

2013

RAPPORT

DE L'OBSERVATOIRE

DES TARIFS BANCAIRES

2013 | RAPPORT
**DE L'OBSERVATOIRE
DES TARIFS BANCAIRES**

La loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010 a confié au Comité consultatif du secteur financier une mission de suivi de l'évolution des tarifs bancaires afin que les tendances de ces tarifs puissent être évaluées sur des bases solides et aussi consensuelles que possible.

Constitué en 2011 au sein du CCSF, l'Observatoire est composé à parité de représentants des établissements de crédit et des consommateurs ainsi que d'experts. Je tiens, à cet égard, à remercier pour leur concours à nos travaux la Banque de France et les instituts d'émission des départements et territoires d'outre-mer (IEDOM – IEOM) ainsi que la direction générale du Trésor et l'Insee.

Avec l'appui d'un cabinet indépendant, Sémaphore Conseil, qui suit en permanence l'évolution de 47 000 références tarifaires des banques, l'Observatoire s'attache à établir un constat et une analyse des évolutions tarifaires, sans appréciation ni jugement sur ces évolutions, dans un cadre concurrentiel.

Après le premier rapport de l'Observatoire publié en novembre 2011 et dont les chiffres avaient été actualisés au printemps 2012, ce nouveau rapport porte sur l'année 2012 et le début de 2013. Les évolutions tarifaires constatées sont faites sur la base du même échantillon d'établissements représentant plus de 95 % des parts de marché des banques.

Ce rapport 2013 comprend, comme le premier rapport de l'Observatoire, une analyse de l'« extrait standard des tarifs » qui figure en tête de toutes les plaquettes tarifaires et sur les sites internet des banques. Il présente également les évolutions tarifaires des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA), des offres groupées de services (forfaits) et des tarifs bancaires outre-mer ainsi que l'évolution de l'indice des services financiers de l'Insee. Enfin, le rapport analyse deux catégories de tarifs : les frais de tenue de compte et les cotisations des cartes bancaires.

Mes remerciements vont aux membres de l'Observatoire pour leur participation active à nos travaux ainsi qu'au secrétariat général du CCSF qui a préparé très efficacement le présent rapport.



Emmanuel Constans
Président du CCSF

CHAPITRE 1 • MÉTHODOLOGIE	3
1 LES SOURCES DES DONNÉES	3
2 LES DATES DE RÉFÉRENCE CHOISIES	3
3 LES ÉTABLISSEMENTS SÉLECTIONNÉS	4
3 1 Cent-vingt-six établissements et 47 000 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude	4
3 2 Un panel de vingt-deux banques	6
CHAPITRE 2 • ANALYSE DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS	7
1 PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE	7
1 1 Les engagements pris dans le cadre du CCSF	7
1 2 La norme de la Fédération bancaire française	7
1 3 Méthode de traitement des données collectées	8
2 RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	9
2 1 Un extrait standard généralisé et facile d'accès	9
2 2 Analyses tarifaires détaillées	9
CHAPITRE 3 • LES GAMMES DE MOYENS DE PAIEMENT ALTERNATIFS AU CHÈQUE (GPA)	17
1 LES ENGAGEMENTS DE 2011	17
2 PÉRIMÈTRE	18
3 RÉSULTATS SUR CENT VINGT-TROIS BANQUES	18
4 ANALYSE DES OFFRES DES GPA POUR VINGT-DEUX BANQUES	20
4 1 Évolutions des contenus et de la cotisation	21
4 2 Les tarifs réduits des commissions d'intervention et les frais de rejet de prélèvement	21
CHAPITRE 4 • LES OFFRES GROUPEES DE SERVICES	23
1 ÉTUDE DE L'ÉCHANTILLON GLOBAL	23
1 1 Évolution de l'offre	23
1 2 Les principales évolutions tarifaires	25
2 ANALYSE DÉTAILLÉE DES OFFRES PROPOSÉES PAR LES VINGT-DEUX BANQUES	29
2 1 Les principales évolutions tarifaires	29
2 2 Analyse qualitative des offres	30

CHAPITRE 5 • FOCUS SUR DEUX CATÉGORIES DE TARIFS : LES FRAIS DE TENUE DE COMPTE ET LES COTISATIONS DES CARTES BANCAIRES	33
1 FRAIS DE TENUE DE COMPTE	33
1 1 Méthode	33
1 2 Les évolutions tarifaires des frais de tenue de comptes actifs	33
2 LA FACTURATION DES CARTES BANCAIRES	35
2 1 Méthode	35
2 2 Analyse des résultats	36
CHAPITRE 6 • LES CONSTATATIONS DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES DES INSTITUTS D'ÉMISSION D'OUTRE-MER	41
1 MÉTHODOLOGIE DES OBSERVATOIRES DES TARIFS BANCAIRES	42
1 1 Pour l'IEDOM	42
1 2 Pour l'IEOM	42
2 ÉVOLUTION DANS LA ZONE DE L'IEDOM	43
2 1 Dans toutes les géographies de la zone IEDOM sauf à La Réunion, les tarifs bancaires ont été majoritairement orientés à la hausse	43
2 2 Pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole	44
2 3 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standardisé	44
3 ÉVOLUTION DANS LA ZONE DE L'IEOM	46
3 1 Des tarifs bancaires moyens orientés en légère majorité à la baisse en Nouvelle-Calédonie, majoritairement à la hausse en Polynésie française	46
3 2 Pour une majorité des services bancaires, les tarifs demeurent plus élevés en moyenne dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique qu'en métropole	47
3 3 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standardisé	47
CHAPITRE 7 • L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (INSEE)	57
1 L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION	57
2 L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'IPC	57
3 LE CHAMP DU POSTE DES SERVICES FINANCIERS	58
4 LA COLLECTE DE DONNÉES POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS	59
ANNEXE • LISTE DES MEMBRES DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES DU CCSF	63

Méthodologie

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

Ainsi l'article 45 du *Code monétaire et financier* a été complété de l'alinéa suivant par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière : « Le comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit 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. »

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

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

Le premier rapport de l'Observatoire a été publié en novembre 2011. L'actualisation d'une

partie des données de ce rapport a été publiée sur le site du CCSF en juin 2012.

1| Les sources des données

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

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

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

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

2| Les dates de référence choisies

Le CCSF a choisi pour ce deuxième rapport¹ d'établir des comparaisons tarifaires entre plusieurs dates afin notamment de pouvoir mesurer l'impact des mesures prises en matière de tarification bancaire.

¹ Le premier rapport de l'Observatoire a été publié en novembre 2011.

Les dates de références des comparaisons sont les suivantes :

- pour les exercices les plus anciens, les 31 décembre 2009 et 31 décembre 2010 ont été retenus ;
- pour les calculs de moyennes pondérées au chapitre 2, les dates d'arrêté des parts de marché au 31 décembre de l'année civile ont amené l'Observatoire à utiliser le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2012 comme dates de référence ;
- pour les évolutions récentes et les comparaisons par rapport au dernier rapport, les dates des 5 juillet 2011, 5 janvier 2012 et 5 janvier 2013 ont été retenues.

Concernant les tarifs en vigueur en janvier 2013, les plaquettes tarifaires prises en compte sont celles mises en ligne sur les sites internet des banques à la date du 28 janvier 2013 au plus tard.

3| Les établissements sélectionnés

3|1 Cent-vingt-six établissements et 47 000 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude

L'Observatoire avait sélectionné cent-vingt-six établissements de crédit représentatifs de tous les types de réseaux et d'origines géographiques différentes afin de constituer un échantillon représentant une part de marché de 98,5 % des comptes de particuliers.

Il faut noter que, depuis la première étude, six établissements ont fusionné, ce qui ramène le nombre d'établissements à cent-vingt-trois sans que le périmètre d'observation change. Le nombre de banques à réseau passe à cent-dix-sept et le nombre de banques en ligne est inchangé à six. Au chapitre 5, le focus sur les frais de tenue de compte et les cartes bancaires ne portant que sur une période récente, le nombre d'établissements observés est de cent-vingt-trois mais la représentativité reste inchangée.

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 prendre en compte l'importance de la clientèle des établissements retenus dans l'échantillon.

Ainsi, le calcul des moyennes pondérées pour l'extrait standard des tarifs bancaires a été réalisé par la direction générale des Statistiques de la Banque de France (service des Analyses et Statistiques monétaires) 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 de l'année précédente. Si un service est gratuit dans un établissement, il entre avec un prix égal à zéro dans le calcul du prix moyen. En revanche, si une valeur est manquante pour un type de frais bancaire (par exemple le coût d'une carte bancaire), l'établissement est exclu du calcul du coût moyen du produit considéré.

Plusieurs observations de grilles tarifaires n'ont pas été retenues dans le calcul des prix moyens parce que le nombre de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès de l'établissement considéré n'était pas connu. Au total, l'échantillon retenu par la Banque de France pour le calcul des moyennes pondérées contient cent-quinze établissements bancaires. Cet échantillon est constant entre 2009 et 2011 et l'augmentation du taux de couverture entre ces deux dates reflète une concentration accrue du marché.

D'une façon générale, il faut souligner que pour cent-vingt-six établissements, 372 lignes tarifaires ont été analysées, soit au total 46 872 cellules tarifaires. Ce nombre très important de tarifs a néanmoins permis de dégager des moyennes selon un calcul arithmétique simple ou une

Tableau 1

Banques à réseau de l'échantillon ^{a)}

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

a) Les calculs sur 126 acteurs ont été maintenus afin de poursuivre les comparaisons d'une période à l'autre à périmètre constant.

b) Fusion avec BNP Paribas en 2012

c) Fusion avec Crédit commercial du Sud-Ouest

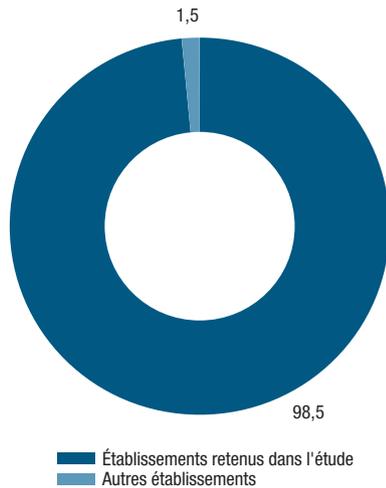
d) Fusion avec Banque populaire Sud-Ouest

Graphique 1

Part de marché des cent-quinze établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés

(en %)

2011



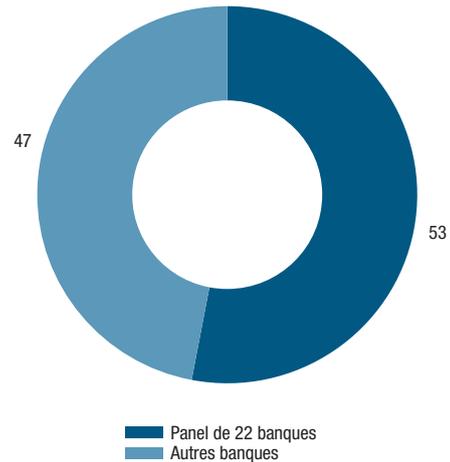
Note : Part de marché des 115 établissements de 97,9 % en 2010 et de 96,7 % en 2009
 Source : Sémaphore Conseil

Graphique 2

Part de marché des vingt-deux établissements représentatifs

(en %)

2011



Source : Sémaphore Conseil

moyenne pondérée par les parts de marché, les résultats de ces deux méthodes se révélant d'ailleurs très proches.

Les cent-vingt-six établissements pour lesquels Sémaphore Conseil a recueilli les données se répartissent en deux groupes :

- les banques à réseau, au nombre de cent-vingt (cf. tableau 1) ;
- les banques et agences en ligne, au nombre de six : Boursorama Banque, e.LCL, Fortunéo Banque, ING Direct, MonaBanq, La Net Agence de BNP Paribas.

3|2 Un panel de vingt-deux banques

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

et de la concentration bancaire, et totalisant 53 % de parts de marché pour les comptes de la clientèle ont été sélectionnés pour certains focus (cf. tableau 2 et graphique 2).

Tableau 2

Vingt-deux établissements représentatifs	
AXA banque	Crédit du Nord
Banque populaire provençale et corse	Crédit mutuel Centre Est Europe
Banque populaire Nord	Crédit mutuel Loire-Atlantique Centre Ouest
Bred Banque populaire	Crédit mutuel de Bretagne
BNP Paribas	Groupama banque
Caisse d'épargne Île-de-France	HSBC
Caisse d'épargne d'Alsace	La Banque Postale
Caisse d'épargne Midi-Pyrénées	LCL
CIC Paris	MonaBanq
Crédit agricole Centre Loire	Société générale
Crédit agricole d'Île-de-France	
Crédit agricole Pyrénées Gascogne	

Analyse de l'extrait standard des tarifs

1| Périmètre de l'étude

1|1 Les engagements pris dans le cadre du CCSF

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

- abonnement internet permettant de gérer ses comptes en ligne ;
- 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 Payments Area*) occasionnel externe dans la zone euro ;
- frais de prélèvement ;
- commission d'intervention ;
- assurance perte ou vol des moyens de paiement.

