

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

2021

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

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

2021

Dans son dixième rapport annuel, l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a constaté une grande stabilité dans les tarifs bancaires appliqués au 5 janvier 2021, publiés par les banques dans leur document d'information tarifaire (DIT) ou l'extrait standard des tarifs (EST). Le rapport souligne que cette stabilité des tarifs s'est faite dans le cadre d'un marché concurrentiel en dehors de tout engagement ou incitation des pouvoirs publics en la matière.

En effet, sur un panel inchangé représentant 98,8 % des parts de marché, les tarifs n'ont quasiment pas évolué entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021 : six tarifs sont stables ou quasi stables, sept tarifs sont en très faible hausse – les augmentations s'échelonnant entre 1 centime et 42 centimes d'euro – et un tarif affiche une baisse de 9 centimes d'euro.

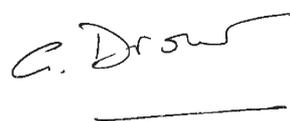
Cette année encore, l'Observatoire a étudié les frais d'incidents bancaires : là encore, il n'a constaté aucune évolution notable en termes de tarifs entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021. En revanche, sur les trois dernières années, entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2021, on constate de légères baisses pour onze lignes tarifaires sur seize. On note également, pour 25 % des banques du panel, le développement d'offres « jeunes » avec une gratuité totale ou une réduction de 50 % sur les commissions d'intervention.

Pour la deuxième année consécutive, l'OTB a publié un chapitre « Quoi de neuf ? » visant à éclairer les évolutions commerciales et tarifaires constatées au sein des plaquettes. En analysant les changements au sein de l'univers de la banque au quotidien, on note la généralisation de l'offre de virements instantanés et donc l'affichage des tarifs liés, la montée en puissance d'offres « famille » et un affichage croissant d'offres d'assurance ou d'assistance.

Enfin, l'Observatoire des tarifs bancaires de l'IEDOM relève que les tarifs moyens pondérés sont plus élevés dans les DCOM de la zone euro que dans l'Hexagone pour 8 tarifs sur 17, étant toutefois précisé que la différence la plus importante porte sur les frais de tenue de compte avec un écart de 2,82 euros par an. S'agissant des COM du Pacifique, après deux années de stabilité, les tarifs bancaires relevés par l'IEOM ont connu une évolution moins favorable avec 6 tarifs moyens en hausse sur 14. Du fait de cette évolution, 6 tarifs moyens demeurent supérieurs aux tarifs hexagonaux et 6 tarifs moyens restent inférieurs ou égaux.

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

Mes remerciements s'adressent à tous les membres de l'Observatoire des tarifs bancaires et au Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) qui a élaboré ce présent rapport et diligenté les travaux.



Corinne DROMER
Présidente du CCSF

1. MÉTHODOLOGIE	9
1.1 Les sources des données	9
1.2 Les dates de référence choisies	10
1.3 Les établissements sélectionnés	11
109 établissements et 72049 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude	11
Un panel de 21 banques	14
2. ANALYSE DU DOCUMENT D'INFORMATION TARIFAIRE OU 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	16
La norme de la Fédération bancaire française	16
Le document d'information tarifaire (DIT) à l'échelle européenne: le document de référence	17
Méthodologie de l'Observatoire des tarifs bancaires pour traiter les données collectées	18
2.2 Résultats de l'étude	18
Résultats d'ensemble	19
Tenue de compte (actif)	22
Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)	23
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation de compte par SMS	24
Commissions d'intervention	26
Virement (cas d'un virement occasionnel)	29
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	30
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	31
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	33
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	34
Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	36
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	39

3. L'OFFRE SPÉCIFIQUE À DESTINATION DES POPULATIONS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE	41
Les dernières avancées en faveur des populations en situation de fragilité financière	42
3.1 Périmètre de l'étude et précisions méthodologiques	43
Périmètre de l'étude	43
3.2 Résultats sur 109 banques	45
Cotisations annuelles moyennes	46
3.3 Analyse des offres pour 21 banques	47
Les tarifs réduits des commissions d'intervention	47
Les plafonds mensuels des commissions d'intervention	48
Les plafonds journaliers des commissions d'intervention	49
Les frais de rejet de prélèvement	50
4. LES FRAIS D'INCIDENTS	53
4.1 Introduction	53
4.2 Rappel des évolutions réglementaires	53
4.3 Synthèse des résultats	54
Les plafonnements globaux relatifs aux frais d'incidents	55
4.4 Les commissions d'intervention	57
Le plafonnement journalier des commissions d'intervention : une pratique marginalement déployée	58
Le plafonnement mensuel reste appliqué par l'ensemble des établissements	58
4.5 Les lettres sur compte débiteur	59
4.6 Les frais relatifs aux chèques impayés	61
Les forfaits de chèques sans provision inférieurs à 50 euros	61
Les forfaits de chèques sans provision supérieurs à 50 euros	61
Les plafonds journaliers	63
Les lettres d'information préalable (lettre « Murcef »)	63
Les frais pour chèques émis après une interdiction bancaire	65
Les frais de propagation suite à une interdiction bancaire externe	66

4.7 Les rejets de prélèvement	67
Rejet de prélèvement pour provision insuffisante	67
Rejet de prélèvement (plafond mensuel)	68
Rejet de prélèvement (plafond journalier)	69
4.8 Les rejets de virement	70
Les frais pour non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	70
Les frais pour non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision	71
Les frais de rejet de virement pour défaut de provision	72
4.9 La lettre d'injonction	73
4.10 Les plafonds relatifs aux frais pour incidents	73
Les plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais pour incidents pour la clientèle dite « tout public »	73
Les plafonds destinés aux clients identifiés comme éligibles à l'« offre spécifique clients fragiles »	74
Les plafonds applicables à la clientèle fragile financièrement ayant souscrit à l'offre spécifique	74
5. QUOI DE NEUF ?	79
5.1 L'apparition de nouveaux services au sein des plaquettes tarifaires	79
Objectifs	79
Méthodologie	79
Univers de la banque au quotidien	80
La montée en puissance d'offres « famille » dont le mode de facturation est proche de celui déployé par les plateformes de streaming ou par des opérateurs telecom	83
Assurances et assistance – un affichage croissant d'offres d'assurances et d'assistance	85
5.2 Point d'étape après deux ans d'existence du document d'information tarifaire	86
Contexte, objectifs et méthodologie	86
Analyse comparée des dates d'entrée en vigueur stipulées sur les DIT et les EST	88
Analyse des contenus des DIT	88
Positionnement des banques françaises par rapport à quelques autres pays européens en matière de DIT	92
Phénomène de publications multiples de plaquettes gardant la même date d'entrée en vigueur	95

6. LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER	97
6.1 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis dans la zone IEDOM entre 2020 et 2021	98
6.2 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis dans la zone IEOM entre 2020 et 2021	98
7. LA PRISE EN COMPTE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (Insee)	103
7.1 L'indice des prix à la consommation	103
7.2 L'indice des prix des services financiers dans l'IPC	103
7.3 Détail des services financiers suivis dans l'IPC	105
7.4 Collecte des données de l'indice des services financiers	106
7.5 Les évolutions récentes des prix des services bancaires	107
ANNEXE	
LISTE DES MEMBRES DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES DU CCSF	109

1

Méthodologie

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

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

En application de ce texte, le CCSF a constitué en son sein un Observatoire, groupe restreint composé de membres représentatifs du secteur bancaire et des associations de consommateurs ainsi que d'experts issus de la Banque de France, de la direction générale

du Trésor, de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) et de l'Institut d'émission des territoires d'outre-mer (IEOM), et de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

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

1.1 Les sources des données

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

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

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

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

- les plaquettes tarifaires et les documents d'information tarifaire – DIT que les établissements bancaires mettent à la disposition des consommateurs sur leurs sites internet : ces deux catégories de documents constituent l'unique source d'information utilisée pour bâtir les analyses présentées dans les chapitres 2, 3, 4 et les deux premières sections du chapitre 5 ;
- d'autres documentations collectées à partir des sites internet des banques : il peut, dans ce cas, s'agir de pages internet présentant les contenus et les tarifs de produits ou services ou encore de documentations pré-contractuelles ou contractuelles mises à disposition par les banques sur leurs sites internet : ce type de source est utilisé dans le cadre d'une partie du chapitre 3 et de la dernière section du chapitre 5.

Les données relatives aux départements et collectivités d'outre-mer ont été collectées et saisies par Sémaphore Conseil 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 dixième rapport² d'établir des comparaisons tarifaires entre plusieurs dates afin notamment de pouvoir mesurer l'impact des mesures prises en matière de tarification bancaire.

Les dates de référence des comparaisons sont les suivantes :

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

Concernant les tarifs en vigueur au 5 janvier 2021, les plaquettes tarifaires ayant été prises en compte sont celles mises en ligne sur les sites internet des banques au plus tard le 15 janvier 2021 pour les chapitres 2 et 3, 4 et une section du chapitre 5 (L'apparition de nouveaux services au sein des plaquettes tarifaires). La date de référence de la section relative à l'étude des DIT du chapitre 5 est celle en vigueur au 1^{er} mai 2021.

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

1.3 Les établissements sélectionnés

109 établissements et 72 049 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude

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

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

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

Comme dans le rapport 2020, le présent rapport comprend les modifications du panel d'acteurs suivantes :

- suppression de deux agences en ligne pour des raisons propres à chacune de leur maison-mère : e.LCL, tout d'abord, dont les tarifs ne sont plus applicables depuis le 20 mars 2020 comme indiqué dans un avenant à la plaquette tarifaire de LCL entrée en vigueur au 15 décembre 2019. L'agence en ligne de BNP Paribas, d'autre part, dont l'activité n'a pas été suspendue par BNP Paribas, cette dernière promouvant désormais de façon beaucoup plus importante Hello Bank!. Les tarifs de ces deux établissements ont été maintenus dans le

panel au 31 décembre 2019 et supprimés à compter du 5 janvier 2020 ;

- ajout d'une banque en ligne et d'une agence en ligne : Ma French Bank, filiale de La Banque Postale, a fait son entrée dans le panel de l'OTB au 5 janvier 2020, ses tarifs en vigueur au 31 décembre 2019 ayant été également intégrés comme l'impose la méthodologie déployée par le CCSF depuis le lancement de l'OTB. Hello Bank!, agence en ligne de BNP Paribas, a également été incluse dans le panel à l'occasion du rapport 2020 avec une reprise historique de ses tarifs depuis le 5 janvier 2014 inclus.

En raison de ces changements de périmètre, les données relatives aux rapports précédents ne doivent pas individuellement être comparées à celles du présent rapport.

Au total, au 5 janvier 2021, les acteurs étudiés sont au nombre de 109 et se répartissent de la manière suivante :

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

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

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

T1 Les 101 banques à réseau composant l'échantillon

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

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

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

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

Les prix moyens pondérés ont été calculés en utilisant comme pondération le nombre de comptes ordinaires des particuliers des établissements au 31 décembre 2020. Si, dans un établissement, un service est gratuit, il entre avec un prix égal à zéro dans le calcul du prix moyen. En revanche, si une valeur est manquante pour un type de frais bancaire (par exemple le coût d'une carte bancaire), l'établissement est exclu du calcul du coût moyen du produit considéré. Par ailleurs, en cas de fusion, c'est la grille tarifaire de l'établissement absorbant qui est retenue pour le calcul.

Plusieurs observations de grilles tarifaires n'ont pas été retenues dans le calcul des prix moyens parce que le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements considérés n'était pas connu.

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

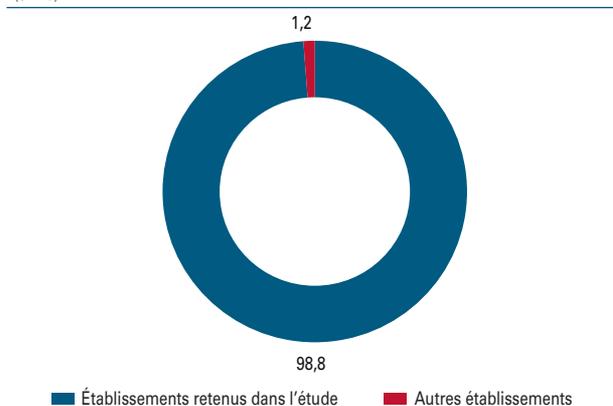
(en %)

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
98,1	97,9	97,8	98,3	98,2	98,0	98,8	98,8

Source : Banque de France.

G1 Parts de marché, en 2020, des établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés

(en %)



Source : Banque de France.

Au total, l'échantillon utilisé par la Banque de France pour le calcul des moyennes pondérées représente 98,8 % de parts de marché en 2020 (cf. graphique 1).

D'une façon générale, il faut souligner que, pour les 109 établissements retenus, 661 lignes tarifaires ont été analysées, soit au total 72 049 cellules tarifaires. Ce nombre très important de tarifs a permis de dégager des moyennes selon un calcul arithmétique simple ou une moyenne pondérée par les parts de marché, les résultats de ces deux méthodes se révélant d'ailleurs très proches. Depuis 2014, ce chiffre comprend les cellules

T4 21 établissements représentatifs

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

tarifaires liées aux frais de tenue de compte pour les établissements indiquant ce service dans leurs grilles.

Un panel de 21 banques

Par ailleurs, 21 établissements particulièrement représentatifs de la diversité des offres et de la concentration bancaire, et totalisant près de 53 % de parts de marché pour les comptes de la clientèle, ont été sélectionnés

T5 Parts de marché des 21 établissements représentatifs

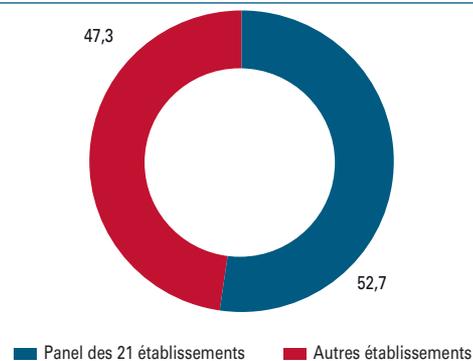
(en %)

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
54,1	53,9	53,6	53,6	53,3	53,3	52,3	52,7

Source : Banque de France.

G2 Parts de marché, en 2020, des 21 établissements représentatifs

(en %)



Source : Banque de France.

pour certains focus (cf. chapitre 3, l'offre spécifique à destination des populations en situation de fragilité financière).

2

Analyse du document d'information tarifaire ou de l'extrait standard des tarifs

2.1 Périmètre de l'étude

Au 5 janvier 2021 comme au 31 décembre 2020, la totalité des établissements du panel (109 établissements) présentaient un document d'information tarifaire (DIT) sur leur site internet et en permettaient le téléchargement en format pdf conformément à la réglementation.

En parallèle et à la même date, 94 établissements (tout comme au 31 décembre 2020) ont conservé au sein de leur plaquette tarifaire, l'extrait standard des tarifs (EST). Ils sont donc 15 établissements à ne plus présenter d'EST.

Un périmètre élargi

Depuis septembre 2010, le CCSF suit les tarifs relatifs aux dix services suivants :

- abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet ;
- produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ;

- carte de paiement internationale à débit immédiat ;
- carte de paiement internationale à débit différé ;
- carte de paiement à autorisation systématique ;
- retrait en euros dans un distributeur automatique de billets (DAB) d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale ;
- virement SEPA (*Single euro Payment Area*) occasionnel externe dans la zone euro ;
- frais de prélèvement ;
- commission d'intervention ;
- assurance perte ou vol des moyens de paiement.

Et 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 » qui figure depuis 2014 dans les plaquettes et les sites internet des banques.

Les banques engagées dans une action de transparence

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

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

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

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

La norme de la Fédération bancaire française

L'engagement des professionnels pris dans le cadre du CCSF a été formalisé en norme professionnelle de la Fédération bancaire française (FBF), c'est-à-dire en

disposition obligatoire pour les adhérents de la FBF, en date du 2 décembre 2010, pour les tarifs entrant en vigueur à partir du 1^{er} avril 2011.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Selon la norme professionnelle publiée en octobre 2019, les banques ont le choix de présenter l'offre groupée de services la plus commercialisée ou les offres groupées

T6 Document d'information tarifaire « à la française »

Rubriques	Sous-rubriques
Services de compte généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de compte • Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.) • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms • Commission d'intervention
Paiements (à l'exclusion des cartes)	<ul style="list-style-type: none"> • Virement (cas d'un virement occasionnel) • Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) • Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)
Cartes et espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) • Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)
Autres services	Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement
Offre groupée de services	–
Informations sur les services supplémentaires (informations sur les frais afférents aux services dépassant le nombre de prestations couvert par l'offre groupée de services (à l'exclusion des frais énumérés dans la rubrique « Offre groupée de services »)	–

de services en cours de commercialisation sous réserve que l'établissement propose des offres groupées de services liées à un compte de paiement.

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

Sémaphore Conseil a donc collecté pour le compte du CCSF les données tarifaires brutes présentées dans les quatre premières rubriques (soit l'équivalent de l'EST) du DIT publié par chaque établissement sur son site internet. Les données collectées sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2021 et disponibles sur les sites internet des établissements au plus tard le 15 janvier 2021.

Deux catégories de données ont été collectées : celles en vigueur au 31 décembre 2020 et celles entrant en vigueur à compter du 5 janvier 2021. Cette double date permet d'effectuer une comparaison en fin d'année avec les données déjà collectées au 31 décembre de chaque année depuis 2012, tout en ayant une indication sur la tendance tarifaire de l'année en cours.

Les moyennes pondérées ont été calculées par la Banque de France à partir des statistiques dont elle dispose sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers. Afin d'obtenir des données pondérées par la part de marché, certains retraitements statistiques ont été effectués, notamment lorsque le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès des établissements étudiés n'était pas connu. Au final, l'échantillon utilisé pour calculer les prix moyens pondérés est composé de 109 établissements de crédit, ce qui représente un taux de couverture du marché de 98,8 %. Il faut souligner que sur longue période, malgré les évolutions de l'échantillon, ce chiffre est stable puisqu'il était déjà de 97,8 en 2012⁴.

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 (IPC)⁵ et de l'indice des prix des services financiers de l'Insee⁶.

En moyenne, les prix à la consommation en glissement annuel sont restés stables voire en légère baisse entre 2019 et 2020, l'IPC passant respectivement de 104,98 à 104,96, contre + 1,46 % en 2018-2019. Au total, entre 2012 et 2020, sur huit ans, l'indice des prix à la consommation a augmenté de + 5,77 %, l'IPC passant de 99,23 à 104,96.

En revanche, l'indice des services financiers augmente de + 1,37 % en 2020, passant de 106,25 en décembre 2019 à 107,71 en décembre 2020. Au total, entre 2012 et 2020, les prix des services financiers ont augmenté de + 12,95 %, l'indice passant de 95,36 en décembre 2012 à 107,71 en décembre 2020.

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

2.2 Résultats de l'étude

Le taux de couverture du marché est globalement stable bien que le panel d'établissements sous revue ait été modifié pour tenir compte des considérables

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

⁵ Indice des prix à la consommation – base 2015 – Ensemble des ménages – France – Ensemble 001759970.

⁶ Indice des prix à la consommation – base 2015 – Ensemble des ménages – France – Nomenclature Coicop : 12.6 – Services financiers n.c.a.

évolutions constatées depuis le premier rapport de l'OTB en 2011 avec le fort développement des banques en ligne. En conséquence, le panel compte désormais 101 banques à réseau et 8 banques en ligne.

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

Résultats d'ensemble

Entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021, on note que les tarifs des produits et services analysés dans le rapport annuel de l'OTB ont connu des évolutions très mesurées.

- **Un tarif en baisse** : l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (coût forfaitaire) connaît une très légère baisse de -0,52 %, soit une baisse de 9 centimes d'euro ;
- **Six tarifs sont stables ou quasi-stables** : l'abonnement à des services de banque à distance, la commission d'intervention (coût unitaire), les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA, la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit différé, le coût d'un virement occasionnel SEPA réalisé par internet et le coût unitaire d'un prélèvement SEPA (les deux derniers services sont proposés gratuitement) ;

- **Sept tarifs en hausse avec une hausse maximale qui ne dépasse pas 42 centimes d'euro** : la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (+ 0,21 %/+ 0,05 euro), la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit immédiat (+ 1,01 %/+ 0,42 euro), le coût du premier retrait payant en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale (+ 1,08 %/+ 0,01 euro), le coût d'un virement SEPA occasionnel réalisé en agence (+ 1,20 %/+ 0,05 euro), la cotisation annuelle d'une carte de paiement à autorisation systématique (+ 1,39 %/+ 0,42 euro), les frais de tenue de compte (actif) (+ 1,85 %/+ 0,35 euro) et le coût unitaire d'une alerte SMS sur la situation du compte (+ 8 %/+ 0,02 euro).

Entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, sept tarifs enregistrent des baisses et des stabilités alors que sept autres affichent des hausses dont deux sont essentiellement dues à des remplacements de produits par des produits au contenu de services plus riche et proposés à un prix plus élevé, hors souscription faite *via* une offre groupée de services :

Dans les détails :

- **deux tarifs en baisse** : un tarif a vu son niveau baisser de manière très importante, tout comme entre les 31 décembre 2018 et 2019 : les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (-27,78 %). Ce tarif, qui se caractérise par un taux de gratuité déjà particulièrement élevé, a connu de nouveaux passages à la gratuité qui ont mécaniquement fait chuter la moyenne globale. Par ailleurs, la cotisation annuelle carte de

paiement à autorisation systématique, la baisse est de -0,20 % ;

- **cinq tarifs sont stables** : l'abonnement à des services de banque à distance, la commission d'intervention (coût unitaire), le coût unitaire d'une alerte SMS sur la situation du compte, le coût d'un virement occasionnel SEPA réalisé par internet et le coût unitaire d'un prélèvement SEPA (les deux derniers services sont proposés gratuitement) ;

- **sept tarifs en hausse** : la cotisation annuelle à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (+ 0,21 %/+ 0,05 euro), la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit différé (+ 1,73 %/+ 0,72 euro), les frais de tenue de compte (actif) (+ 2,43 %/+ 0,45 euro), l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (+ 2,54 %/+ 0,43 euro), la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit immédiat (+ 4,09 %/+ 1,64 euros), le coût du premier retrait payant en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale (+ 5,68 %/+ 0,05 euro) et le coût d'un virement SEPA occasionnel réalisé en agence (+ 5,82 %/+ 0,23 euro). Les deux plus fortes augmentations en valeur qui concernent les cotisations des cartes de paiement internationales à débit immédiat et différé sont à nuancer en raison du remplacement réalisé par une banque en ligne dans le courant de l'année 2020 de leurs cartes proposées gratuitement jusqu'à alors par une nouvelle carte au contenu plus riche et proposées à un niveau tarifaire bien plus élevé que la moyenne en cas de souscription à ces cartes en dehors d'une offre groupée de services. Dans le même temps, le nombre de retraits déplacés gratuits passe de 3,3 à 3,27.

Enfin, sur la longue période, soit entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2021 :

- **cinq tarifs sont en forte baisse** : le coût d'un virement SEPA occasionnel réalisé par internet (- 100 %), l'abonnement à des services de banques à distance (- 98,60 %), les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (- 95,52 %), l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS coût forfaitaire (- 30,61 %) et la commission d'intervention (coût unitaire) (- 10,09 %) ;

- **deux tarifs en légère baisse** : la cotisation des cartes de paiement internationales à débit différé (- 4,12 %) et la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (- 1,97 %) ;

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

- **quatre tarifs affichent des hausses modérées** : la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit immédiat (+ 12,20 %), l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS coût unitaire (+ 8 %), le coût du premier retrait payant en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale (+ 5,62 %), la cotisation annuelle carte de paiement à autorisation systématique (+ 2,65 %) ;

- **deux tarifs en hausse plus forte** : les frais de tenue de compte (actif) (+ 166,85 % ⁷) et le coût d'un virement SEPA occasionnel réalisé en agence (+ 20,86 %).

7 La moyenne pondérée des frais de tenue de compte est passée de 7,24 euros au 31 décembre 2012 à 19,32 euros au 5 janvier 2021 traduisant davantage une généralisation de la tarification de ce produit qu'une augmentation du prix de ce service dont le prix moyen se tient dans une fourchette étroite entre 15 et 30 euros par an.

T7 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2021

(prix en euros ; évolution en %)

Liste des services	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2012	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2019 ^{a)}	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2020 ^{a)}	Évolution 31 déc. 2019 - 31 déc. 2020	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2021	Évolution 31 déc. 2020 - 5 janv. 2021	Évolution 31 déc. 2012 - 5 janv. 2021
Tenue de compte (actif)	7,24 €/an	18,52 €/an	18,97 €/an	2,43	19,32 €/an	1,85	166,85
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.)	7,84 €/an	0,10 €/an	0,10 €/an	0,00	0,10 €/an ^{b)}	0,00	- 98,60
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS							
Coût forfaitaire	24,86 €/an	16,91 €/an	17,34 €/an	2,54	17,25 €/an	- 0,52	- 30,61
Coût unitaire	0,25	0,25	0,25	0,00	0,27	8,00	8,00
Commission d'intervention							
Coût unitaire	8,23	7,40	7,40	0,00	7,40	0,00	- 10,09
Virement (cas d'un virement occasionnel)							
En agence	3,50	3,95	4,18	5,82	4,23	1,20	20,86
Par internet	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100,00
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	2,90	0,18	0,13	- 27,78	0,13	0,00	- 95,52
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	37,61 €/an	40,14 €/an	41,78 €/an	4,09	42,20 €/an	1,01	12,20
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	44,18 €/an	41,60 €/an	42,32 €/an	1,73	42,36 €/an	0,09	- 4,12
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	29,80 €/an	30,23 €/an	30,17 €/an	- 0,20	30,59 €/an	1,39	2,65
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)							
Nombre de retraits gratuits par mois	3,85	3,30	3,27	-	3,23	-	-
Premier retrait payant	0,89	0,88	0,93	5,68	0,94	1,08	5,62
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,42 €/an	23,84 €/an	23,89 €/an	0,21	23,94 €/an	0,21	- 1,97

Point d'attention : le nombre d'établissements inclus dans le panel de l'OTB a changé entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020 : suppression d'e.LCL et de l'agence en ligne de BNP Paribas à partir du 31 décembre 2020 inclus. Les prix moyens pondérés au 31 décembre 2019 présentés ci-dessous intègrent ces deux établissements et ceux présentés au 31 décembre 2020 non.

a) Les données présentées au 31 décembre 2019 ne sont pas comparables avec celles du précédent rapport annuel de l'OTB publié en octobre 2020 en raison des ajustements réalisés pour tenir compte des changements de périmètre effectués au début de l'année 2020.

b) Deux établissements régionaux de taille modeste appartenant au même groupe ont, au 31 décembre 2020, modifié le service présenté dans leur DIT (service se caractérisant par un accès à des fonctionnalités plus limitées) tout en basculant d'un modèle payant à la gratuité. Au 5 janvier 2021, ils sont repassés à un modèle payant, le service permettant un accès à des fonctionnalités plus étendues. L'impact de ces changements tarifaires a été gommé par le jeu de la pondération par la part de marché.

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

Tenue de compte (actif)

Au 5 janvier 2021, 12 établissements, dont 6 banques en ligne sur 8, affichaient la gratuité de ce service. Au 5 janvier 2021, le tarif moyen pondéré a enregistré une hausse sur un an de 35 centimes d'euro (+ 1,85 %) par rapport à celui observé au 31 décembre 2020, passant de 18,97 euros à 19,32 euros.

Entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021, 91 établissements (soit 83 % du panel) n'ont pas fait varier leur tarif, un seul l'a baissé de manière très significative (- 40 %, soit - 9,60 euros), 17 l'ont augmenté et un dernier établissement, une banque en ligne, a abandonné la gratuité. En ce qui concerne ces augmentations, on constate les éléments suivants :

- 1 établissement a augmenté les frais annuels de tenue de compte de 25 % (soit + 6 euros par an) ;

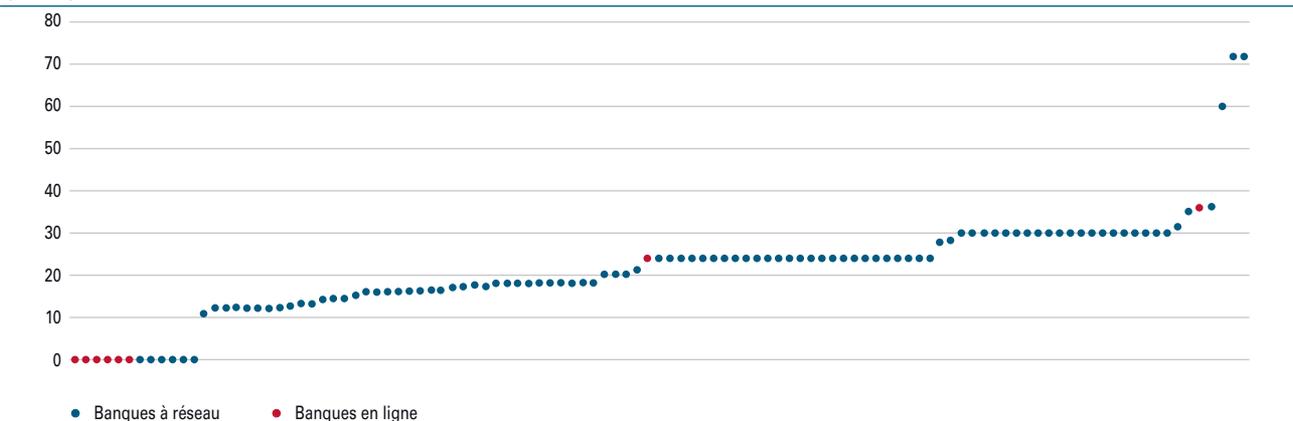
- 6 autres ont appliqué une hausse comprise en 9,09 % et 16 % (soit une hausse comprise entre 1,20 euro et 2,40 euros) ;

- 9 établissements ont augmenté leur tarif de moins de 5 % (soit une hausse comprise entre 0,15 euro et 0,95 euro).

