyen supérieur au tarif métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs au 1^{er} janvier 2017.

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

c) Le montant de 18,74 euros est celui de la moyenne métropole des frais de tenue de comptes actifs y compris cas de gratuité. La moyenne hors cas de gratuité est de 19,40 euros.

Source : IEDOM-IEOM.

Annexe B

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

(montants en euros, écarts et variations en %)

Abonnement permettant de gérer ses comptes par internet (par mois)						Métropole 0,21	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
gratuit	La Réunion	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 56,4	Guadeloupe	0,60	0,48	0,39	0,31	0,17	- 18
- 21,1	Martinique	0,82	0,77	0,71	0,66	0,56	170
- 20,9	Guyane	0,73	0,61	0,43	0,43	0,34	64
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 34,5	DOM	0,40	0,35	0,29	0,26	0,19	- 8
Alertes SMS (par mois)						Métropole 1,94	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
17,5	La Réunion	1,41	1,40	1,37	1,37	1,61	- 17
8,9	Mayotte	1,01	1,01	1,01	1,01	1,10	- 43
1,5	Guadeloupe	NS	1,20	1,97	1,97	2,00	3
0,8	Martinique	NS	1,21	1,20	1,20	1,21	- 38
- 4,5	Guyane	NS	1,61	1,57	1,57	1,50	- 23
payant	SPM	NS	NS	NS	NS	2,54	31
7,5	DOM	NS	1,30	1,47	1,47	1,58	- 19
Alertes SMS (par message)						Métropole 0,47	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
NS	La Réunion	NS	NS	NS	NS	NS	NS
3,3	Mayotte	0,30	0,30	0,30	0,30	0,31	- 34
0,0	Guadeloupe	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	- 19
3,2	Martinique	0,32	0,33	0,31	0,31	0,32	- 32
0,0	Guyane	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	- 43
NS	SPM	SO	SO	SO	SO	SO	NS
0,0	DOM	0,31	0,32	0,31	0,31	0,31	- 34
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro au guichet (par virement et au premier virement)						Métropole 3,72	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
0,6	La Réunion	3,36	3,36	3,36	3,36	3,38	- 9
0,9	Mayotte	3,45	3,45	3,47	3,47	3,50	- 6
- 0,3	Guadeloupe	3,98	3,98	3,75	3,75	3,74	1
- 0,3	Martinique	3,58	3,58	3,68	3,68	3,67	- 1
- 1,1	Guyane	3,80	3,80	3,59	3,59	3,55	- 5
6,5	SPM	3,23	3,23	3,23	3,23	3,44	- 8
0,0	DOM	3,60	3,60	3,55	3,55	3,55	- 5

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif métropole

Source : IEDOM-HEOM.

Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro par internet (par virement et au premier virement)							Métropole 0,00
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	DOM	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
Mise en place d'une autorisation de prélèvement							Métropole 0,25
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,17	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,05	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,34	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	DOM	0,08	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
Frais par prélèvement à l'unité (autre qu'un établissement financier)							Métropole 0,00
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guadeloupe	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Martinique	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	DOM	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
Carte de paiement internationale à débit différé							Métropole 44,61
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 1,1	La Réunion	43,53	43,53	44,01	44,01	43,51	- 2
- 0,5	Mayotte	43,93	43,93	44,12	44,12	43,89	- 2
0,0	Guadeloupe	44,23	44,26	44,61	44,61	44,59	0
0,5	Martinique	44,32	44,32	44,86	44,86	45,09	1
- 0,2	Guyane	44,41	44,47	44,84	44,84	44,75	0
- 7,2	SPM	44,56	44,56	44,56	44,56	41,34	- 7
- 0,4	DOM	43,97	43,99	44,42	44,42	44,23	- 1

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif métropole

Source : IEDOM-IEOM.