Les banques se sont ainsi engagées à respecter à compter du 1^{er} janvier 2011 les recommanda-

tions suivantes relatives à cet extrait standard des tarifs :

- obligation d'établir un extrait standard des tarifs présentant le prix de dix services couramment utilisés tels que validés le 9 septembre 2010 par le CCSF et de le faire figurer sur le site internet de chaque établissement au sein de la rubrique consacrée aux tarifs et ce, dès le 1^{er} janvier 2011, quelle que soit la date d'intégration au sein de la plaquette tarifaire ;
- obligation de le faire apparaître en première rubrique au sein des plaquettes tarifaires lors de leur réorganisation suivant un sommaire type (autre norme professionnelle dont la mise en place est obligatoire pour les tarifs entrants en vigueur à partir du 1^{er} avril 2011) ;
- 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 tarifs spécifiques applicables dans les départements et collectivités d'outre-mer.

1|2 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 fran-

çaise (FBF) du 2 décembre 2010, c'est-à-dire en dispositions obligatoires pour les adhérents de la FBF.

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 indiquée 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.

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.

1|3 Méthode de traitement des données collectées

La saisie des lignes tarifaires a été faite à partir des « extraits standards des tarifs » mis en ligne par chaque établissement. Deux catégories de données ont été collectées : celles en vigueur au 31 décembre 2012 et celles entrant en vigueur à compter du 5 janvier 2013. Cette double date permet d'effectuer une comparaison en fin d'année avec les données déjà collectées aux 31 décembre 2009, 31 décembre 2010 et 31 décembre 2011, tout en ayant une indication sur l'avenir.

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

avant par chacun des établissements bancaires à cette date.

Les données collectées pour 2013 sont celles qui étaient en application au 5 janvier 2013 et disponibles sur les sites internet des établissements au 28 janvier 2013 au plus tard.

Les moyennes pondérées ont été calculées par la Banque de France à partir des statistiques sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers dont dispose la Banque de France. 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 d'établissements étudiés n'étaient pas connus comme c'est le cas des agences en lignes, la NET agence de BNP Paribas, e.LCL, Fortuneo Banque et ING Direct. Au final l'échantillon utilisé pour calculer les prix moyens pondérés est composé de cent onze établissements de crédit et atteint un taux de couverture du marché considéré de 98,45 %.

On constate d'ailleurs une très forte proximité entre la moyenne arithmétique calculée par Sémaphore Conseil qui a collecté les données brutes et la moyenne pondérée calculée par la Banque de France en fonction des parts de marché. Les écarts sont en général faibles, à l'exception du coût de l'abonnement internet et du coût de mise en place des prélèvements pour lesquels les écarts sont plus significatifs. Elles vont néanmoins dans les deux sens de façon équilibrée.

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 ¹ et de l'indice des prix des services financiers de l'Insee ².

Ainsi, en moyenne, les prix à la consommation ont augmenté de 1,36 % entre 2011 et 2012. Entre 2009 et 2012, l'indice général des prix à la consommation a augmenté de 5,66 %.

1 Cf. la série Insee des prix à la consommation d'ensemble : <http://www.bdm.insee.fr>, identifiant : 639196

2 Cf. la série Insee des services financiers (sur la France entière) : <http://www.bdm.insee.fr>, identifiant : 638248

Sur les mêmes périodes, l'indice des prix des services financiers de l'Insee a augmenté de 1,71 % entre 2011 et 2012, et de 5,08 % entre 2009 et 2012.

2| Résultats de l'étude

2|1 Un extrait standard généralisé et facile d'accès

Entre le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2012, le périmètre des établissements analysés a peu évolué et est passé de cent vingt-quatre à cent vingt-trois en raison d'une fusion. On compte désormais cent dix-sept banques à réseau et six banques en ligne.

Beaucoup d'établissements changeant leurs tarifs en début d'année, l'impact des mesures

décidées courant 2012 sera mesurable à partir de 2013 avec l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs publiés début janvier.

2|2 Analyses tarifaires détaillées

2|2|1 Résultats d'ensemble

S'agissant des tarifs de l'ensemble de l'extrait standard, on peut faire les observations suivantes sur l'année 2012 (du 31 décembre 2011 au 31 décembre 2012) :

- chacun des tarifs de l'extrait standard évolue en 2012, à la baisse ou à la hausse, dans le même sens qu'en 2011, sans retournement de tendance. Il y a cinq baisses et cinq hausses, les unes et les autres étant en général moins marquées en 2012 qu'en 2011 ;

Tableau 3

Évolution du prix des services bancaires entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2013

(prix en euros, évolution en %)

	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2013	31 déc. 2009 – 31 déc. 2010	31 déc. 2010 – 31 déc. 2011	31 déc. 2011 – 31 déc. 2012	31 déc. 2009 – 5 janv. 2013
Abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet ^{a)}	7,43	- 3	- 13,3	- 6,3	- 25,5
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ^{a)}	24,95	- 1	- 7,1	- 6,3	- 13,3
Carte de paiement internationale à débit immédiat ^{a)}	37,87	2	1,1	1,7	5,9
Carte de paiement internationale à débit différé ^{a)}	44,22	0,7	0,8	0,7	2,5
Carte de paiement à autorisation systématique ^{a)}	29,87	2,7	1,1	1,5	5,4
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale 1 ^{er} retrait payant	0,89	9	3,4	9,3	23,7
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro					
En agence	3,51	1	0,6	0,6	2,7
Par Internet	0,02		- 64,1	- 4,3	- 40,1
Frais de prélèvement	Mise en place : 2,80 < 0,01 par unité	- 0,4	- 9,4	- 2	- 14,5
Commission d'intervention ^{a)}	8,24	0,7	- 0,8	0	0,1
Assurance perte ou vol des moyens de paiement ^{a)}	24,33	0,6	- 1,9	- 0,2	1,9

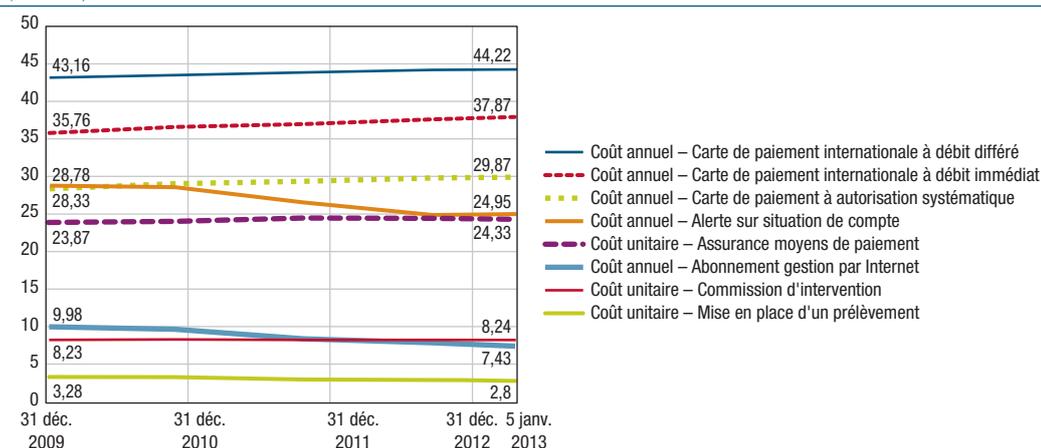
a) Tarif annuel

Sources : Banque de France et Sémaphore Conseil

Graphique 3

Évolution des tarifs de l'extrait standard
entre décembre 2009 et janvier 2013 (hors retraits DAB déplacés et virements SEPA)

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil

- les tarifs en baisse portent notamment sur l'abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet (- 6,3 %), les alertes sur la situation de compte par SMS (- 6,3 %) et la mise en place d'un prélèvement automatique (- 2 %) ;
- les tarifs des cotisations des cartes continuent à augmenter, la hausse étant moindre pour la cotisation de la carte internationale à débit différé que pour les cartes à autorisation systématique ou à débit immédiat ;
- l'augmentation la plus importante est de 9 %. Il s'agit du prix des retraits par carte dans un autre établissement de la zone euro. Elle traduit en valeur absolue, le passage de 0,81 euro à 0,89 euro par retrait payant. Toutefois, cette hausse s'est appliquée en 2012 à un moins grand nombre de retraits qu'en 2011. Par ailleurs, le nombre de retraits gratuits, qui était en moyenne de 3,69 en 2011, augmente à 3,85 en 2012, et baisse sur la période 2009-2012.

Les hausses de prix des services bancaires de l'extrait standard observées sont, à une exception près, toutes inférieures à la hausse de l'indice des prix des services financiers

calculé par l'Insee qui affiche une variation de 1,7 % en 2012.

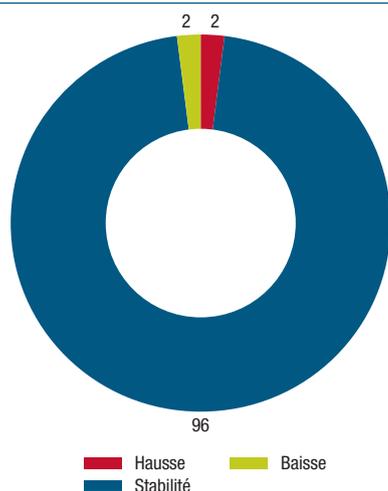
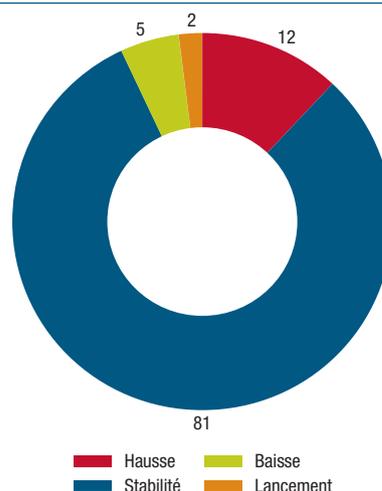
Les tarifs en vigueur à compter du 5 janvier 2013 confirment en général les tendances constatées en 2012.

2|2|2 Abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet

Les niveaux de services proposés par les établissements sont très variables. Toutefois, l'offre la plus répandue consiste en une offre de consultation et de virements internes auxquels s'ajoutent des services de virements externes. Les transactions boursières font l'objet d'options additionnelles. Après une période d'évolution en 2010-2011, le niveau des services proposés s'est stabilisé en 2012 et aucune banque n'a modifié le niveau de service proposé au sein de l'extrait standard des tarifs.

La plupart des établissements (96 %) n'ont pas modifié leur tarification pour ce type de produit. Deux les ont revus à la baisse et trois à la hausse.

Ce service reste majoritairement gratuit puisque, de façon inchangée par rapport

Graphique 4**Évolution tarifaire des abonnements permettant de gérer les comptes par Internet entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013***(en % du nombre d'établissements)**Source : Sémaphore Conseil***Graphique 5****Évolution tarifaire des alertes sur situation de compte entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013***(en % du nombre d'établissements)**Source : Sémaphore Conseil*

à 2011, soixante-neuf établissements l'offrent gratuitement tandis qu'il est payant dans cinquante-sept établissements.

Au 31 décembre 2012 le prix moyen pondéré (7,84 euros par an) est en recul de plus de 6 % par rapport à la situation au 31 décembre 2011 et une nouvelle diminution sensible est observée au 5 janvier 2013 (7,43 euros).

Au total, ce service connaît une baisse continue de son tarif, et du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2013 affiche une baisse de 25,5 %. Cette baisse tarifaire est exclusivement le fait des banques à réseaux, majoritaires dans l'échantillon, puisque les banques en ligne proposent toutes la gratuité de ce service depuis 2009.

2|2|3 Produit offrant des alertes par SMS sur la situation du compte

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

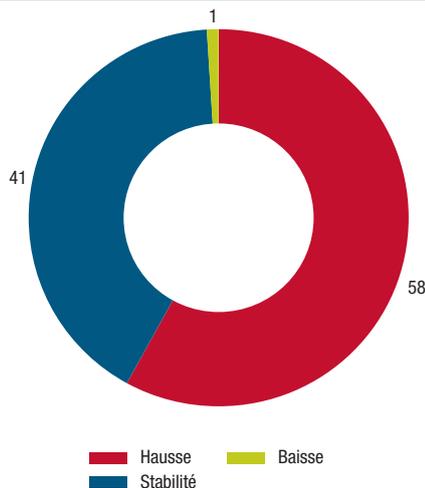
Le coût moyen pondéré d'un abonnement par SMS s'établissait au 31 décembre 2012 à 24,86 euros contre 26,54 euros au 31 décembre 2011, soit une diminution de 6,3 % qui prolonge une baisse constante depuis 2009 (- 25,5 % au total).

Au 5 janvier 2013, 61 % des établissements présentent principalement une tarification SMS par abonnement et 39 % une tarification par unité. Cette répartition est stable d'une année sur l'autre.

Du 5 janvier 2012 au 5 janvier 2013, parmi cent dix-neuf établissements présentant le service dans l'extrait standard des tarifs, quatre-vingt-seize établissements n'ont pas modifié leurs tarifs tandis que six les diminuaient et quatorze les augmentaient, trois proposant le service pour la première fois.