L'analyse comparée des niveaux de frais appliqués par les banques en ligne et les banques de réseau fait ressortir une nouvelle fois un écart entre les deux catégories d'établissements. En moyenne non pondérée les premières affichent un coût annuel au 5 janvier 2021 près de trois fois inférieur (7,50 euros *versus* 22,13 euros) aux secondes. À noter une augmentation importante des frais de tenue de compte moyens non pondérés sur le segment des banques en ligne entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2021 qui s'explique par une augmentation importante au sein d'un établissement (passage de 24 euros à 36 euros, soit + 50 %).

G3 Frais annuels de tenue de comptes actifs au 5 janvier 2021

(en euros)



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

ANALYSE DU DOCUMENT D'INFORMATION TARIFAIRE OU DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020, le tarif moyen pondéré des frais de tenue de compte avait connu une hausse, passant de 18,52 euros à 18,97 euros, soit une augmentation de + 2,43 %. Néanmoins, ces frais ne sont pas prélevés dans un certain nombre de cas pour une part relativement importante de la clientèle (sociétaires dans certains réseaux mutualistes, détenteurs de *packages*, clientèle patrimoniale, etc.).

Sur le long terme, le coût moyen pondéré connaît une augmentation apparente particulièrement forte de + 166,85 % passant de 7,24 euros au 31 décembre 2012 à 19,32 euros au 5 janvier 2021 traduisant en fait essentiellement une généralisation de la tarification de ce service qu'une augmentation de son prix. En janvier 2011, 52 % des établissements affichaient un tarif gratuit pour ce service.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, l'écrasante majorité des établissements bancaires (82,6 %)

facturent ce service entre 10,65 euros par an et 30 euros par an. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 10,65 euros (contre 10,50 euros au 31 décembre 2020) et le coût annuel maximum à 71,80 euros (inchangé par rapport au 31 décembre 2020).

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

Les services digitaux proposés par les établissements du panel (espaces sécurisés sur internet et applications mobiles) permettant de consulter de multiples informations et de réaliser de nombreuses opérations en toute autonomie restent différents mais ont tendance à intégrer de plus en plus de services communs qui s'enrichissent d'ailleurs d'année en année. Ce service est proposé gratuitement par 105 établissements du panel sur 109.

G4 Abonnement à des services de banque à distance au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Au 5 janvier 2021 et au 31 décembre 2020, 105 établissements sur 109 affichent une gratuité du service. Le tarif moyen pondéré de l'abonnement est resté stable à 0,10 euro. Deux établissements régionaux, de taille très modeste et appartenant au même groupe, qui facturaient ce service 38 euros, sont passés à la gratuité au 30 juin 2020 puis ont basculé à nouveau à un modèle payant (24 euros) avec un accès à des services plus étendues, le 5 janvier 2021. Compte tenu de leur faible part de marché, ces changements tarifaires n'ont eu aucun impact sur les évolutions tarifaires.

Sur le long terme, la baisse est continue depuis le 31 décembre 2012 avec une baisse de -98,60 % entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2021 (passage d'une moyenne pondérée de 7,84 euros à 0,10 euro).

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, la quasi-totalité des établissements applique la gratuité sur les outils de gestion des comptes sur internet. Le coût annuel minimum hors gratuité pour les quatre établissements restant s'élève à 12 euros et le coût annuel maximum à 51,12 euros (tarifs *minima* et *maxima* inchangés par rapport au 31 décembre 2020).

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

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

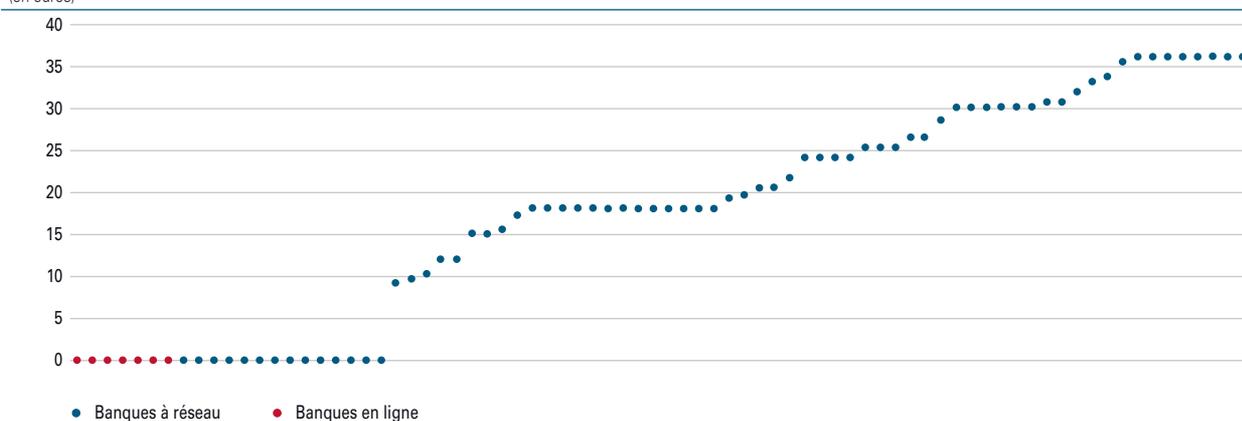
Au 5 janvier 2021, 21 établissements dont 7 banques en ligne affichaient une gratuité de ce service.

Au 5 janvier 2021, le modèle dominant de tarification reste le forfait, utilisé par 78 établissements du panel (71,56 %). La part de marché de ce modèle s'est d'ailleurs nettement consolidée par rapport au 31 décembre 2020, date à laquelle le nombre d'établissements l'utilisant était de 66 (60,55 %). Ce mouvement a concerné la quasi-intégralité des établissements d'un même groupe mutualiste qui pratiquait auparavant une tarification à l'unité de chaque alerte SMS envoyée. Le deuxième modèle de tarification le plus usité est celui basé sur une tarification à l'unité de chaque SMS envoyé mais qui a vu sa propagation nettement diminuer suite au changement de modèle cité précédemment : ils ne sont plus que 21 établissements à utiliser ce modèle au 5 janvier 2021, contre 31 au 31 décembre 2020. Deux autres modèles continuent à cohabiter aux côtés des deux modèles précédents mais constituent désormais une très faible minorité : tarification mixant forfait et tarification à l'unité (un seul établissement sur les deux dates d'arrêt) et tarification forfaitaire pour un nombre d'alertes donné puis coût par alerte (6 établissements sur les deux dates d'arrêt).

Pour les tarifs par abonnement, le tarif a baissé de 0,52 % entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021, le forfait moyen pondéré passant de 17,34 euros à 17,25 euros. Dans le détail, sur les 66 établissements ayant adopté ce modèle de tarification sur les deux dates d'arrêt, 60 n'ont pas fait varier leur tarif. Sur les 6 établissements restants sur lesquels des modifications tarifaires ont été identifiées, on constate que quatre d'entre eux ont augmenté leur tarif : l'un de manière significative (+ 63 % à 19,56 euros),

G5 Coût forfaitaire – abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

les trois autres ayant appliqué des augmentations non négligeables mais bien moindres (+ 6,25 %, + 2,86 % et + 1,19 %). En parallèle, deux autres établissements, tous deux membres du même groupe mutualiste, sont passés à la gratuité (avec un changement des services proposés). L'impact de ces deux passages à la gratuité a été plus fort que les 4 augmentations d'où, *in fine*, une très légère baisse de l'abonnement moyen pondéré.

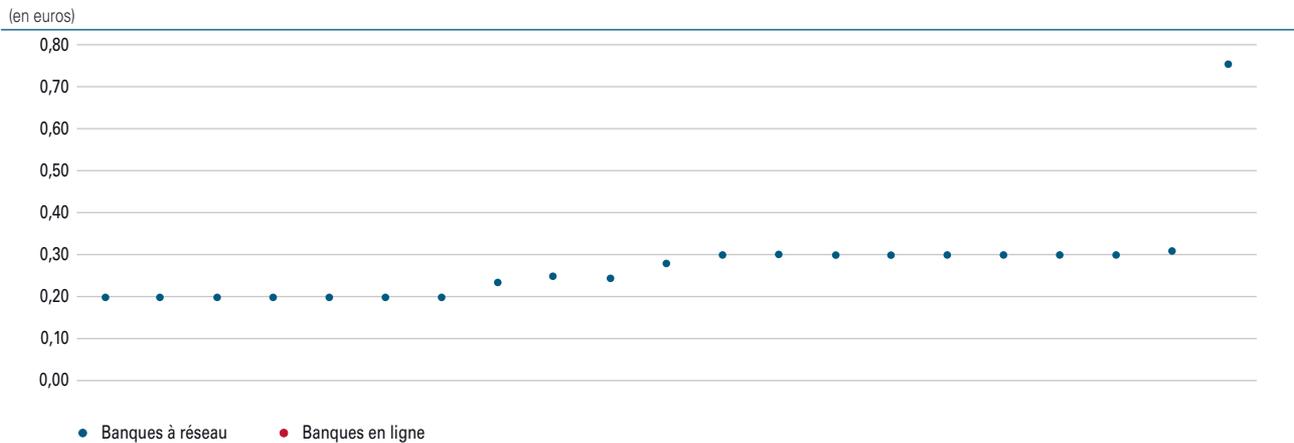
Du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020,

l'abonnement annuel moyen a augmenté de 2,54 %, passant de 16,91 euros à 17,34 euros par an. Cette hausse s'explique essentiellement par l'abandon de la gratuité par un établissement qui s'est positionné au 31 décembre 2020 sur un forfait de 9,60 euros par an mais qui reste néanmoins bien inférieur à la moyenne du panel à cette date. Un seul établissement a fait baisser son tarif (- 1,18 % soit une baisse 0,30 euro) et 6 l'ont augmenté. Sur ces 6 établissements, un a appliqué une augmentation importante (+ 50 %, soit 6 euros) mais qui s'est accompagnée d'un enrichissement du contenu de

services (passage d'un nombre limité d'alertes par mois à un nombre illimité). Chez les 5 autres établissements, les augmentations vont de 0,80 % (soit 0,24 euro par an) à 6,25 % (1,20 euro par an).

Sur l'ensemble de la période étudiée (2012-2021), le coût moyen pondéré connaît donc une baisse continue, proche des 31 %, passant de 24,86 euros par an à 17,25 euros par an.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, la majorité des établissements bancaires facturent ce service entre 0 euro et 25 euros selon la fréquence des alertes. Le coût annuel minimum hors gratuité observé au 5 janvier 2021 s'élève à 9,12 euros (un établissement) et le coût annuel maximum à 36 euros (8 établissements). 21 établissements (un de plus par rapport au 31 décembre 2020) proposent la gratuité dont 7 banques en ligne. Le nombre d'établissements facturant ce service de façon forfaitaire (hors gratuité) ressort à 57 (52,29 % du panel soit une hausse de près de 10 points par rapport au 31 décembre 2020).

G6 Coût unitaire – abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS au 5 janvier 2021

Source : Sémaphore Conseil.

Pour les tarifs à l'unité, les 21 établissements qui proposent ce service, le facturent.

20 établissements n'ont pas fait varier leur tarif et un seul établissement régional l'a augmenté de 11,11 % (soit 0,03 euro). Au total, le tarif moyen pondéré des alertes sur la situation du compte par SMS a augmenté de 2 centimes (+ 8 %) entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021, passant de 0,25 euro par SMS à 0,27 euro, hausse qui s'explique essentiellement par l'abandon de ce modèle de facturation par 12 établissements appartenant au même groupe mutualiste au profit d'une facturation forfaitaire. Auparavant, ces établissements facturaient chaque alerte au prix de 0,20 euro.

Du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020, ce tarif est resté parfaitement stable, à 0,25 euro par SMS. Aucun établissement n'a modifié son tarif pendant cette période, deux établissements ayant en revanche abandonné ce modèle de tarification unitaire au profit d'une tarification forfaitaire et deux autres banques régionales de taille modeste ayant intégré ce service jusqu'à présent absent de leur DIT.

Sur la longue période, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2021, le tarif unitaire a augmenté de 8 %

passant de 0,25 euro en 2009 à 0,27 euro au début 2021.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, la majorité

des établissements bancaires facturent ce service entre 0,20 euro et 0,30 euro. Le coût minimum s'élève à 0,20 euro (7 établissements) et le coût maximum à 0,75 euro (un établissement).

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 d'intervention perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser, par compte bancaire, un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2014 et sont appliquées par tous les établissements.

ANALYSE DU DOCUMENT D'INFORMATION TARIFAIRE OU DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Au 5 janvier 2021, 7 établissements sur les 109 du panel ne prélèvent pas de commission d'intervention. Le prix moyen pondéré de la commission d'intervention (coût unitaire) ressortait à cette date à 7,40 euros, soit une stabilité totale par rapport au 31 décembre 2020.

Entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, la situation s'était également soldée par une stabilité parfaite de la moyenne pondérée des commissions d'intervention à 7,40 euros. Malgré la stabilité de cette moyenne pondérée, il apparaît néanmoins important de mettre en valeur des hausses tarifaires observées chez deux établissements régionaux, le premier ayant fait passer cette commission de 7 euros à 8 euros (+ 14,29 %) et le second ayant appliqué une augmentation de 0,65 % à sa commission d'intervention, cette dernière passant de 7,65 euros à 7,70 euros. L'effet de ces deux augmentations a été lissé par la pondération des données tarifaires brutes par les parts de marché de chaque établissement ainsi que par la suppression de deux établissements du panel qui facturaient à hauteur de 8 euros cette commission et

l'ajout de deux autres établissements qui appliquaient la gratuité sur cette commission.

Sur le long terme, ce tarif a diminué de - 10,09 % entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2021, passant de 8,23 euros à 7,40 euros.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, on constate que la majorité des établissements bancaires (100 établissements sur 109) facturent ce service 8 euros (le plafond légal), seuls deux établissements facturant à un niveau différent : respectivement 7,70 euros et 6,90 euros, ce dernier montant constituant donc le niveau minimum hors gratuité observé sur le panel de l'OTB. Sept acteurs appliquent la gratuité et sont tous des banques en ligne.

En ce qui concerne le plafond mensuel des commissions d'intervention, on constate **au 5 janvier 2021** que 102 établissements (sur les 109 du panel) en appliquent un, le maximum observé étant le plafond légal de 80 euros, repris par 100 établissements.

G7 Coût unitaire – commission d'intervention au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

diminué (- 100 %), passant de 0,01 euro à la gratuité totale.

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

Tous les établissements du panel qui proposent ce service le facturent.

- Au 5 janvier 2021, le coût moyen pondéré d'un virement SEPA occasionnel externe réalisé en agence a augmenté de 1,20 %, passant de 4,18 euros au 31 décembre 2020 à 4,23 euros au 5 janvier 2021. 82 établissements n'ont pas fait varier ce tarif, 19 établissements l'ayant augmenté entre ces deux dates. Les augmentations vont de 1,20 % (un seul établissement) à 25 % (trois établissements d'un même groupe mutualiste), soit une fourchette d'augmentation comprise entre 0,05 euro et 1 euro. Aucune baisse de tarif n'a été constatée sur cette période.
- Entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, le coût moyen pondéré d'un virement SEPA occasionnel externe réalisé en agence avait déjà affiché une augmentation sensible (+ 5,82 %), passant de 3,95 euros à 4,18 euros. Sur les 101 établissements affichant un tarif, 58 établissements n'ont pas fait varier ce tarif, 43 (39,45 % du panel) ont fait évoluer leur tarif à la hausse, entre 1,20 % et 40 % soit une augmentation comprise entre 0,05 euro et 2 euros. Aucun membre du panel n'a opéré de baisse de tarif.
- Sur le long terme (**du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2021**), le tarif moyen pondéré de ce service a augmenté de + 20,86 %, passant de 3,50 euros au 31 décembre 2012 à 4,23 euros au 5 janvier 2021.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, il apparaît que la grande majorité des établissements du panel facturent ce service entre 3,50 euros et 5 euros. Le coût minimum ressort à 3,30 euros (un établissement) tandis que le coût maximal s'affiche à 8 euros (huit établissements, tous membres du même groupe).

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

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

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

Concernant la mise en place des prélèvements, au 5 janvier 2021, 102 établissements dont les 8 banques en ligne, pratiquent la gratuité sur 109 établissements présentant une tarification.

Pour les 7 établissements affichant une tarification, le tarif moyen pondéré de cette opération ressort à 0,13 euro au 5 janvier 2021, en parfaite stabilité par rapport au 31 décembre 2020.

Entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, ce tarif a connu une baisse très significative (- 27,78 %), passant de 0,18 euro à 0,13 euro en moyenne pondérée. Cette baisse est due uniquement au passage à la gratuité d'un établissement qui facturait précédemment ce

deux dates, deux établissements qui facturaient cette carte à un niveau légèrement supérieur à la moyenne ont été retirés du panel ce qui a poussé la moyenne vers le bas ;

- une autre banque en ligne a opéré, quant à elle, un changement d'offre, passant d'une offre gratuite à une offre payante, associée à un contenu de services avec une cotisation annuelle d'un montant bien plus élevé que la moyenne (100 euros), sachant que ce prix ne s'appliquait (et continue à l'être en 2021) qu'en dehors d'une offre groupée de services. L'introduction de cette carte dans le panel a impacté à la hausse la moyenne.

Hors ces éléments structurels, l'évolution de la cotisation annuelle des cartes internationales à débit immédiat ressort toujours en hausse mais d'une manière bien plus modérée : + 0,48 % (donnée non pondérée).

Sur cette période et en ne tenant pas compte de la nouvelle offre de la banque en ligne précédemment citée,

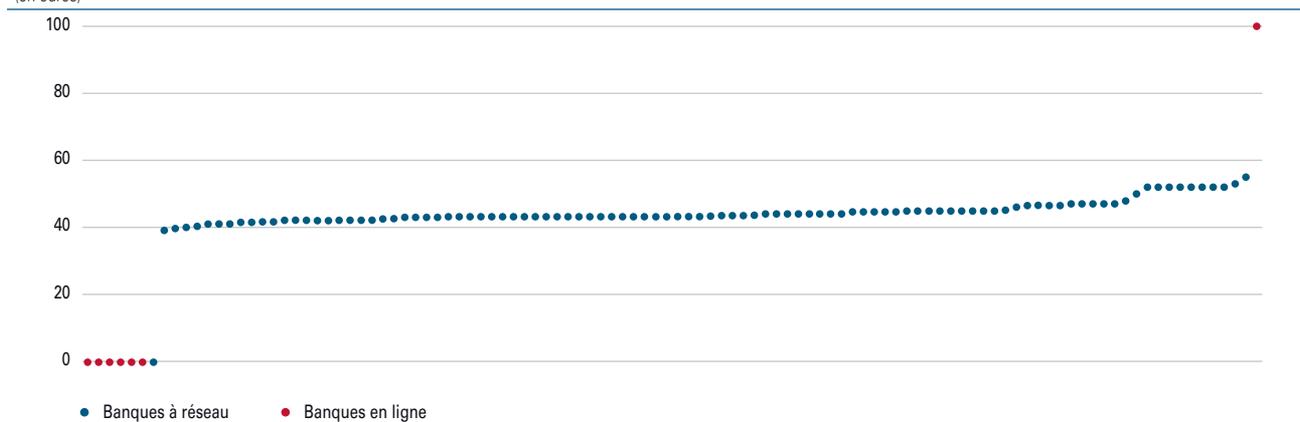
40 établissements ont augmenté leur tarif, les hausses étant comprises entre 1,19 % et 6,98 % (soit entre 0,50 euro et 3 euros). En parallèle, 62 établissements n'ont pas fait varier leur tarif. Quatre établissements ont, quant à eux, fait varier leur cotisation à la baisse, comprise entre -1,12 % et -9,90 % (soit entre 0,50 euro et 5 euros). Notons enfin qu'une banque en ligne est passée sous un modèle de gratuité au 31 décembre 2020, alors qu'elle facturait auparavant cette carte à hauteur de 24 euros par an.

Sur le long terme (du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2021), le coût annuel moyen pondéré affiche une augmentation de + 12,20 %, passant de 37,61 euros à 42,20 euros en tenant compte, rappelons-le, de l'introduction en 2020 d'une carte au contenu plus riche mais dont la cotisation est bien plus importante que la moyenne (cf. *supra*).

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, toutes les banques à réseau, à l'exception d'une qui applique la gratuité, facturent ce service entre 39 euros et 55 euros.

G12 Coût annuel – carte de paiement internationale à débit immédiat au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 39 euros dans une banque en ligne et le coût annuel maximum à 100 euros dans un seul établissement (une banque en ligne). Six des sept banques en ligne proposent la gratuité.

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

Au 5 janvier 2021, 7 établissements dont 6 banques en ligne offraient la gratuité de cette carte et un établissement, une banque en ligne, n'affichait pas de tarif en raison de l'absence de ce type de carte dans son offre. À cette même date, la cotisation annuelle moyenne pondérée de cette carte a enregistré une quasi-stagnation (+ 0,09 %) par rapport au 31 décembre 2020, passant de 42,32 euros à 42,36 euros.

Sur la période allant du 31 décembre 2020 au 5 janvier 2021, 81 établissements n'ont pas fait varier leur tarif et 25 établissements l'ont augmenté, les

hausse étant comprises, pour 24 d'entre eux, entre 1 % et 4,88 % (soit entre 0,40 euro et 2 euros). Le 25^e établissement a augmenté sa cotisation de manière bien plus importante (+ 22,86 %) soit, en valeur, une hausse de 8 euros. Deux établissements ont, quant à eux, baissé leur tarif respectif de 2,33 % et 4,55 % (soit - 1 euro et - 2 euros).

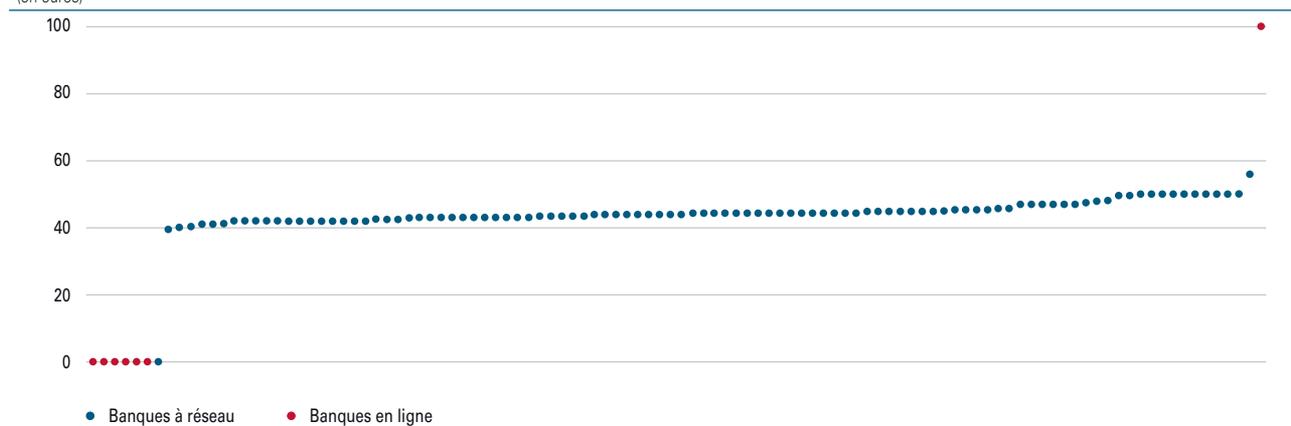
Du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020, la moyenne de la cotisation annuelle d'une carte de paiement internationale à débit différé a enregistré une hausse de 1,73 %, passant de 41,60 euros à 42,32 euros.

Tout comme sur le segment des cartes de paiement internationales à débit immédiat, deux événements structurels sont intervenus sur cette période et ont impacté l'évolution de la moyenne :

- un changement de périmètre dans le panel de l'OTB entre les 31 décembre 2019 et 2020 : entre ces

G13 Coût annuel – carte de paiement internationale à débit différé au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

deux dates, deux établissements qui facturaient cette carte à un niveau légèrement supérieur à la moyenne ont été retirés du panel ce qui a poussé la moyenne vers le bas ;

- une banque en ligne a opéré, quant à elle, un changement d'offre, passant d'une offre gratuite à une offre payante associée à un contenu de services plus riche. La cotisation annuelle de cette carte était d'un montant bien plus élevé que la moyenne (100 euros) en sachant que ce prix ne s'appliquait (et continue à l'être en 2021) qu'en dehors d'une offre groupée de services. L'introduction de cette carte dans le panel a impacté à la hausse la moyenne.

En écartant ces éléments structurels, l'évolution de la cotisation annuelle des cartes internationales à débit différé ressort en baisse, à -0,74 % (donnée non pondérée).

Sur cette période (du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020) et en ne tenant pas compte de la nouvelle offre de la banque en ligne précédemment citée, 79 établissements n'ont pas modifié leur tarif. 13 établissements ont augmenté leur tarif, ces hausses étant comprises entre 1,06 % et 8,64 % (soit entre 0,50 euro et 3,50 euros). 14 établissements ont baissé leur tarif, ces baisses oscillant entre -2,20 % et -9,90 % (soit entre -1 euro et -5 euros). Notons enfin qu'une banque en ligne est passée sous un modèle de gratuité au 31 décembre 2020 alors qu'elle facturait auparavant cette carte à hauteur de 24 euros.

Sur le long terme (du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2021), le coût annuel moyen pondéré

affiche une baisse de 4,12 %, passant de 44,18 euros à 42,36 euros en tenant compte, rappelons-le, de l'introduction en 2020 d'une carte à contenu plus riche mais dont la cotisation est bien plus importante que la moyenne.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, la majorité des établissements bancaires facturent ce service entre 39,50 euros et 56 euros (100 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 39,50 euros (un établissement mutualiste régional) et le coût annuel maximum à 100 euros (pratiqué par un seul établissement, une banque en ligne). Sept acteurs proposent la gratuité dont six sont des banques en ligne.

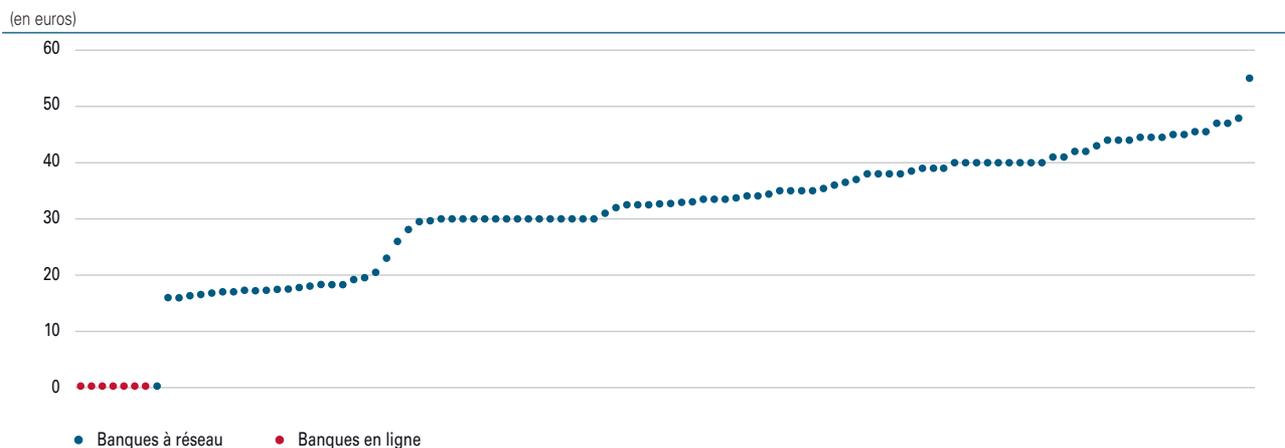
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

Au 5 janvier 2021, 8 établissements dont 7 banques en ligne, ne facturaient pas cette carte et comme au 31 décembre 2020, un seul établissement du panel, une banque en ligne, ne proposait pas ce produit.

Au 5 janvier 2021, la cotisation annuelle moyenne pondérée de la carte de paiement à autorisation systématique ressortait à 30,59 euros, en hausse de 1,39 % par rapport au 31 décembre 2020. Cette hausse est due pour l'essentiel au lancement par 26 établissements d'une nouvelle génération de carte à autorisation systématique : la carte à contrôle de solde quasi-systématique (cf. encadré).