Carte de paiement internationale à débit immédiat						Métropole 44,18	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
1,8	La Réunion	37,85	37,85	38,77	38,77	39,40	- 11
0,1	Mayotte	37,68	37,68	38,48	38,48	38,50	- 13
1,8	Guadeloupe	38,14	38,25	39,82	39,93	40,55	- 8
1,7	Martinique	37,69	37,73	39,64	39,70	40,31	- 9
0,2	Guyane	38,30	38,55	40,39	40,39	40,48	- 8
9,1	SPM	36,55	36,55	36,93	36,93	40,29	- 9
1,6	DOM	37,91	37,90	39,33	39,37	39,95	- 10
Carte de paiement à autorisation systématique						Métropole 31,62	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
4,0	La Réunion	30,28	30,28	30,38	30,38	31,61	0
1,4	Mayotte	28,85	28,85	29,17	29,17	29,58	- 6
2,1	Guadeloupe	30,52	30,48	31,17	31,17	31,83	1
2,8	Martinique	29,41	29,40	30,77	30,77	31,62	0
1,7	Guyane	29,10	29,05	29,41	29,41	29,92	- 5
2,2	SPM	34,93	34,93	34,90	34,90	35,68	13
3,0	DOM	30,02	30,00	30,50	30,50	31,47	0
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant) ^{a)}						Métropole 0,91	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
100,0	La Réunion	0,11	0,11	0,10	0,10	0,20	- 78
gratuit	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
20,0	Guadeloupe	0,10	0,10	0,10	0,10	0,12	- 87
30,0	Martinique	0,11	0,11	0,10	0,10	0,13	- 86
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
55,6	DOM	0,10	0,10	0,09	0,09	0,14	- 85
Commission d'intervention (par opération)						Métropole 7,78	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
1,6	La Réunion	7,52	7,52	7,48	7,48	7,60	- 2
2,1	Mayotte	7,45	7,45	7,51	7,51	7,67	- 1
1,3	Guadeloupe	7,51	7,51	7,52	7,52	7,62	- 2
1,1	Martinique	7,20	7,20	7,34	7,34	7,42	- 5
1,9	Guyane	6,94	6,94	7,01	7,01	7,14	- 8
15,4	SPM	6,91	6,91	6,93	6,93	8,00	3
1,5	DOM	7,39	7,39	7,42	7,42	7,53	- 3

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

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

Source : IEDOM-IEOM.

Assurance perte ou vol des moyens de paiement						Métropole 24,81	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 1,2	La Réunion	22,95	22,95	23,40	23,40	23,12	- 7
1,6	Mayotte	23,19	23,19	23,47	23,47	23,85	- 4
4,8	Guadeloupe	24,36	24,35	24,68	24,68	25,87	4
2,8	Martinique	24,45	24,45	24,74	24,74	25,43	2
2,7	Guyane	25,07	25,03	25,65	25,65	26,33	6
payant	SPM	5,05	5,05	NS	NS	18,30	- 26
1,5	DOM	23,75	23,75	24,19	24,19	24,55	- 1
Frais de tenue de compte (par an) ^{b)}						Métropole 18,74	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
25,8	La Réunion	12,57	12,63	12,96	12,96	16,31	- 13
27,6	Mayotte	14,64	14,64	16,33	16,33	20,83	11
- 6,8	Guadeloupe	28,70	27,76	24,83	24,69	23,14	23
1,8	Martinique	29,17	28,94	24,01	23,93	24,45	30
21,2	Guyane	19,57	17,54	15,14	15,14	18,35	- 2
408,4	SPM	0,00	0,00	4,27	4,27	21,71	16
8,0	DOM	21,04	20,62	18,64	18,59	20,13	7

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

b) Le montant de 18,74 euros est celui de la moyenne pondérée métropole des frais de tenue de comptes actifs y compris cas de gratuité. La moyenne pondérée hors cas de gratuité est de 19,40 euros.
Source : IEDOM-IEOM.

Annexe C

Synthèse, par géographie, du niveau moyen des tarifs bancaires de la zone d'intervention de l'IEOM (avril 2017)

(en francs CFP)

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	Collectivités d'outre-mer	Métropole ^{a)}	Écart COM-Métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet (par mois)	267	275	943	273	25	248
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	492	170	SO	340	232	108
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	NS	NS	SO	NS	56	NS
Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	390	422	440	405	444	- 39
Virement occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	0	0	0	0	0	0
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	823	0	1 600	451	30	421
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)	0	0	0	0	0	0
Carte de paiement internationale à débit différé	4 772	5 748	5 500	5 230	5 323	- 93
Carte de paiement internationale à débit immédiat	4 342	5 189	5 000	4 740	5 272	- 532
Carte de paiement à autorisation systématique	4 347	3 494	4 200	3 952	3 773	179
Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant) ^{b)}	73	90	0	80	109	- 29
Commission d'intervention (par opération)	1 050	1 000	1 000	1 025	928	97
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	2 815	3 027	2 566	2 910	2 961	- 51
Frais de tenue de compte (par an)	2 166	4 127	7 000	3 119	2 236	883
Nombre de tarifs inférieurs ou égaux au tarif moyen métropole	8	8	6	7		
Nombre de tarifs supérieurs au tarif moyen métropole	5	5	6	6		
Nombre de tarifs non significatifs ou sans objet	1	1	2	1		

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs au 5 janvier 2017.