2|2|4 Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit immédiat

On constate un prix moyen pondéré annuel de 37,61 euros au 31 décembre 2012, en hausse

Graphique 6**Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit immédiat entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013***(en % d'établissements)*

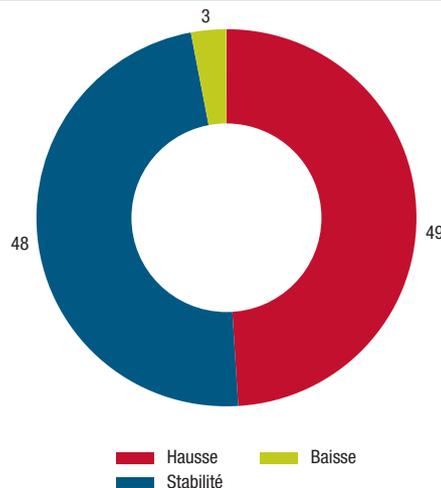
Source : Sémaphore Conseil

de 1,7 % de fin 2011 à fin 2012, soit exactement la hausse de l'indice des services financiers de l'Insee sur la période. De fin 2009 à janvier 2013, la hausse de prix de ces cartes est de 5,9 %.

Sur la période de janvier 2012 à janvier 2013, on constate soixante-treize hausses de tarif pour cinquante-deux cas de stabilité et une baisse.

En ce qui concerne les tarifs applicables à compter du 5 janvier 2013 on note un ralentissement de la hausse, à + 0,56 %, par rapport au 31 décembre 2012 puisque le tarif moyen pondéré s'établit à cette date à 37,87 euros. Les tarifs s'établissaient au 5 janvier 2013 dans une fourchette allant de 30 à 46 euros par an (hormis les cas de gratuité).

Par ailleurs, on constate un fort contraste entre les banques à réseau et les banques en ligne, la moitié de ces dernières proposant la gratuité, certes sous conditions de revenus, mais à des niveaux de revenus permettant un large accès (cf. chapitre 5). En outre, au sein des banques à réseau, les pourcentages

Graphique 7**Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013***(en % d'établissements)*

Source : Sémaphore Conseil

d'augmentation sont contrastés, 32 % des établissements augmentant leurs tarifs de plus de 2 % et 26 % de moins de 1 %.

2|2|5 Cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit différé

Le prix moyen pondéré était de 44,18 euros au 31 décembre 2012 contre 43,85 euros au 31 décembre 2011 soit une hausse de 0,7 %, au lieu d'une hausse de 0,8 % en 2011. Sur la période allant du 31 décembre 2009 au 5 janvier 2013, la hausse des cartes à débit différé s'établit à 2,5 %.

Comme les années précédentes, l'augmentation des tarifs de ce type de carte est inférieure à celle des cartes à débit immédiat.

Si l'on excepte trois établissements pratiquant la gratuité (nombre inchangé depuis le 5 janvier 2012) il y a autant d'établissements (soixante et un) qui ont laissé leurs tarifs inchangés au 5 janvier 2013 que d'établissements qui ont pratiqué une augmentation.

Les cotisations s'échelonnent à cette date entre 35 euros et 52 euros, sans changement depuis le 5 juillet 2011.

2|2|6 Cotisation annuelle des cartes de paiement à autorisation systématique

Au 31 décembre 2012, le prix moyen pondéré était de 29,80 euros contre 29,36 euros au 31 décembre 2011 soit une augmentation de 1,5 % d'une année sur l'autre.

Au 5 janvier 2013, seuls trois établissements ne proposaient pas ce produit contre six au 5 janvier 2012. Désormais, la totalité des banques à réseau offrent ce type de produit tandis que de façon inchangée par rapport à 2012, trois établissements en ligne sur six n'offrent pas ce type de carte.

Le prix moyen pondéré annoncé au 5 janvier 2013 est de 29,87 euros. Sur la période, allant de décembre 2009 au 5 janvier 2013, la hausse cumulée du prix moyen pondéré est de 5,4 %, soit un chiffre légèrement plus faible que celui des cartes à débit immédiat sur la même période (5,9 %) mais deux fois supérieur à celui des cartes à débit différé (2,5 %).

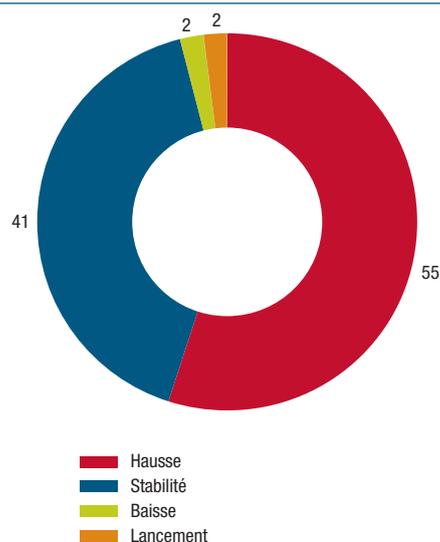
2|2|7 Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale³

Au 5 janvier 2013 l'ensemble des établissements proposent ce service dans leurs extraits. Quinze établissements proposent la gratuité illimitée pour ce service, nombre inchangé depuis le 5 janvier 2012.

Graphique 8

Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement à autorisation systématique entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013

(en % d'établissements)

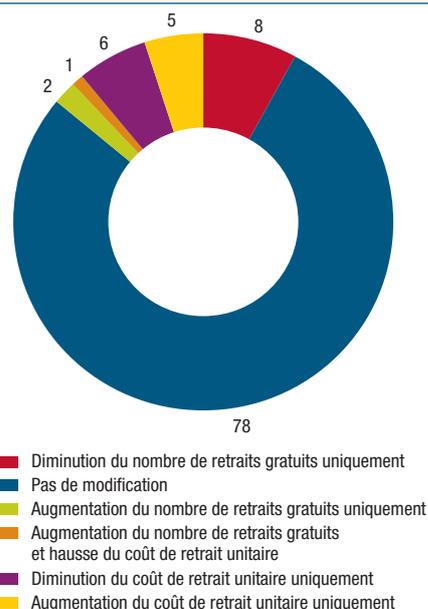


Source : Sémaphore Conseil

Graphique 9

Évolution tarifaire des retraits DAB hors réseau entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

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

Il s'agit ici de la tarification appliquée aux retraits effectués dans des distributeurs qui ne sont pas gérés par le réseau de l'établissement. Dans la plupart des cas, le ou les premiers retraits hors réseau sont gratuits, puis, au-delà d'un seuil mensuel librement fixé par chaque établissement, les retraits hors réseau sont facturés.

Entre 2009 et 2012, on constate une augmentation régulière du coût du premier retrait payant, qui passe de 0,72 euro en 2009, en moyenne pondérée par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers, à 0,89 euro au 31 décembre 2012.

Cette hausse du tarif des retraits payants s'accompagne sur l'ensemble de la période d'un abaissement du seuil à partir duquel les retraits deviennent payants. En moyenne pondérée, il y a 3,85 retraits gratuits par mois au 31 décembre 2012, 3,94 en fin 2009.

En janvier 2013, la majorité des établissements proposent trois retraits gratuits par mois alors qu'ils en proposaient quatre en janvier 2012.

2|2|8 Tarification unitaire des virements SEPA

L'ensemble des établissements concernés propose ce service dans leurs extraits, à l'exception d'une seule banque en ligne.

Au 5 janvier 2013, on constate un prix moyen pondéré de 3,51 euros.

On constate une très faible augmentation des tarifs pour ce type de service puisque le prix moyen pondéré est passé de 3,43 euros en 2009 à 3,48 euros en 2011 et à 3,51 euros au 31 décembre 2012.

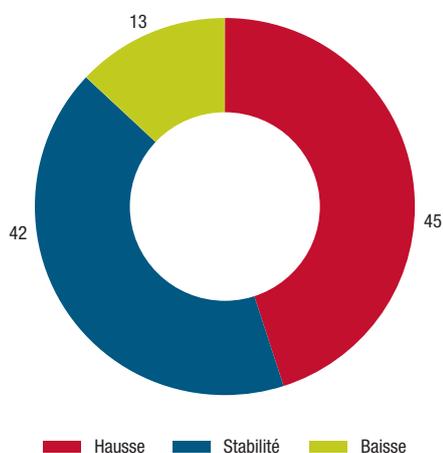
Inversement, le prix des virements initiés en ligne a continué à diminuer en 2012 mais dans des proportions moindres en raison des tarifs déjà extrêmement bas : le tarif unitaire moyen pondéré est de l'ordre de 1 centime d'euro. La principale évolution réside dans l'accroissement du nombre d'établissements proposant la gratuité pour ce type de service puisqu'au 5 janvier 2013, cent seize établisse-

Graphique 10

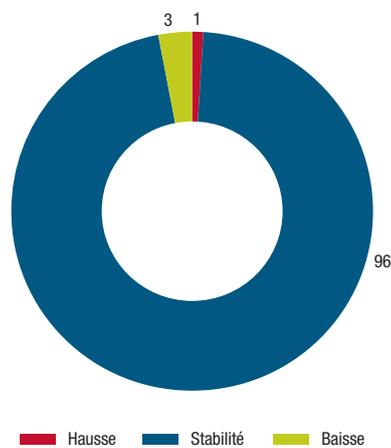
Évolution tarifaire des virements SEPA entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013

(en % d'établissements)

a) En agence



b) En ligne



Source : Sémaphore Conseil

ments sur cent vingt-trois offraient ce service gratuitement contre cent douze en janvier 2012.

2|2|9 Tarification des prélèvements

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

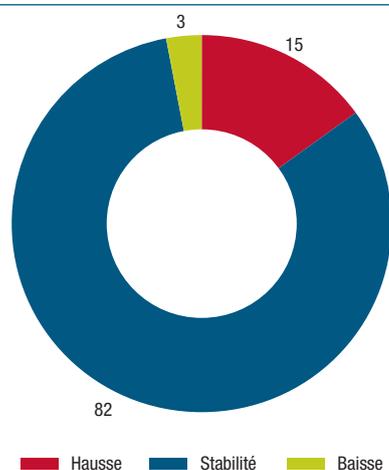
Il convient également de distinguer la tarification selon que les bénéficiaires des prélèvements sont des organismes publics ou assimilés, ou des organismes privés. En effet, la quasi-totalité des établissements (cent vingt et un sur cent vingt-six) offrent fin 2012 la gratuité de la mise en place pour les prélèvements à destination des organismes du secteur public et assimilés.

Les frais de mise en place d'un prélèvement sont en baisse continue depuis le début du suivi des tarifs par l'Observatoire. En moyenne pondérée, ils sont passés de 3,28 euros au 31 décembre 2009 à 2,90 euros au 31 décembre 2012 soit une baisse de 11,5 %. La baisse se confirme au 5 janvier 2013.

Graphique 11

Évolution tarifaire de la mise en place d'un prélèvement entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

Pour autant, cette moyenne recouvre des situations contrastées puisqu'en janvier 2013, cinquante-huit établissements sur cent-vingt-trois, soit près de la moitié d'entre eux, pratiquaient la gratuité de la mise en place.

En ce qui concerne le coût unitaire de chaque prélèvement, les moyennes n'ont que peu de sens, cent dix-sept établissements sur cent-vingt-trois offrant ce service gratuitement. La moyenne du coût unitaire est inférieure à 1 centime d'euro.

2|2|10 Commissions d'intervention

On constate fin 2012 le même tarif moyen pondéré de 8,23 euros qu'en 2009.

En outre, il existe des dispositifs de limitation de ces commissions, qui sont calculés selon des modalités variables par plafond journalier ou mensuel avec des écarts très significatifs selon que le plafond est seulement journalier, seulement mensuel ou bien journalier et mensuel.

En décembre 2012, en moyenne pondérée :

- soixante-dix établissements (55 % de l'échantillon) appliquent un plafond journalier, équivalant en moyenne à 2,82 commissions unitaires (contre 2,92 fin 2011) ;
- soixante-dix établissements (55 %) appliquent un plafond mensuel, équivalant en moyenne à 19,84 commissions unitaires (contre 19,58 en décembre 2011) ;
- les plafonds mensuels s'établissent en moyenne pondérée à 163,34 euros en moyenne pondérée à 163,34 euros en décembre 2012 en hausse de 1,5 % par rapport à fin 2011 et les plafonds journaliers s'établissent à 23,27 euros fin 2012, en baisse de 3 % par rapport à fin 2011.

On note une généralisation des dispositifs de limitation journalière et mensuelle des commissions d'intervention qui apparaissent pour presque la totalité des établissements du panel. Ils sont 93,7 % au 5 janvier 2013 à en proposer un.

Il y a autant d'établissements (23 % fin 2012) qui ont un plafond journalier que d'établissements ayant un plafond mensuel et 27,8 % des établissements ont à la fois un plafond journalier et un plafond mensuel.

Les écarts pour ce type de services sont très importants d'un établissement à l'autre, les plafonds mensuels allant de 78 euros à 458,70 euros et les plafonds journaliers variant entre 7,50 euros et 55,80 euros. Ces écarts se sont accrus depuis décembre 2009.

Depuis mi-2011, un plafonnement spécifique inférieur s'applique pour les clients fragiles qui bénéficient d'une gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (cf. chapitre 3).