Au total, sur la période allant du 31 décembre 2020 au 5 janvier 2021, 80 établissements n'ont pas fait varier leurs tarifs et 26 établissements les ont augmentés

G14 Coût annuel – carte de paiement internationale à autorisation systématique au 5 janvier 2021



Source : Sémaphore Conseil.

(ces 26 banques ne correspondent pas forcément aux 26 établissements cités précédemment) :

- concernant la carte à autorisation quasi-systématique : 15 établissements ont augmenté leurs tarifs (entre + 1,05 % et + 52,76 %) alors que 2 les ont baissés (-9,52 % et - 13,64 % soit - 4 euros et - 6 euros) et 9 établissements n'ont pas modifié la cotisation de leur carte à la suite de cette modification de produit ;
- parmi les établissements qui ont conservé la carte à autorisation systématique, 11 d'entre eux ont augmenté leur tarif entre + 0,91 % et + 11,43 % (soit de + 0,15 euro à + 2 euros). Hors des cartes à autorisation quasi-systématique, la moyenne non pondérée de la cotisation annuelle de la carte à autorisation systématique passe de 26,35 euros au 31 décembre 2020 à 26,42 euros au 5 janvier 2021 soit une hausse de 0,28 %.

Du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020, la moyenne pondérée de la cotisation annuelle des cartes

La carte à contrôle de solde quasi-systématique

Deux réseaux mutualistes appartenant au même groupe ont déployé à partir de 2020 mais surtout au début 2021, cette nouvelle offre, la commercialisation de l'ancienne offre s'arrêtant en parallèle. Cette nouvelle offre se démarque de la précédente par le fait qu'elle peut être utilisée dans des terminaux de paiement électronique qui n'acceptent pas habituellement les cartes à autorisation systématique : les péages autoroutiers, de nombreux parkings ou encore les stations à essence équipées de bornes de paiement. Dans ce cas, le contrôle du solde du compte n'est pas réalisé et la transaction peut être effectuée.

Le lancement de cette nouvelle offre s'est généralement accompagné d'une augmentation du montant de la cotisation annuelle et constitue la principale cause de l'augmentation de la cotisation moyenne de ce type de carte entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021.

de paiement à autorisation systématique a enregistré une baisse de 0,20 %, la cotisation annuelle moyenne passant de 30,23 euros à 30,17 euros.

Cette tendance a été affectée par un facteur structurel à savoir un changement de périmètre dans le panel de l'OTB entre les 31 décembre 2019 et 31 décembre 2020 : entre ces deux dates, deux établissements qui factureraient cette carte à un niveau légèrement supérieur à la moyenne ont été retirés du panel ce qui a poussé la moyenne vers le bas.

Hors cet élément structurel, la cotisation annuelle des cartes à autorisation systématique affiche une baisse plus importante à - 0,88 % (donnée non pondérée).

En parallèle, 74 établissements n'ont pas fait varier leur tarif. 25 établissements ont augmenté leur tarif, les hausses allant de 1,06 % à 51,72 % (soit entre 0,35 euro et 15 euros). 9 établissements ont, quant à eux, fait varier leur cotisation à la baisse, cette dernière oscillant entre - 1,12 % et - 46,90 % (soit entre 0,50 euro et 15 euros). Notons enfin qu'une banque en ligne est passée sous un modèle de gratuité au 31 décembre 2020 alors qu'elle facturait auparavant cette carte à hauteur de 24 euros par an.

Sur le long terme, la cotisation annuelle moyenne pondérée a connu une hausse de + 2,65 % passant de 29,80 euros au 31 décembre 2012 à 30,59 euros au 5 janvier 2021.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, la majorité des tarifs de ce service se situe entre 16 euros et 47,90 euros (99 sur 108 établissements, une banque en ligne ne disposant pas de cette offre dans sa gamme).

Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 16 euros (deux établissements) et le coût annuel maximum à 55 euros (un établissement).

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

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

Au 5 janvier 2021, la grande majorité des banques du panel (97 sur 109) proposaient une gratuité limitée des retraits DAB, dans près de 75 % des cas limitée à 3 ou 4 retraits par mois. La proportion d'établissements proposant une telle gratuité limitée est restée stable entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021.

Au 5 janvier 2021, les modèles de facturation des retraits déplacés sont les suivants :

- gratuité illimitée : 12 établissements (soit 11 % du marché) affichaient une gratuité des retraits dont les 8 banques en ligne du panel. À noter que

G15 Coût unitaire du premier retrait payant au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

deux opérateurs de plus avait adopté ce modèle au 31 décembre 2019 ;

- 1 retrait déplacé gratuit par mois : un seul établissement (une banque mutualiste régionale) a adopté ce modèle à cette date ce qui constitue une nouveauté depuis la création de l'OTB. Cet établissement proposait jusqu'à maintenant 2 retraits déplacés gratuits par mois ;
- 2 retraits déplacés gratuits par mois : 10 établissements (soit près de 9 % du panel) se sont positionnés sur ce modèle, soit un de plus par rapport au 31 décembre 2020 et deux de plus par rapport au 31 décembre 2019 ;
- 3 retraits déplacés gratuits par mois : ce modèle est toujours le modèle dominant, repris par 44 établissements au 5 janvier 2021, soit une « part de marché » de l'ordre de 40 %. À noter qu'au 31 décembre 2020, le nombre d'établissements était même monté à 46 acteurs alors qu'au 31 décembre 2019, il plafonnait à 43 ;

- 4 retraits déplacés gratuits par mois : au 5 janvier 2021, 38 établissements ont adopté cette pratique (soit un de plus qu'au 31 décembre 2020). En matière de poids sur le panel, ce modèle est le second (34,9 %) ;
- 5 ou 6 retraits déplacés gratuits par mois : ces deux modèles concernent respectivement 3 et 1 établissements du panel (contre 3 et 2 au 31 décembre 2020), soit un poids cumulé de 3,7 % au 5 janvier 2021.

Au 5 janvier 2021, le coût moyen pondéré du premier retrait payant dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale était de 0,94 euro en hausse de 1,08 % par rapport au 31 décembre 2020 soit, une augmentation de 1 centime d'euro. Sur cette période, 101 établissements n'ont pas fait varier le coût du premier retrait « déplacé » et aucune baisse de tarif n'a été observée. Cette hausse s'explique donc par des hausses concentrées sur un nombre relativement limité d'établissements (8), ces dernières oscillant entre 1,05 % et 23,81 % soit de 0,01 euro à 0,25 euro.

Du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020, le coût moyen pondéré du premier retrait payant a enregistré une hausse significative de 5,68 %, passant de 0,88 euro à 0,93 euro (5 centimes d'euro) :

- deux établissements de taille modeste n'appliquent plus de gratuité illimitée et **facturent désormais 1 euro par retrait avec une franchise de 3 retraits déplacés gratuits par mois** ;
- **deux établissements nationaux ont, quant à eux, augmenté significativement le coût de chaque retrait déplacé (à partir du 4^e) : les augmentations sont respectivement de 30,77 % et 30,48 % (soit + 0,20 euro et + 0,32 euro).**

Sur la longue période, du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2021, le coût moyen pondéré du premier retrait payant ressort en hausse de 5,62 %, passant de 0,89 euro à 0,94 euro.

Concernant le couple « coût du retrait/nombre de retraits déplacés gratuits », sur les 109 banques étudiées au 5 janvier 2021, on retiendra que, par rapport au 31 décembre 2020 :

- 95 établissements n'ont modifié ni le coût du retrait unitaire ni le nombre de retraits gratuits par mois ;
- 1 établissement a augmenté le tarif du premier retrait déplacé de 12,50 % (soit + 0,10 euro) et a diminué le nombre de retraits gratuits (passage de 6 à 5 retraits gratuits par mois) ;
- 7 établissements ont augmenté le tarif du retrait déplacé uniquement, les hausses étant comprises entre

1,05 % et 23,81 % (soit entre 0,10 euro et 0,25 euro) ;

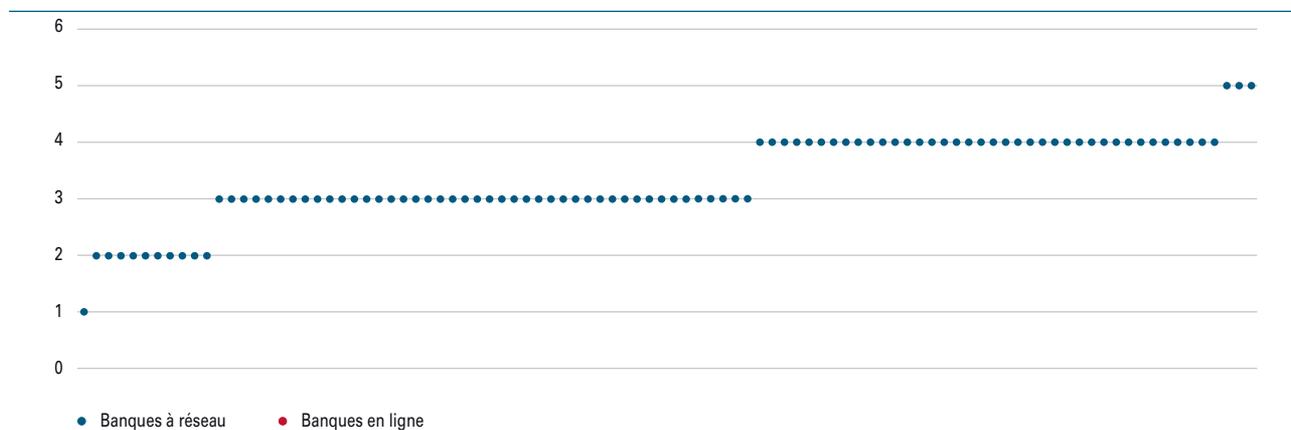
- 5 établissements ont diminué le nombre de retraits déplacés gratuits uniquement ;
- 1 établissement a augmenté le nombre de retraits déplacés gratuits uniquement (passage de 2 à 3 retraits gratuits par mois).

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, la majorité des coûts unitaires du premier retrait payant se situe à 1 euro (82 sur 109). Le coût minimum hors gratuité s'élève à 0,50 euro, tout comme aux 31 décembre 2019 et 2020. En ce qui concerne le coût maximum, il ressort à 1,37 euro comme au 31 décembre 2020. Cependant, il s'est apprécié de 24,54 % par rapport au 31 décembre 2019. Toutes les banques en ligne proposent la gratuité des retraits « déplacés » tant au 5 janvier 2021 qu'au 31 décembre 2020. Deux d'entre elles facturaient ce type d'opération (après une franchise de 3 retraits) au 31 décembre 2019 mais ont été retirées du panel après cette date.

Au 5 janvier 2021, 12 établissements offrent une gratuité illimitée des retraits déplacés dont les 8 banques en ligne du panel. 97 établissements proposent une gratuité limitée des retraits déplacés. La situation était exactement identique au 31 décembre 2020.

Au 5 janvier 2021, le nombre moyen de retraits gratuits par mois a diminué de 1,22 % par rapport au 31 décembre 2020, passant de 3,27 à 3,23. Sur cette période, 90 établissements n'ont pas fait varier le nombre de retraits déplacés gratuits, 6 établissements ayant en revanche supprimé un retrait gratuit par mois et un établissement en ayant ajouté un.

G16 Nombre de retraits déplacés gratuits par mois au 5 janvier 2021



Source : Sémaphore Conseil.

Du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020, le nombre moyen de retraits déplacés gratuits par mois a affiché une baisse de - 0,91 %, passant de 3,30 à 3,27. 88 établissements n'ont pas fait varier le nombre de retraits gratuits, 6 établissements ont supprimé un retrait gratuit et 3 établissements ont ajouté une limite de retraits déplacés alors qu'ils pratiquaient, pour deux d'entre eux, la gratuité et que le dernier facturait auparavant tout retrait réalisé en dehors de son réseau de distributeurs automatiques de billets.

Sur la longue période, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2021, le nombre de retraits déplacés gratuits par mois est passé de 3,85 à 3,23.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, le nombre de retraits déplacés gratuits majoritaire est de 3 (44 sur 109) suivi de 4 (38 sur 109). Quatre établissements proposent des conditions plus avantageuses à leurs clients en offrant un nombre plus important de retraits déplacés par mois : trois d'entre eux en prévoient 5 et un autre 6. Nouveauté début 2021 : l'apparition d'un

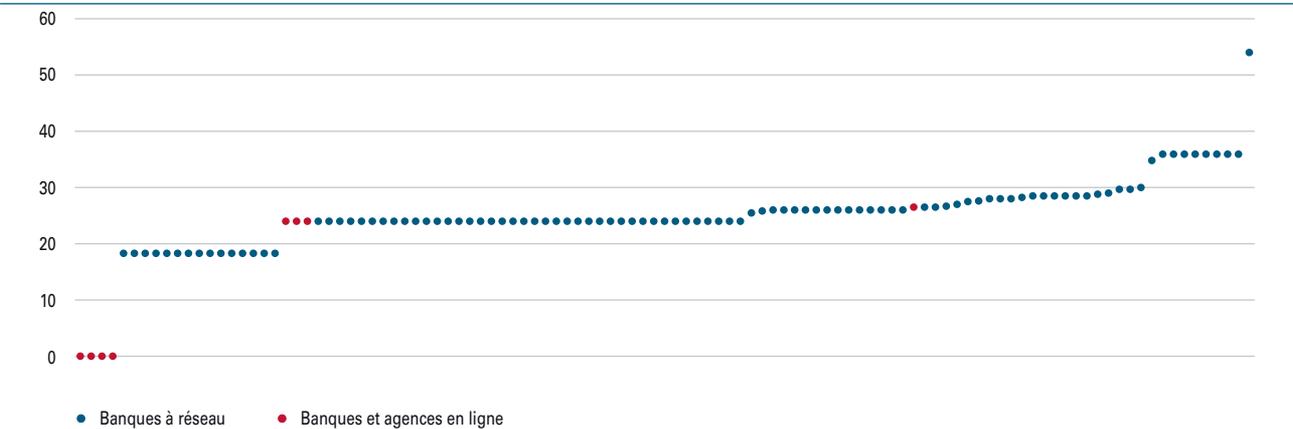
établissement ne proposant qu'un retrait déplacé gratuit par mois (une banque régionale d'un réseau mutualiste).

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

Au 5 janvier 2021, 4 établissements affichent une gratuité du service. Toujours au 5 janvier 2021, la moyenne pondérée de la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement ressortait à 23,94 euros, en légère augmentation (+ 0,21 %) par rapport au 31 décembre 2020 (23,89 euros). 106 établissements n'ont pas fait varier leur tarif, seuls trois établissements ayant fait évoluer à la hausse leur cotisation annuelle pendant cette période. Un établissement a opéré une augmentation très faible de 1,07 % (soit + 0,30 euro). Les deux autres ont appliqué des augmentations plus importantes, respectivement de + 7,02 % pour le premier (soit + 2 euros - après une hausse de

G17 Coût annuel – assurance perte ou vol des moyens de paiement au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

+ 7,55 % soit + 2 euros entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020) et de + 22,50 % pour le second soit une hausse de + 5,40 euros pour cette cotisation.

Du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020, la cotisation moyenne des assurances perte ou vol des moyens de paiement a affiché une augmentation identique à celle observée sur la période ultérieure (+ 0,21 %), passant de 23,84 euros à 23,89 euros. 99 établissements n'ont pas modifié leur tarif. Neuf établissements ont augmenté leur tarif, les hausses étant comprises entre + 0,50 % et + 7,55 % (soit de 0,12 euro à 2 euros) et un établissement a baissé son tarif de - 2,62 % (soit - 0,70 euro).

Sur la longue période, du 31 décembre 2012 au 5 janvier 2021, on observe une baisse de ce tarif (- 1,97 %), ce dernier passant de 24,42 euros à 23,94 euros.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, la majorité des établissements bancaires facturent ce service entre 24 euros et 36 euros (90 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 18,30 euros (15 établissements d'un même réseau mutualiste) et le coût annuel maximum à 54 euros (un établissement). Quatre acteurs proposent la gratuité, il s'agit de banques en ligne et ce, sur les trois dates de référence de ce rapport.

3

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

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

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'incidents ;
- intégration d'un plafonnement du nombre d'occurrences, par jour et/ou par mois, des frais d'incidents ;
- promotion des offres de manière appropriée auprès des clients concernés.

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

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

- l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte ;

- une carte de paiement à autorisation systématique ;
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte ;
- quatre virements mensuels SEPA (*Single euro Payments Area*), dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité ;
- deux chèques de banque par mois ;
- un moyen de consultation du compte à distance, ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement ;
- un système d'alertes sur le niveau du solde du compte ;
- la fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB) ;
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention (4 euros par opération et 20 euros par mois) ;
- un changement d'adresse une fois par an.

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

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

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

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

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

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

2019 : À la suite d'échanges entre les pouvoirs publics et la profession bancaire, de nouvelles dispositions décidées par les banques fin 2018 ont été mises en place en faveur des populations en situation de fragilité financières en 2019 :

- le plafonnement des frais d'incidents bancaires et d'irrégularités de fonctionnement de compte pour les clientèles détectées comme étant en situation de fragilité financière ayant souscrit à l'offre spécifique ou et pour

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

les clients détectés en situation de fragilité financière par leur banque n'ayant pas souscrit à l'offre spécifique ; ces engagements ont été annoncés par la FBF en septembre et décembre 2018. À cette occasion, les pouvoirs publics avaient indiqué souhaiter que ces plafonds ne dépassent pas 20 euros par mois et 200 euros par an pour le premier plafonnement et 25 euros par mois pour le second ;

- la publication par les banques de leurs critères retenus pour la détection des clients en situation de fragilité financière.

2020 : De nouveaux critères d'éligibilité aux offres destinées aux populations en situation de fragilité financière ont été définis par décret du 20 juillet 2020 (entrant en vigueur au 1^{er} novembre 2020) :

- le nombre d'incidents de paiement sur un mois constitue désormais un critère de fragilité financière : l'accumulation de cinq irrégularités ou incidents au cours d'un même mois vient compléter la constatation de l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés pendant trois mois consécutifs (d'après l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier). Dans ce cas, et s'il a rempli le critère de ressources fixé par la banque, le statut de « client fragile » sera désormais maintenu pendant trois mois, le client pouvant alors bénéficier d'un plafonnement de ses frais d'incidents ;
- un dossier de surendettement en cours de traitement constitue également un nouveau critère d'éligibilité : la détection des personnes surendettées a été « étendue aux débiteurs qui bénéficient de mesures de traitement de leur situation pendant la durée d'inscription au fichier national recensant les informations sur les incidents de

paiement caractérisés prévue à l'article L. 752-3 du Code de la consommation ».

En plus de cela, la charte AFECEI d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement a été complétée par les professionnels notamment des engagements de la profession bancaire concernant les populations fragiles financièrement, des montants des plafonnements et de la publication des critères d'identification par chaque banque et a fait l'objet d'une promulgation par arrêté du 16 septembre 2020. Ceci leur a donné force réglementaire.

Sur les 109 acteurs du panel de l'OTB, tous, excepté un, une banque en ligne, affichent sur leur site internet leurs critères d'appréciation de la situation de fragilité financière de leurs clients particuliers et notamment le critère de revenus.

Dans ce cas, l'établissement prend en compte le montant mensuel maximum porté au crédit du compte chaque mois sur les trois derniers mois consécutifs.

3.1 Périmètre de l'étude et précisions méthodologiques

Périmètre de l'étude

Comme pour les documents d'information tarifaires (cf. chapitre 2), la société Sémaphore Conseil a de nouveau mesuré en 2021 la présence ou non de l'offre spécifique à destination de la clientèle en situation de fragilité financière dans les plaquettes tarifaires de 109 banques (voir la liste au chapitre 1 relatif à la méthodologie du présent rapport).

Par ailleurs, les cotisations, le contenu et l'évolution des offres spécifiques ont été étudiés plus précisément au sein de 21 banques sélectionnées par l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) pour leur représentativité, tant en termes de parts de marché que de diversité géographique (cf. également chapitre 1), afin de disposer d'une vision sur les pratiques des principaux groupes bancaires qui concentrent une grande partie de l'offre, sur ce type de produit spécifique, même s'il n'existe pas de statistiques relatives au nombre d'offres spécifiques commercialisées par établissement.

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

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

- plaquettes entrant en vigueur après le 5 janvier 2021 ;

- données incluses dans des plaquettes remises en agence et pouvant potentiellement contenir des éléments tarifaires additionnels différents de ceux présentés dans les plaquettes PDF mises à disposition sur les sites internet ;

- informations tarifaires présentées sur des pages des sites internet des banques.

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

- 31 décembre 2019 ;
- 31 décembre 2020 ;
- 5 janvier 2021 et mises en ligne au plus tard le 15 janvier 2021.

T8 Évolutions du nombre de banques proposant une offre spécifique sur plaquette tarifaire

	31 déc. 2019	31 déc. 2020	5 janv. 2021
Nombre de banques proposant une offre spécifique	111	109	109
Nombre de banques ne proposant pas d'offre spécifique	0	0	0
Nombre total de banques	111	109	109
Pourcentage de banques proposant une offre spécifique	100,00	100,00	100,00
Pourcentage de banques ne proposant pas d'offre spécifique	0,00	0,00	0,00

Source : Sémaphore Conseil.

3.2 Résultats sur 109 banques

Au 5 janvier 2021 comme au 31 décembre 2020, toutes les banques du panel de l'OTB présentaient une offre spécifique au sein de leur plaquette tarifaire.

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

- au 5 janvier 2021 :
 - les mouvements sont marginaux, seul un établissement sur 109 a fait varier son tarif sur ce produit entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021 en passant à un modèle payant, les variations en pourcentage sont de ce fait non significatives,
 - la cotisation moyenne annuelle s'établit à 25,01 euros, soit une très légère hausse par rapport au 31 décembre 2020 (+ 0,44 %) où cette moyenne était de 24,90 euros,
 - le nombre de banques proposant la gratuité s'élève à 8 contre 9 au 31 décembre 2020. Un établissement ayant abandonné son modèle de gratuité,
 - la cotisation annuelle maximale reste stable sur toute la période, à 36 euros,
 - la majorité des établissements (53,21 %) a calé sa cotisation annuelle au plafond légal de 36 euros au 5 janvier 2021. Même si le niveau de 36 euros reste majoritaire au 5 janvier 2021, la fourchette [1 centime

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

(coût en euros ; tendance en %)

	31 déc. 2019	31 déc. 2020	5 janv. 21	Tendance 31 déc. 2019 - 31 déc. 2020	Tendance 31 déc. 2020 - 5 janv. 2021	Tendance 31 déc. 2019 - 5 janv. 2021
Moyenne arithmétique des cotisations annuelles en offre spécifique	24,87	24,90	25,01	0,11	0,44	0,55
Cotisation annuelle minimale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	64	63	63	↓	→	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	45	44	44	↓	→	↓

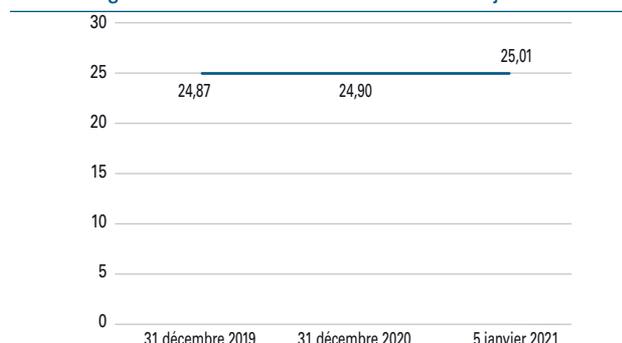
Source : Sémaphore Conseil.

– 14,99 euros] reste très représentative avec un poids de 33,03 % au 5 janvier 2021 ;

- sur la période précédente (31 décembre 2019-31 décembre 2020), la cotisation annuelle moyenne des OCF s'est également orientée à la hausse (0,11 %), passant de 24,87 euros à 24,90 euros. Durant cette période, les tarifs sont restés stables dans 107 établissements, un établissement a augmenté son tarif de 3,45 % (soit 1,20 euro) et un établissement est passé à la gratuité.

Cotisations annuelles moyennes

G18 Moyenne arithmétique cotisation annuelle offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière – 31 décembre 2019-5 janvier 2021



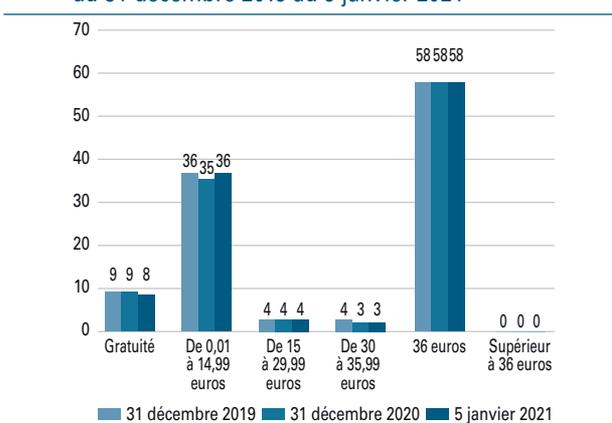
Source : Sémaphore Conseil.

T10 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle – offres spécifiques, toutes banques

	Hausse	Stabilité	Baisse
Entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020			
Nombre d'établissements	1	107	1
Pourcentage d'établissements	0,92	98,17	0,92
Entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021			
Nombre d'établissements	1	108	0
Pourcentage d'établissements	0,92	99,08	0,00

Source : Sémaphore Conseil.

G19 Offres spécifiques : nombre d'établissements par tranche de cotisation annuelle du 31 décembre 2019 au 5 janvier 2021



Source : Sémaphore Conseil.

T11 Évolutions tarifaires de la cotisation annuelle – offres spécifiques, hors établissements proposant la gratuité

(coût en euros ; tendance en %)

	31 déc. 2019	31 déc. 2020	5 janv. 2021	Tendance 31 déc. 2019 - 31 déc. 2020	Tendance 31 déc. 2020 - 5 janv. 2021	Tendance 31 déc. 2019 - 5 janv. 2021
Moyenne arithmétique des cotisations annuelles en offre spécifique	27,07	27,14	26,99	0,27	- 0,55	- 0,28
Cotisation annuelle minimale	12,00	12,00	12,00	0,00	0,00	0,00
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	62	61	61	↓	→	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	38	37	38	↓	↑	→

Source : Sémaphore Conseil.

3.3 Analyse des offres pour 21 banques

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

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

Les tarifs réduits des commissions d'intervention

En moyenne, au 5 janvier 2021, les commissions d'intervention appliquées dans le cadre d'une offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière

– dont le montant est plafonné à 4 euros par opération (R. 312-4.2 du Code monétaire et financier) – sont inférieures de 66,45 % à celles appliquées hors de ces offres. Cet écart progresse par rapport à celui observé au 31 décembre 2020 (59,26 %) et au 31 décembre 2019 (54,46 %).

Pour l'ensemble de ces 21 banques, au 5 janvier 2021, la commission d'intervention moyenne hors offre spécifique est de 7,95 euros, stable depuis janvier 2017 (7,84 euros en janvier 2013), contre 2,67 euros dans le cadre des offres spécifiques. Cette moyenne, passée sous la barre des 3 euros, a été tirée à la baisse par trois établissements du panel qui ont appliqué une exonération des frais d'incidents au sein de leur offre spécifique au 5 janvier 2021. Au total et à cette date, 7 établissements exonèrent de frais d'incidents de paiement leurs clients en situation de fragilité financière ayant souscrit à l'OCF. Ils étaient 4 au 31 décembre 2020 et 2 au 31 décembre 2019.

Il est intéressant de noter qu'au 5 janvier 2021 comme aux 31 décembre 2020 et 2019, la valeur la plus courante des commissions d'intervention appliquées dans le

T12 Tarif unitaire des commissions d'intervention entre le 31 décembre 2019 et au 5 janvier 2021

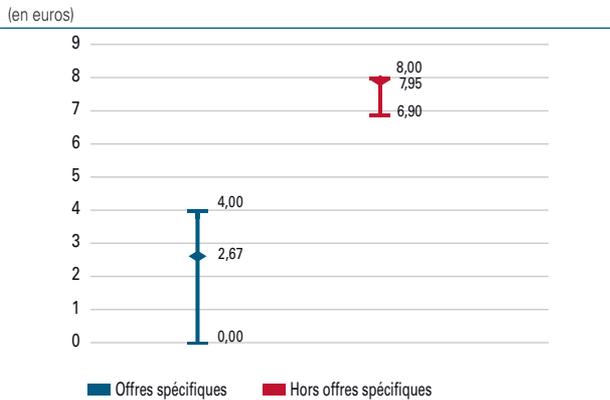
(tarif en euros ; différence en %)

	Tarif unitaire au 31 décembre 2019			Tarif unitaire au 31 décembre 2020			Tarif unitaire au 5 janvier 2021		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un tarif de commission d'intervention	21	21	0	21	21	0	21	21	0
Moyenne	3,62	7,95	- 54,46	3,62	7,95	- 54,46	2,67	7,95	- 66,45
Minimum	0,00	6,90	- 100,00	0,00	6,90	- 100,00	0,00	6,90	- 100,00
Maximum	4,00	8,00	- 50,00	4,00	8,00	- 50,00	4,00	8,00	- 50,00

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

G20 Tarif unitaire des commissions d'intervention au 5 janvier 2021

Minimum, moyenne, maximum



Source : Sémaphore Conseil.

cadre d'une OCF était de 4 euros et de 8 euros en dehors d'une OCF. La fréquence de ces tarifs de 4 et 8 euros confirme l'uniformisation des tarifs de ces services sur la base des *maxima* légaux.