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

Source : IEDOM-IEOM.

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

Annexe D

Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs bancaires de l'extrait standard
(tarifs moyens toutes COM [collectivités d'outre-mer] avril 2017)

(en francs CFP ; écarts et variations en %)

Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet (par mois)						Métropole 25	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 25,0	Nouvelle-Calédonie	556	420	356	356	267	978
0,0	Polynésie française	283	283	275	275	275	1011
0,0	Wallis-et-Futuna	943	943	943	943	943	3708
- 15,5	COM	427	359	323	323	273	1003
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)						Métropole 232	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 2,4	Nouvelle-Calédonie	514	514	504	504	492	112
- 3,4	Polynésie française	183	183	176	177	170	- 27
	SO Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	NS
- 1,4	COM	351	351	345	345	340	47
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)						Métropole 56	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
NS	Nouvelle-Calédonie	NS	NS	NS	NS	NS	NS
NS	Polynésie française	NS	NS	NS	NS	NS	NS
SO	Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	NS
NS	COM	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)						Métropole 444	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 0,8	Nouvelle-Calédonie	385	396	393	393	390	- 12
7,7	Polynésie française	262	262	392	392	422	- 5
0,0	Wallis-et-Futuna	440	440	440	440	440	- 1
3,1	COM	326	331	393	393	405	- 9
Virement occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)						Métropole 0	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
gratuit	Nouvelle-Calédonie	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Polynésie française	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	COM	0	0	0	0	0	gratuit

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif métropole

Source : IEDOM-IEOM.

Mise en place d'une autorisation de prélèvement						Métropole 30	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 26,7	Nouvelle-Calédonie	1 155	1 155	1 123	1 123	823	2 659
gratuit	Polynésie française	0	0	0	0	0	gratuit
0,0	Wallis-et-Futuna	1 600	1 600	1 600	1 600	1 600	5 263
- 23,4	COM	597	597	589	589	451	1 412
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)						Métropole 0	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
gratuit	Nouvelle-Calédonie	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Polynésie française	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
gratuit	COM	0	0	0	0	0	gratuit
Carte de paiement internationale à débit différé						Métropole 5323	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 0,4	Nouvelle-Calédonie	4 815	4 815	4 792	4 792	4 772	- 10
0,0	Polynésie française	5 737	5 737	5 750	5 750	5 748	8
0,0	Wallis-et-Futuna	5 500	5 500	5 500	5 500	5 500	3
- 0,6	COM	5 272	5 272	5 259	5 259	5 230	- 2
Carte de paiement internationale à débit immédiat						Métropole 5272	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 0,6	Nouvelle-Calédonie	4 295	4 399	4 367	4 367	4 342	- 18
0,1	Polynésie française	5 180	5 180	5 183	5 183	5 189	- 2
0,0	Wallis-et-Futuna	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	- 5
- 0,5	COM	4 734	4 786	4 765	4 765	4 740	- 10
Carte de paiement à autorisation systématique						Métropole 3773	
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 1,0	Nouvelle-Calédonie	4 435	4 435	4 391	4 391	4 347	15
- 1,9	Polynésie française	3 561	3 561	3 561	3 561	3 494	- 7
0,0	Wallis-et-Futuna	4 200	4 200	4 200	4 200	4 200	11
- 1,0	COM	4 006	4 006	3 991	3 991	3 952	5

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

■ Hausse du tarif, ou tarif supérieur au tarif métropole

Source : IEDOM-IEOM.

Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant) ^{a)}							Métropole 109
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
0,0	Nouvelle-Calédonie	74	74	73	73	73	- 1
- 3,2	Polynésie française	94	94	93	93	90	0
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
- 2,4	COM	83	83	82	82	80	NS
Commission d'intervention (par opération)							Métropole 928
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
0,0	Nouvelle-Calédonie	1601	1601	1050	1050	1050	13
0,0	Polynésie française	1488	1396	1000	1000	1000	8
0,0	Wallis-et-Futuna	1300	1300	1000	1000	1000	8
0,0	COM	1548	1498	1025	1025	1025	10
Assurance perte ou vol des moyens de paiement							Métropole 2961
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 0,8	Nouvelle-Calédonie	2840	2840	2839	2839	2815	- 5,0
3,5	Polynésie française	2930	2930	2926	2926	3027	2,0
- 12,2	Wallis-et-Futuna	2924	2924	2924	2924	2566	- 13,0
1,0	COM	2885	2885	2882	2882	2910	- 1,7
Frais de tenue de compte (par an) ^{b)}							Métropole 2236
Var. 2016-2017		Avril 2015	Oct. 2015	Avril 2016	Oct. 2016	Avril 2017	Écart métropole
- 25,7	Nouvelle-Calédonie	3027	3027	2917	2917	2166	- 3
- 1,3	Polynésie française	4187	4187	4180	4180	4127	85
0,0	Wallis-et-Futuna	7000	7000	7000	7000	7000	213
- 12,5	COM	3635	3635	3565	3565	3119	39

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

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

b) Le montant de 2 236 francs CFP (soit 18,74 euros) est celui de la moyenne métropole des frais de tenue de compte actif, y compris cas de gratuité.

Source : IEDOM-HEOM.

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). En 2016, il couvrait environ 95 % de la dépense finale effective marchande des ménages. Les pondérations utilisées pour agréger les indices élémentaires sont mises à jour chaque année à partir des résultats de la comptabilité nationale.

L'IPC est un indice de Laspeyres chaîné annuellement (cf. encadré 3). Concrètement, cela signifie que l'échantillon des biens et services suivis est le même tout au long

de l'année, ce qui fait de l'IPC une mesure synthétique des évolutions de prix à « qualité constante ».

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

Depuis janvier 2016, l'IPC a changé de base, l'année de référence devenant 2015. Ce changement de base, à la demande d'Eurostat, vise à réviser la nomenclature de consommation en cohérence au niveau européen.

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

Le changement de base n'a pas eu d'effet sur l'indice des prix des services financiers calculés dans le cadre de l'IPC. En effet, les méthodes

de calcul et le champ de consommation des services financiers sont restés inchangés.

Il traduit de la même façon que dans la base précédente (année de référence 1998) l'évolution des prix des services rendus aux ménages par les institutions financières (hors assurances), à qualité inchangée au cours de l'année considérée. En ce sens, il ne prend en compte l'évolution du montant de la dépense des ménages pour ces services ou l'apparition de nouveaux produits que lors de la redéfinition de l'échantillon de l'IPC pour l'année suivante. De même les innovations méthodologiques (amélioration de la couverture de l'indice par exemple) ne sont prises en compte que lors d'un changement d'année. C'est ainsi qu'en 2005, dans le cadre des travaux

NB : Cet article a été rédigé par Florian Hatier et Fabien Malaval, Insee, division des Prix à la consommation, mai 2017.

Encadré 3

L'indice des prix de Laspeyres

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

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

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

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

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

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

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

Source : Insee Méthodes, n° 81-82, Pour comprendre l'indice des prix, édition 1998 (https://www.insee.fr/fr/metadonnees/source/fichier/Indice_des_prix.pdf).

du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), et avec l'aide de la Fédération bancaire française (FBF), ont été intégrés à l'indice des prix des

services financiers des tarifs forfaitaires facturés par les banques (offres groupées de services bancaires – cf. encadré 4).

Les services financiers représentent 0,4 % de la consommation effective marchande des ménages prise en compte dans l'IPC (part de la dépense

Encadré 4

Définitions

Autres services : tous les services qui ne sont ni des services de santé, ni des services de transports 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 bancaire à coût forfaitaire, hors *package*. Par exemple, les frais de mise en place d'un virement permanent, le coût mensuel d'une carte bancaire, le coût d'opposition sur chèque, etc.

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

des ménages pour les services financiers dans leur budget total¹) et de l'ordre de 0,8 % du regroupement conjoncturel des « services » (cf. encadré 4).