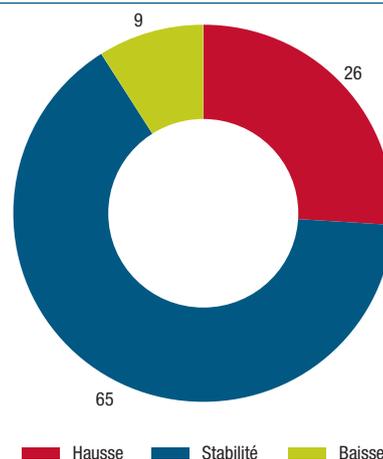
2|2|11 Assurance perte ou vol des moyens de paiement

On constate un prix unitaire moyen pondéré de 24,42 euros en décembre 2012 contre 24,47 euros fin 2011 soit une diminution de 0,2 %. Au 5 janvier 2013, une nouvelle baisse (- 0,3 %) est constatée par rapport à fin 2012.

Graphique 12

Évolution tarifaire des assurances sur les moyens de paiement entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

Sur ce type de produit les écarts d'une banque à l'autre sont limités. Les tarifs s'établissent au 5 janvier 2013 à 18 euros pour le service d'assurance le moins cher et à 35 euros pour le plus cher.

Les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)

À la suite de son premier rapport de 2011, l'Observatoire a continué d'examiner la tarification des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA). En effet, cette catégorie de produits bancaires est très largement utilisée par plus de deux millions de personnes qui sont inscrites au Fichier central des chèques (FCC) après une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques. Or, ces personnes démunies de chéquier rencontrent de nombreuses difficultés, dans le cadre de leur vie quotidienne, par exemple pour régler certaines dépenses qui ne peuvent en pratique que difficilement être payées par un autre moyen de paiement.

Aussi les banques se sont-elles engagées, dès 2004, dans le cadre du CCSF, à mettre à la disposition de leurs clients privés de chéquier, une gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque pour un prix modéré. Les forfaits particuliers proposés depuis 2005, qui s'adressent en priorité aux consommateurs interdits de chéquier, comprennent l'accès au virement, au prélèvement, au titre interbancaire de paiement ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique. Ce socle est, selon les établissements, complété par différents services tels que la consultation des comptes à distance, un certain nombre de chèques de banque par mois, etc. Dans la plupart des établissements, le prix de ce forfait se situe autour de 3,50 euros par mois, mais un grand établissement de la place l'a rendu gratuit en 2011. Les GPA ont été enrichies d'avantages au profit de leurs bénéficiaires dans le cadre des engagements pris par les banques lors de la réunion du CCSF du 21 septembre 2010.

Par ailleurs les offres de GPA font parfois l'objet d'une promotion plus active de la part de certains établissements qui, au-delà de la clientèle strictement éligible, les proposent à des segments plus larges. Ainsi, deux groupes bancaires ont indiqué au CCSF que les offres de GPA étaient également proposées sur des critères plus larges que ceux prévus par les engagements. En effet, dans ces établissements, les offres GPA sont aussi proposées aux clientèles identifiées comme potentiellement fragiles en raison de leur jeune âge, du montant moyen des frais pour incidents au cours d'une période ou pour d'autres critères à la discrétion de l'établissement. Pour autant, ces établissements indiquent que des clients refusent la GPA proposée, ne souhaitant pas se voir privés de chéquier.

1| Les engagements de 2011

À la suite de la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires en juillet 2010, les établissements de crédit ont pris dans le cadre du CCSF un certain nombre d'engagements visant à améliorer les offres de gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque. Ces engagements ont été traduits sous forme de bons usages professionnels¹ de la Fédération bancaire française, applicables à compter du 30 juin 2011 afin de faire évoluer un certain nombre de critères relatifs à la GPA :

- l'intégration d'un nombre minimum d'alertes sur le niveau du solde ;

¹ Les bons usages professionnels ont été transmis au secrétariat général de l'ACP (ou de l'AMF). Ils constituent dans leur domaine une mise en œuvre des engagements pris qui a été jugée par la profession bancaire apte à satisfaire les exigences légales, réglementaires ou éthiques incombant aux établissements, sans être pour autant la seule manière de les mettre en œuvre. Les établissements bancaires peuvent retenir d'autres solutions pour remplir les obligations définies par la bonne pratique professionnelle, en raison par exemple de leur organisation, ou d'une politique spécifique. Il y a une obligation de résultat, non de moyens. En matière tarifaire, les principes de liberté des prix et les règles de la concurrence ne permettent pas d'adopter des normes contraignantes sous peine d'entente.

- l'intégration d'un tarif limité pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention, celui-ci devant être établi à 50 % du tarif précédemment proposé ou à un niveau modeste ;
- l'intégration d'un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois des frais d'incidents ;
- la promotion de leur offre de manière appropriée auprès de leurs clients concernés (clients connaissant un grand nombre d'incidents).

2| Périmètre

Comme pour les extraits standards des tarifs (cf. chapitre 2), la société Sémaphore Conseil a mesuré la présence ou non d'offre de GPA dans les plaquettes tarifaires de cent vingt-trois banques (cent vingt-six avant fusions) retenues dans l'étude au 31 décembre 2009, 31 décembre 2010 et 5 janvier 2012 et au 5 janvier 2013 (cf. la liste au chapitre 1 « Méthodologie » du présent rapport).

Par ailleurs, les cotisations, le contenu et l'évolution des offres de GPA au sein de vingt-deux banques sélectionnées par l'Observatoire dans un souci de voir l'ensemble des groupes bancaires français représentés tant en termes de parts de marché que de diversité géographique (cf. également le chapitre 1 « Méthodologie ») ont été étudiés plus précisément afin de disposer d'une vision sur les pratiques des principaux groupes bancaires qui concentrent une grande partie de l'offre, en particulier sur ce type de produits spécifiques.

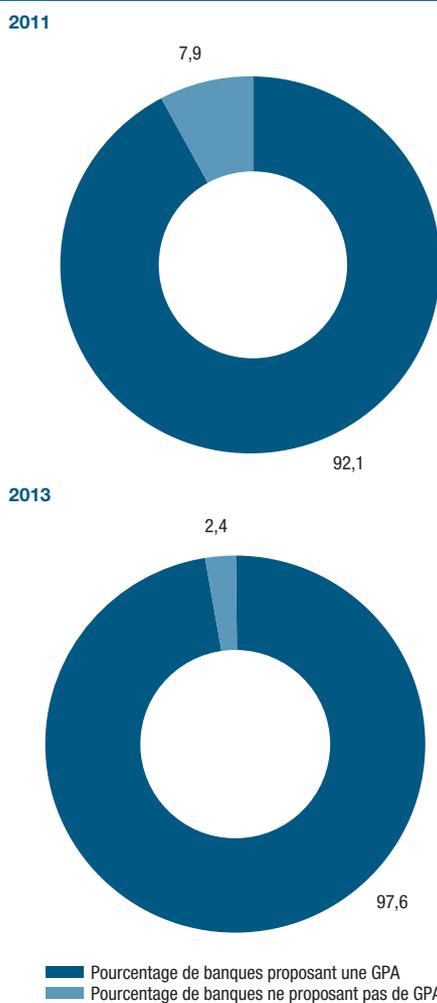
3| Résultats sur cent vingt-trois banques

Au 5 janvier 2013, 97,62 % des cent vingt-trois banques constituant le panel présentaient une offre de GPA, en augmentation de 11,11 points par rapport au 31 décembre 2009. Les établissements bancaires français ont donc très largement respecté leur engagement de mise en place d'une GPA. Seuls trois établissements, ne figurant

Graphique 13

Évolution du nombre d'établissements proposant une offre GPA

(en %)



Source : Sémaphore Conseil

pas parmi les principaux établissements de crédit en France, ne relayaient pas cette offre au sein de leur plaquette tarifaire téléchargeable sur leur site internet au 5 janvier 2013 contre dix au 5 juillet 2011 date de la dernière étude de l'Observatoire. La spécialisation dans des types de clientèle haut de gamme semble pouvoir expliquer en grande partie la situation de ces trois établissements ne proposant pas d'offre de GPA.

Tableau 4

Évolution tarifaire du coût annuel de l'offre de GPA pour cent vingt-trois banques

(coût en euros)

	31 décembre 2009	31 décembre 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2012	5 janvier 2013	Tendance 2012-2013
Moyenne arithmétique cotisation annuelle GPA	39,53	39,60	39,20	40,41	40,66	↑
Cotisation annuelle minimale	20,60	21,00	0,00	0,00	0,00	→
Cotisation annuelle maximale	72,00	72,00	72,00	120,00	120,00	→
Médiane cotisation annuelle	36,00	36,60	38,70	42,00	42,00	→
Écart-type cotisation annuelle	6,70	6,43	8,79	13,19	12,98	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est supérieure à la moyenne de plus de 10 %	24	23	17	12	8	↓
Nombre de banques dont la cotisation annuelle est inférieure à la moyenne de plus de 10 %	23	23	15	43	38	↓

Source : Sémaphore Conseil

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

Selon l'analyse de l'évolution tarifaire du coût annuel de l'offre de GPA des cent vingt-trois établissements :

- le tarif annuel moyen des GPA a connu une très faible hausse entre janvier 2012 et janvier 2013 (+ 0,62 %), passant de 40,41 euros à 40,66 euros, ce qui représente une baisse en termes réels compte tenu de l'inflation ;
- le prix médian annuel est stable à 42 euros entre janvier 2012 et janvier 2013 ;
- le prix annuel minimum est demeuré nul en 2012, depuis l'initiative d'une grande banque nationale à réseau et de son agence à distance de rendre la GPA gratuite en 2011 ; fait nouveau, un autre établissement du même groupe a également appliqué la gratuité en 2012 ;

- le prix annuel maximum est resté stable à 120 euros entre janvier 2012 et janvier 2013. Il s'agit d'un tarif « atypique » pratiqué par deux banques du panel de cent vingt-trois établissements, spécialisées en gestion de patrimoine et ayant de ce fait une part de marché faible et une clientèle peu concernée par ce type d'offre ;

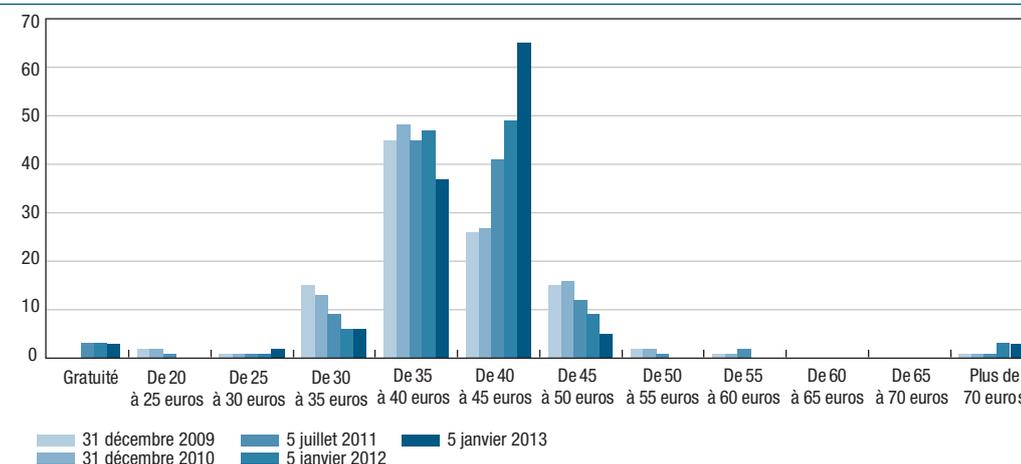
- le nombre de banques proposant une « cotisation GPA » supérieure de plus de 10 % à la moyenne arithmétique du prix annuel des GPA est en baisse très sensible depuis le début du suivi par l'Observatoire (de vingt-quatre à huit banques).

- le nombre de banques proposant une « cotisation GPA » inférieure de plus de 10 % à la moyenne arithmétique du prix annuel des GPA est en hausse (de vingt-trois banques en 2009 à trente-huit banques en 2013) ;

- globalement, on assiste à un resserrement très net des prix sur ce type de produit entre les banques et à une hausse modérée des tarifs. La très grande majorité des tarifs se situe entre 35 et 45 euros par an, soit un tarif mensuel moyen de 3,50 euros.

Graphique 14

GPA : nombre d'établissements par tranche de prix et par année

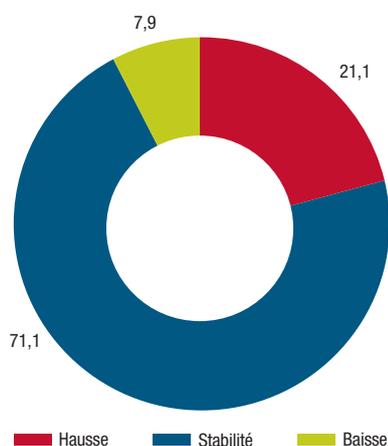


Source : Sémaphore Conseil

Graphique 15

Évolution tarifaire GPA entre le 5 janvier 2012 et le 5 janvier 2013

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

Tableau 5

Évolution tarifaire GPA entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2013

	Hausse	Stabilité	Baisse
Nombre d'établissements	50	33	24
Pourcentage d'établissements	46,73	30,84	22,43

Source : Sémaphore Conseil

La tranche de cotisation 40-45 euros s'affirme comme la plus courante, 53,7 % des établissements étant positionnés sur cette tranche au 5 janvier 2013 au lieu de 38,9 % au 5 janvier 2012. Aux autres dates de référence de l'étude, la tranche 35-40 euros était celle regroupant le plus de banques.