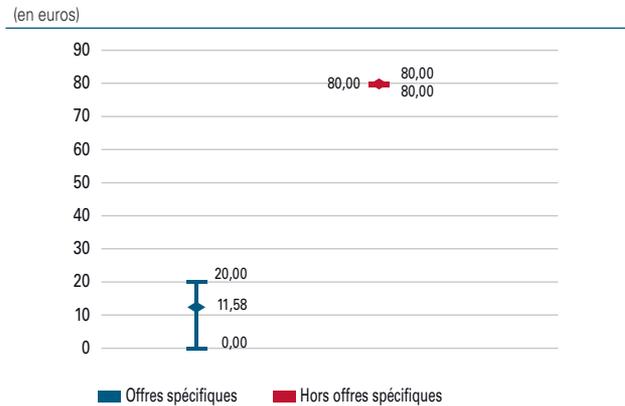
Les plafonds mensuels des commissions d'intervention

La grande majorité des banques étudiées (20 sur 21) indiquent un plafond mensuel des commissions d'intervention pour l'offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière au 5 janvier 2021 – dont le montant est plafonné à 20 euros par mois (art. R. 312-4.2 du Code monétaire et financier).

Sur la période comprise entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2021, on constate une diminution progressive de la moyenne des plafonds mensuels des commissions d'intervention appliqués dans le

G21 Plafonds mensuels des commissions d'intervention au 5 janvier 2021

Minimum, moyenne, maximum



Source : Sémaphore Conseil.

cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière. La moyenne étant passé de 17,07 euros au 31 décembre 2019 à 14,83 euros au 31 décembre 2020 puis à 11,58 euros au 5 janvier 2021. Ceci s'explique essentiellement par le fait qu'au 5 janvier 2021, une banque a abandonné le plafond mensuel des commissions d'intervention au profit d'un plafond journalier et que trois autres banques affichent désormais l'exonération des frais d'incidents de paiement dans le cadre de l'offre spécifique, contre 20 euros par mois au 31 décembre 2020. Au total, 7 établissements appliquent au 5 janvier 2021 la gratuité des frais d'incidents de paiement à leurs clients en situation de fragilité financière ayant souscrit à l'OCF (cf. G22). Ils étaient 4 au 31 décembre 2020 et 2 au 31 décembre 2019.

En moyenne, au 5 janvier 2021, le plafond mensuel des commissions d'intervention dans le cadre d'une offre spécifique destinée aux personnes

T13 Plafonds mensuels des commissions d'intervention entre le 31 décembre 2019 et au 5 janvier 2021

(tarif en euros ; différence en %)

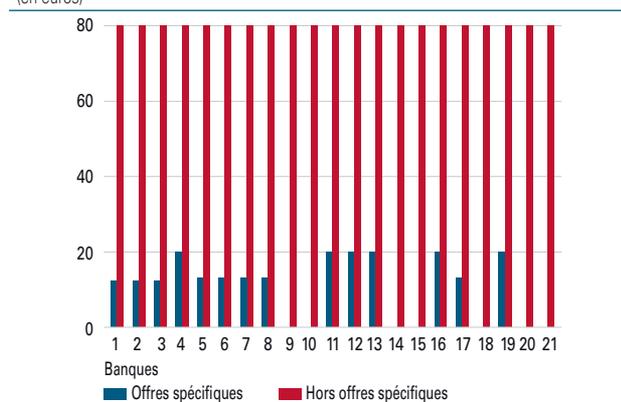
	Plafonds mensuels au 31 décembre 2019			Plafonds mensuels au 31 décembre 2020			Plafonds mensuels au 5 janvier 2021		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un plafond mensuel de commission d'intervention	21	21	0	21	21	0	20	21	1
Moyenne	17,07	79,80	- 78,61	14,83	79,80	- 81,46	11,58	80,00	- 85,53
Minimum	0,00	75,90	- 100,00	0,00	75,90	- 100,00	0,00	80,00	- 100,00
Maximum	20,00	80,00	- 75,00	20,00	80,00	- 75,00	20,00	80,00	- 75,00

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

en situation de fragilité financière est inférieur de 85,53 % à celui appliqué en dehors de ces offres. Cet écart tend donc à augmenter puisqu'il atteignait 81,46 % au 31 décembre 2020 et 78,61 % au 31 décembre 2019.

G22 Comparaison des plafonds mensuels des commissions d'intervention des offres spécifiques et hors offres spécifiques par banque au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Les plafonds journaliers des commissions d'intervention

Au 5 janvier 2021, trois banques proposaient un plafond journalier sur les commissions d'intervention dans le cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière. Elles étaient deux au 31 décembre 2020 et au 31 décembre 2019.

Entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021, une banque a ajouté un plafond journalier pendant qu'une autre s'est mise à appliquer la gratuité de ses frais depuis le 31 décembre 2020.

Au 5 janvier 2021, hors offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière, quatre banques proposent un plafond journalier sur ce même panel de 21 établissements et la moyenne de ce plafond est de 27,18 euros, parfaitement stable depuis le 31 décembre 2019. Dans le cadre des offres spécifiques, la moyenne du plafond journalier des commissions d'intervention est inférieure de 65,65 % à celle appliquée hors de

T14 Plafonds journaliers des commissions d'intervention entre le 31 décembre 2019 et au 5 janvier 2021

(tarif en euros ; différence en %)

	Plafonds journaliers au 31 décembre 2019			Plafonds journaliers au 31 décembre 2020			Plafonds journaliers au 5 janvier 2021		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un plafond journalier de commission d'intervention	2	4	2	2	4	2	3	4	1
Moyenne	16,00	27,18	- 41,12	8,00	27,18	- 70,56	9,33	27,18	- 65,65
Minimum	16,00	20,70	- 22,71	0,00	20,70	- 100,00	0,00	20,70	- 100,00
Maximum	16,00	32,00	- 50,00	16,00	32,00	- 50,00	16,00	32,00	- 50,00

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

ces offres et s'élève à 9,33 euros au 5 janvier 2021 contre 8 euros au 31 décembre 2020 et 16 euros au 31 décembre 2019.

Les frais de rejet de prélèvement

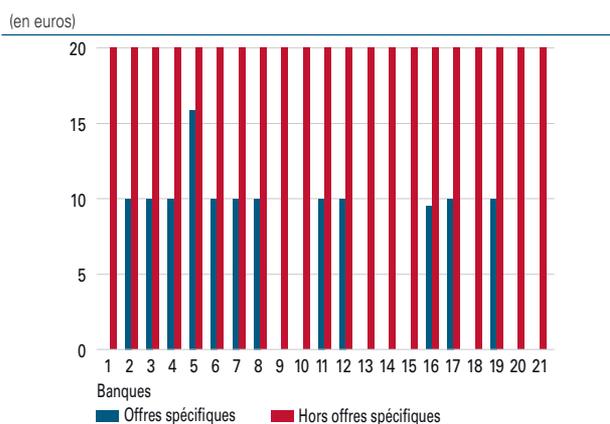
Au 5 janvier 2021, 18 banques sur 21 présentent une tarification relative aux frais de rejet de prélèvement dans le cadre des offres spécifiques destinées aux personnes en situation de fragilité financière. La situation était identique au 31 décembre 2020 et au 31 décembre 2019. La moyenne des frais de rejet continue à baisser depuis décembre 2019. Elle s'établit à 6,94 euros au 5 janvier 2021 contre 8,33 euros au 31 décembre 2020 et de 9,64 euros au 31 décembre 2019. Au 5 janvier 2021, la valeur la plus courante est de 10 euros, six établissements appliquant la gratuité contre 3 au 31 décembre 2020 et un au 31 décembre 2019.

Hors offres spécifiques, au 5 janvier 2021, la moyenne des frais de rejet de prélèvement s'établit à 20 euros,

comme au 31 décembre 2020. Elle était de 19,71 euros au 31 décembre 2019.

En moyenne, au 5 janvier 2021, les frais de rejet de prélèvement dans le cadre d'une offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière sont

G23 Comparaison des frais de rejet de prélèvement pour provision insuffisante des offres spécifiques et hors offres spécifiques par banque au 5 janvier 2021



Source : Sémaphore Conseil.

T15 Frais de rejet de prélèvement pour provision insuffisante entre le 31 décembre 2019 et au 5 janvier 2021

(tarif en euros ; différence en %)

	Tarif unitaire au 31 décembre 2019			Tarif unitaire au 31 décembre 2020			Tarif unitaire au 5 janvier 2021		
	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}	Offre spécifique	Hors offre spécifique	Différence ^{a)}
Nombre de banques indiquant un tarif de rejet de prélèvement	14	21	7	15	21	6	18	21	3
Moyenne	9,64	19,71	- 51,09	8,33	20,00	- 58,33	6,94	20,00	- 65,28
Minimum	0,00	14,00	- 100,00	0,00	20,00	- 100,00	0,00	20,00	- 100,00
Maximum	16,00	20,00	- 20,00	16,00	20,00	- 20,00	16,00	20,00	- 20,00

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

inférieurs de 65,28 % aux frais de rejet de prélèvement hors offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière. Cet écart était moins important au 31 décembre 2020 (-58,33 %) et au 31 décembre 2019 (- 51,09 %).

- Plafond du nombre de rejets tarifés par mois : au 5 janvier 2021, dans le cadre de l'offre spécifique, 9 banques affichent au sein de leur plaquette tarifaire un nombre de rejets de prélèvement tarifés maximum par mois. Elles étaient également 9 au 31 décembre 2020 et au 31 décembre 2019. À noter que le nombre moyen de rejets de prélèvement tarifés par mois ressort en baisse

T16 Nombre de rejets de prélèvement tarifés maximum par mois – offres spécifiques, toutes banques au 5 janvier 2021

Nombre d'établissements	9
Moyenne	2,37
Médiane	2,00
Écart type	0,62
Minimum	2,00
Maximum	3,00

Source : Sémaphore Conseil.

T17 Répartition du nombre de rejets de prélèvement tarifés maximum par mois par banque ^{a)} au 5 janvier 2021

2 rejets par mois	5
3 rejets par mois	4

a) Sur les 9 banques affichant ce service.
Source : Sémaphore Conseil.

depuis le 31 décembre 2019 (2,67 unités) et s'établit à 2,37 unités au 5 janvier 2021.

Au 5 janvier 2021, sur les neuf établissements prévoyant ce service, cinq d'entre eux intègrent deux rejets tarifés par mois et les quatre autres trois rejets tarifés mensuels.

- Plafond mensuel des frais de rejet de prélèvement : au 5 janvier 2021, 18 établissements proposent un plafond mensuel de rejets de prélèvements. Ils étaient 16 à l'appliquer au 31 décembre 2020 et 12 au 31 décembre 2019. La moyenne du plafond de rejet de prélèvement maximum par mois est de 15,28 euros au 5 janvier 2021. Elle a fortement baissé par rapport au 31 décembre 2020 (18,44 euros) et au 31 décembre 2019 (21,29 euros).

Au 5 janvier 2021, la répartition du plafond mensuel de rejets de prélèvement a changé. Quatre établissements pratiquent désormais la gratuité, ce qui tire la moyenne à la baisse (15,28 euros soit une baisse de 17,14 % par rapport au 31 décembre 2020 et de 28,23 % par rapport au 31 décembre 2019). Le plafond de 16,50 euros reste cependant majoritairement pratiqué par les 21 établissements du panel.

T18 Répartition du plafond mensuel de rejets de prélèvement des dix-huit banques le pratiquant au 5 janvier 2021

(en euros)

Montant	Nombre de banques
0,00	4
16,00	1
16,50	6
20,00	5
30,00	2

Source : Sémaphore Conseil.

4

Les frais d'incidents

4.1 Introduction

À la suite du rapport relatif aux frais d'incidents bancaires, demandé en 2018 par le ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, Bruno Le Maire, l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a décidé, dès le rapport publié en 2018, de consacrer, pour trois ans, un chapitre à l'analyse détaillée des tarifs relatifs à un fonctionnement anormal du compte. À la suite de la consultation des membres du groupe de travail mobilisé sur l'OTB, il a été décidé que ce chapitre serait réalisé une année de plus.

Comme pour les autres tarifs bancaires, il a été demandé à la société Sémaphore Conseil de procéder à une extraction de ses bases de données, pour le même échantillon que pour le reste du présent rapport (cf. chapitre 1), portant sur un certain nombre de tarifications de frais d'incidents. Ces tarifications peuvent être segmentées en deux groupes :

- **des tarifs individuels ou des plafonds correspondant à des frais liés à une insuffisance de provision à l'exclusion de tout autre motif d'incident** : commissions d'intervention, lettres sur compte débiteur, frais liés à l'émission de chèque sans provision (forfait de chèques inférieurs ou supérieurs à 50 euros), lettres

d'information préalable, frais de mise en interdiction bancaire externe, frais pour rejet de prélèvement, frais pour rejet de virement et frais pour lettre d'injonction ;

- **des plafonds relatifs aux frais pour incidents** : plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais pour incidents, plafonds destinés aux clients identifiés comme éligibles à « l'offre spécifique clients fragiles » et plafonds applicables à la clientèle en situation de fragilité financière ayant souscrit à l'offre spécifique.

4.2 Rappel des évolutions réglementaires

La fin d'année 2020 et le premier semestre 2021 ont été marqués par une accalmie en matière de nouveautés réglementaires liées aux frais d'incidents. Le dernier changement est intervenu le 3 juillet 2020, date à laquelle l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) a modifié sa Charte d'inclusion financière de prévention du surendettement en décidant d'y intégrer notamment les nouveaux plafonnements, issus des engagements de la profession bancaire fin 2018, applicables aux frais d'incidents pour les clients identifiés par la banque comme fragiles financièrement, que ces

derniers soient équipés ou non d'une OCF. La modification de cette charte a été homologuée par arrêté ministériel le 16 septembre 2020, ce qui lui a donné une valeur réglementaire dont le respect est susceptible de contrôles de la part de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

4.3 Synthèse des résultats

Au 5 janvier 2021 :

- six lignes ont enregistré une baisse par rapport au 31 décembre 2020 : le plafond journalier du rejet de prélèvement, le rejet de virement, les frais de mise en interdiction bancaire, les forfaits chèques sans provision inférieurs et supérieurs à 50 euros et la lettre d'information préalable (Murcef). La baisse la plus importante étant de -38,89 %, soit 45 euros, sur le plafond journalier du rejet de prélèvement ;
- cinq lignes sont restées stables : le rejet de prélèvement pour provision insuffisante, le plafond journalier de la commission d'intervention ainsi que son tarif unitaire, le plafond journalier lié au rejet de chèque et la lettre d'injonction ;
- six lignes ont enregistré des hausses, dont cinq très faibles (inférieures à 0,50 euro) : le plafond mensuel lié à la commission d'intervention (+ 0,06 %, soit 0,05 euro), les frais de chèque émis sur interdiction bancaire (+ 0,19 %, soit 0,05 euro), la lettre sur compte débiteur (+ 1,23 %, soit 0,14 euro), les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision (+ 2,24 %, soit 0,23 euro), les frais de non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision (+ 5,49 %, soit

0,46 euro). Le plafond mensuel du rejet de prélèvement a connu une hausse de + 7,79 % soit 22,50 euros, du fait de la disparition de ce tarif dans une plaquette et de son apparition dans une autre avec des niveaux très différents⁹ qui ont engendré une variation significative de la moyenne.

Du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020 :

- huit lignes ont enregistré des baisses, les deux baisses les plus significatives étant constatées sur les frais de rejet de virement pour défaut de provision (- 10,82 %, soit - 2,02 euros) et les frais de mise en interdiction bancaire (- 2,29 % soit - 0,67 euro) ;
- trois lignes sont restées stables : le tarif unitaire de la commission d'intervention, le plafond journalier lié au rejet de chèque et la lettre d'injonction ;
- six lignes ont connu des hausses dont trois sont significatives : les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision (+ 19,53 %, soit 1,63 euro), les frais de non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision (+ 43,81 %, soit 2,58 euros) et le plafond journalier lié au rejet de prélèvement (+ 125 %, soit 50 euros)¹⁰.

9 Sur le plafond mensuel appliqué au frais de rejet de prélèvement, les trois éléments suivants expliquent l'augmentation très sensible de la moyenne : la disparition de ce plafond dans la plaquette tarifaire d'un établissement qui l'avait fixé à un niveau bien inférieur à la moyenne (60 euros), l'intégration de ce plafond par une autre banque pratiquant un niveau plus élevé que la moyenne (240 euros), les sept autres établissements affichant un plafond n'ayant pas fait varier le niveau de leur plafond entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021.

10 À noter que ce plafond n'était affiché que par 4 des 109 établissements du panel au 31 décembre 2020 et que cette très forte augmentation s'explique par l'instauration d'un plafond particulièrement élevé par un nouvel établissement, les trois autres n'ayant pas fait varier ce plafond sur la période du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020.

LES FRAIS D'INCIDENTS

Sur la période 2018-2021, onze lignes ont vu leur niveau baisser entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2021, cinq augmenter et une rester stable.

Les plafonnements globaux relatifs aux frais d'incidents

Trois cas de figure existent : les plafonds « tous publics » mis en place volontairement par certains établissements

dans leur plaquette tarifaire, les plafonds « clientèles fragiles éligibles à l'offre spécifique » et les « clientèles fragiles ayant souscrit à l'offre spécifique », ces deux derniers cas de figure résultant des engagements pris par les banques en septembre et décembre 2018 :

- **plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais liés aux incidents pour l'ensemble de la clientèle** : le nombre d'établissements présentant un tel plafond dans leur plaquette a doublé entre le 31 décembre 2018 et le

T19 Synthèse des évolutions tarifaires sur les principales lignes dédiées aux frais d'incidents (hors clientèle fragiles financièrement ou dispositif particuliers), entre le 31 décembre 2018 et au 5 janvier 2021

(tarif en euros ; évolution en %)

	31 déc. 2018	31 déc. 2019	31 déc. 2020	5 janv. 2021	Évolution 31 déc. 2019 - 31 déc. 2020	Évolution 31 déc. 2020 - 5 janv. 2021
Commission d'intervention – tarif à l'opération	7,55	7,47	7,47	7,47	0,00	0,00
Commission d'intervention – plafond journalier	27,51	26,98	27,44	27,44	1,70	0,00
Commission d'intervention – plafond mensuel	75,60	74,83	73,85	73,90	- 1,30	0,06
Lettre sur compte débiteur	11,95	11,43	11,30	11,44	- 1,15	1,23
Forfait chèques sans provision inférieurs à 50 euros	29,91	29,91	29,91	29,87	- 0,01	- 0,15
Forfait chèques sans provision supérieurs à 50 euros	49,70	49,70	49,54	49,35	- 0,33	- 0,37
Rejet de chèque – plafond journalier	108,82	108,13	108,13	108,13	0,00	0,00
Lettre d'information préalable (Murcef)	11,38	11,51	11,64	11,55	1,10	- 0,71
Chèque émis sur interdiction bancaire	30,12	29,87	29,85	29,90	- 0,08	0,19
Frais de mise en interdiction bancaire externe	30,41	29,53	28,86	28,55	- 2,29	- 1,05
Rejet de prélèvement pour provision insuffisante	19,95	19,90	19,89	19,89	- 0,05	0,00
Rejet de prélèvement pour provision insuffisante – plafond mensuel	288,00	283,56	289,00	311,50	1,92	7,79
Non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	9,59	8,37	10,00	10,23	19,53	2,24
Non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision	6,76	5,89	8,47	8,93	43,81	5,49
Rejet de virement pour défaut de provision	19,01	18,70	16,68	16,44	- 10,82	- 1,43
Lettre d'injonction	12,60	12,60	12,60	12,60	0,00	0,00

Source : Sémaphore Conseil.

5 janvier 2021, mais cette pratique reste encore très marginale puisque seuls 6 établissements appartenant au même groupe la pratiquaient au 5 janvier 2021 : un acteur a très fortement baissé son plafond, passant de 300 euros par mois au 31 décembre 2019 à 25 euros au 31 décembre 2020 ; deux établissements ont baissé leur plafond à 150 euros et les trois autres ont maintenu le plafond à 300 euros. À noter qu'aucune banque en ligne ne propose ce plafond.

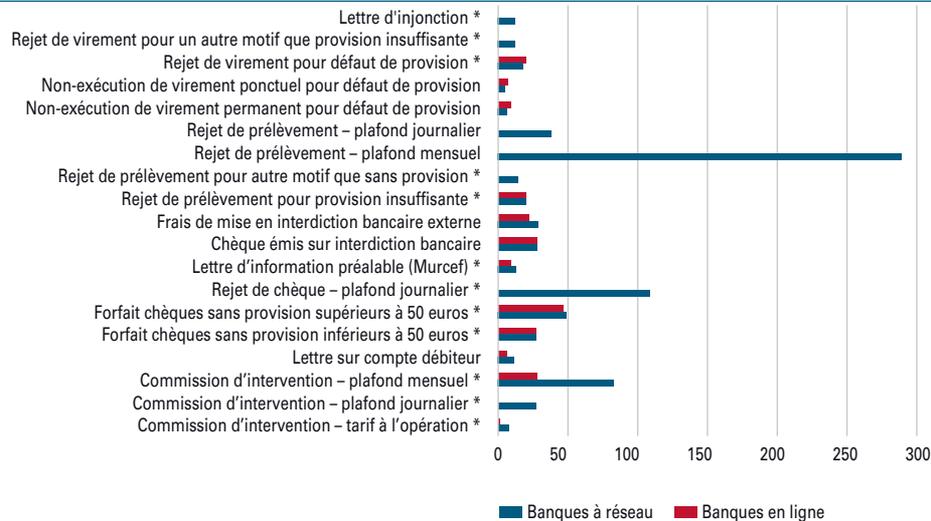
- **plafonds globaux appliqués aux clients identifiés comme fragiles financièrement et éligibles à une offre spécifique** : après avoir connu un très fort développement de sa publication dans les plaquettes tarifaires des établissements du panel de l'OTB, ce plafond a vu sa présence encore s'intensifier tout au long de l'année 2020, 95 établissements sur 109 l'affichant au 31 décembre 2020 (87,16 %

du panel). Au 5 janvier 2021, ce taux a encore progressé pour atteindre 98,17 %, seuls deux établissements, des banques en ligne, ne l'affichant pas (encore) à cette date. Au 5 janvier 2021, sur les 107 établissements affichant ce plafond dans leur plaquette, 106 s'étaient positionnés sur le plafond devenu réglementaire en septembre 2020 de 25 euros et un seul autre, une banque en ligne, appliquait un plafond fixé à 15 euros ;

- **plafonds applicables à la clientèle fragile financièrement ayant effectivement souscrit à l'offre spécifique** : entré en application dans le courant du premier semestre 2019, ces plafonds sont désormais affichés par les 109 établissements du panel (contre 98 au 31 décembre 2020). Si la majorité des établissements se sont positionnés au 31 décembre 2019 et 2020 ainsi

G24 Évolutions tarifaires sur les principales lignes dédiées aux frais d'incidents – banques en ligne *versus* banques à réseau entre le 31 décembre 2017 et au 5 janvier 2020

(en euros)



Note : * : lignes tarifaires faisant l'objet d'un plafonnement.
Source : Sémaphore Conseil.

qu'au 5 janvier 2021 sur un double plafond de 20 euros par mois et de 200 euros par an, un nombre non négligeable de banques (32 établissements appartenant à un même groupe mutualiste) a opté pour un seul plafond mensuel plus bas, à 16,50 euros. Le début de l'année 2021 a vu la montée en puissance de l'exonération des frais d'incidents, 22 établissements, essentiellement issus d'un même groupe, l'appliquant au 5 janvier 2021 (et affichant donc « 0 euro » dans leur plaquette), contre 8 au 31 décembre 2020.

Le nombre d'établissements proposant une réduction sur les commissions d'intervention facturées à la clientèle jeune est resté stable, entre le 5 janvier 2020 et le 5 janvier 2021 avec 27 établissements, soit près de 25 % du panel de l'OTB. Toujours entre ces deux dates, le montant des réductions accordées est également resté stable (prédominance d'une réduction de 50 % sur le coût unitaire de la commission d'intervention) et la part des établissements appliquant en parallèle un plafond spécifique mensuel a augmenté¹¹ pour atteindre 51 % des 27 établissements s'étant positionnées sur de tels systèmes de réduction.

4.4 Les commissions d'intervention

Sept établissements, des banques en ligne, ne facturent pas de commissions d'intervention, et ce sur l'ensemble des dates d'arrêté retenues dans ce rapport (31 décembre 2018, 2019 et 2020 ainsi que le 5 janvier 2021).

Au 5 janvier 2021, le tarif moyen ressort à 7,47 euros, en parfaite stabilité par rapport au 31 décembre 2020

et 2019. Tout comme l'an passé, la tarification de ce service reste très homogène, proche du plafond légal de 8 euros par commission, appliqué par 100 établissements au 5 janvier 2021. À noter, l'initiative de deux banques mutualistes régionales n'appartenant pas au même groupe qui ont décidé de l'exonération de la première ou des deux premières commissions d'intervention intervenues chaque année, le client étant ensuite facturé « normalement » en cas de nouvel incident dans la même année. Toujours au 5 janvier 2021 et hors cas de gratuité, seuls deux autres établissements tarifient à un niveau inférieur à 8 euros, respectivement 7,70 euros et 6,90 euros. Aux côtés de ces 102 premiers établissements, les 7 autres établissements, tous en ligne, appliquent la gratuité pour cette opération (cf. Chapitre 2 – G7 Coût unitaire commission d'intervention au 5 janvier 2021).

Du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020, deux établissements ont augmenté leur tarif : + 14,3 % (+ 1 euro pour se caler au plafond de 8 euros) et + 0,7 % (+ 0,05 euro) et les autres établissements n'ont pas fait varier leur tarif sur cette période. Parallèlement, les changements structurels apportés au panel entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020 ont impacté l'évolution du tarif moyen à la baisse :

- la suppression au 31 décembre 2020 de deux établissements en ligne qui facturaient 8 euros cette opération ;
- l'entrée dans le panel de deux établissements en ligne au 31 décembre 2020 (avec une reprise historique de leurs tarifs au 31 décembre 2019) qui appliquent la gratuité.

¹¹ Ce plafond mensuel étant plus intéressant que celui fixé dans le cadre de la clientèle grand public.

Sur la moyenne période, entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2021, le tarif moyen de la commission d'intervention ressort en baisse de 1,02 %, passant de 7,55 euros à 7,47 euros.

Le plafonnement journalier des commissions d'intervention : une pratique marginalement déployée

Au 5 janvier 2021, tout comme au 31 décembre 2020, 14 établissements de l'échantillon plafonnaient de façon journalière leurs commissions d'intervention, 95 autres établissements ne proposaient donc pas ce service. À cette date, comme au 31 décembre 2020, ce plafond journalier s'échelonnait entre 16 euros et 40 euros. Le niveau le plus élevé reste, depuis le 5 janvier 2018, fixé à 40 euros et le plafond le plus bas, quant à lui, reste fixé à 16 euros depuis le 5 janvier 2019. Aucune banque en ligne ne propose de plafond journalier sur la commission d'intervention (cf. Chapitre 2 – G9 Plafond journalier – commission d'intervention au 5 janvier 2021).

Entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020 et en ne tenant pas compte des changements structurels du panel, deux établissements du panel ont abandonné cette pratique alors qu'un autre l'a mise en place.

Le plafonnement mensuel reste appliqué par l'ensemble des établissements

Au 5 janvier 2021, tous les établissements de l'échantillon affichaient dans leur plaquette tarifaire un plafond mensuel. Il en était de même au 31 décembre 2020 et au 31 décembre 2019.