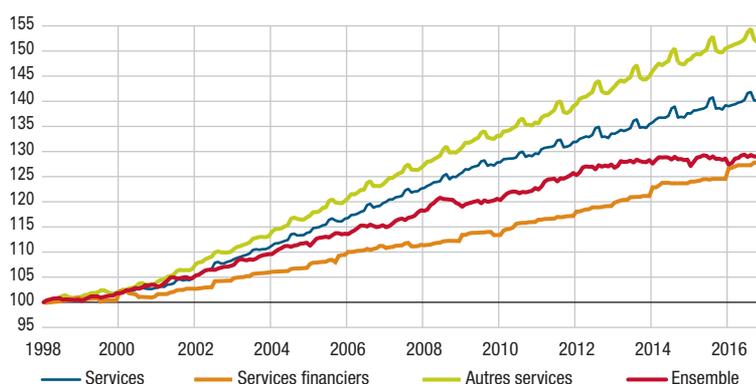
Sur la période 1998-2016, la hausse des prix des services financiers (+ 27,0 %² – cf. graphique 26) a été

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

2 L'évolution sur la période est calculée à partir de l'indice moyen de 2016 rapporté à celui de 1998.

G26 Évolution comparée de l'ensemble IPC avec les postes services, autres services et services financiers dans la France entière, de 1998 à 2016

(base 100 = janvier 1998)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

inférieure à l'inflation mesurée par l'IPC (+ 28,1 %) et bien moindre que celle observée globalement pour l'ensemble des services consommés par les ménages (+ 39,1 %).

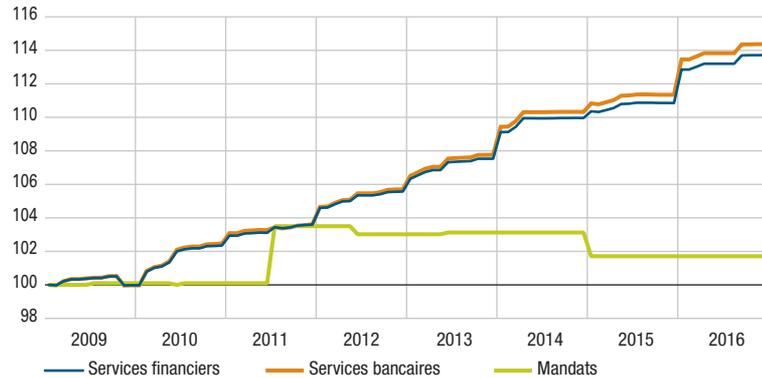
7.3 Détail des services financiers suivis dans l'IPC

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. Ces règlements fixent notamment les grandes catégories de produits (biens et services) suivis par l'IPC à partir de la nomenclature COICOP³, 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 ».

G27 Évolution des indices des services financiers, des services bancaires et des mandats en France métropolitaine, de 2009 à 2016

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

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

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

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

- les coûts annexes des crédits (frais de dossier) ;

- les agios ou intérêts sur découvert ;
- les revenus de la propriété ;
- les intérêts ou assimilés facturés par la banque dans ces opérations de prêts⁴.

Pour l'essentiel (cf. graphique 27), 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

³ Classification of Individual Consumption by Purpose.

⁴ Cette définition exclut notamment les Sifim.

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

notable sur l'indice des services financiers, les prix des mandats internationaux ont baissé en janvier 2015, conduisant à une baisse de l'indice des mandats.

7.4 Collecte des données de l'indice des services financiers

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

Pour la métropole, le recueil des données structurelles se fait en collaboration avec la 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, il est procédé à une collecte terrain (relevés de prix par des enquêteurs). La structure des dépenses est en outre différente de celle de la métropole. Ainsi, par exemple, les frais de tenue de compte y sont souvent plus élevés qu'en métropole.