4| Analyse des offres des GPA pour vingt-deux banques

Vingt-deux banques représentatives en termes de parts de marché et de couverture territoriale ont été sélectionnées parmi les cent vingt-trois (cf. section 2| Périmètre) 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 de la GPA » de ces vingt-deux grands établissements soit nettement supérieure à celle qui est calculée selon le nombre de comptes de particuliers ouverts dans leurs livres (53 %). En effet, ce type de services se concentre davantage dans les établissements ayant un large réseau d'agences, et couvrant donc des clientèles modestes, que dans des banques avec une clientèle haut de gamme et un réseau limité.

En 2013, l'Observatoire s'est intéressé plus particulièrement à l'évolution du contenu des offres et notamment à celle des commissions d'intervention et des frais de rejet de prélèvement.

4|1 Évolutions des contenus et de la cotisation

Les évolutions de contenu rendent difficiles les comparaisons d'une période à l'autre.

En termes d'évolution tarifaire, on constate que neuf banques sur vingt-deux n'ont rien changé à leur cotisation et à leur offre entre janvier 2012 et janvier 2013. Deux ont modifié le prix sans modifier l'offre et une nouvelle banque propose un service de GPA.

En termes d'offre, dix établissements ont modifié le contenu ou les avantages tarifaires de leur offre GPA. Ces mouvements indiquent une poursuite de la mise en conformité avec les préconisations du CCSF en ce qui concerne l'intégration des SMS sur les situations de compte et l'intégration des réductions de frais sur les commissions d'intervention et les rejets de prélèvement qui sont les deux points principaux d'évolution des offres.

Ces réductions de frais sont proposées par davantage d'établissements puisque les établissements proposant de telles réductions sont passés de seize en janvier 2012 (72,72 %) à dix-neuf (86,36 %) en janvier 2013. Les réductions se concentrent sur les commissions d'intervention et sur les frais d'incidents en cas de rejet de prélèvement automatique.

4|2 Les tarifs réduits des commissions d'intervention et les frais de rejet de prélèvement

Conformément aux engagements pris par les banques, on constate un net écart entre les commissions d'intervention hors GPA et les commissions facturées dans le cadre de la GPA. Cet écart est de 62 % avec une

commission moyenne de 4,99 euros en GPA contre 8,09 euros hors GPA.

Dans le cadre de la GPA, la commission minimale est de 3,90 euros contre 5,14 euros hors GPA et la commission maximale de 8,40 euros contre 9,20 euros hors GPA.

68 % des banques proposent un plafond des commissions d'intervention (quinze sur vingt-deux), qu'il soit calculé sur une base mensuelle ou quotidienne. Quatre banques d'un même groupe ne proposant pas de plafond proposent en revanche un « forfait de frais de dysfonctionnement » mensuel de 30 euros qui s'apparente à un plafonnement. Au total trois établissements ne présentent aucun plafonnement.

4|2|1 Les plafonds mensuels des commissions d'intervention

Dans le cadre de la GPA, le plafond mensuel moyen des commissions d'intervention est de 33,44 euros contre 168,80 euros hors GPA.

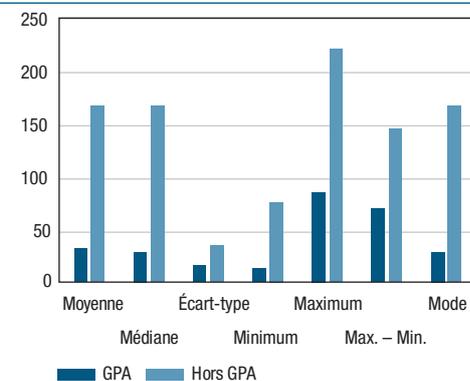
Le plafond minimal va de 15 euros en GPA à 78 euros hors GPA et le plafond maximal de 78 euros en GPA contre 225 euros hors GPA.

Globalement, on constate donc un écart très important (de un à quatre) entre les plafonds

Graphique 16

Plafonds mensuels des commissions d'intervention au 5 janvier 2013

(en euros)

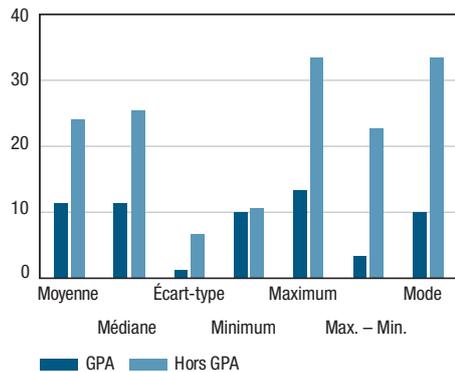


Source : Sémaphore Conseil

Graphique 17

Plafonds journaliers des commissions d'intervention au 5 janvier 2013

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil

de commissions selon qu'ils se situent dans le cadre de la GPA ou en dehors.

4|2|2 Les plafonds quotidiens des commissions d'intervention

Dans le cadre de la GPA, le plafond quotidien moyen est de 11,26 euros contre 24 euros hors GPA.

Le plafond minimal va de 10 euros en GPA à 10,30 euros hors GPA et le plafond maximal de 13,5 euros en GPA contre 33,80 euros hors GPA.

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

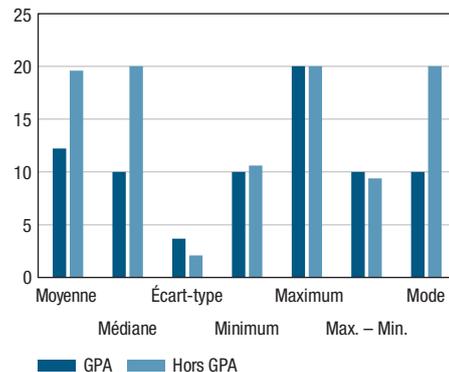
4|2|3 Les frais de rejet de prélèvement

Dans le cadre d'une GPA, le tarif moyen est de 12,22 euros avec un minimum de 10 euros et un maximum de 20 euros.

Graphique 18

Tarif unitaire des rejets de prélèvement au 5 janvier 2013

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil

En dehors de la GPA, le tarif moyen est de 19,57 euros avec un minimum de 10,60 euros et un maximum de 20 euros.

Il faut noter que si les minima et les maxima sont proches, voire identiques, la moyenne indique cependant un écart de 62 %.

Globalement les engagements pris par les établissements de crédit en 2010 et 2011 en matière de tarification des GPA semblent respectés et les écarts constatés en matière de tarification des frais d'incident en dehors ou dans le cadre d'une GPA sont significatifs. En revanche, l'étude menée par Sémaphore Conseil et les données publiques ne permettent pas de dénombrer le nombre de bénéficiaires d'offres de GPA, ni, le cas échéant, le nombre de personnes potentiellement éligibles en droit ou en pratique qui auraient refusé le bénéfice de ces offres. En effet, il semble d'après certaines études qualitatives que la privation totale de chéquier entraîne un refus des bénéficiaires potentiels qui souhaitent pouvoir conserver, même à titre très occasionnel, la possibilité d'émettre des chèques.

Les offres groupées de services

Cette analyse des bouquets de services ou « packages », appelés désormais offres groupées de services dans les plaquettes tarifaires, se fait hors gammes des moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) déjà étudiées au chapitre précédent et en dehors des services bancaires de base liés au droit au compte.

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

1| Étude de l'échantillon global

Deux fusions et un rachat d'établissement ont modifié le périmètre initial de l'étude (cent vingt-six établissements). Désormais sont analysées les offres de cent vingt-trois établissements dont cent dix-sept banques à réseau et six banques en ligne. La comparabilité est néanmoins assurée à périmètre constant par les retraitements appropriés.

1|1 Évolution de l'offre

On peut constater que la quasi-totalité des banques propose au moins une offre groupée de services. 97,62 % des banques proposent au moins une telle offre. Au 5 janvier 2013,

seules trois banques (en ligne ou spécialisées dans la gestion de fortune) ne proposaient pas d'offres groupées contre cinq en 2010.

1|1|1 Le nombre d'offres groupées effectivement commercialisées est en baisse sensible

Sur la base de l'analyse des plaquettes tarifaires des banques de notre échantillon publiées aux 31 décembre 2010, 5 juillet 2011 et 5 janvier 2013, on constate que le nombre d'offres groupées effectivement commercialisées en janvier 2013 est en sensible diminution depuis juillet 2011 (- 9,88 %), puisqu'il était de 597 en 2011 et de 538 en 2013.

Il est précisé que ce relevé intègre les offres groupées construites autour de comptes d'épargne et commercialisées auprès des jeunes (à partir de 12 ans).

On note une très forte augmentation du nombre d'offres qui restent présentes dans les plaquettes mais ne sont plus commercialisées (+ 243 %). Ce segment est passé de 129 en 2010 à 185 en 2011 pour atteindre 314 au 5 janvier 2013.

Cette tendance témoigne d'un fort renouvellement des offres, notamment par la montée en puissance de nouvelles générations d'offres personnalisables, conformément aux engagements professionnels pris en 2010.

Tableau 6

Évolution du nombre d'offres groupées

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 juillet 2011	Variation 5 juillet 2011 - 5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013
Offres groupées de services commercialisées	587	597	538	1,70	- 9,88	- 8,35	↓
Offres groupées de services présentes dans la plaquette tarifaire mais n'étant plus commercialisées	129	185	314	43,41	69,73	143,41	↑
Nombre total d'offres groupées de services	716	782	852	9,22	8,95	18,99	↑

Source : Sémaphore Conseil

Tableau 7**Évolution du nombre de forfaits par banque**

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013
Moyenne du nombre de forfaits par banque	4,62	4,62	4,27	- 7,6	↓
Nombre maximal de forfaits proposés par une banque	13	13	11	- 15	↓

Source : Sémaphore Conseil

1|1|2 Le renouvellement des offres

Après la parution du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires en juillet 2010, la profession bancaire s'est engagée le 21 septembre 2010 à améliorer l'information sur les forfaits par un meilleur détail de leur contenu dans les plaquettes tarifaires et au moment de la souscription. La profession avait également annoncé qu'elle proposerait, dans un cadre concurrentiel, de nouvelles générations de forfaits destinés à mieux prendre en compte les différents besoins de la clientèle. Ces nouvelles offres commerciales ont été déployées entre mi-2010 et mi-2011 dans la plupart des réseaux, fin 2011 et début 2012 dans les autres. Le relevé au 5 janvier 2013 permet donc de mesurer l'effectivité de l'engagement pris.

À titre d'illustration, en 2012 un grand réseau a refondu son offre de forfaits en en diminuant fortement le nombre et en proposant des offres construites autour d'un socle de services essentiels (tenue de compte, opérations courantes, cartes...) et d'options à la carte (découvert, assurance

des moyens de paiement...). L'action de ce grand réseau a significativement pesé sur l'ensemble des résultats relevés.

Alors que le nombre moyen d'offres groupées effectivement commercialisées par banque était de 4,6 en moyenne au 5 juillet 2011, il n'était plus que de 4,27 au 5 janvier 2013. De juillet 2011, date d'arrêté des informations reprises dans le dernier rapport de l'Observatoire, à janvier 2013, on note que le nombre de forfaits effectivement commercialisés est stable dans 52,4 % des établissements, en baisse dans 27 % des cas et en hausse dans 20,6 % des cas.

Le nombre maximum de forfaits pour un même établissement, qui était de treize au 5 juillet 2011, est passé à onze au 5 janvier 2013.

1|1|3 Le cas des offres dédiées aux jeunes

Plus encore que lors des derniers constats de l'Observatoire, on note une augmentation non négligeable du nombre de forfaits proposés à la clientèle jeune (+ 13,39 % entre juillet 2011 et

Tableau 8**Évolution du nombre de forfaits jeunes**

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 juillet 2011	Variation 5 juillet 2011 - 5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013
Nombre de forfaits jeunes proposés dans les plaquettes tarifaires	236	254	288	7,63	13,39	22,03	↑

Note : Les chiffres relatifs aux années 2010 et 2011 ne sont pas les mêmes que ceux qui figurent dans le premier rapport de l'Observatoire car plusieurs offres standard ont pu être requalifiées en offres destinées aux jeunes à la suite des clarifications apportées en 2012 dans les plaquettes sur le contenu desdites offres. Les tendances observées n'en sont pas modifiées pour autant.

Source : Sémaphore Conseil

janvier 2013 avec 288 offres). Cette augmentation est en accélération puisque de décembre 2010 à juillet 2011, elle n'était que de 7,63 %.

1|2 Les principales évolutions tarifaires

Les modes et les niveaux de tarification des offres groupées sont très hétérogènes d'une banque à l'autre en raison de plusieurs facteurs :

- l'inclusion ou non d'une carte au sein de l'offre : ce facteur est de loin celui qui influe le plus sur les tarifs eu égard au niveau des cotisations liées aux cartes. Pour autant, les forfaits sans carte augmentent davantage que les autres forfaits de juillet 2011 à janvier 2013 (+ 8 %) ;
- le choix du type de carte lorsqu'une carte est intégrée automatiquement dans l'offre (entrée de gamme, moyenne gamme, haut de gamme, voire très haut de gamme) ;
- la présence plus ou moins importante d'options, retenues ou non par chaque client. La tendance actuelle à la diminution des services du socle de base et à l'augmentation des options rend difficiles les comparaisons d'une offre à l'autre et d'une période à l'autre.