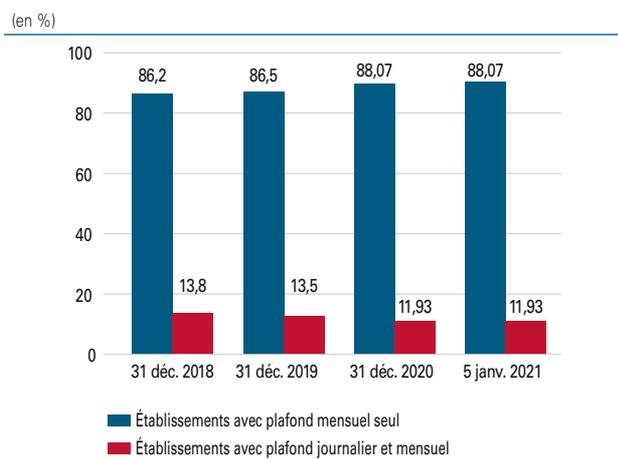
Toujours au 5 janvier 2021, la quasi-totalité des établissements (99 banques à réseau et une banque en ligne) était calée sur le plafond mensuel légal de 80 euros de commission d'intervention (décret n° 2013-931 relatif au plafonnement des commissions d'intervention) au sein de leur plaquette tarifaire. Sept autres établissements, tous en ligne, avaient opté pour la gratuité et deux banques à réseau se sont positionnées sur un plafond mensuel de respectivement 25 et 30 euros (cf. Chapitre 2 – G8 Plafond mensuel – commission d'intervention au 5 janvier 2021).

En moyenne, le plafond moyen est resté quasiment stable entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021 (+ 0,06 %), passant de 73,85 euros à 73,90 euros. Cette évolution s'explique par une seule augmentation notable observée dans une banque mutualiste régionale (+ 20 %), cette dernière ayant fait passer son plafond mensuel de 25 euros à 30 euros.

Sur la période 31 décembre 2019 au 31 décembre 2020, le plafond moyen mensuel avait enregistré une baisse de 1,30 %, passant de 74,83 euros à 73,85 euros (-0,98 euro). Trois commentaires peuvent être faits à ce sujet :

- les changements structurels du panel ont orienté la moyenne à la baisse : en effet, deux banques en ligne pratiquant le plafond légal ont été supprimées de l'échantillon engendrant *de facto* une baisse de la moyenne. Ce mouvement a été amplifié par l'introduction, sur les deux dates de référence, de deux autres banques en ligne n'imposant pas de plafond ;
- trois variations ont été identifiées sur cette période : deux très fortes baisses observées dans deux banques

G25 Évolution tarifaire – propagation des plafonds de commission d'intervention entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2021



Source : Sémaphore Conseil.

régionales d'un même groupe mutualiste (- 64,3 % et - 68,8 % soit, en valeur, - 45 euros et - 55 euros) et une augmentation de 5,4 % appliquée par une banque nationale (passage de 75,90 euros à 80 euros) ;

- en annihilant l'effet dû à la suppression des deux banques en ligne entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, la moyenne de ce plafond mensuel ressort toujours en baisse mais légèrement plus modérée (- 1,15 %).

Du 31 décembre 2018 au 5 janvier 2021, le plafond mensuel constitue le standard déployé par les banques du panel en matière de plafonnement et l'écrasante majorité d'entre elles n'ont pas fait varier le niveau de ce plafond.

4.5 Les lettres sur compte débiteur

Au 5 janvier 2021, 14 établissements sur 109 pratiquaient la gratuité (12,8 % du panel), alors qu'il y en avait 13 au 5 janvier 2020 et 12 au 5 janvier 2019.

Toujours au 5 janvier 2021, le tarif moyen d'une lettre sur compte débiteur ressortait à 11,44 euros, en hausse de 1,23 % par rapport au 31 décembre 2020 (+ 0,14 euro). Si 93 établissements n'ont pas fait varier leur tarif entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021, 5 établissements ont appliqué des hausses allant de 0,8 % (+ 0,10 euro) à 20 % (+ 1,50 euro). La dispersion importante de ce tarif observé au cours des années précédentes se confirme au 5 janvier 2021 avec une fourchette de tarifs minimum et maximum toujours comprise entre 0 euro et 25 euros. Ce constat s'applique aux banques à réseau mais également aux banques en ligne.

Entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, on constate une baisse du tarif moyen de 1,15 % (- 0,13 euro) mais avec des variations au sein du panel très nombreuses :

- 27 hausses tarifaires comprises entre 1,2 % (un établissement ayant fait passer son tarif de 12,15 euros à 12,30 euros) et 178 % [deux établissements régionaux d'un même groupe ayant augmenté leur tarif, passant de 5 euros à un niveau légèrement supérieur à la moyenne (13,90 euros) ;
- 1 baisse de 10 % dans une banque mutualiste régionale ;
- 2 passages à la gratuité dans deux établissements appartenant au même groupe mutualiste ;

Offre à destination des jeunes

Lors de la publication du rapport 2020 de l'OTB, un focus avait été réalisé pour mettre en lumière une nouvelle pratique se propageant de façon régulière dans les établissements du panel et prenant la forme de réductions sur les commissions d'intervention facturées à la clientèle jeune. Les principales conclusions de ce focus étaient les suivantes :

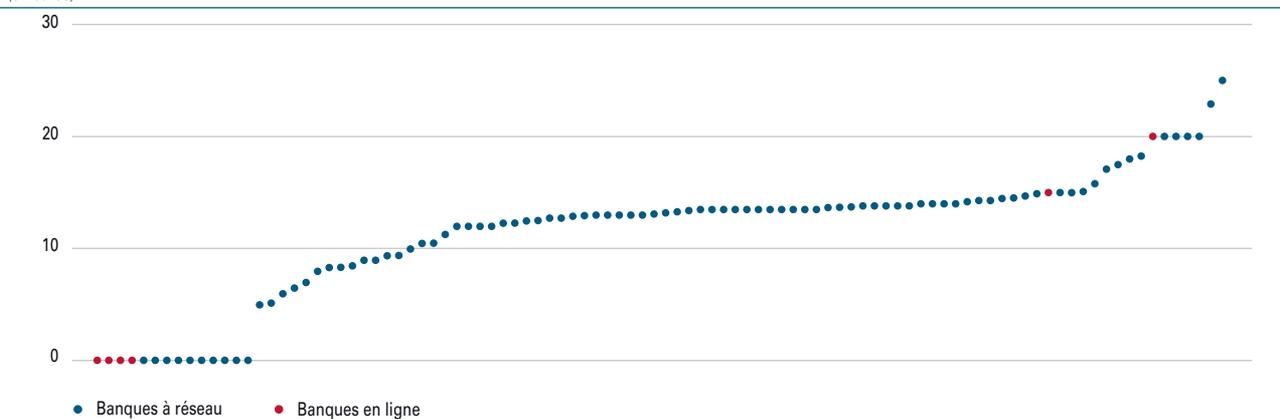
- une propagation de ce dispositif dans près de 25% des banques du panel (27 établissements au 5 janvier 2020);
- des réductions généralement appliquées jusqu'à 25 ans, un acteur ayant même poussé l'âge limite à 31 ans;
- la coexistence de deux principaux modèles : le modèle dominant résidait dans l'application d'une réduction systématique sur le coût de la commission d'intervention qui oscillait entre 25% et 100% (gratuité totale), le niveau le plus couramment observé étant 50%. Le second modèle, moins fréquent, exonérait une ou plusieurs commissions selon des conditions variant d'un réseau à l'autre;
- enfin, l'existence possible d'une politique de plafonnement basée sur des plafonds essentiellement mensuels qui faisaient également l'objet de conditions préférentielles par rapport au dispositif appliqué à la clientèle grand public. 44% des banques pratiquant un tel dispositif, appliquaient ainsi un plafond.

Au 5 janvier 2021, les constats sont les suivants :

- le nombre d'établissements prévoyant un tel dispositif est resté parfaitement stable, à 27;
- le critère d'âge plafond se concentre autour de 25 ans, trois établissements de plus (soit 15 au total) s'étant ralliés à un âge maximum de 25 ans en lieu et place d'un âge plus important auparavant;
- le modèle d'avantages dominant est toujours celui prévoyant une réduction systématique sur le coût de la commission d'intervention qui oscille entre 25% et 100% (gratuité totale) avec une prédominance d'un niveau de réduction fixé à 50% (soit 4 euros);
- l'application d'un plafond spécifique en majorité mensuel s'est propagée, deux établissements de plus s'étant positionnés de la sorte, soit 51% des banques disposant d'un dispositif spécifique sur les commissions d'intervention dédiées aux jeunes. Le plafond mensuel le plus souvent appliqué s'élève à 40 euros.

G26 Lettre sur compte débiteur au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

- l'apparition d'une tarification au sein de la plaquette d'une banque mutualiste régionale.

Du 31 décembre 2018 au 5 janvier 2021, le tarif moyen de la lettre sur compte débiteur s'inscrit à la baisse, à - 4,27 %, passant de 11,95 euros à 11,44 euros.

(-0,15 %), passant de 29,91 euros à 29,87 euros et ceci du fait de la baisse du tarif par un établissement mutualiste régional, qui a fait passer son forfait de 30 euros à 25 euros (- 16 %). Seules trois banques à réseau, deux établissements mutualistes d'un même groupe et une banque nationale, se positionnent à un tarif inférieur au plafond légal de 30 euros : 22 euros, 25 euros et 28,50 euros.

4.6 Les frais relatifs aux chèques impayés

Les forfaits de chèques sans provision inférieurs à 50 euros

Au 5 janvier 2021, tous les établissements qui proposent des chéquiers facturent ces frais d'incidents. Après une période de parfaite stabilité observée entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2020, le tarif moyen d'un chèque impayé inférieur à 50 euros a affiché une légère baisse entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021

Les forfaits de chèques sans provision supérieurs à 50 euros

Plusieurs constats observés au 5 janvier 2021 sur les forfaits de chèques inférieurs à 50 euros sont également visibles sur les forfaits de chèques supérieurs à 50 euros :

- une présence systématique de ce tarif dans la plaquette tarifaire des 108 établissements offrant la possibilité à leurs clients d'utiliser des chèques au 5 janvier 2021 ;

G27 Forfait de rejet de chèques sans provision inférieurs à 50 euros au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

- un tarif moyen (49,35 euros) proche du plafond légal fixé à 50 euros sur ce type de chèque ;
- une grande majorité des établissements (95,4 %) s'est calée sur le plafond légal.

En matière d'évolution entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021, on constate une très légère baisse du tarif moyen (- 0,37 %), ce dernier passant de 49,54 euros à 49,35 euros. Seuls deux établissements ont fait varier leur tarif, les 106 autres l'ayant laissé totalement inchangé.

G28 Forfait de rejet de chèques sans provision supérieurs à 50 euros au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

LES FRAIS D'INCIDENTS

Le premier établissement a appliqué une augmentation de 15,2 %, son tarif restant toujours, au 5 janvier 2021, nettement inférieur au plafond légal (38 euros *versus* 50 euros). Le second établissement, quant à lui, a divisé par deux son tarif qui est passé de 50 euros à 25 euros.

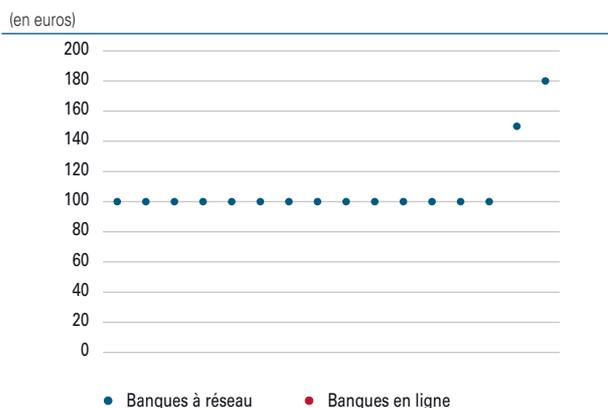
Sur la période précédente, entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, une très légère baisse avait également été enregistrée (-0,33 %), le forfait moyen passant de 49,70 euros à 49,54 euros totalement explicable par une forte baisse du prix appliquée par un seul opérateur qui a abandonné le plafond légal pour établir son forfait à 33 euros (-34 %).

Au 5 janvier 2020, seules cinq banques, dont une banque en ligne, ont adopté un tarif différent du forfait légal de 50 euros avec des niveaux respectifs de 25 euros, 30 euros, 38 euros, 42 euros et 45 euros.

Les plafonds journaliers

Ces plafonds sont des offres commerciales peu répandues et, au 5 janvier 2021, seuls 16 établissements indiquaient un tarif relatif au plafond journalier de rejet de chèque au sein de leur plaquette tarifaire, soit à peine 15 % des banques du panel. 85 % des établissements n'affichaient donc pas de tarif pour ce plafond. Au 31 décembre 2020, le nombre de banques affichant ce tarif était exactement identique. Au 31 décembre 2020 et au 5 janvier 2021, les plafonds s'échelonnent entre 100 euros et 180 euros par jour, ces niveaux moyens minimum et maximum n'ayant pas évolué depuis le 31 décembre 2017. Le plafond le plus courant est un forfait de 100 euros, cependant, deux établissements facturent au-delà de 150 euros.

G29 Rejet de chèque – plafond journalier au 5 janvier 2021



Source : Sémaphore Conseil.

Ce constat reste valable sur l'ensemble de la période (31 décembre 2019-5 janvier 2021).

Au 5 janvier 2021, le plafond moyen journalier était de 108,13 euros, en parfaite stabilité par rapport au 31 décembre 2020 et au 31 décembre 2019.

Sur la moyenne période, **entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2021**, le plafond journalier moyen ressort en très légère baisse (-0,64 %), passant de 108,82 euros à 108,13 euros. Ceci s'explique par la disparition de ce plafond chez un établissement entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, ce qui a engendré, mécaniquement, une baisse de la moyenne.

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

La lettre d'information préalable a été rendue obligatoire par la loi du 11 décembre 2001 « portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et

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

Au 5 janvier 2021, 14 établissements appliquent la gratuité dont 2 banques en ligne ; une banque en ligne n'affiche pas de tarif car elle n'offre pas de chéquier à sa clientèle.

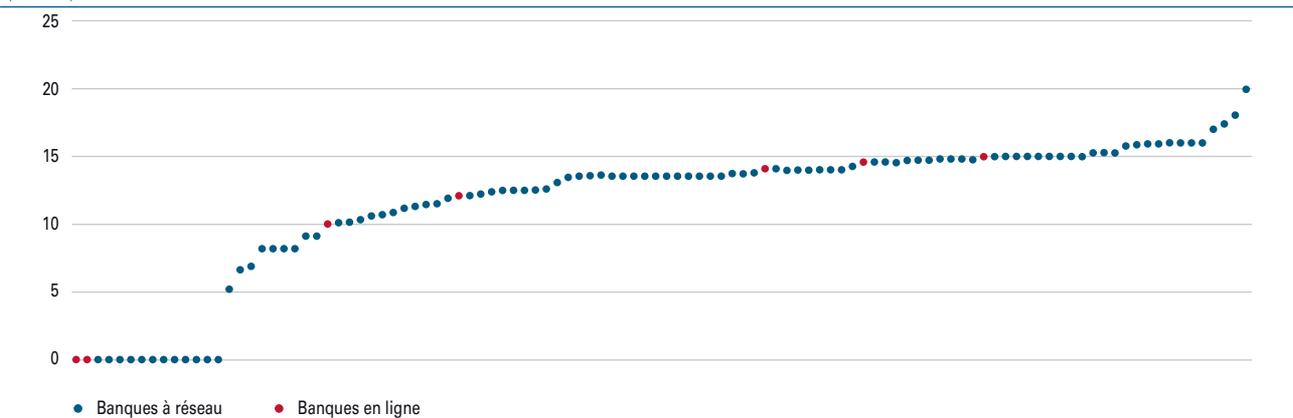
Au 5 janvier 2021, le tarif moyen de la lettre « Murcef » ressortait à 11,55 euros, en baisse par rapport au 31 décembre 2020 (-0,71 % soit 9 centimes d'euros). Sur cette période, 99 établissements n'ont pas fait varier leur tarif, 1 établissement est passé à la gratuité et 8 hausses ont été observées et gravitent entre 0,8 % (+0,10 euro) et 20 % (+1,50 euro).

Sur la période précédente, comprise **entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020**, une hausse modérée avait été observée, le tarif moyen passant de 11,51 euros à 11,64 euros (+ 1,10 % soit 13 centimes d'euro). Même si la majorité des établissements du panel (85) n'a pas fait varier ce tarif, on constate néanmoins que les changements ont été plus nombreux sur cette période avec deux baisses (respectivement de -0,6 % et -13,1 % soit en valeur -0,10 euro et -2,40 euros) et 21 hausses. Ces hausses gravitent entre 0,7 % (+0,05 euro) et 100 % (+6 euros), une banque à réseau ayant doublé son tarif qui est passé de 6 euros à 12 euros. 7 établissements ont appliqué des augmentations supérieures à 10 % sur cette période.

Sur la moyenne période, **du 31 décembre 2018 au 5 janvier 2021**, le tarif moyen affiche une augmentation très modérée (+ 1,53 %), passant de 11,38 euros à 11,55 euros.

G30 Lettre Murcef au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

LES FRAIS D'INCIDENTS

Ce tarif affiche une grande disparité et varie entre 0 euro et 20 euros avec une concentration élevée de tarifs dans une fourchette comprise entre 10 euros et 16 euros.

Les frais pour chèques émis après une interdiction bancaire

Ces frais, qui sont appliqués lorsqu'un chèque arrive à l'encaissement alors qu'il a été émis après une interdiction d'émettre des chèques, étaient affichés dans 100 établissements de l'échantillon au 5 janvier 2021, soit 91,74 % des cas. À noter que la présence de ce tarif dans les plaquettes tarifaires tend à se confirmer, le nombre d'établissements ne présentant pas ce tarif étant passé de 16 au 31 décembre 2018, à 9 au 5 janvier 2021.

Au 5 janvier 2021, un seul établissement, une banque mutualiste régionale, applique la gratuité. Le coût moyen facturé pour un chèque émis après une interdiction bancaire était de 29,90 euros, en hausse de

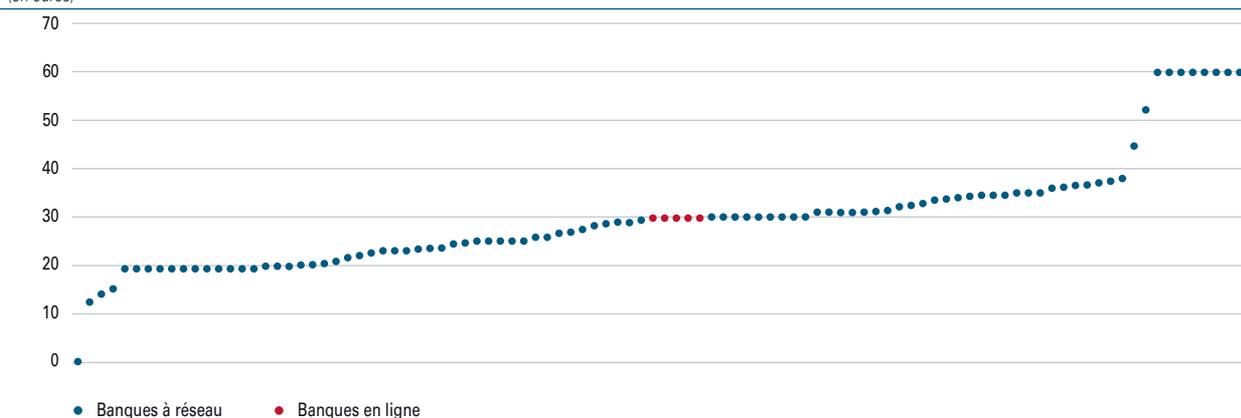
0,19 % par rapport au 30 décembre 2020 (+ 0,05 euro). L'écrasante majorité des banques (92 sur 100) n'a pas fait varier ce tarif sur cette période et un seul établissement (régional) a appliqué une baisse conséquente de - 19,4 % (passage de 31 euros à 25 euros). Sept établissements ont appliqué des hausses, ces dernières gravitant entre 0,6 % (passage de 34,30 euros à 34,50 euros dans un établissement) et 20 % (passage de 25 euros à 30 euros).

Entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, les frais moyens pour chèques émis après une interdiction bancaire sont restés quasiment stables (- 0,08 %) à 29,85 euros. Derrière cette stabilité globale explicable par le fait que près de 80 % des établissements n'ont pas fait varier leur tarif, se cache plusieurs évolutions notables :

- l'apparition de ce tarif dans 5 plaquettes d'établissements mutualistes régionaux, ce dernier gravitant entre 19,25 euros et 31 euros ;

G31 Frais pour chèque émis après une interdiction bancaire au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

- l'abandon de la gratuité par un autre établissement mutualiste régional qui s'est positionné sur un tarif de 20 euros, bien inférieur à la moyenne ;
- deux baisses conséquentes observées dans des banques régionales : - 19,4 % (passage de 31 euros à 25 euros) et - 34 % (passage de 47 euros à 31 euros) ;
- 16 hausses gravitent entre 0,15 euro et 5,70 euros.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2021, on note une grande disparité du tarif relatif aux chèques émis en interdiction bancaire, ce dernier oscillant entre 0 euro et 60 euros. La majorité des établissements (90 %) facture cette opération entre 19,25 euros et 38,20 euros. Un seul établissement, une banque mutualiste régionale, applique la gratuité.

Les frais de propagation suite à une interdiction bancaire externe

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

Il est à noter que cette ligne tarifaire se répand de plus en plus dans les plaquettes tarifaires, 91 établissements du panel la présentant dans leur plaquette en vigueur au 5 janvier 2021, contre 86 au 31 décembre 2018. À noter que seules 2 banques en ligne sur les 8 du panel présentent un tarif dans leur plaquette.

Au 5 janvier 2021, 4 établissements pratiquaient la gratuité du service, le coût moyen des frais de propagation suite à une interdiction bancaire externe était de 28,55 euros, en baisse de - 1,05 % par rapport au 31 décembre 2020 (- 0,30 euro). Cette baisse s'explique par deux phénomènes : une baisse conséquente de près de 20 % observée chez un établissement mutualiste régional qui a fait passer son tarif de 31 euros à 25 euros et l'apparition de cette ligne tarifaire au sein de la plaquette d'une banque à réseau, cette dernière ayant opté pour la gratuité. Par ailleurs, 7 hausses ont été observées sur le panel entre le 30 décembre 2020 et le 5 janvier 2021. Ces augmentations sont comprises entre + 0,70 % (soit 0,20 euro) et + 20 % (soit 5 euros).

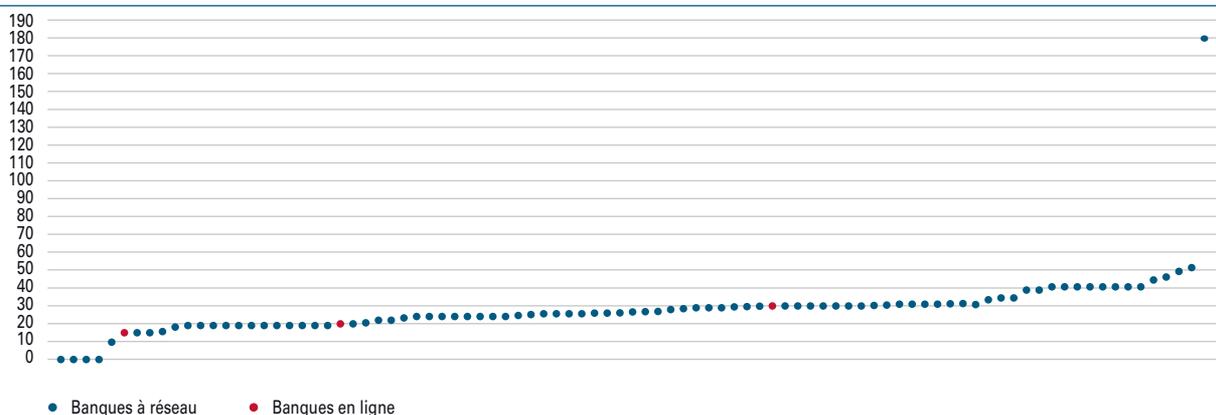
Entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, la moyenne des frais de propagation suite à une interdiction bancaire a baissé de manière sensible (- 2,29 %), passant de 29,53 euros à 28,86 euros. Sur cette période, 80 % des établissements du panel n'ont pas fait varier leur tarif et un seul l'a fait baisser (- 19,4 % pour un tarif de 25 euros au 31 décembre 2020) et 11 l'ont augmenté.

Sur la moyenne période, comprise **entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2021**, la tendance est nettement baissière, à - 6,10 %, le tarif moyen passant de 30,41 euros à 28,55 euros.

L'écart maximum de prix pour ce service est très important, puisque le tarif le moins cher (hors gratuité) est de 10 euros et le plus cher (mais totalement atypique) de 182,40 euros sur les 4 dates de référence utilisées. Néanmoins, la majorité des établissements facturent les frais de mise en interdiction bancaire externe entre 20 euros et 40 euros.

G32 Frais consécutifs à une mise en interdiction bancaire externe au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

4.7 Les rejets de prélèvement

Rejet de prélèvement pour provision insuffisante

Au 5 janvier 2021, 106 établissements se sont calés sur le plafond légal de 20 euros prévu en cas de rejet de prélèvement pour provision insuffisante. Deux établissements pratiquent un plafond plus bas, respectivement 12 euros (une banque mutualiste régionale) et 16,50 euros (une banque en ligne) et une banque pratique la gratuité (une banque mutualiste régionale). Ce tarif fait l'objet d'un dispositif réglementaire spécifique prenant la forme d'un forfait correspondant au montant du prélèvement rejeté, forfait lui-même plafonné à un montant maximum de 20 euros.

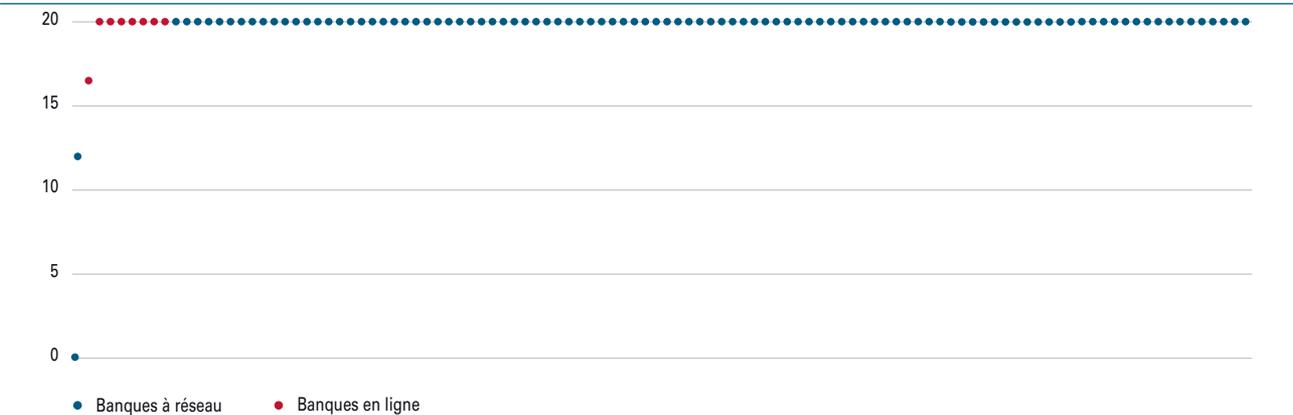
Au 5 janvier 2021, le forfait moyen lié au rejet de prélèvement pour provision insuffisante ressortait à 19,89 euros, en parfaite stabilité par rapport au 31 décembre 2020.

Sur la période comprise **entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020**, le tarif moyen de cette opération a affiché une très légère baisse (- 0,05 %), passant de 19,90 euros à 19,89 euros. Malgré cette stabilité globale, plusieurs évolutions notables sont à mettre en lumière :

- la suppression de deux banques en ligne du panel au 31 décembre 2020 qui étaient toutes les deux calées au plafond, d'où un impact à la baisse de la moyenne arithmétique ;
- deux baisses conséquentes observées chez une banque en ligne (- 17,5 % avec un passage de ce forfait de 20 euros à 16,50 euros) et dans une banque mutualiste régionale (- 40 % avec un passage de ce forfait de 20 euros à 12 euros) ;
- deux hausses sensibles identifiées dans une banque mutualiste régionale (+ 30,7 % avec un passage de ce forfait de 15,30 euros au plafond légal) et dans une

G33 Coût du rejet de prélèvement pour provision insuffisante au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

banque à réseau (+ 42,9 % avec un passage de ce forfait de 14 euros au plafond légal).

Sur la moyenne période comprise **entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2021**, le niveau du forfait de rejet de prélèvement pour provision insuffisante affiche une baisse de - 0,26 %, passant de 19,95 euros à 19,89 euros.

Rejet de prélèvement (plafond mensuel)

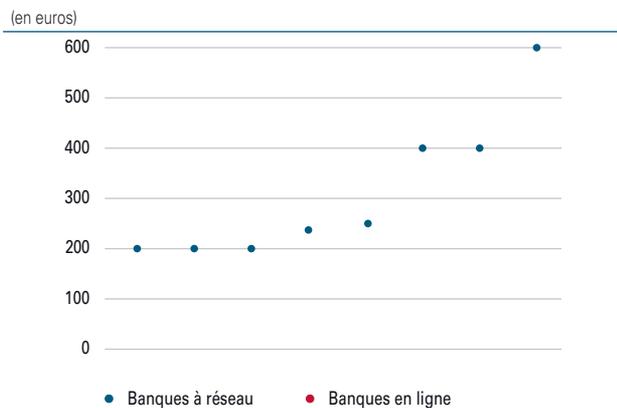
L'application d'un plafond mensuel sur les rejets de prélèvement reste, sur toute la période étudiée, une pratique très marginale parmi les établissements du panel de l'OTB, l'année 2020 et le début 2021 confirmant d'ailleurs cette tendance. En effet, alors que 9 banques présentaient un plafond dans leur plaquette aux 31 décembre 2018 et 2019, elles ne sont plus que

8 au 31 décembre 2020 ainsi qu'au 5 janvier 2021. À cette date, 7,34 % des banques du panel affichait donc ce plafond mensuel. À noter que 7 de ces 8 banques appartiennent au même groupe mutualiste.