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

- **pour les mandats**, à recueillir les prix pratiqués par plusieurs opérateurs, que les transferts soient intérieurs ou internationaux, et selon le montant de la somme transférée ;
- **pour les services bancaires**, à suivre les tarifs des services aux particuliers de la plupart des opérateurs français du secteur œuvrant sur le territoire français. L'indice des services bancaires suit les services liés à la gestion de compte, aux moyens et opérations de paiement, aux offres groupées, aux placements financiers et les services de banque à distance. Il se décompose

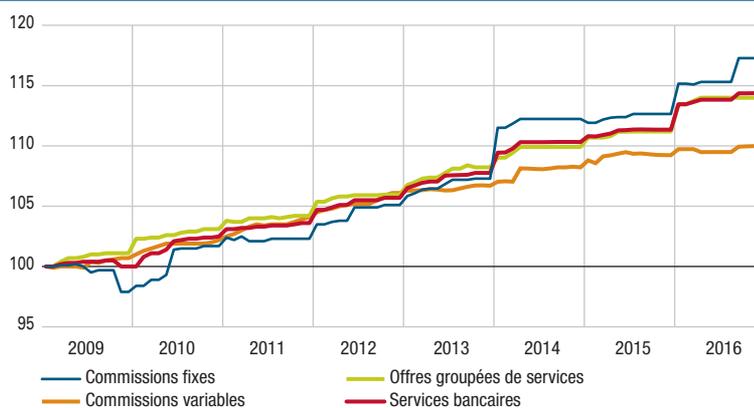
aussi de manière plus simple en trois types de commissions : les commissions fixes (frais de tenue de compte, coût mensuel d'une carte bancaire, etc.), les commissions variables (ordres de bourse, droit de garde, etc.) et les offres groupées de services bancaires (cf. encadré 4).

7.5 Les évolutions récentes des prix des services bancaires

Jusqu'en décembre 2013, les prix des offres groupées de services bancaires ont davantage tiré à la hausse les prix des services bancaires que ne l'ont

G28 Évolution de l'indice des services bancaires et de ses composantes en France métropolitaine, de 2009 à 2016

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

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

En janvier 2014, selon la mesure des indices IPC, les prix des services bancaires ont nettement augmenté, en particulier sous l'effet de vives revalorisations des commissions « fixes » et, mais dans une moindre mesure, des tarifs des offres groupées de services bancaires et des tarifs des commissions variables.

En janvier 2015, l'indice des services bancaires augmente avec la hausse

annuelle mécanique des tarifs des offres groupées de services bancaires (+1,5 % par rapport à janvier 2014).

En janvier 2016, la hausse des tarifs des offres groupées de services bancaires et celle des commissions fixes contribuent à l'augmentation de l'indice des services bancaires : + 1,8 % par rapport à janvier 2015.

Encadré 5

Bibliographie et accès aux données

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

Les indices de prix à la consommation sont directement accessibles sous format électronique dans la base de données macroéconomiques (BDM) de l'Insee : <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/choixTheme?code=20>. En particulier, la série des indices de prix des services financiers (*France entière*, n° 638 248) est accessible à l'adresse suivante : <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/affichageSeries?idbank=001763825&bouton=OK&codeGroupe=1744>

- Note méthodologique simplifiée du changement de base 2015 : <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/sources/s1308#documentation>

Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

Liste des membres au 1^{er} juin 2017

Présidente

Corinne DROMER

Membres du CCSF ou leur représentant

Reine-Claude MADER (CLCV – association Consommation, logement et cadre de vie)

Mathieu ROBIN (Union fédérale des consommateurs – Que choisir)

Alain RICHON (FBF – Fédération bancaire française)

Édouard DELMON (BPCE)

Experts

Nathalie MORER (Insee)

Julien DEMUYNCK (Banque de France)

Isabelle BUI (direction générale du Trésor)

Marc SCHWEITZER (IEDOM-IEOM)

Lorry HAJJAR (IEDOM-IEOM)

Secrétariat général

Daphné SALON-MICHEL, secrétaire général (CCSF)

Jean-Marc LHERM, secrétaire général adjoint (CCSF)

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

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

Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

Présidente : Corinne Dromer
Secrétaire générale : Daphné Salon-Michel

Éditeur

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

Directeur de la publication

Corinne Dromer

Comité de rédaction

Daphné Salon-Michel, Jean-Marc Lherm

Secrétaires de rédaction

Didier Névonnic, Céline Mistretta-Belna

Réalisation

Direction de la Communication
Service de l'Édition et des Langages
& Studio Création

Contact

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

Impression

Banque de France – SG - DISG

Dépôt légal

Novembre 2017

Internet

<https://www.ccsfin.fr>