En tenant compte de ces éléments et avec la volonté d'apporter une vision globale

permettant de dégager des tendances quant à l'évolution de la tarification des offres groupées, l'Observatoire a retenu les critères tarifaires suivants :

- le tarif annuel moyen des offres groupées n'intégrant pas de carte ni d'option ;
- le tarif annuel minimum moyen de l'offre groupée avec carte et sans option, hors offres « premium » (Visa Infinite ou MasterCard Platinum) ;
- le tarif annuel maximum moyen de l'offre groupée avec carte et sans option, hors offres « premium » ;
- le tarif annuel maximum moyen de l'offre groupée avec carte et sans option, avec prise en compte des offres « premium ».

Les principaux éléments liés à l'évolution de la tarification des offres groupées entre juillet 2011 et janvier 2013 sont les suivants :

- sur l'ensemble de la période d'observation de décembre 2010 à janvier 2013, on note que tous les forfaits avec carte et sans option ont vu leur prix diminuer en moyenne de 0,77 % à 2,46 % selon la gamme de carte intégrée. Ces moyennes recouvrent des réalités très contrastées (cf. *infra*) ;

Tableau 9

Prix annuels moyens des forfaits par type de forfait

(en euros, variation en %)

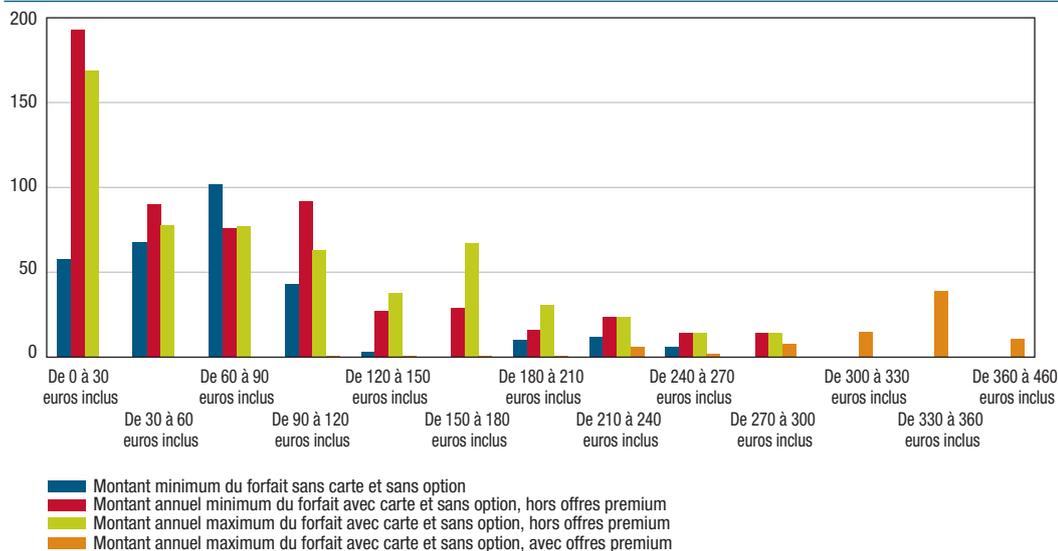
	31 décembre 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 juillet 2011	Variation 5 juillet 2011 - 5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	70,33	73,52	75,18	4,54	2,26	6,90	↑
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	83,11	81,80	81,07	- 1,59	- 0,89	- 2,46	↓
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	94,81	95,00	93,53	0,20	- 1,55	- 1,35	↓
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, y compris offres premium	322,31	316,55	319,83	- 1,79	1,04	- 0,77	↓

Source : Sémaphore Conseil

Graphique 19

Ventilation de l'offre de forfaits par prix et par type de forfait

(en nombre de forfaits)



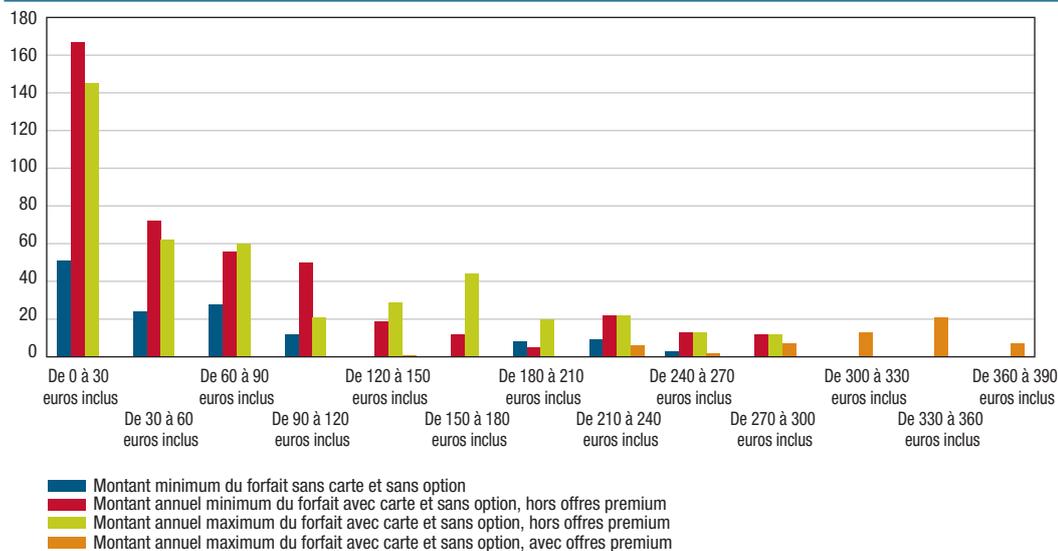
Source : Sémaphore Conseil

- les cotisations maximales et minimales des offres groupées hors offres « premium » ont diminué, traduisant un resserrement vers le bas des fourchettes tarifaires ;
- les prix des forfaits de base sans carte et hors options ont augmenté en 2012 par rapport à juillet 2011 de 2,26 % en moyenne non pondérée. C'est la seule hausse concernant

Graphique 20

Ventilation du nombre de forfaits effectivement commercialisés au 5 janvier 2013, par prix et par type de forfait

(en nombre de forfaits)



Source : Sémaphore Conseil

les différentes catégories de forfaits, sur cette période et depuis décembre 2010. Elle doit toutefois être nuancée car la moyenne intègre des tarifs très élevés (supérieurs à 250 euros) correspondant à des offres qui ne sont plus commercialisées ou commercialisées dans des banques ayant une faible part de marché.

1|2|1 Évolution des coûts annuels selon le type de forfait

Sur les différentes catégories d'offres groupées identifiées dans le panel global, trois éléments relatifs aux évolutions tarifaires peuvent être mis en lumière :

- au-delà de la baisse de leur prix moyen, les montants annuels minimum ou maximum des forfaits avec carte et sans option hors offres « premium », enregistrent une augmentation de leur prix dans plus de 63 % des cas ;
- cette tendance est encore plus marquée pour les forfaits incluant les offres « premium » dont le prix croît dans près de 79,71 % des cas ;
- 85,78 % des offres dont le prix sans carte et sans option a été identifié enregistrent une hausse de cotisation sur la période 5 juillet 2011-5 janvier 2013.

Autres données concernant l'évolution des forfaits annuels minimum et maximum moyens

On note entre juillet 2011 et janvier 2013 une baisse de la médiane des forfaits sans carte et sans option et de la médiane des forfaits les moins

Tableau 10

Tendance du prix des forfaits par type de forfait entre le 5 juillet 2011 et le 5 janvier 2013

(en % du nombre de forfaits)

	Hausse	Stabilité	Baisse
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	85,78	13,27	0,95
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	62,94	32,89	4,17
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	62,28	33,11	4,61
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, y compris offres premium	79,71	14,49	5,80

Source : Sémaphore Conseil

chers avec carte et sans option. L'écart entre la médiane des forfaits les moins chers avec carte et sans option et la médiane des forfaits les plus chers avec carte et sans option a tendance à se resserrer.

1|2|2 Répartition des tarifs des offres effectivement commercialisées au 5 janvier 2013

Au-delà des moyennes et des médianes, on observe une concentration très nette des tarifs entre 0 et 30 euros pour les forfaits hors premium et une concentration autour de 330 euros pour les forfaits premium.

Tableau 11

Évolution des forfaits annuels moyens (minimum, maximum, médiane)

(en euros)

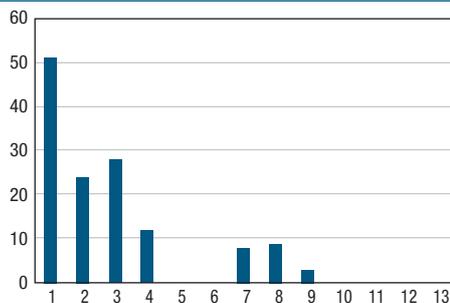
	5 juillet 2011			5 janvier 2013		
	Prix minimum	Prix maximum	Médiane	Prix minimum	Prix maximum	Médiane
Forfaits sans carte et sans option	0,00	302,40	70,20	0,00	264,00	69,3
Forfaits les moins chers avec carte et sans option, hors offres premium	0,00	300,00	66,60	0,00	292,92	63,84
Forfaits les plus chers avec carte et sans option, hors offres premium	0,00	300,00	78,00	0,00	292,92	72,96
Forfaits les plus chers avec carte et sans option, y compris offres premium	105,24	450,00	324,00	106,32	458,52	336,00

Source : Sémaphore Conseil

Graphique 21

Ventilation par prix du nombre de forfaits sans carte et sans option

(en nombre de forfaits)



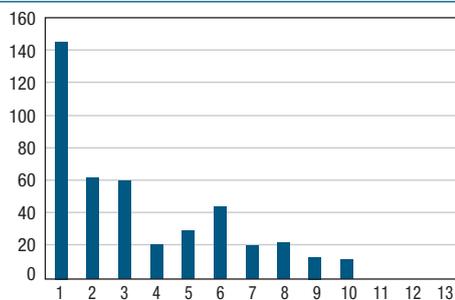
- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| 1 De 0 à 30 euros inclus | 8 De 210 à 240 euros inclus |
| 2 De 30 à 60 euros inclus | 9 De 240 à 270 euros inclus |
| 3 De 60 à 90 euros inclus | 10 De 270 à 300 euros inclus |
| 4 De 90 à 120 euros inclus | 11 De 300 à 330 euros inclus |
| 5 De 120 à 150 euros inclus | 12 De 330 à 360 euros inclus |
| 6 De 150 à 180 euros inclus | 13 De 360 à 390 euros inclus |
| 7 De 180 à 210 euros inclus | |

Source : Sémaphore Conseil

Graphique 23

Ventilation par prix du nombre de forfaits avec carte et sans option, hors premium

(en nombre de forfaits)



- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| 1 De 0 à 30 euros inclus | 8 De 210 à 240 euros inclus |
| 2 De 30 à 60 euros inclus | 9 De 240 à 270 euros inclus |
| 3 De 60 à 90 euros inclus | 10 De 270 à 300 euros inclus |
| 4 De 90 à 120 euros inclus | 11 De 300 à 330 euros inclus |
| 5 De 120 à 150 euros inclus | 12 De 330 à 360 euros inclus |
| 6 De 150 à 180 euros inclus | 13 De 360 à 390 euros inclus |
| 7 De 180 à 210 euros inclus | |

Source : Sémaphore Conseil

1|2|3 Le cas des offres dédiées aux jeunes

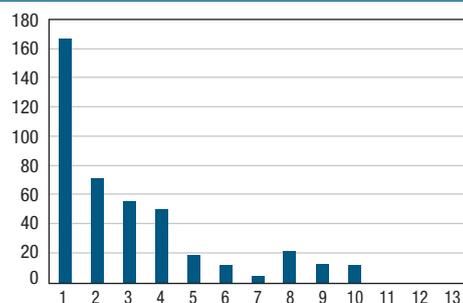
Sur la période étudiée, les forfaits annuels moyens minimum et maximum des offres groupées dédiées aux jeunes sont orientés à la baisse.

Sur la période 5 juillet 2011-5 janvier 2013, la cotisation annuelle moyenne minimum des offres groupées de services sans carte et sans option

Graphique 22

Ventilation par prix du nombre de forfaits avec carte et sans option

(en nombre de forfaits)



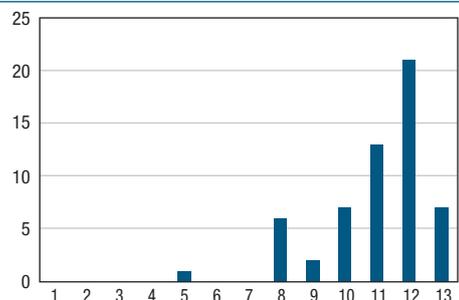
- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| 1 De 0 à 30 euros inclus | 8 De 210 à 240 euros inclus |
| 2 De 30 à 60 euros inclus | 9 De 240 à 270 euros inclus |
| 3 De 60 à 90 euros inclus | 10 De 270 à 300 euros inclus |
| 4 De 90 à 120 euros inclus | 11 De 300 à 330 euros inclus |
| 5 De 120 à 150 euros inclus | 12 De 330 à 360 euros inclus |
| 6 De 150 à 180 euros inclus | 13 De 360 à 390 euros inclus |
| 7 De 180 à 210 euros inclus | |

Source : Sémaphore Conseil

Graphique 24

Ventilation par prix du nombre de forfaits avec carte et sans option, avec premium

(en nombre de forfaits)



- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| 1 De 0 à 30 euros inclus | 8 De 210 à 240 euros inclus |
| 2 De 30 à 60 euros inclus | 9 De 240 à 270 euros inclus |
| 3 De 60 à 90 euros inclus | 10 De 270 à 300 euros inclus |
| 4 De 90 à 120 euros inclus | 11 De 300 à 330 euros inclus |
| 5 De 120 à 150 euros inclus | 12 De 330 à 360 euros inclus |
| 6 De 150 à 180 euros inclus | 13 De 360 à 390 euros inclus |
| 7 De 180 à 210 euros inclus | |

Source : Sémaphore Conseil

connaît une forte baisse (-32,20%). La cotisation moyenne des offres avec carte et sans option est à la hausse sur la même période et stable (+0,03%) entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2013.