Trois constats peuvent être établis à l'analyse de ces plafonds au 5 janvier 2021 :

- une très forte dispersion des tarifs affichés : les 8 tarifs oscillent entre 200 euros et 600 euros. À noter que la suppression de ce plafond dans la plaquette d'un établissement entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2021 a resserré cet écart, l'établissement appliquant un plafond de 60 euros auparavant ;
- une hausse de 22,50 euros du plafond moyen due à la disparition de ce plafond dans la plaquette tarifaire d'un établissement qui l'avait fixé à un niveau bien inférieur (60 euros) et à l'intégration du plafond d'une

G34 Rejet de prélèvement – plafond mensuel au 5 janvier 2021



Source : Sémaphore Conseil.

autre banque qui pratique un niveau plus élevé que la moyenne (240 euros). Les 8 plafonds existant encore au 5 janvier 2021 sont restés parfaitement stables entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021 ;

- une pratique inexistante sur le segment des banques en ligne.

Rejet de prélèvement (plafond journalier)

Au 5 janvier 2021, seuls quatre établissements du panel qui appartiennent au même groupe mutualiste, présentaient dans leur plaquette un plafond journalier

de rejet de prélèvement. Ils étaient le même nombre au 31 décembre 2020, mais seuls trois établissements sont présents sur les deux dates d'arrêt, un ayant abandonné ce plafond entre les deux dates et un autre ayant décidé de l'appliquer. Au 31 décembre 2019, ils n'étaient que trois à afficher ce plafond.

Au 5 janvier 2021, le plafond moyen journalier ressortait à 55 euros, en baisse de quasiment 39 % par rapport au 31 décembre 2020 (90 euros). Cette forte baisse s'explique essentiellement par la disparition d'un établissement qui avait fixé son plafond à un niveau bien supérieur à celui appliqué par les trois autres acteurs (240 euros). En parallèle, la banque ayant nouvellement affiché un plafond journalier dans sa plaquette entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2021 s'est positionnée sur un plafond dont le montant (100 euros) est supérieur aux trois autres (40 euros).

Entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, la situation était totalement inverse avec une augmentation du plafond moyen de 125 %, ce dernier passant de 40 euros à 90 euros. Cette évolution s'explique par l'apparition d'un plafond particulièrement élevé dans un établissement (240 euros) qui le retirera au sein de sa plaquette en date du 1^{er} janvier 2021. Les trois autres acteurs n'ont pas modifié leur plafond sur cette période.

Aucune banque en ligne n'indique de plafond journalier de rejet de prélèvement.

4.8 Les rejets de virement

À l'occasion de la publication des trois derniers rapports annuels de l'OTB dans lesquels un chapitre était dédié aux frais d'incidents, il avait été constaté que les frais pour rejet de virement avait des appellations et des présentations diverses. En effet, tous les établissements n'avaient pas adopté la même logique de présentation, certains précisant par exemple que le rejet pour défaut de provision portait sur un virement ponctuel ou un virement permanent et d'autres indiquant seulement que le rejet de virement était pour défaut de provision.

Au 5 janvier 2021, cette situation continue à perdurer. Les éléments à retenir sont les suivants :

- 30 établissements sur 109 ne pratiquent pas de tarification sur les rejets de virement ;
- pour ceux qui facturent les rejets de virement, le modèle de tarification le plus usité est l'affichage de deux frais : le premier concernant le virement permanent pour défaut de provision et le second est relatif au virement ponctuel pour défaut de provision. 32 % des établissements retenaient ce modèle au 5 janvier 2021, soit 35 établissements. Ce modèle est celui qui s'est le plus propagé sur la période, seuls 20 établissements pratiquant ce type d'affichage au 31 décembre 2019 ;
- le second modèle est celui tarifant les rejets sur les seuls virements permanents, retenus par 23 établissements (21 % du panel), ce modèle restant relativement stable sur la période étudiée ;
- le troisième modèle de tarification, plus marginal, repose sur les seuls virements ponctuels : « Non-exécution de virement ponctuel pour défaut

de provision ». Au 5 janvier 2021, il était repris dans 14 plaquettes, soit environ 13 % des établissements ;

- enfin, notons l'affichage de trois lignes dans 3 plaquettes : une concernant le rejet du virement permanent, une concernant le rejet du virement ponctuel et une dernière, plus générique, sur le rejet de virement pour défaut de provision.

Pour certains établissements, les modalités de facturation de ces trois lignes peuvent être différentes avec, dans certains cas, l'application d'un tarif fixe quel que soit le montant rejeté alors que dans d'autres cas, il s'agit d'un maximum généralement fixé à 20 euros avec un tarif de « rejet » égal au montant du virement concerné lorsque ce dernier est strictement inférieur à 20 euros (le seuil de 20 euros est celui le plus communément identifié).

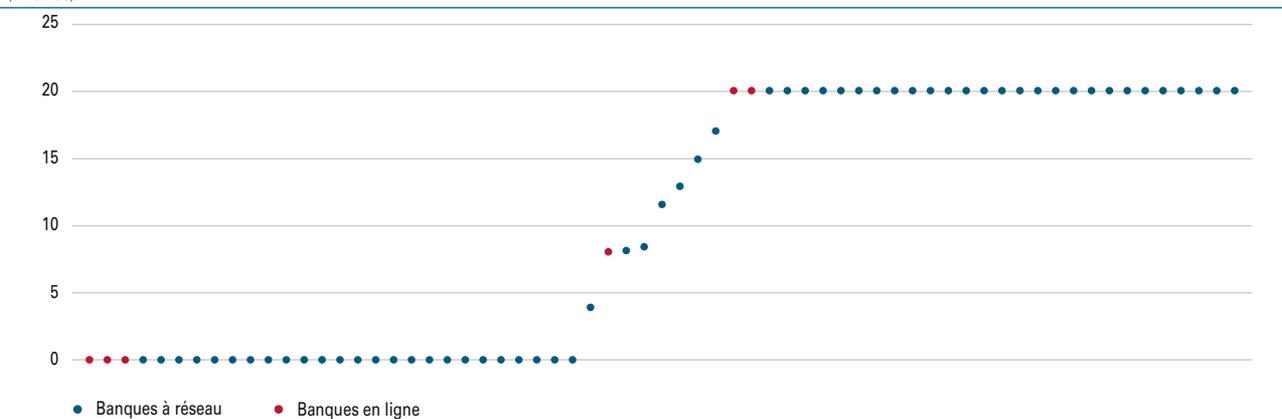
Les frais pour non-exécution de virement permanent pour défaut de provision

Au 5 janvier 2021, 28 établissements pratiquaient la gratuité, comme au 31 décembre 2020, et 37 établissements affichaient un tarif pour la non-exécution d'un virement permanent pour défaut de provision. Le tarif moyen de cette opération ressortait à 10,23 euros, en augmentation de 2,24 % par rapport au 31 décembre 2020 (10 euros). Une seule hausse a été constatée sur le panel, dans un établissement mutualiste régional, ce dernier ayant appliqué une hausse à ce tarif, passant de 15,45 euros à 20 euros (+ 29,4 %).

Sur la période précédente, comprise **entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020**, le tarif moyen pour non-exécution de virement permanent pour

G35 Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision au 5 janvier 2021

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

défaut de provision a connu une augmentation importante (+ 19,53 %), passant de 8,37 euros à 10 euros (+ 1,63 euro).

Sur le moyen terme, **entre le 31 décembre 2018 et le 5 janvier 2021**, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision apparaissent en hausse de 6,65 %, passant de 9,59 euros à 10,23 euros (+ 0,64 euro).

Les frais pour non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision

Au 5 janvier 2021, 19 établissements appliquaient la gratuité et 19 facturaient cet acte à un tarif compris entre 8 euros et 20 euros. La présence de ce tarif au sein des plaquettes tarifaires des banques du panel reste encore bien inférieure à celle observée sur les non-exécutions de virements permanents mais la tendance est néanmoins à une présence de plus en plus importante.

Au 5 janvier 2021, le coût moyen d'une non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision ressortait à 8,93 euros, en progression de 5,49 % par rapport au 31 décembre 2020 (+ 0,46 euro). L'explication de cette augmentation réside dans l'apparition de ce tarif au sein de 5 plaquettes dont trois affichent un tarif de 20 euros (ce tarif correspondant à un maximum) et 2 autres la gratuité. Aucun établissement affichant un tarif entre les deux dates d'arrêté n'a, en revanche, fait varier à la hausse ce tarif.

Sur la période comprise **entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020**, le coût moyen d'une non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision a connu une forte augmentation (+ 43,81 %) qui, en valeur, équivaut à une hausse moyenne de 2,58 euros. Deux augmentations sont intervenues chez des établissements qui facturaient cette opération : le premier établissement a appliqué une augmentation de 1,2 % à son forfait qui est passé de 8,30 euros à 8,40 euros et le second a fait croître son

et - 25 % (passage de 20 euros – forfait maximum, à 15 euros). Une hausse a également été observée sur cette période avec un impact très marginal sur l'évolution de la moyenne : + 1,3 % (+ 0,10 euro à 7,80 euros).

Sur la moyenne période, **31 décembre 2018-5 janvier 2021**, ce tarif est clairement orienté à la baisse, passant de 19,01 euros à 16,44 euros (- 13,53 %).

4.9 La lettre d'injonction

Au 5 janvier 2021, tout comme aux 31 décembre 2018, 2019 et 2020, un seul établissement, une banque mutualiste régionale, affichait le tarif pour cette lettre au sein de sa plaquette et ce, à hauteur de 12,60 euros. Le tarif de la lettre d'injonction est en général inclus dans les frais relatifs aux rejets de chèque. Dans cette banque, le montant de la lettre d'injonction est inclus dans le forfait de rejet de chèque mais une ligne supplémentaire « frais de lettre d'injonction » est indiquée dans la plaquette tarifaire avec un tarif distinct. La banque précise que la lettre « est envoyée si le compte n'est toujours pas approvisionné malgré l'information préalable au rejet de chèque ».

4.10 Les plafonds relatifs aux frais pour incidents

Trois types de plafonds globaux relatifs aux frais d'incidents sont analysés ci-après :

- les plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais liés aux incidents pour la clientèle dite « tout public » ;

- les plafonds globaux appliqués aux clients identifiés comme fragiles financièrement et éligibles à l'offre spécifique ;

- les plafonds applicables à la clientèle fragile financièrement ayant effectivement souscrit à l'offre spécifique.

Les plafonds globaux relatifs à l'ensemble des frais pour incidents pour la clientèle dite « tout public »

Au 5 janvier 2021, tout comme au 31 décembre 2019 et au 31 décembre 2020, 6 établissements régionaux du même groupe appliquaient un plafond global de frais d'incidents applicable à « tout public ». Ils n'étaient que 3 au 31 décembre 2018. L'analyse des plaquettes tarifaires au 5 janvier 2021 confirme que cette pratique tarifaire reste très marginale dans le panel de l'OTB. Aucune banque en ligne ne présente un tel plafond au sein de sa plaquette tarifaire.

Au 5 janvier 2021, le plafond moyen mensuel s'élevait à 204,17 euros, parfaitement stable par rapport à celui observé au 31 décembre 2020.

La période comprise **entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020** a connu des changements notables :

- une baisse sensible du plafond moyen mensuel : une première baisse a en effet été observée au début de l'année 2020 (passage de la moyenne de 300 euros au 31 décembre 2019 à 250 euros au 5 janvier 2020 en raison d'une baisse observée chez deux opérateurs ayant fait passer ce plafond de 300 euros à 150 euros). Un de ces deux opérateurs

a ensuite appliqué une nouvelle baisse au 31 décembre 2020, son plafond passant de 150 euros à 25 euros ;

- une présentation plus précise des actes concernés par ce plafond : ceci a été observé chez deux acteurs qui, à partir de décembre 2020 inclus, ont intégré dans leur plaquette une liste précise de ces actes. L'un d'eux a fait un effort de transparence important comme le montre les commentaires ci-dessous :
- précisions apportées sur le contenu du plafond dans la plaquette en vigueur au 5 janvier 2020 : « Les frais de dysfonctionnement concernent la commission d'intervention et les frais de rejets de chèque et de prélèvement »,
 - précisions apportées sur le contenu du plafond dans la plaquette en vigueur au 30 décembre 2020 : « *Soit 300 euros par an. Plafonnement des frais d'incidents suivants pour tous les particuliers, sauf les détenteurs du [nom de l'offre groupée de service destinée à la clientèle fragile] : les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque, les frais par chèque payé sur le compte en interdiction bancaire interne et les frais par chèque payé sur le compte en interdiction bancaire externe* ».

Les plafonds destinés aux clients identifiés comme éligibles à l'« offre spécifique clients fragiles »

Après avoir connu un très fort développement de sa publication dans les plaquettes tarifaires des établissements du panel de l'OTB (le taux de propagation est en effet passé de 0,9 % à 82,88 % entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019), le plafond destiné aux clients identifiés comme éligibles à l'« offre spécifique clients fragiles » au titre des articles L. 312-1-3 et R. 312-4-3 du Code monétaire et financier a vu sa présence encore s'intensifier tout au long de l'année 2020, 95 établissements sur 109 l'affichant au 31 décembre 2020 (87,16 % du panel). Au 5 janvier 2021, ce taux a encore progressé pour atteindre 98,17 %, seuls deux établissements, banques en ligne, ne l'affichant pas (encore) à cette date.

Au 5 janvier 2021, sur les 107 établissements affichant ce plafond dans leur plaquette, 106 s'étaient positionnés sur la plafond devenu réglementaire en septembre 2020 de 25 euros et un seul autre, une banque en ligne, appliquait un plafond fixé à 15 euros.

Les plafonds applicables à la clientèle fragile financièrement ayant souscrit à l'offre spécifique

La mesure prise par les banques françaises en septembre 2018 portait sur un plafonnement global des frais d'incidents bancaires pour les clients en situation de fragilité financière et ayant souscrit une OCF facturée mensuellement.

Au 5 janvier 2021, on constate que tous les établissements du panel affichaient un plafond applicable à la clientèle fragile financièrement ayant souscrit à l'offre spécifique,

LES FRAIS D'INCIDENTS

soit 11 acteurs de plus qu'au 31 décembre 2020, 15 acteurs de plus qu'au 31 décembre 2019 et 70 de plus qu'au 31 décembre 2018. La propagation de ce plafond est donc désormais totale sur le panel de l'OTB.

Trois commentaires peuvent être établis au sujet des politiques de plafonnement appliquées dans le cadre des OCF au 5 janvier 2021 :

- cohabitation de trois modèles de plafonnement :
 - 2 plafonds, l'un mensuel et l'autre annuel : au 5 janvier 2021, c'est le modèle le plus appliqué avec une « part de marché » d'environ 49 % (53 établissements). À noter que ce modèle a eu tendance à perdre en poids par rapport au 31 décembre 2019, date à laquelle il était repris par 57 établissements du panel,
 - 1 plafond, mensuel, dont le poids reste relativement stable sur la période analysée à environ 31 %,
 - une exonération des frais d'incidents : cette pratique était inexistante au 31 décembre 2018 et s'est propagée de manière relativement sensible entre le début janvier 2019 et le début janvier 2021. À cette date, 22 acteurs la pratiquaient, en majorité dans un groupe mutualiste ;
- des modèles relativement homogènes au sein des réseaux mutualistes :
 - deux d'entre eux ont opté pour un seul plafond mensuel, systématiquement fixé à 16,50 euros,

- un autre s'est positionné en grosse majorité sur le double plafond (mensuel et annuel), ce dernier étant repris dans 31 des 36 banques régionales implantées dans l'hexagone,
- un dernier a opté pour l'exonération des frais d'incidents dans 15 des 17 entités régionales basées en France métropolitaine ;

- des banques en ligne et des banques nationales à majorité orientées vers un double plafonnement.

En ce qui concerne les niveaux de plafonds appliqués (hors exonération), deux constats peuvent être dressés au 5 janvier 2021 :

- chez les établissements ayant opté pour le double plafond, le couple le plus communément observé est le suivant : plafond mensuel de 20 euros et plafond annuel de 200 euros, repris par 47 établissements. 6 autres établissements proposent des couples de plafond différents, moins élevés tant au niveau mensuel qu'annuel. Le plafond le plus avantageux vu du côté du consommateur est le suivant : 1 euro par mois et 12 euros par an (deux établissements) ;
- chez les établissements s'étant positionnés sur un plafond unique, le montant le plus utilisé est 16,50 euros, repris par 32 entités. Deux autres établissements appliquent un plafond mensuel de respectivement 16 euros et 15 euros.

T20 Panorama des gratuités dans l'extrait standard des tarifs et sur une large sélection de frais liés aux incidents de paiement*

(en euros ; frais proportionnels en %)

	Banques en ligne et offres alternatives										Banques à réseau											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
I – EXTRAIT STANDARD DESTARIFS																						
Frais de tenue de compte – tarif annuel	0,00	0,00	20,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	36,00	0,00	0,00	30,00	30,00	30,00	0,00	17,40	24,00	24,00	14,40	24,00	24,00
Abonnement des services de banque à distance (internet) – tarif annuel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – tarif forfaitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	7,62	12,00	30,60	18,00	18,00	17,16	12,00	12,00	12,00
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00				0,00						8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
Commission d'intervention – tarif annuel occasionnel) – en agence – tarif annuel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00	8,00	0,00		8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) – en agence – tarif annuel				0,00									5,00	5,00	4,20	3,50	3,55	3,90	3,50	3,80	4,90	5,00
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) – internet – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,90	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement – frais de mise en place d'un prélèvement SEPA – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement – frais par paiement d'un prélèvement SEPA – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) – tarif unitaire																						
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00							47,00	44,50	47,00	43,00	45,15	44,50	43,00	42,00	47,00	45,00
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) – tarif unitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00							47,00	44,50	47,00	42,00	45,15	44,50	44,50	42,00	47,00	45,00
Retrait d'espèces (cas d'un retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) – tarif annuel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	47,00	38,00	37,00	16,00	33,70	32,00	30,00	29,50	32,50	35,00
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement – tarif annuel	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,85	1,37	1,00
	24,00	0,00		0,00	26,50	0,00	24,00	24,00	0,00	29,00	26,50	30,00	24,00	18,30	26,00	26,00	24,00	26,00	24,00	24,00	35,40	24,00

* Panorama réalisé sur les tarifs en vigueur au 5 janvier 2021 de 19 établissements représentatifs du paysage bancaire français. Les 19 établissements se répartissent de la façon suivante :

- 3 banques à réseau national ;
- 5 banques mutualistes régionales présentes en Île-de-France ;
- 7 banques en ligne ;
- 2 établissements proposant des offres alternatives aux comptes courants traditionnels et pouvant être souscrites en dehors d'une agence bancaire.

	Banques en ligne et offres alternatives										Banques à réseau										
II – IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS																					
II – 1 – Commission d'intervention																					
Commission d'intervention – tarif unitaire	0,00	8,00	0,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
Commission d'intervention – plafond journalier																				20,70	8,00
Commission d'intervention – plafond mensuel	80,00			80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
Commission d'intervention – plafond annuel																					
II – 2 – Opérations particulières																					
Saisie administrative à tiers détenteur – frais proportionnel																					
Saisie administrative à tiers détenteur	10,00	10,00		10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Saisie administrative à tiers détenteur – plafond	100,00	100,00	100,00	100,00	83,33	100,00	83,33	100,00	95,00	90,00	90,00	100,00	100,00	100,00	83,33	95,00	90,00	98,40	100,00	100,00	100,00
Saisie attribution – tarif unitaire																					
Saisie attribution – tarif unitaire	100,00	100,00	100,00	220,00	100,00	83,33	95,00	110,00	110,00	110,00	130,00	111,00	105,00	110,00	105,00	110,00	98,40	100,00	130,00	133,20	
Avis à tiers détenteur – tarif unitaire																					
Opposition administrative – frais proportionnel																					
Opposition administrative – maximum																					
Lettre sur compte débiteur – tarif unitaire		15,00		20,00	14,00	13,00	13,50	12,00	13,50	13,50	12,75	15,00	12,00	13,50	13,50	13,50	13,50	13,50	12,50	0,00	12,50
Recherche d'adresse NPAI – tarif unitaire		22,00	15,00	18,00	10,07	20,50	21,00	24,00	21,00	8,00	7,50	20,40	24,00	20,00	7,00	7,50	20,00	7,00	7,50	20,00	
Mise en demeure – tarif unitaire																					16,00
II – 3 – Incidents de paiement – chèques																					
Forfait chèques sans provision inférieurs à 50 euros – tarif unitaire	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	28,50	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	28,50	30,00	30,00
Forfait chèques sans provision supérieurs à 50 euros – tarif unitaire	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	45,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	45,00	50,00	50,00
Rejet de chèque – plafond journalier																					
Lettre d'information préalable (Murcef) – tarif unitaire	10,00	14,50	15,00	14,00	12,50	15,30	13,50	12,50	15,30	13,50	12,00	14,80	15,00	12,50	15,30	13,50	13,50	12,00	14,50	15,00	15,00
Certificat de non paiement – tarif unitaire																					
Chèques émis sur interdiction bancaire – tarif unitaire	30,00	30,00	33,50	36,50	22,00	25,00	20,00	19,25	27,00	23,00	25,00	20,00	19,25	25,00	20,00	19,25	27,00	23,00	25,00	20,00	23,00
Frais de mise en interdiction bancaire externe (frais de propagation) – tarif unitaire	15,00	30,00	182,40	18,20	25,00	25,00	19,10	25,00	25,00	25,00	0,00	25,00	25,00	25,00	25,00	19,10	25,00	25,00	25,00	25,00	19,10
II – 4 – Incidents de paiement – prélèvements																					
Rejet de prélèvement pour provision insuffisante – tarif unitaire	16,50	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Rejet de prélèvement – plafond journalier																					
Rejet de prélèvement – plafond mensuel																					
Rejet de virement pour défaut de provision – tarif unitaire																					20,00
Rejet de virement – plafond journalier																					
Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	0,00	0,00	8,00	20,00	20,00	20,00	0,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Frais de non-exécution de virement ponctuel pour défaut de provision	0,00	0,00	8,00	20,00	20,00	20,00	0,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00

Note : en jaune, gratuit.

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

5

Quoi de neuf ?

5.1 L'apparition de nouveaux services au sein des plaquettes tarifaires

Objectifs

L'objectif de ce sous-chapitre est de mettre en lumière, sur la période comprise entre le 1^{er} avril 2020 et le 5 janvier 2021, des tendances lourdes ou des signaux faibles concernant :

- l'apparition de nouveaux produits et services au sein des plaquettes tarifaires, ces derniers pouvant faire l'objet d'une tarification effective ou être proposés gratuitement à la clientèle ;
- l'adaptation de tarifs ou de pratiques tarifaires suite à l'entrée en vigueur d'une nouvelle loi, d'une nouvelle directive ou d'une nouvelle norme professionnelle ;
- l'apparition ou la généralisation de nouvelles pratiques tarifaires.

Méthodologie

La comparaison de chaque nouvelle plaquette par rapport à sa version précédente a été réalisée à l'aide d'un logiciel de comparaison automatique de fichiers de format pdf.

Grâce à un système de surlignage, il est alors possible de détecter automatiquement tout ajout en minimisant le risque d'omission.

Une fois le process réalisé, Sémaphore Conseil a retranscrit de la manière la plus fidèle possible chaque nouvelle ligne au sein d'un fichier Excel avec son tarif correspondant.

Points d'attention :

- lorsqu'une ligne tarifaire se caractérise par un triple tarif comme un forfait en pourcentage du montant de l'opération encadré par un montant minimum et un montant maximum, la nouvelle ligne était donc retranscrite trois fois dans le fichier Excel ;
- lorsqu'un établissement indique pour une ligne tarifaire : « Nous consulter », le champ tarif est alors renseigné par un « Nous consulter » ;
- ont été prises en compte toutes les publications liées aux tarifs des établissements : plaquette, extrait, avenant, modificatif, *addendum*... ainsi que les multiples versions de plaquettes tarifaires publiées au cours de la période étudiée.

C'est ainsi que 1 838 nouvelles lignes ont été identifiées, soit environ 17 nouvelles lignes en moyenne par établissement.

Chaque ligne a ensuite fait l'objet d'une double indexation :

- indexation 1 : rattachement à un des quatre univers de produits auquel la nouvelle ligne se rapporte : Banque au quotidien, Crédit, Épargne et placements et Assurances et assistances ;
- indexation 2 : rattachement de chaque ligne à une sous-rubriques permettant ensuite de regrouper les lignes dans des ensembles cohérents et dégager les tendances éventuelles.

Au total, sur les nouvelles lignes identifiées, 41 % d'entre elles appartiennent à l'univers de la « Banque au quotidien » et 39 % à celui de l'épargne. L'univers de l'épargne est notamment impacté par la mise en œuvre des dispositions de la loi Pacte relatives aux plans d'épargne en actions qui implique une tarification différenciée par rapport aux comptes-titres ordinaires et entraîne la création de 472 nouvelles lignes.

L'univers du crédit et des assurances et assistances représentent quant à elles 20 % du nombre total des nouvelles lignes.

Univers de la banque au quotidien

Les principaux produits et services liés à la banque au quotidien ayant fait l'objet de nouvelles lignes dans les plaquettes tarifaires sont liés à des cartes de retrait et de paiement à interrogation de solde, des offres de mobilité internationale, des offres groupées de services et au virement instantané, désormais incontournable. De plus, les services digitaux, gratuits pour

la plupart, bénéficient encore d'une promotion croissante au sein des plaquettes tarifaires. Tel est le cas, par exemple, des services d'agrégation de comptes, de systèmes d'alertes en cas de solde débiteur ou encore des services permettant de gérer les cartes de retrait et de paiement.

L'affichage de la tarification liée aux virements instantanés augmente de façon sensible ainsi qu'une majorité des tarifs

L'ajout de la tarification relative au virement instantané dans les plaquettes tarifaires s'est poursuivi sur la période d'analyse comprise entre le 1^{er} avril 2020 et le 5 janvier 2021, 24 établissements additionnels l'ayant intégré au sein de leur plaquette. Au 5 janvier 2021, seuls 13 établissements du panel (environ 12 %), contre 37 au 20 avril 2020, n'affichaient pas d'information sur les virements instantanés dans leurs plaquettes. Sur ces 13 établissements, 5 sont des banques en ligne (BforBank, Fortuneo Banque, ING, Ma French Bank et Orange Bank) et 8 des banques à réseau (Allianz Banque, Axa Banque, Crédit agricole Provence Côte d'Azur, Crédit mutuel Bretagne, Crédit mutuel Sud-Ouest, Crédit mutuel Nord Europe, HSBC et Milleis Banque).

Deux éléments sont à retenir en matière de diffusion des tarifs liés au virement instantané :

- trois services sont désormais affichés pour près ou plus de la moitié des banques du panel : émission d'un virement instantané occasionnel externe *via* internet (66,06 %), émission d'un virement instantané occasionnel externe *via* l'application mobile (57,8 %) et réception d'un virement instantané (49,5 %) ;

QUOI DE NEUF ?

- la demande de rappel d'un virement instantané SEPA à l'initiative du donneur d'ordre bien que restant encore affichée de manière marginale, a vu sa propagation fortement augmenter, passant de 2,75 % à 18,35 % et ce à l'initiative d'un nombre conséquent de banques régionales d'un réseau mutualiste (Crédit agricole).

En matière d'évolutions tarifaires, plusieurs constats peuvent être établis :

- le virement instantané occasionnel interne réalisé par internet et le virement instantané reçu restent gratuits sur la période, les acteurs affichant nouvellement ces tarifs s'étant également positionnés sur la gratuité ;

- les virements instantanés occasionnels externes réalisés en agence et par téléphone ont vu leur tarif évoluer de la même façon (+ 1,04 % soit une augmentation de 5 centimes d'euro), ces augmentations moyennes résultant de hausses de tarifs effectuées par des banques présentes sur les deux dates de référence et appartenant toutes au même réseau mutualiste (Caisse d'épargne) ;

- sur les six autres lignes relatives aux virements instantanés, les hausses moyennes de tarifs sont conséquentes, gravitant entre 6,93 % et 100 %, ces augmentations étant majoritairement explicables par des hausses de tarifs réalisées par des banques présentes sur les deux dates de référence et par des arrêts de la gratuité.

T21 Évolution de la tarification des virements instantanés entre le 1^{er} avril 2020 et le 5 janvier 2021

(en euros ; variation en %)

Lignes tarifaires liées aux virements instantanés	Moyenne des tarifs appliqués par les établissements de l'échantillon au 1 ^{er} avril 2020 (gratuité incluse)	Moyenne des tarifs appliqués par les établissements de l'échantillon au 5 janvier 2021 (gratuité incluse)	Variation
Virement instantané occasionnel interne – via application mobile	0,11	0,22	100,00
Demande de rappel de virement instantané SEPA à l'initiative du donneur d'ordre	13,07	17,39	33,01
Virement instantané occasionnel externe – via internet	0,69	0,76	10,12
Virement instantané occasionnel interne – par téléphone	1,21	1,30	7,44
Virement instantané occasionnel interne – en agence	1,21	1,30	7,44
Virement instantané occasionnel externe – via application mobile	0,19	0,20	6,93
Virement instantané occasionnel externe – en agence	4,81	4,86	1,04
Virement instantané occasionnel externe – par téléphone	4,81	4,86	1,04
Virement instantané occasionnel interne – via internet	0,00	0,00	–
Virement instantané reçu	0,00	0,00	–

Source : Sémaphore Conseil.

Des services digitaux gratuits

Dans la continuité du rapport 2020 de l'OTB, la promotion de services digitaux de banque au quotidien s'est encore accentuée sur le segment des banques à réseau. Les éléments les plus marquants sont au nombre de trois :

- **la mise en évidence d'opérations gratuites réalisables à distance si elles sont effectuées par internet ou via une application mobile :**

- la modification temporaire des plafonds de retrait et de paiement liés aux cartes est apparue dans 8 banques au cours de la période,
- la réédition du code confidentiel de la carte et la mise en opposition d'une carte sont, quant à elles, apparues dans 5 nouvelles plaquettes tarifaires ;

- **la montée en puissance des services d'agrégation de comptes :** 51 établissements proposent ce service gratuitement et l'affichent désormais dans leur plaquette tarifaire. Ils appartiennent à trois réseaux mutualistes (2 Banques populaires régionales, 2 Caisses d'épargne régionales et 5 Caisses régionales du Crédit agricole) ;

- **le déploiement d'une nouvelle application dédiée au paiement mobile dans un réseau mutualiste (Crédit agricole) :** 13 entités sur les 36 composant ce réseau ont affiché dans leur plaquette entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2021 la mise à disposition d'une nouvelle application mobile baptisée « Paiement mobile ». Cette dernière embarque les fonctionnalités de paiement mobile de l'offre interbancaire Paylib et remplace

l'application mobile « Ma Carte » qui englobait également l'offre Paylib aux côtés de services de gestion des cartes émises par ces établissements (modification des plafonds, activation/désactivation de la fonction sans contact et paramétrage de notifications). Ces services n'ont pas été suspendus mais ont migré vers l'application « Ma Banque » du Crédit agricole.

Sur le segment des banques en ligne, Ma French Bank a mis en place une tarification différenciée sur un certain nombre d'opérations en fonction du canal par l'intermédiaire duquel elles peuvent être réalisées. Cette pratique a déjà été identifiée dans plusieurs banques en ligne : BforBank, Boursorama Banque, Hello bank!, Fortuneo Banque et Orange Bank.

Les offres de mobilité internationale continuent à se développer

Dans la continuité du rapport 2020 de l'OTB, la période comprise entre le 1^{er} avril 2020 et le 5 janvier 2021 s'est caractérisée par le lancement de deux nouvelles offres de mobilité internationale. Ces dernières prennent la forme de *packages* intégrant des conditions préférentielles essentiellement axées sur les retraits effectués en DAB et les paiements à l'étranger et, dans une moindre mesure, sur les virements réalisés en devises :

- la première offre, baptisée « Planet+ » et réservée aux étudiants, concerne un seul établissement mutualiste régional, la Bred Banque populaire, qui disposait auparavant d'une offre similaire depuis 2016 et dont la commercialisation a été interrompue au 1^{er} janvier 2021. Ce produit se caractérise par une offre plus simple

QUOI DE NEUF ?

(suppression d'options au profit d'un socle unique) et une tarification unique fixée à 5 euros par mois. Ce forfait mensuel inclut l'exonération des commissions sur les retraits par carte jusqu'à 400 euros cumulés dans le mois et les paiements par carte, ainsi qu'un virement émis ou reçu gratuit par mois, le tout hors zone euro et hors éventuels frais de correspondants et de change. L'ancienne offre permettait à chaque client de choisir des combinaisons de services plus ou moins large, la tarification pouvant être de ce fait plus importante (maximum de 12 euros par mois) ;

- la deuxième offre, « CityExplorer », est commercialisée par une banque à réseau national (LCL) depuis le 1^{er} juillet 2020 et s'adresse à l'ensemble de sa clientèle. Contrairement à l'offre précédente, elle prévoit deux niveaux de tarification en fonction de l'âge du client et éventuellement de la carte détenue par ce dernier (2 euros pour les 18-29 ans ou 15 euros pour les 30 ans et plus disposant d'une des cartes suivantes : Visa Premier, Visa Infinite ou encore Mastercard Platinum+). En termes de services, elle inclut une exonération des commissions sur l'ensemble des paiements (par carte et à distance) et sur 5 retraits DAB réalisés en devises étrangères par mois, hors frais de correspondants étrangers et de change. Elle ne prévoit en revanche aucun dispositif spécifique sur les virements. Notons la possibilité d'activer et désactiver ce forfait *via* l'application mobile de l'établissement, le client étant soumis à un engagement de 30 jours à chaque activation.

À noter que les pratiques visant à proposer des conditions préférentielles sur un certain nombre d'opérations à l'international tendent également

à se développer dans le cadre de nouvelles offres groupées de services lancées dernièrement sur le segment « haut de gamme ». Tel a été le cas dans le réseau Crédit agricole où 4 entités régionales (Centre-Loire, Loire Haute-Loire, Provence Côte d'Azur et Pyrénées Gascogne) ont lancé fin 2020 et début 2021 une offre groupée de services (OGS) baptisée « Offre Prestige » et intégrant un tel dispositif aux côtés d'autres services. Tel a été également le cas dans une banque en ligne, Boursorama Banque, avec son offre « Ultim Métal ». Cette dernière, lancée en décembre 2020, prévoit, entre autres, la gratuité illimitée des paiements et retraits par carte ainsi que virements à destination de l'étranger, réalisés en euros ou en devises.

La montée en puissance d'offres « famille » dont le mode de facturation est proche de celui déployé par les plateformes de streaming ou par des opérateurs telecom

Le lancement de telles offres a été identifié à la fin de l'année 2018 dans quelques entités d'un réseau mutualiste (Banque populaire). En 2019 et en 2020, d'autres établissements se sont positionnés de façon identique : la quasi-totalité des autres Banques populaires régionales, les 15 banques régionales du réseau Caisse d'épargne mais aussi des établissements de paiement (Kard, Revolut et Xaalys) et une banque en ligne, Orange Bank.

Le concept repose sur l'existence d'un abonnement global englobant des accès à la banque aux parents ainsi qu'à leurs enfants.

Les caractéristiques de ces offres sont les suivantes :

• **banques du réseau BPCE (exceptée la Bred Banque populaire qui ne commercialisait pas ce type d'offre au 31 mai 2021) :** l'offre est conçue pour 2 adultes et 8 enfants pour l'offre commercialisée par les entités du réseau Caisse d'Épargne et un nombre illimité d'enfants pour les banques régionales du réseau Banque Populaire.

Du point de vue tarifaire, les deux réseaux se sont globalement positionnés de la même façon, les conditions offertes par les deux établissements franciliens sélectionnés dans cette analyse étant les suivantes :

- Banque populaire Rives de Paris : l'offre « Pack Famille » est organisée autour de trois formules baptisées Essentiel, Confort et Premium, chaque formule intégrant un nombre plus ou moins important de produits et services et des combinaisons différentes de cartes. Dans l'ensemble des formules sont prévus un compte individuel et une carte pour chaque parent, un compte-joint (et deux cartes) pour les deux parents et un compte et une carte par enfant, sans limite de nombre. Au total, l'abonnement annuel (facturé mensuellement) gravite entre 154,80 euros (abonnement minimum dans la formule Essentiel) et 598,80 euros (abonnement maximum de la formule Premium), la différence de prix s'expliquant essentiellement par la nature des cartes sélectionnées pour les parents et les enfants,
- Caisse d'épargne Île-de-France : l'offre est, elle-aussi, structurée autour de trois formules : Initial, Confort et Optimal avec un dispositif d'équipement en comptes et en cartes globalement identique à ce qui proposé dans le réseau Banque Populaire, exception étant faite d'une limite imposée aux nombres de comptes

courants ouvrables pour les enfants (8 comptes maximum). L'abonnement annuel (facturé mensuellement) gravite entre 144 euros (abonnement minimum dans la formule Initial) et 528 euros (abonnement maximum de la formule Optimal), la différence de prix s'expliquant une nouvelle fois essentiellement par la nature des cartes sélectionnées pour les parents et les enfants ;

- **autres établissements :** les offres sont conçues sur la même logique avec une facturation mensuelle pouvant apparaître comme faible et des choix plus réduits en matière de cartes et de services inclus automatiquement dans l'offre :

- **Orange Bank :** le Pack Premium prévoit un compte et une Carte Premium pour un adulte et le Service Pack Premium composé d'au maximum 5 comptes et cartes dédiés aux enfants. Un seul type de carte est prévu pour les enfants à savoir la Carte Plus, une carte de retrait et de paiement à autorisation systématique. L'abonnement annuel (facturé mensuellement) est fixé à 137,88 euros la première année et à 155,88 euros la deuxième année,
- **Kard :** cet établissement de paiement propose une offre packagée englobant au maximum 5 enfants et facturée au tarif unique de 59,88 euros par an. Les cartes sont toutes à autorisation systématique et les services bancaires associés aux comptes sont beaucoup moins développés,
- **Revolut :** l'établissement de paiement britannique propose 4 formules avec une montée en gamme progressive des services associés au compte du

QUOI DE NEUF ?

parent et un nombre croissant de comptes/cartes dédiés aux enfants. L'offre produit/service dédiée aux enfants reste identique quelle que soit la formule retenue, à savoir une carte prépayée de retrait et de paiement à autorisation systématique. L'abonnement annuel aux 4 formules est respectivement fixé à 0 euro pour la formule Standard, à 35,88 euros pour la formule Plus, à 95,88 euros pour la formule Premium et à 167,88 euros pour la formule Metal,

- **Xaaly**, enfin, a déployé un dispositif organisé autour d'un compte parent non équipé de carte et dont dépendent les comptes et cartes ouverts au nom des enfants. Les cartes ne sont que d'un seul type : carte prépayée de retrait et de paiement à autorisation systématique. Le modèle de tarification est basé sur un tarif annuel de base fixé à 35,88 euros pour la première carte, le tarif étant ensuite ramené à 24 euros par carte supplémentaire. Dans le cadre d'une offre comprenant 5 cartes, le tarif annuel ressort donc à 131,88 euros.

Assurances et assistance – un affichage croissant d'offres d'assurances et d'assistance

Dans la continuité du rapport précédent, les offres d'assurance et d'assistance sont de plus en plus affichées dans les plaquettes tarifaires, avec 175 nouvelles lignes, contre 60 l'année dernière. Deux éléments sont à retenir :

- affichage d'offres nouvellement créés :
 - l'assurance IARD (auto, 2 roues et habitation) représente 35 % des nouvelles lignes. Trois réseaux ou

entités se sont illustrés : les réseaux Banque populaire et Caisse d'épargne et Boursorama Banque qui affichent désormais dans leurs plaquettes des offres nouvellement lancées,

- l'assurance décès constitue le deuxième segment de produits sur lequel l'affichage de nouvelles offres a été observé au sein d'un réseau mutualiste, Caisse d'épargne, dont 13 entités (sur les 15 existantes) présentent désormais dans leurs plaquettes l'offre « Secur'famille 2 » en invitant leurs clients à se rapprocher de leur conseiller pour obtenir plus d'informations ;
 - affichage d'offres déjà existantes mais qui n'étaient pas jusqu'alors relayées dans les plaquettes en matière d'assistance liée au décès ou à la dépendance : trois réseaux mutualistes (Caisse d'épargne, Crédit agricole et Crédit mutuel Alliance Fédérale) sont concernés par ce phénomène :
 - réseau Caisse d'épargne : 7 établissements régionaux de ce réseau mettent désormais en avant une offre d'assistance en cas de dépendance avec la mention « nous consulter »,
 - réseau Crédit agricole : deux services d'aide au maintien à domicile des seniors ont fait leur apparition dans 7 Caisses régionales, chacune d'elle affichant un tarif « à partir de » sur l'un et/ou l'autre de ces services,
 - réseau Crédit mutuel Alliance Fédérale : le service « Assistance Démarche Décès » est désormais promu dans les plaquettes de l'ensemble des Fédérations régionales et proposé gratuitement.

5.2 Point d'étape après deux ans d'existence du document d'information tarifaire

Contexte, objectifs et méthodologie

Contexte

Dans l'objectif d'améliorer la comparabilité des frais bancaires dans toute l'Union européenne (UE), le décret n° 2018-774 du 5 septembre 2018 modifiant l'article D. 312-1-1 du Code monétaire et financier est entré en vigueur le 31 octobre 2018 donnant notamment naissance au document d'information tarifaire (DIT), normalisé à l'échelle européenne.

Sur le marché français, le DIT est entré en vigueur à partir du 31 juillet 2019. Sa structure respecte la norme européenne avec une organisation en trois parties :

- une première partie présentant les tarifs d'une liste des produits ou services les plus représentatifs liés au compte courant ou de paiement et pouvant être différente d'un pays à l'autre. Si des différences peuvent exister entre pays tant sur le nombre de produits/services intégrés dans cette liste que sur la nature de ces produits/services, le rubricage de cette liste doit, en revanche, être strictement identique dans tous les pays :
 - services de compte généraux,
 - paiements (à l'exclusion des cartes),
 - cartes et espèces,

– autres services ;

- une deuxième partie dédiée aux offres groupées de services visant à présenter leur contenu et leur tarification ;
- une troisième partie visant à présenter le tarif appliqué à des produits/services et des opérations intégrées en quantité limitée au sein de l'offre groupée de services présentée dans la deuxième partie et que le client pourrait consommer au-delà du niveau prévu au sein de ladite offre groupée de services.

Les spécificités françaises résident dans les points suivants :

- un seul DIT publié par banque et concernant les informations relatives au « Compte de dépôt à vue » ;
- une liste de services les plus représentatifs liés à un compte de paiement présentée dans la première partie des DIT composée de 12 produits et services. Cette liste est énumérée au A du I de l'article D. 312-1-1 du Code monétaire et financier et est très largement inspirée de l'extrait standard des tarifs mis en place en 2011 suite au rapport Pauget-Constants sur la tarification des services bancaires ;
- une partie dédiée aux offres groupées de services au sujet de laquelle la Fédération bancaire française (FBF) avait publié une recommandation dans une norme professionnelle en octobre 2019. Selon cette norme, les banques ont le choix de présenter « l'offre groupée de services la plus commercialisée ou les offres groupées de services en cours de commercialisation sous réserve que l'établissement propose des offres groupées de

QUOI DE NEUF ?

services liées à un compte de paiement ». Cette norme autorise donc implicitement à présenter au sein de cette partie une ou plusieurs offres groupées de services.

Dès la publication des premiers DIT français en juillet 2019 et lors de leurs actualisations suivantes, plusieurs pratiques non systématisées ont pu être mises à jour :

- des différences observées entre les dates d'entrée en vigueur présentées en en-tête de DIT et celles présentées en première page des plaquettes tarifaires à partir desquelles ont été alimentés ces DIT ;
- des différences de tarifs observées sur des lignes présentées dans des DIT et dans les plaquettes tarifaires correspondantes (et plus précisément dans l'extrait standard des tarifs lorsque la banque a opté pour sa conservation au début de sa plaquette) ;
- la présence d'un nombre plus ou moins important d'informations additionnelles relatives à des lignes intégrées dans la liste des 12 principaux produits et services dans le but d'informer les consommateurs que cette ligne peut faire l'objet d'une tarification différente en fonction de critères spécifiques ;
- un volume d'informations relatives aux offres groupées de services très hétérogène d'une banque à l'autre, certaines ayant pris le parti d'afficher une seule offre et d'autres la globalité de leur gamme.

Objectifs

Soucieux que le DIT conserve sa mission première qui est d'assurer la comparabilité des tarifs bancaires, le

CCSF a souhaité que Sémaphore Conseil réalise un travail d'analyse des DIT afin de l'éclairer sur les points suivants :

- la cohérence des dates d'entrée en vigueur indiquées sur les DIT et sur les plaquettes tarifaires associées ;
- la densité des contenus intégrés dans les DIT ;
- le positionnement des banques françaises par rapport à quelques autres pays européens en matière de DIT.

Ce focus est enrichi enfin d'une analyse d'une pratique observée depuis la fin 2019 et se matérialisant par la dépublication plus ou moins régulière de plaquettes tarifaires au profit de nouvelles plaquettes portant la même date d'entrée en vigueur mais pouvant intégrer des contenus différents et ce, sans qu'une communication officielle ait été déployée par les établissements.

Méthodologie

Afin de réaliser ce focus, Sémaphore Conseil s'est appuyé sur tous les DIT et plaquettes tarifaires publiés par les établissements du panel de l'OTB sur leur site internet depuis le 1^{er} janvier 2020.

Afin de structurer l'analyse, faire émerger des évolutions et mettre à la disposition du CCSF des informations les plus fraîches possibles, trois dates de référence ont été sélectionnées :

- 5 janvier 2020 ;
- 5 janvier 2021 ;
- 1^{er} mai 2021.

Analyse comparée des dates d'entrée en vigueur stipulées sur les DIT et les EST

Au 1^{er} mai 2021, 96 établissements bancaires affichaient une date identique sur leur DIT et leur plaquette tarifaire. En revanche, 12 établissements affichaient des dates différentes.

L'ensemble des DIT et EST publié par les établissements est conforme à la réglementation et les différences qui ont pu être observées sont liées soit à une différence de date d'entrée en vigueur soit au contenu même des DIT tels que prévus par la réglementation.

94 établissements publiaient à la fois un DIT et un EST. Les différences sont les suivantes :

- l'EST plus complet en termes de tarifs que le DIT correspondant [Caisse d'épargne Normandie (retrait d'espèces – cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale), Boursorama Banque (virement – cas d'un virement SEPA occasionnel – en agence – par téléphone), Orange Bank (carte à autorisation systématique), Crédit agricole Corse (abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – à l'unité)];
- l'affichage d'un produit ou d'un service différent sur le DIT et l'EST [Crédit agricole Alsace Vosges

(abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS), Orange Bank (fourniture d'une carte de débit – carte de paiement internationale à débit différé)];

- le DIT plus complet que l'EST [Ma French Bank (virement – cas d'un virement SEPA permanent)];
- des dates différentes entre le DIT et l'EST qui font apparaître des tarifs différents [Crédit agricole Alpes Provence (virement – cas d'un virement SEPA occasionnel – en agence, fourniture d'une carte de débit – carte de paiement internationale à débit immédiat, fourniture d'une carte de débit – carte de paiement internationale à débit différé)].

Analyse des contenus des DIT

Nombre de pages et structure globale des DIT

Le nombre de pages de chaque DIT varie d'un établissement à l'autre. Le spectre est assez large puisqu'il va de 1 à 12 pages. Le nombre de pages le plus communément retenu est 2 et 3, ces deux segments cumulés regroupant 62 banques soit près de 57 % du panel de l'OTB.

L'analyse de la structure globale des DIT a fait apparaître un respect global des règles édictées par le décret n° 2018-774 du 5 septembre 2018 modifiant l'article D. 312-1-1 du Code monétaire et financier.

T22 Comparaison des DIT et EST ayant des dates d'entrée en vigueur différentes

Banques	Contenu DIT	Contenu EST
BforBank	Contenus et tarifs identiques	
Crédit agricole Nord Midi-Pyrénées	Contenus et tarifs identiques	
HSBC	Contenus et tarifs identiques	
Monabanq	Contenus et tarifs identiques	
Société générale	Contenus et tarifs identiques	
Boursorama Banque	Ligne non affichée	Ligne affichée (5 €)
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) en agence (par téléphone)		
Caisse d'épargne Normandie	Pas d'affichage sur le nombre de retraits avec les cartes Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite	Ligne affichée : nombre de retraits avec les cartes Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite
Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)		
Crédit agricole Alsace Vosges	Tarif au forfait (18 €)	Tarif à l'unité (0,30 €)
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS		
Crédit agricole Corse	Ligne non affichée	Ligne affichée (0,30 €)
Alerte SMS à l'unité		
Ma French Bank	Ligne affichée (0 €)	Ligne non affichée
Virement (cas d'un virement SEPA permanent)		
Orange Bank		
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	95,88 € (carte Premium)	0 € (carte Standard)
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	Ligne non affichée	Ligne affichée (0 €)
Crédit agricole Alpes Provence	Dates d'entrée en vigueur différentes donc tarifs différents	
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) – en agence	5,05 €	3,88 €
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	43,80 €	43,36 €
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	43,80 €	43,36 €

Source : Sémaphore Conseil.

Cependant, quelques pratiques atypiques ont été observées et se matérialisent par :

- **la présentation des conditions tarifaires d'une OGS dès la première partie du DIT aux côtés des tarifs à la pièce ;**

- **l'ajout d'une sous-rubrique au sein de la première partie du DIT** qui a systématiquement trait au découvert en compte et porte systématiquement le titre suivant : Découverts et services connexes.

Contenus additionnels intégrés dans la première partie des DIT

L'analyse détaillée des contenus présentés dans la première partie des DIT a permis d'identifier l'ajout d'informations additionnelles sur l'ensemble des 12 lignes, exceptée celle relative au paiement d'un prélèvement SEPA. Sur ces 11 lignes, les ajouts sont réalisés par un nombre de banques allant de 1 à 109. Le tableau T23 met en valeur les principaux points à retenir sur ce sujet.

Contenus intégrés dans la deuxième partie des DIT consacrée aux offres groupées de services (OGS)

Au 1^{er} mai 2021, sur les 104 banques du panel de l'OTB disposant d'au moins une OGS dans leur gamme ¹², 103 présentaient au moins une offre groupée de services au sein de leur DIT. Une seule banque (en ligne), Monabanq, ne renseignait pas cette deuxième partie au sein de son DIT bien que commercialisant 4 OGS.

¹² En dehors des offres spécifiques à destination des populations en situation de fragilité financière (OCF).

T23 Contenus additionnels intégrés dans la première partie des DIT

Sous-rubriques	Lignes tarifaires	Nombre de banques ayant intégré des informations additionnelles	Contenu additionnel identifié parmi les 109 DIT du panel
Services de compte généraux	Tenue de compte	10	Présentation de plusieurs niveaux de frais de tenue de compte en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> • type de carte retenue; • montant du mouvement créditeur sur le compte; • statut du client (résident, non-résident); • souscription d'une OGS ou pas; • nature du relevé de compte (papier, électronique); • montant des avoirs domiciliés dans la banque; • activité du compte (actif, inactif); • âge des clients.
	Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.)	5	Présentation de plusieurs niveaux de tarification pouvant être affichés en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> • type d'accès retenu (basic vs offre enrichie); • type du canal (internet ou téléphone).
	Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms	10	Présentation de plusieurs niveaux de tarification en fonction du nombre d'alertes : <ul style="list-style-type: none"> • tarif annuel (forfait illimité, forfait limité avec X alertes par mois); • tarif par alerte.
	Commission d'intervention – unité	Plafond mensuel et journalier : 3 Plafond mensuel : 98	Présentation de plusieurs niveaux de tarification en fonction du plafond affiché : <ul style="list-style-type: none"> • plafond mensuel et journalier; • plafond mensuel.
Paiements (à l'exclusion des cartes)	Virement (cas d'un virement occasionnel)	Virement par internet : 109 Virement via un conseiller : 8 Virement permanent : 1 Virement au guichet : 3 Virement interne : 6	Présentation de plusieurs niveaux de tarification en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> • canal pour la réalisation d'opérations (agence, internet, application mobile, service client); • type de virement (permanent, interne).
	Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	0	Aucun contenu additionnel
	Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	2	Présentation de plusieurs niveaux de tarification en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> • si créancier type organisme public ou assimilé; • autres.

QUOI DE NEUF ?

Sur ces 103 établissements, 63 affichaient une seule OGS dans leur DIT et 55 d'entre eux stipulaient qu'il s'agissait de l'« offre la plus commercialisée » tout en précisant également la définition de cette mention : « Offre commercialisée auprès de la clientèle majeure, sur les 12 mois précédents la date de conception de ce document d'information tarifaire ou sur la période de disponibilité des données en cas de changement d'offre. D'autres offres groupées sont disponibles ».

Les 40 banques restantes affichaient donc au moins deux OGS dans leur DIT, ce nombre pouvant aller jusqu'à 7 au sein de trois établissements.

Les banques présentant le plus grand nombre d'OGS au sein de leur DIT appartiennent toutes au même réseau mutualiste, le Crédit agricole. C'est donc sans surprise que les trois établissements présentant 7 OGS au sein de leur DIT sont ceux qui ont été identifiés comme ayant les DIT comptant le plus grand nombre de pages (12).

T23 Contenus additionnels intégrés dans la première partie des DIT

Sous-rubriques	Lignes tarifaires	Nombre de banques ayant intégré des informations additionnelles	Contenu additionnel identifié parmi les 109 DIT du panel
Cartes et espèces	Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	Réseau d'acceptation (Visa, Mastercard) : 104 Gratuité sous condition d'usage : 3 Gratuité sous condition de détention d'avoirs : 1 Carte virtuelle : 1	Présentation de plusieurs niveaux de tarification en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> • nom du réseau d'acceptation (Visa, Mastercard) ou marque commerciale (Ultim, Premium, Prime, Standard); • conditions de gratuité et d'usage de la carte avec les frais en cas de non-respect de ces conditions ou sous condition de détention d'avoirs; • type de carte (virtuelle).
	Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	Réseau d'acceptation (Visa, Mastercard) : 104 Gratuité sous condition d'usage : 3 Gratuité sous condition de détention d'avoirs : 1 Carte virtuelle : 1	Présentation de plusieurs niveaux de tarification en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> • nom du réseau d'acceptation (Visa, Mastercard) ou marque commerciale (Ultim, Premium, Prime, Standard); • conditions de gratuité et d'usage de la carte avec les frais en cas de non-respect de ces conditions ou sous condition de détention d'avoirs; • type de carte (virtuelle).
	Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	Réseau d'acceptation (Visa, Mastercard) : 103 Gratuité sous condition d'usage : 2 Public : 3 Deux types de carte : 1	Présentation de plusieurs niveaux de tarification en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> • nom du réseau d'acceptation (Visa, Mastercard) ou marque commerciale (HSBC One, Hello One, Visa Réalys, Utilicarte); • conditions de gratuité et d'usage de la carte avec les frais en cas de non-respect de ces conditions; • public : jeune, clientèle fragile; • type de carte (à contrôle de solde quasi-systématique et à contrôle de solde systématique).
	Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	31	Présentation de plusieurs niveaux de tarification en fonction de la gamme de la carte : carte entrée de gamme (Visa Electron, Maestro, l'Autre carte, etc.), carte milieu de gamme (Visa Classic, Mastercard Standard), carte haut de gamme (Visa Premier, Gold Mastercard) et carte prestige (Visa Infinite, World Elite Mastercard).
Autres services	Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	15	Présentation de plusieurs niveaux de tarification en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> • âge des clients; • couverture d'assurance (cartes de la banque ou cartes toutes banques).

Source : Sémaphore Conseil.

T24 Nombre d'OGS publiées dans le DIT par type de banque au 1^{er} mai 2021

Types d'établissement	Commentaires
Banques en ligne	Sur quatre banques en ligne : <ul style="list-style-type: none"> • 2 affichent une OGS (Boursorama Banque, BforBank) • 1 affiche deux OGS (Hello Bank!) • 1 affiche 3 OGS (Orange Bank)
Banques à réseau dont : Banques nationales et banques régionales filiales des banques nationales	Sur 19 banques : <ul style="list-style-type: none"> • 17 affichent une OGS • 2 affichent deux OGS (LCL, Banque Chalus)
Réseau mutualiste	3 parmi quatre réseaux : <ul style="list-style-type: none"> • 3 réseaux affichent une seule OGS (Banque populaire, Caisse d'épargne, Crédit mutuel) soit au total 44 établissements • 1 réseau présente entre 3 et 7 OGS (Crédit agricole) avec un total 36 établissements

Source : Sémaphore Conseil.

À ce nombre d'OGS présentées dans un DIT s'ajoute également le fait que chaque réseau bancaire a construit une OGS qui peut être plus ou moins riche en termes d'options, de réductions tarifaires et de services complémentaires (le nombre maximum de services complémentaires observé sur le panel de l'OTB est de 28), ce qui alourdit encore la taille des DIT tout en les rendant de moins en moins comparables.