La cotisation moyenne maximum des offres groupées de services avec carte hors premium et sans option est à la baisse depuis le 31 décembre 2010 celle-ci étant cependant dans une tendance de ralentissement.

Tableau 12

Évolution du prix des forfaits jeunes

(en euros, variation en %)

	31 décembre 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 juillet 2011	Variation 5 juillet 2011 - 5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	24,59	18,64	12,64	- 24,21	- 32,20	- 48,62	↓
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	26,36	26,03	26,37	- 1,25	1,31	0,03	→
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	31,51	30,43	30,35	- 3,42	- 0,26	- 3,67	↓

Source : Sémaphore Conseil

tissement : - 3,67 % entre le 31 décembre 2010 et le 5 janvier 2013 et - 0,26 % entre le 5 juillet 2011 et le 5 janvier 2013.

2| Analyse détaillée des offres proposées par les vingt-deux banques

Les vingt-deux plaquettes tarifaires en vigueur au 31 décembre 2010, au 5 juillet 2011 et au 5 janvier 2013 proposent toutes des offres groupées de services. Les conclusions tirées de l'analyse des tarifs appliqués par les vingt-deux banques présentent nombre de similarités avec celles issues de l'analyse du panel de cent vingt-six banques (baisse du nombre moyen de forfaits effectivement commercialisés, hausse du coût annuel moyen des forfaits sans carte et sans option, baisse du coût minimum des forfaits avec carte et sans option, baisse du coût maximum des

forfaits avec carte et sans option, hors offres « premium ») et mettent en évidence des tendances convergentes.

La baisse du nombre des offres effectivement commercialisées est cependant plus modérée depuis juillet 2011 que pendant la période précédente (- 5,21 %, contre - 1,93 %). La moindre baisse s'explique par le fait que le nombre d'offres de nouvelles générations nouvellement lancées a diminué, les banques ayant déjà procédé à l'opération sur la période précédente.

En moyenne, le nombre d'offres par banque effectivement commercialisées passe de 4,95 en 2010 à 4,36 en juillet 2011 et à 4,14 en janvier 2013.

2|1 Les principales évolutions tarifaires

Sur les différentes catégories d'offres groupées identifiées sur le panel de vingt-deux acteurs,

Tableau 13

Évolution du nombre d'offres groupées

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 juillet 2011	Variation 5 juillet 2011 - 5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013
Offres groupées commercialisées	109	96	91	- 11,93	- 5,21	- 16,51	↓
Offres groupées présentes dans la plaquette tarifaire mais n'étant plus commercialisées	37	43	41	16,22	- 4,65	10,81	↑
Nombre total d'offres groupées	146	139	132	- 4,79	- 5,04	- 9,59	↑

Source : Sémaphore Conseil

Tableau 14

Évolution du prix des forfaits par type de forfait

(en euros, variation en %)

	31 décembre 2010	5 juillet 2011	5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 juillet 2011	Variation 5 juillet 2011 - 5 janvier 2013	Variation 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013	Tendance 31 décembre 2010 - 5 janvier 2013
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	86,80	60,78	68,38	- 29,98	12,50	- 21,23	↓
Montant annuel minimum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	73,81	76,14	74,25	3,15	- 2,49	0,58	↑
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, hors offres premium	93,73	94,89	92,72	1,24	- 2,29	- 1,08	↓
Montant annuel maximum du forfait avec carte et sans option, y compris offres premium	334,48	320,17	327,24	- 4,28	2,21	- 2,16	↓

Source : Sémaphore Conseil

trois éléments relatifs aux évolutions tarifaires peuvent être mis en lumière :

- une tendance à la baisse des montants annuels minimum et maximum des forfaits avec carte et sans option mais hors offres « premium » de respectivement 2,49 % et de 2,29 % ;
- une tendance à la hausse des montants annuels maximum des forfaits avec carte et sans option, y compris offres « premium », entre juillet 2011 et janvier 2013, mais une baisse sur plus longue période, entre décembre 2010 et janvier 2013 ;
- une tendance à la hausse du coût annuel moyen des forfaits sans carte et sans option, de 12,5 % entre juillet 2011 et janvier 2013, mais sur la totalité de la période entre décembre 2010 et janvier 2013, on constate une baisse de 21,23 %.

Ces constatations ne changent pas selon que l'on retranche ou non de l'échantillon les offres groupées de services gratuites. Celles-ci sont au nombre de vingt-trois en janvier 2013 contre vingt et une au 5 juillet 2011.

2|2 Analyse qualitative des offres

Sur la base des informations collectées dans les plaquettes tarifaires, le nombre d'offres groupées

effectivement commercialisées apparaît en léger recul entre le 5 juillet 2011 et le 5 janvier 2013, passant de 94 à 91. Treize banques sur vingt-deux n'ont pas modifié leur offre. Le nombre des offres pour ce groupe d'établissement va de une à onze par banque.

- Une tendance à la personnalisation qui se développe : seize banques sur vingt et une, soit 76 % (une banque a été retirée du panel car n'indiquant pas le contenu de son offre) proposent une ou plusieurs offres groupées de services personnalisables ou semi-personnalisables. 24 % de l'échantillon ne propose pas d'offre personnalisable.

- Parmi les offres lancées depuis juillet 2011, les nouvelles offres personnalisables ou semi-personnalisables sont le fait de banques proposant déjà précédemment des offres de même nature. Parmi les huit nouvelles offres, la moitié est semi-personnalisable, l'autre moitié ne l'est pas.

- Le degré de personnalisation est très variable selon les banques : le socle peut contenir de 0 à 19 services (en moyenne 7,56) auxquels s'ajoutent potentiellement 0 à 18 options (en moyenne 5,76).

- Les forfaits personnalisables fonctionnent principalement par option ou par groupe d'options.

- Pour huit banques, la tarification des options est modulée par un système de réduction du prix en fonction soit du nombre d'options sélectionnées, soit du chiffre d'affaires réalisé avec le choix des options. Aucune offre n'est totalement personnalisable.
- Des offres spécifiques pour les jeunes existent dans 80 % des banques du panel. Le degré de personnalisation est très variable pour les

jeunes également : de 0 à 14 services dans le socle (en moyenne 4,80) et de 0 à 18 options (en moyenne 2,83).

Lors d'une réunion du CCSF en avril 2013, de grands établissements ont indiqué qu'il était envisagé de basculer dans les mois ou années à venir vers le « tout à la carte », en supprimant tous les forfaits, le contenu des socles ayant déjà été souvent réduit à deux ou trois services.

Focus sur deux catégories de tarifs : les frais de tenue de compte et les cotisations des cartes bancaires

Pour son deuxième rapport, l'Observatoire a choisi de mener un examen particulier de deux catégories de produits dont les évolutions tarifaires ou le développement commercial ont particulièrement appelé son attention en 2012 : les cartes bancaires et les frais de tenue de compte.

Comme pour les études précédentes, ces analyses sont faites en prix courants et les évolutions tarifaires doivent donc être mises en rapport avec les évolutions des prix à la consommation durant la même période.

1| Frais de tenue de compte

1|1 Méthode

Les relevés de Sémaphore Conseil ont été effectués dans les plaquettes tarifaires des cent vingt-trois établissements de l'échantillon (cent dix-sept banques à réseau et six banques en ligne). Cet échantillon est inchangé par rapport aux autres chapitres. Il regroupe les mêmes établissements passés de cent vingt-six à cent vingt-trois en 2012 par suite de fusions. Les plaquettes tarifaires sont celles disponibles sur les sites internet au 5 janvier 2013.

Il faut noter que les données d'un certain nombre d'établissements n'ont pas pu être prises en compte car, pour les tarifs entrant en vigueur après le 5 janvier, Sémaphore Conseil a remarqué une tendance allant vers un étalement des changements tarifaires en cours d'année, rendant difficile de disposer à une date donnée d'indicateurs tarifaires homogènes.

La notion de tenue de compte n'est définie dans aucune plaquette ni aucun texte. On peut

supposer que la définition retenue pour définir le service existant sous l'appellation de « frais de tenue de compte » recoupe celle proposée dans le glossaire *Banque au quotidien* publié par le CCSF en juin 2010 qui définit le service comme « Frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte ».

Les établissements font également une distinction entre les comptes actifs et les comptes « inactifs » sans que cette définition soit toujours expliquée ni homogène d'un établissement à l'autre. Il semblerait qu'il n'y ait pas non plus de définition légale ou réglementaire d'un compte inactif. Selon les établissements, l'inactivité est constatée par une absence de mouvement sur le compte à l'initiative du titulaire du compte pendant douze ou vingt-quatre mois.

1|2 Les évolutions tarifaires des frais de tenue de comptes actifs

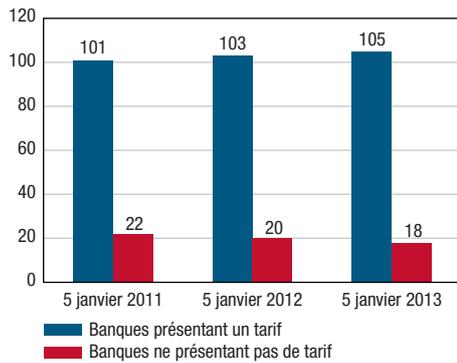
1|2|1 La tendance à la généralisation de la facturation de frais de tenue de comptes actifs

Au 5 janvier 2013, la plupart des établissements (cent cinq sur cent vingt-trois) indiquent un tarif de frais, y compris un tarif nul, correspondant à la tenue de compte sur les plaquettes tarifaires et dix-huit n'indiquent aucun tarif. Peu à peu, des lignes tarifaires sont créées sur le plus grand nombre des plaquettes au fur et à mesure des actualisations. Même si, dans un premier temps, on note de nombreuses lignes faisant état de la gratuité du service, la gratuité cède souvent le pas à une facturation après un an ou deux. Ce service n'est ainsi plus systématiquement assuré gratuitement par les établissements teneurs de

Graphique 25

Diffusion des tarifs de tenue de compte au sein des plaquettes tarifaires

(en nombre de banques)

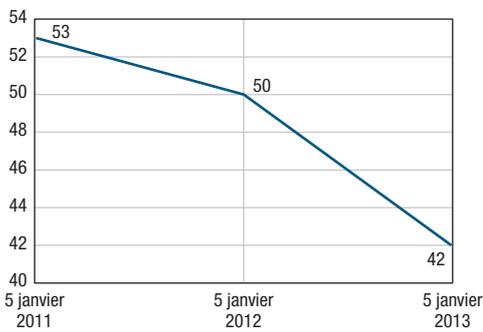


Source : Sémaphore Conseil

Graphique 26

Banques proposant le service de frais de tenue de compte actif gratuitement

(en nombre)



Source : Sémaphore Conseil

compte. En deux ans, le nombre de banques proposant la gratuité du service a diminué de 20 %, passant de cinquante-trois établissements au 5 janvier 2011 à quarante-deux au 5 janvier 2013. Il convient d'ajouter à ces établissements ceux qui n'indiquent aucun tarif en la matière.

1|2|2 Une tendance à la hausse de la facturation

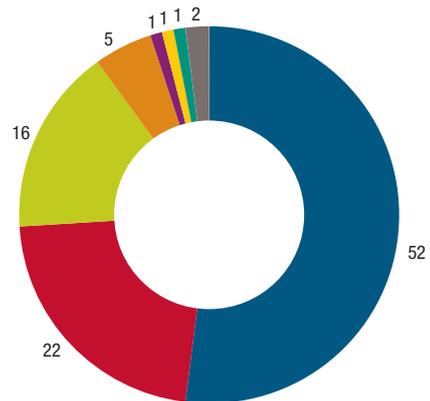
Cet accroissement du nombre d'établissements tarifant la tenue de compte s'accompagne d'une hausse du prix moyen effectivement facturé. En effet, ce prix moyen est passé de 13,21 euros par an au 5 janvier 2011 à 14,46 euros au

Graphique 27

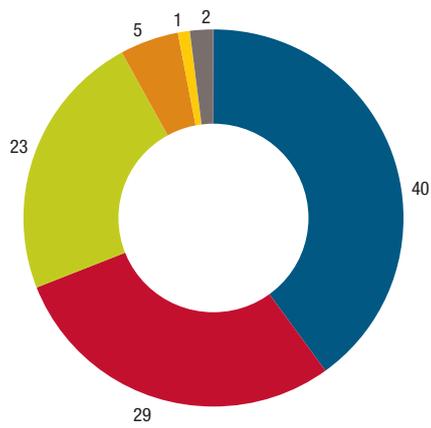
Ventilation des tarifs annuels de tenue de compte actif

(en %)

5 janvier 2011



5 janvier 2013



■ Gratuité
 ■ > 0 euro et ≤ 15 euros
 ■ > 15 euros et ≤ 30 euros
 ■ > 30 euros et ≤ 45 euros
 ■ > 45 euros et ≤ 60 euros
 ■ > 60 euros et ≤ 75 euros
 ■ > 120 euros et ≤ 135 euros
 ■ > 135 euros et ≤ 150 euros

Source : Sémaphore Conseil

5 janvier 2013, soit une augmentation de 9,43 %. De janvier 2012 à janvier 2013, le prix moyen est passé de 13,79 euros à 14,46 euros.