Parmi les 224 OGS présentées dans 103 DIT, les plus représentées sont celles qui sont ciblées « Tout public » (95,4 %). Trois autres catégories d'OGS sont également représentées :

- 40 offres spécifiques à destination des populations en situation de fragilité financière (OCF) ;
- 37 OGS dédiées aux jeunes ;
- 37 OGS « *low cost* » ;

T25 Types d'OGS affichés dans les DIT au 1^{er} mai 2021

(en nombre ; ventilation en %)

Types d'OGS	Nombre d'OGS affichées dans les DIT	Ventilation
Tout public	104	95,4
OCF	40	36,7
Dédiées aux jeunes	37	33,9
<i>Low cost</i>	37	33,9
Orientées haut de gamme ou très haut de gamme	6	5,5

Source : Sémaphore Conseil.

- et 6 OGS orientées haut voire très haut de gamme.

Positionnement des banques françaises par rapport à quelques autres pays européens en matière de DIT

Préambule

L'objectif de cette analyse n'est pas de décortiquer les contenus publiés dans l'ensemble des DIT publiés par les banques à réseaux et les banques en ligne présentes dans tous les pays de la zone euro, mais plutôt d'apporter un éclairage du positionnement des banques françaises quant à la forme et à la structure de leurs DIT.

Trois points seront abordés :

- le nombre de DIT publiés par banque ;
- les rubriques et sous-rubriques vues par le prisme des pays ;
- le degré de comparabilité entre des DIT européens.

QUOI DE NEUF ?

Afin de ne pas surcharger cette analyse, le CCSF a demandé à Sémaphore Conseil de choisir un nombre restreint de pays. C'est ainsi que l'Allemagne, la Belgique, l'Espagne et l'Italie ont été choisis et que, pour chaque pays, une banque de taille importante a été sélectionnée :

- Allemagne : Deutsche Bank ;
- Belgique : BNP Paribas Fortis ;
- Espagne : Banco Santander ;
- Italie : Intesa Sanpaolo.

Nombre de DIT publiés par banque et nombre moyens de pages

Dans les 4 pays analysés, chaque banque met à la disposition des consommateurs plusieurs DIT, chacun d'eux correspondant à un compte ou une offre groupée de

services spécifique. Les banques françaises sont donc positionnées de manière différente avec, pour la totalité des 109 banques du panel de l'OTB, un DIT par banque et non par compte.

En termes de nombre de pages, les DIT collectés dans les 4 pays analysés font ressortir un nombre moyen de pages de 3,12 soit près d'une page de moins que la moyenne observée sur les DIT français. Nous noterons que la banque espagnole analysée publie sur l'un de ses comptes un DIT en langue espagnole et en langue anglaise.

Rubriques et sous-rubriques

En ce qui concerne les rubriques des DIT, tous les DIT étrangers se démarquent des DIT français *via* l'absence de la rubrique dédiée aux offres groupées de services. Ce constat n'est que peu étonnant puisque les banques analysées publient un DIT par compte ou offre groupée de services.

T26 Nombre de DIT publiés par banque et nombre moyens de pages

Pays	Banque analysée	Nombre minimum de DIT téléchargeable sur le site internet de la banque	Nombre moyen de pages par DIT	Commentaires
Allemagne	Deutsche Bank	6	3	Les 6 DIT de la Deutsche Bank comportent chacun 3 pages.
Belgique	BNP Paribas Fortis	3	3	Les 3 DIT de BNP Paribas Fortis comportent chacun 3 pages.
Espagne	Banco Santander	5	2,6	Les 5 DIT de Banco Santander comportent soit 2, soit 3 pages
Italie	Intesa Sanpaolo	3	4,25	Les 3 DIT d'Intesa Sanpaolo comportent 4 ou 5 pages.
TOTAL		17	3,12	

Source : Sémaphore Conseil.

T27 Rubriques et sous-rubriques

Pays	Banque analysée	Nombre de sous-rubriques dans la première partie des DIT	Traduction du libellé des sous-rubriques (en italique, les sous-rubriques présentes de manière non systématique)
Allemagne	Deutsche Bank	Entre 4 et 5	Services généraux associés au compte Paielements (sans cartes) Cartes et espèces Découverts et services associés <i>Informations sur les services supplémentaires</i>
Belgique	BNP Paribas Fortis	5	Services de compte généraux Paielements (à l'exclusion des cartes) Cartes et espèces Découverts et services connexes Autres services
Espagne	Banco Santander	Entre 3 et 5	Services généraux de compte Paielements (hors cartes) <i>Cartes et espèces</i> <i>Découverts et services connexes</i> Autres services
Italie	Intesa Sanpaolo	Entre 3 et 4	Services généraux de comptes Paielements (cartes exclues) Cartes et espèces <i>Découverts et services associés</i>

Source : Sémaphore Conseil.

En ce qui concerne les sous-rubriques, l'homogénéité, bien que non parfaite entre les pays et entre les DIT d'une même banque au sein d'un pays, peut être considérée comme bonne. L'hétérogénéité des DIT au sein d'une même banque peut s'expliquer par la nature des comptes faisant l'objet d'un DIT. Dans certains cas, il peut s'agir d'un compte courant et dans d'autres cas d'un compte de paiement dont les services associés sont par nature plus réduits. Les DIT français, quant à eux, intègrent, dans l'écrasante majorité des cas, 4 sous-rubriques au sein de la première partie avec, dans de cas rares (cf. ci-avant) l'existence d'une cinquième rubrique dédiée aux découverts en compte et aux éventuels services associés à ces découverts.

Un degré de comparabilité des DIT plus important en France

À la lecture attentive des 16 DIT étrangers sélectionnés dans cette analyse et des 109 DIT français, il apparaît que leur comparabilité est très difficile pour une raison fondamentale d'organisation des DIT. Les documents français sont organisés de telle façon à ce que les consommateurs puissent, dans un seul et unique document, visualiser la tarification à la pièce et la tarification au sein d'une ou de plusieurs offres groupées de services. Les DIT étrangers analysés excluent, quant à eux, la tarification à la pièce et se concentrent sur la présentation détaillée de la tarification et du contenu de chaque compte/OGS en multipliant ainsi le nombre de DIT.

En tenant compte de ce constat, il est possible d'en conclure logiquement que les premières parties (Services) des DIT français sont plus comparables entre elles que les DIT de chaque pays européen étudié.

Phénomène de publications multiples de plaquettes gardant la même date d'entrée en vigueur

Sur la période allant du 6 janvier 2021 au 1^{er} mai 2021, 80 établissements sur les 109 du panel (74,31 %), ont publié une nouvelle plaquette entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2021. Sur ces 80 établissements, 42 ont dépublié au moins une fois cette plaquette entre le 6 janvier 2021 et le 1^{er} mai 2021 pour en publier une nouvelle portant la même date d'entrée en vigueur sur la première page de leur plaquette. D'autres acteurs ont réitéré cette opération plusieurs fois entre ces deux dates. Au total, ce phénomène de dépublication/replication a été observé 81 fois sur la période. Même si la réglementation dispose que les consommateurs sont personnellement avertis des changements tarifaires avec un préavis de deux mois, il serait souhaitable que les tarifs affichés en ligne soient en phase avec les informations transmises aux consommateurs.

Deux modes de communication ont été mis en œuvre par les établissements lors de ces replications :

- **une communication signalée** : l'établissement insère un texte ou une référence informant que la plaquette a été actualisée ou mise à jour et ce sans

T28 Nombre de republications des plaquettes tarifaires sur la période du 6 janvier 2021 au 1^{er} mai 2021

Toutes banques	Nombre	Ventilation en %
Établissements qui ont modifié au moins 1 fois leur plaquette tarifaire entrée en vigueur le 1 ^{er} janvier 2021	42	51,85
Établissements qui ont modifié au moins 2 fois leur plaquette tarifaire entrée en vigueur le 1 ^{er} janvier 2021	24	29,63
Établissements qui ont modifié au moins 3 fois leur plaquette tarifaire entrée en vigueur le 1 ^{er} janvier 2021	11	13,59
Établissements qui ont modifié au moins 4 fois leur plaquette tarifaire entrée en vigueur le 1 ^{er} janvier 2021	3	3,70
Établissements qui ont modifié au moins 5 fois leur plaquette tarifaire entrée en vigueur le 1 ^{er} janvier 2021	1	1,23
Nombre total de republications sur la période 6 janvier 2021 – 1 ^{er} mai 2021	81	100,00

Source : Sémaphore Conseil.

que la date d'entrée en vigueur n'ait été modifiée. Formellement, l'intégration de cette information peut se faire dès la couverture de la plaquette *via* une signalétique visible telle qu'un tampon « Mise à jour » ou encore une date d'actualisation. Dans d'autres cas, elle se matérialise par l'ajout, sur la couverture ou sur la quatrième de couverture, d'une mention rédigée en caractères de petite taille. Cette mention se compose d'une date d'actualisation pouvant être complétée dans certains cas d'une référence interne du document ;

- **une communication non signalée** : aucun élément ne permet de connaître la modification ayant entraîné

T29 Modes de communication identifiés par type de banque lors de chaque republication d'une plaquette entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2021 et intervenue entre le 6 janvier 2021 et le 1^{er} mai 2021

Modes de communication	1 ^{re} republication	2 ^e republication	3 ^e republication	4 ^e republication	5 ^e republication
Communication signalée	29	12	7	3	1
dont banques à réseau	29	12	7	3	1
dont banques en ligne	0	0	0	0	0
Communication non signalée	13	12	4	0	0
dont banques à réseau	13	11	4	0	0
dont banques en ligne	0	1	0	0	0
TOTAL INTERMÉDIAIRE	42	24	11	3	1
TOTAL GÉNÉRAL			81		

Source : Sémaphore Conseil.

une nouvelle publication ainsi que la date de modification de la plaquette.

Points d'attention : ont été exclues de cette analyse, toutes les plaquettes ayant été publiées à une date antérieure à leur date d'entrée en vigueur.

Dans 64 % des cas (52 sur 81), les modifications intervenues dans les plaquettes sont bien signalées pour le consommateur mais à l'inverse, dans 29 nouvelles plaquettes, les modifications ne le sont pas.

En ce qui concerne le contenu global de ces republications, Sémaphore Conseil a identifié 135 changements pouvant être segmentés en 3 catégories :

- ajouts de lignes tarifaires qui sont au nombre de 68 soit 50,37 % des changements observés ;
- suppressions de lignes tarifaires qui ressortent à 41 soit 30,37 % des changements observés ;
- changements tarifaires sur des lignes existantes qui sont au nombre de 26 soit 19,26 % des changements.

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

Les Observatoires des Instituts d'émission publient semestriellement un rapport ¹³ portant sur l'évolution des tarifs et les différences constatées entre les établissements ultramarins et ceux de la France hexagonale.

Des rapports annuels sont également publiés par ces Observatoires. Ces rapports s'attachent notamment à examiner les niveaux moyens et les évolutions des 14 services de l'extrait standard, ainsi que de 3 tarifs réglementés.

Repères

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

¹³ Tous les rapports de ces observatoires sont disponibles sur leurs sites internet respectifs : <https://www.iedom.fr> et <https://www.ieom.fr>.

6.1 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis dans la zone IEDOM entre 2020 et 2021

Sur un an, entre avril 2020 et avril 2021, l'Observatoire relève que **8 tarifs moyens pondérés sur 17 ont été orientés à la hausse**, dont un de manière importante (+ 12,3 %). **3 tarifs sont en baisse, 2 sont stables**, tandis que **3 autres présentent une gratuité sur toutes les places. 1 tarif est non significatif** :

- les hausses sont en général marginales, sauf pour certaines d'entre elles. Parmi celles-ci, les frais de tenue de compte (+ 12,3 %, soit + 2,43 euros) et la carte de paiement internationale à débit immédiat (+ 1,9 %, soit + 0,81 centime) enregistrent les augmentations les plus significatives des tarifs de l'extrait standard ;
- les baisses concernent notamment l'abonnement à des services de banque à distance (- 46,6 % sur un an, soit -7 centimes) et la carte internationale de paiement à débit différé (- 1,4 %, soit - 65 centimes) ;
- pour leur part, les virements SEPA occasionnels dans la zone euro par internet, les frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement et les frais par paiement d'un prélèvement sont gratuits dans l'ensemble des DCOM de la zone euro.

En raison de ces évolutions, et nonobstant les hausses observées dans l'Hexagone, **les tarifs moyens pondérés sont plus élevés dans les DCOM de la zone euro que dans l'Hexagone pour une majorité des services bancaires** les plus couramment utilisés par la clientèle. Cela concerne 8 tarifs sur 14 de l'extrait standard dans les DCOM de la

zone euro. Sur ces 8 tarifs moyens, l'écart le plus important apparaît sur les frais annuels de tenue de compte, + 2,82 euros par rapport à l'Hexagone, suivi de la carte de paiement à autorisation systématique (+ 2,01 euros) et de la carte de paiement internationale à débit différé (+ 1,21 euro). Les autres écarts sont compris entre + 7 centimes (abonnement à des services de banque à distance) et 61 centimes (cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement).

Les tarifs moyens pondérés « hors extrait standard » suivis par l'Observatoire ont **très peu évolué** entre avril 2020 et avril 2021. En effet, les frais de rejet de chèque inférieurs à 50 euros et les frais de rejet de prélèvement demeurent stables tandis que le tarif moyen pondéré des frais de rejet de chèques supérieurs à 50 euros a légèrement diminué. **Ces trois tarifs respectent les plafonds légaux, respectivement de 30 euros, 20 euros et 50 euros.**

6.2 Évolutions de l'ensemble des tarifs suivis dans la zone IEOM entre 2020 et 2021

Les banques françaises ont pris l'engagement de ne pas augmenter les tarifs bancaires aux particuliers sur 2019. En 2019, cet engagement a été respecté dans la zone Pacifique, à l'exception de 4 tarifs en hausse. En 2020, il n'y a pas eu d'effet de rattrapage à la hausse.

Après deux ans de stabilité, il n'est pas surprenant que les relevés **au 1^{er} avril 2021** fassent état d'**évolutions moins favorables. Sur un an, entre avril 2020 et**

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

**T30 Niveaux moyens pondérés, par géographie, des tarifs bancaires de l'extrait standard
au 1^{er} avril 2021 (DCOM de la zone euro)**

(en euros)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	St-Pierre-et-Miquelon	DCOM	Métropole ^{a)}	Écart DCOM-Métropole
Tenue de compte (par an) ^{b)}	19,37	22,63	24,71	25,40	20,13	22,14	22,14	19,32	2,82
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)	0,00	0,00	0,05	0,26	0,11	0,00	0,08	0,01	0,07
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	1,40	1,07	1,77	1,12	1,26	2,15	1,41	1,44	- 0,03
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	NS	0,34	0,41	NS	0,30	SO	NS	0,27	NS
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	42,38	42,89	44,42	45,06	43,74	42,89	43,57	42,36	1,21
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	41,85	41,99	44,07	42,98	43,08	42,89	42,72	42,20	0,52
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	32,15	31,52	33,38	33,18	31,25	38,23	32,60	30,59	2,01
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)	0,94	0,95	0,95	0,96	0,92	1,00	0,95	0,94	0,01
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	3,82	3,89	4,08	3,98	3,99	3,80	3,93	4,23	- 0,30
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	- 0,13
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Commission d'intervention (par opération)	7,57	7,66	7,61	7,52	7,19	8,00	7,55	7,40	0,15
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	23,34	23,96	25,55	25,56	26,12	18,30	24,55	23,94	0,61

■ Tarif moyen inférieur ou égal au tarif Métropole

■ Tarif moyen supérieur au tarif Métropole

NS : non significatif ; SO : sans objet.

a) Tarifs au 5 janvier 2021.

b) Le montant de 19,32 euros est celui de la moyenne hexagonale des frais de tenue de comptes actifs y compris cas de gratuité.

Source : IEDOM-HEOM.

avril 2021, l'Observatoire relève que **6 tarifs** moyens pondérés de l'extrait standard **sur 14 sont en hausse** (dont 3 supérieures à 2 %, toutes sont inférieures à 120 F CFP). **3 tarifs sont en baisse modérée en valeur réelle, 1 tarif est stable**, tandis que **2 autres présentent une gratuité** sur toutes les places et 2 demeurent non significatifs :

- les 3 tarifs portant sur les cartes de paiement augmentent : + 106 F CFP pour celle à débit immédiat, + 18 F CFP pour celles à autorisation systématique et à débit différé. Les frais de tenue de compte augmentent de + 111 F CFP (+ 3,7 %);
- les baisses observées sont modérées en valeur absolue. Parmi celles-ci, l'abonnement à un service de gestion par internet (- 27,9 %, soit - 41 F CFP) enregistre la diminution la plus significative ;
- depuis 2015, les virements occasionnels par internet et les paiements par prélèvement sont gratuits.

Du fait de l'évolution à la hausse des **tarifs moyens hexagonaux et des COM du Pacifique**, au total **6 tarifs moyens** de l'extrait standard demeurent **supérieurs aux tarifs hexagonaux et 6 tarifs** moyens **restent inférieurs** ou égaux, comme en 2020. La carte de paiement à autorisation systématique est en moyenne 220 F CFP moins chère dans le Pacifique que dans l'Hexagone. Les tarifs moyens du virement occasionnel

externe sur le territoire en agence (-97 F CFP) et du retrait dans un DAB d'un autre établissement (- 33 F CFP) sont également inférieurs dans les COM. À l'inverse, les frais de tenue de compte affichent l'écart le plus défavorable avec l'Hexagone (+ 775 F CFP en avril 2021). Suivent la commission d'intervention (+ 143 F CFP), les frais de mise en place d'un virement (+ 138 F CFP) et la carte internationale à débit différé (+ 129 F CFP).

La **réduction des écarts tarifaires avec les DCOM de la zone euro se poursuit**. Au 1^{er} avril 2021, **6 tarifs** moyens de l'extrait standard sur 14 **sont inférieurs dans les COM du Pacifique relativement aux DCOM de la zone euro, 4 sont supérieurs, 2** sont gratuits et 2 sont non significatifs. Parmi les tarifs plus élevés dans les COM par rapport aux DCOM de la zone euro, les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement (+ 153 F CFP) et les frais annuels de tenue de compte (+ 438 F CFP) présentent des écarts qui se réduisent par rapport à 2020. La carte de paiement à autorisation systématique présente l'écart le plus favorable aux COM du Pacifique (- 459 F CFP), cet écart s'étant toutefois accru depuis avril 2020.

S'agissant des 3 tarifs réglementés « hors extrait standard », en avril 2021, **les frais de rejet évoluent à la hausse**, en particulier celui portant sur les prélèvements (+ 114 F CFP). Les plafonds légaux des 3 tarifs sont respectés, étant observé que ces plafonds n'intègrent pas les commissions d'intervention.

T31 Niveaux moyens pondérés, par géographie, des tarifs bancaires de l'extrait standard
au 1^{er} avril 2021 (COM du Pacifique)

(en francs CFP)

	Nouvelle- Calédonie	Polynésie française	Wallis- et-Futuna	COM du Pacifique	DCOM zone euro	Métropole ^{a)}	Écart COM- Métropole	Écart COM- DCOM zone euro
Tenue de compte (par an) ^{b)}	2 044	4 153	7 000	3 080	2 642	2 305	775	438
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (par mois)	76	139	71	106	10	1	105	96
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	NS	167	SO	NS	168	172	NS	NS
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par message)	NS	NS	SO	SO	NS	32	NS	NS
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	4 792	5 622	5 000	5 184	5 199	5 055	129	- 15
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	4 448	5 426	4 953	4 913	5 098	5 036	- 123	- 185
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	3 627	3 214	3 458	3 431	3 890	3 651	- 220	- 459
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (au premier retrait payant)	72	88	0	79	113	112	- 33	- 34
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement et au premier virement)	387	431	453	408	469	505	- 97	- 61
Virement SEPA occasionnel externe dans le territoire par internet (par virement et au premier virement)	0	0	0	0	0	0	0	0
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement)	286	0	429	153	0	15	138	153
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement)	0	0	0	0	0	0	0	0
Commission d'intervention (par opération)	1 050	1 000	991	1 026	901	883	143	125
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	2 831	3 023	2 566	2 919	2 930	2 857	62	- 11

■ 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 2021.

b) Le montant de 2 305 F CFP (soit 19,32 euros) est celui de la moyenne hexagonale des frais de tenue de comptes actifs y compris cas de gratuité.

Source : IEDOM-IEOM.

7

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

7.1 L'indice des prix à la consommation

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

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

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

L'indice des prix des services financiers calculés dans le cadre de l'IPC traduit l'évolution des prix des services

rendus aux ménages par les institutions financières (hors assurances), à qualité inchangée au cours de l'année considérée ; l'apparition de nouveaux produits ou un changement dans la structure des dépenses des ménages en services financiers n'a ainsi pas d'impact sur l'évolution des prix. Ils sont en revanche pris en compte lors la redéfinition de l'échantillon de l'IPC pour l'année suivante. De même les innovations méthodologiques (amélioration de la couverture de l'indice par exemple) ne sont prises en compte que lors de changement d'année. C'est ainsi qu'en 2005, dans le cadre des travaux du Comité consultatif du secteur financier, 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. définitions encadré 2).

Les services financiers représentent 0,5 % du panier de biens et services suivi par l'IPC ¹⁴, et de l'ordre de 1,8 % du regroupement conjoncturel des « autres services » (cf. définitions).

NB : Cet article a été rédigé par Pierre Bultel et Camille Freppel, Insee, division des Prix à la consommation, mars 2021.

¹⁴ Les services d'intermédiation financière indirectement mesurés (Sifim) et l'assurance-vie ne font pas partie du champ de l'IPC.

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 :

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

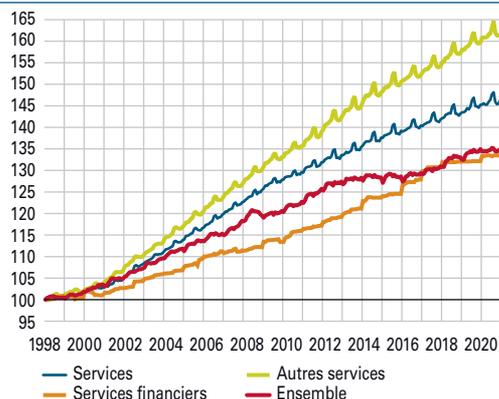
Sous cette forme, l'indice apparaît comme une moyenne arithmétique des indices élémentaires de chaque produit i (P_i^1/P_i^0) pondérée par le poids du produit i dans la dépense associée au panier en période 0. C'est également cette forme qui est utilisée pour effectuer les agrégations successives des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

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

G38 Évolution comparée de l'ensemble IPC avec les postes services, autres services et services financiers dans la France entière, de 1998 à 2020

(base 100 = janvier 1998)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

Sur la période 1998-2020, la hausse des prix des services financiers (+ 33 %¹⁵ – cf. graphique 38) a été inférieure à l'inflation mesurée par l'IPC (+ 33,9 %) et bien moindre que celle observée globalement pour l'ensemble des services consommés par les ménages (+ 44,9 %).

7.3 Détail des services financiers suivis dans l'IPC

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

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

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

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

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

- les coûts annexes des crédits (frais de dossier) ;
- les agios ou intérêts sur découvert ;
- les revenus de la propriété ;
- les intérêts ou assimilés facturés par la banque dans ces opérations de prêts.¹⁷

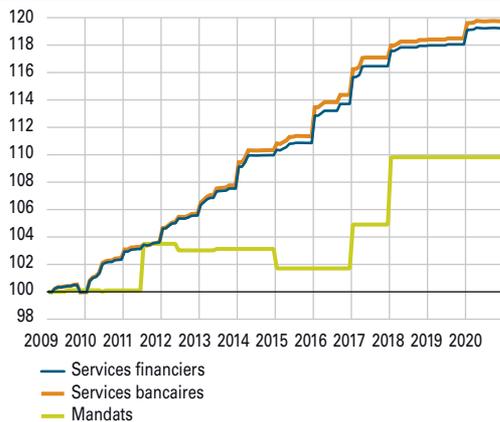
¹⁵ L'évolution sur la période est calculée à partir de l'indice moyen de 2020 rapporté à celui 1998.

¹⁶ *Classification of Individual Consumption by Purpose* (en français : classification des fonctions de consommation des ménages).

¹⁷ Cette définition exclut notamment les Sifim.

G39 Évolution des indices des services financiers, des services bancaires et des mandats en France métropolitaine, de 2009 à 2020

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

Pour l'essentiel (cf. graphique 39), l'indice des prix des services financiers de l'IPC reflète l'évolution du prix des services bancaires (commissions fixes et variables + offres groupées de services bancaires). Sans impact notable sur l'indice des services financiers, les prix des mandats internationaux ont baissé en janvier 2015, conduisant à une baisse de l'indice des mandats. En 2017 et 2018, les prix des mandats sont repartis à la hausse. En 2019 et 2020, les prix des mandats sont stables par rapport à 2018.

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 Fédération bancaire française et la collecte des prix est réalisée à partir des plaquettes tarifaires des banques enquêtées dont la majorité est mise à disposition sur internet.

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

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

- **pour les mandats**, à recueillir les prix pratiqués par plusieurs opérateurs, que les transferts soient intérieurs ou internationaux, et selon le montant de la somme transférée ;
- **pour les services bancaires**, à suivre les tarifs des services aux particuliers de la plupart des opérateurs français du secteur œuvrant sur le territoire français. L'indice des services bancaires suit les services liés à la gestion de compte, aux moyens et opérations de paiement, aux offres groupées, aux placements financiers et les services de banque à distance. Il se décompose aussi de manière plus simple en trois types de commissions : les commissions fixes (frais de tenue de compte, coût mensuel d'une carte bancaire, etc.), les commissions variables (ordres de bourse, droits de garde, etc.) et les offres groupées de services bancaires (cf. définition).

Définitions

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

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

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

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

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

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 fait les commissions variables ou fixes.

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 prix des offres groupées de services bancaires et des tarifs des commissions variables.

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

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

En janvier 2018, la hausse de l'indice des services bancaires est moins vive que les deux années

précédentes (+ 1,5 % par rapport à janvier 2017), même si le prix des commissions « variables » augmente fortement (+ 4,2 %).

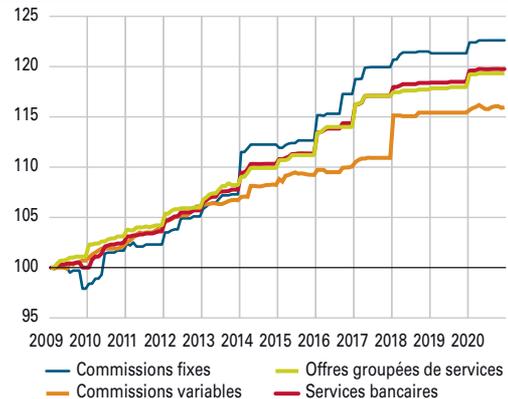
Entre janvier et décembre 2018, les prix des services bancaires ont peu augmenté. La hausse est de + 0,3 %, portée plus particulièrement par celle des commissions fixes (+ 0,7 %).

Entre décembre 2018 et décembre 2019, les prix des services bancaires ont augmenté de 0,1 %. Les prix des commissions fixes baissent de 0,2 %, ceux des commissions variables sont stables et ceux des offres groupées de services bancaires augmentent de 0,2 %.

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

G40 Évolution de l'indice des services bancaires et de ses composantes en France métropolitaine, de 2009 à 2020

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des Prix à la consommation.

bancaires ont ensuite augmenté de 0,1 % jusqu'en décembre 2020.

Bibliographie et accès aux données

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

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

Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

Liste des membres au 1^{er} octobre 2021

Présidente

Corinne DROMER

Représentants des associations de consommateurs

Jean-Yves MANO (CLCV), titulaire

Mathieu ROBIN (UFC-Que choisir), titulaire

Pauline DUJARDIN (Crésus), suppléante

Morgane LENAIN (Unaf – Union nationale des associations familiales), suppléante

Représentants des établissements de crédit

Pierre BOCQUET (FBF – Fédération bancaire française), titulaire

Laurent BERTONNAUD (BNP Paribas), titulaire

Marie LHUISSIER (Crédit agricole SA), suppléante

Nicolas RAOULT (FBF – Fédération bancaire française), suppléant

Représentants des institutions publiques

Sébastien FAIVRE (Insee)

Olivier SIMON (IEDOM-IEOM)

Secrétariat général de l'OTB

Philippe RAUX secrétaire général (CCSF)

Jean-Marc LHERM secrétaire général adjoint (CCSF)

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

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

Observatoire des tarifs bancaires du CCSF

Présidente : Corinne Dromer
Secrétaire général : Philippe Raux

Éditeur

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

Directrice de la publication

Corinne Dromer

Comité de rédaction

Philippe Raux, Jean-Marc Lherm

Secrétaire de rédaction

Anne Carrère

Réalisation

Carine Otto

Maquette

Direction de la Communication
Studio création

Contact

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

Impression

Banque de France – SG – DISG

Dépôt légal

Octobre 2021
ISSN 2256-6732 (imprimé)
ISSN 2740-3998 (en ligne)

Internet

<https://www.ccsfin.fr>



BANQUE DE FRANCE

EUROSYSTÈME

www.banque-france.fr