Au 5 janvier 2013, la grande majorité des établissements ne proposant pas la gratuité facturent le service jusqu'à 30 euros par an. Seuls 8 % des établissements facturent plus de 30 euros par an les frais de tenue de compte, 13 % de 15 à 30 euros et 18 % moins de 15 euros.

Les écarts de prix sont élevés puisque le maximum pratiqué par une seule banque est

de 150 euros par an et le minimum, pratiqué par un grand nombre de banques, est gratuit. Cet écart est identique depuis janvier 2011. La médiane passe de 4,08 euros en janvier 2012 à 12 euros en janvier 2013 et traduit le développement et la hausse de la tarification de ce type de produit.

De janvier 2011 à janvier 2013, le nombre de banques proposant gratuitement le service et le nombre de celles proposant un tarif inférieur à 30 euros ont diminué. Alors qu'en janvier 2011, 52 % des banques proposaient le service gratuitement et 38 % avec un tarif inférieur à 30 euros (hors gratuité), au 5 janvier 2013, 40 % des banques proposaient la gratuité et 52 % un tarif inférieur à 30 euros (hors gratuité).

2| La facturation des cartes bancaires

L'Observatoire des tarifs bancaires a également souhaité, en 2013, disposer de données plus précises concernant la facturation des cartes bancaires et l'évolution de l'offre en la matière. Aussi a-t-il demandé à Sémaphore Conseil d'extraire des plaquettes tarifaires collectées, au-delà des indications figurant dans l'extrait standard des tarifs, des données précises relatives à ce type de produit et de procéder aux calculs statistiques correspondants.

Cela permet de faire une distinction entre les cartes commercialisées par le réseau « Visa » et celles du réseau « MasterCard ». De plus, un point a été fait sur les cartes dites de débit/crédit dont la commercialisation a commencé en 2008 et qui disposent de caractéristiques et d'une tarification propres.

Les cartes nationales, qui ne sont quasiment plus mentionnées dans les plaquettes et très rarement commercialisées, n'ont pas été intégrées à l'étude.

2|1 Méthode

Le périmètre de l'étude est toujours le même : cent vingt-trois établissements de crédit dont

cent dix-sept disposant d'un réseau d'agences et six banques en ligne.

Ont été prises en compte les cartes des réseaux Visa et MasterCard selon leurs catégories :

- cartes à autorisation systématique (Maestro, Électron, VPay) ;
- cartes entrée de gamme (MasterCard, Visa) ;
- cartes moyenne gamme (Gold MasterCard, Visa Premier) ;
- cartes haut de gamme (World Elite MasterCard – Platinum MasterCard –, Visa Platinum, Visa Infinite).
- cartes de débit/crédit.

Les cartes débit/crédit permettent de choisir, lors de chaque opération (paiement et retrait), de payer comptant (le cas échéant avec un débit différé) ou à crédit. Une autorisation de crédit doit cependant avoir été contractée préalablement à toute réalisation de paiement à crédit. La commercialisation des cartes débit/crédit a débuté en 2008 et aujourd'hui, seuls trois réseaux ne proposent pas ce type de carte. Elles apparaissent dans un nombre croissant de plaquettes tarifaires à côté des cartes préexistantes.

L'Observatoire a souhaité également disposer d'une analyse spécifique des cartes bancaires commercialisées par les banques en ligne. Ces dernières, qui proposent des offres de compte courant, peuvent être divisées en deux catégories : les banques en ligne *stricto sensu* et les agences en ligne lancées par des banques traditionnelles.

Les banques en ligne mettent souvent en avant la gratuité de leurs cartes. Cependant, cette gratuité est souvent soumise à conditions. Ces dernières peuvent être des conditions de dépenses minimales avec la carte bancaire, des conditions de revenus ou des conditions d'alimentation minimale du compte. Ces conditions évoluent selon le niveau des cartes, classiques ou moyen/haut de gamme, mais restent rela-

tivement ouvertes et accessibles au plus grand nombre. En effet, pour une carte d'entrée de gamme, les revenus demandés par un certain nombre de banques en ligne pour la gratuité, sont proches voire inférieurs au revenu moyen (2 410 euros bruts par mois en 2012) et/ou médian (1 675 euros bruts en 2012, source Agence centrale des organismes de Sécurité sociale – ACOSS).

La collecte des données ne permet pas de déterminer le nombre de cartes en circulation ni de les ventiler en fonction de leur type (Visa, MasterCard, entrée de gamme, haut de gamme, débit/crédit...), ni, pour les cartes débit/crédit, de savoir si leur fonction spécifique de crédit a été activée après un processus d'offre de crédit.

2|2 Analyse des résultats

Le tableau 15 synthétise l'ensemble des données relevées en matière de tarifs.

2|2|1 Les cartes à autorisation systématique

La quasi-totalité des établissements proposaient ce produit au 5 janvier 2013. Seuls six sur cent vingt-trois ne le proposaient pas à cette date contre neuf au 5 janvier 2011. Il faut noter que sur les six établissements ne proposant pas de cartes à autorisation systématique, trois étaient des établissements en ligne, ce qui représente 50 % de cette catégorie d'établissements.

La moyenne arithmétique des cotisations pour ce type de carte est de 31,21 euros au 5 janvier 2013 et de 29,87 euros en moyenne pondérée par les parts de marché (cf. chapitre 2). La cotisation annuelle maximale reste à 40 euros en janvier 2013 (inchangée depuis 2011) tandis que la cotisation minimale est passée de 21,75 euros en 2011 à 23 euros en 2013.

Sémaphore Conseil a noté qu'il existait des variations pour certains établissements entre

Tableau 15

Évolution des tarifs annuels des cartes bancaires

(cotisation en euros, variation en %)

	Cotisation moyenne annuelle au 5 janvier 2013	Variation 5 janvier 2012 - 5 janvier 2013	Variation 5 janvier 2011 - 5 janvier 2013
Carte de paiement à autorisation systématique	31,22	+ 2,00	+ 2,60
Cartes entrée de gamme			
Carte MasterCard à débit immédiat	37,11	+ 1,22	+ 2,64
Carte Visa à débit immédiat	37,59	+ 1,47	+ 3,15
Carte débit/crédit à débit immédiat	39,72	+ 1,56	+ 7,78
Carte MasterCard à débit différé	44,87	+ 0,91	+ 1,70
Carte Visa à débit différé	45,23	+ 0,43	+ 1,32
Carte débit/crédit à débit différé	46,62	+ 0,68	+ 3,63
Cartes moyenne et haut de gamme			
Carte Gold MasterCard à débit immédiat	109,93	+ 1,87	+ 3,37
Carte Visa Premier à débit immédiat	119,33	+ 2,11	+ 3,60
Carte débit/crédit Premier et Gold à débit immédiat	114,76	+ 1,96	+ 3,62
Carte Gold MasterCard à débit différé	118,28	+ 1,74	+ 3,04
Carte Visa Premier à débit différé	122,98	+ 1,47	+ 2,49
Carte débit/crédit Premier et Gold à débit différé	121,25	+ 1,67	+ 3,52
Cartes très haut de gamme			
Carte MasterCard Platinum	260,97	+ 1,21	+ 2,77
Carte Visa Platinum	189,20	+ 0,11	-
Carte débit/crédit Platinum Visa	189,00	+ 0,46	-
Carte Visa Infinite	304,23	+ 1,46	+ 2,54

Source : Sémaphore Conseil

le prix de la carte à autorisation systématique figurant dans l'extrait standard des tarifs et celui figurant sur certaines plaquettes intégrales. En effet, deux types de cartes à autorisation systématique peuvent coexister (Visa et MasterCard) au sein d'un même réseau et une seule figurer sur l'extrait standard des tarifs.

Au 5 janvier 2013, la répartition des deux types était équilibrée. Cinquante-sept banques proposaient une carte Visa à autorisation systématique et cinquante-quatre banques une carte MasterCard. Six établissements proposaient les deux au choix de leur clientèle.

2|2|2 Les cartes de paiement d'entrée de gamme

Les cartes à débit immédiat

Dans cette catégorie, entrent divers types de cartes Visa ou MasterCard, à débit immédiat ou de débit/crédit.

Il faut noter que de plus en plus de banques proposent dans leur gamme les deux types de cartes Visa ou MasterCard. 90 % des banques proposent une carte Visa et 65 % une carte MasterCard.

L'offre de cartes de débit/crédit connaît une forte croissance sur la période puisque de janvier 2011 à janvier 2013 le nombre de banques les commercialisant passe de soixante-deux à soixante-seize (+ 22,6 %).

Il faut noter qu'un établissement ne propose pas de carte à débit immédiat dans son offre.

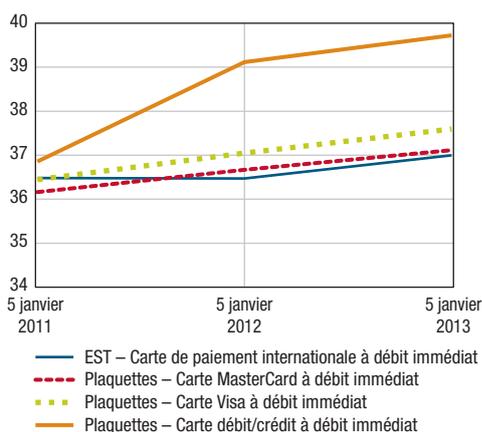
En matière de tarification, dans l'extrait standard des tarifs au 5 janvier 2013, le prix moyen pondéré par les parts de marché était de 37,87 euros tous réseaux confondus (cf. chapitre 2).

Les cartes de débit/crédit ont un prix moyen non pondéré de 39,72 euros au 5 janvier 2013.

Graphique 28

Évolution du prix moyen des cartes entrée de gamme à débit immédiat

(en euros)



Note : EST = extrait standard des tarifs
Source : Sémaphore Conseil

Tableau 16

Évolution de l'offre de cartes à débit immédiat entre le 5 janvier 2011 et le 5 janvier 2013

	5 janvier 2011			5 janvier 2012			5 janvier 2013		
	Carte MasterCard	Carte Visa	Carte débit/crédit	Carte MasterCard	Carte Visa	Carte débit/crédit	Carte MasterCard	Carte Visa	Carte débit/crédit
Nombre de banques proposant un produit	81	106	62	80	110	75	81	111	76
Nombre de banques ne proposant pas de produit	42	17	61	43	13	48	42	12	47
Nombre de banques	123	123	123	123	123	123	123	123	123
% de banques proposant un produit	65,85	86,18	50,41	65,04	89,43	60,98	65,85	90,24	61,79
% de banques ne proposant pas de produit	34,15	13,82	49,59	34,96	10,57	39,02	34,15	9,76	38,21

Source : Sémaphore Conseil

Ce type de carte est globalement plus cher que les autres cartes à débit immédiat. Le prix minimal en 2013 est de 34 euros (contre 0 pour une carte Visa ou MasterCard) et maximal de 59 euros (contre 46 euros pour une carte Visa à débit immédiat).

En termes d'évolution des prix, de 2011 à 2013 les cartes MasterCard à débit immédiat augmentent en moyenne de 2,64 % et les cartes Visa de 3,15 %, en deçà des cartes de débit/crédit qui, elles, augmentent de 7,78 % sur la période tous réseaux confondus.

Il résulte de l'étude détaillée de Sémaphore Conseil qu'il existe un écart entre les prix moyens calculés pour chaque carte à débit immédiat et le prix moyen de l'extrait standard des tarifs. En effet, dans la mesure où certains réseaux commercialisent deux types de cartes, Visa et MasterCard, cinq acteurs ont choisi d'indiquer sur l'extrait standard des tarifs la carte la moins chère tandis qu'un acteur a choisi d'indiquer le prix de la plus chère.

Globalement, de 2011 à 2013, les cartes à débit immédiat augmentent de 2,89 % tous réseaux confondus, soit davantage que les cartes à débit différé qui augmentent de 1,51 % tous réseaux confondus.

Il faut noter que les banques en ligne, peu nombreuses (six) ont une politique commerciale particulière en termes de cartes bancaires. Quatre sur six commercialisent une carte Visa à débit immédiat au prix moyen de 27,49 euros au 5 janvier 2013. Deux proposent une carte MasterCard, une banque propose la gratuité avec des conditions de revenus (cf. *supra*). 75 % des banques n'ont pas modifié leurs conditions tarifaires depuis 2011. Aucune ne propose de carte de débit/crédit.

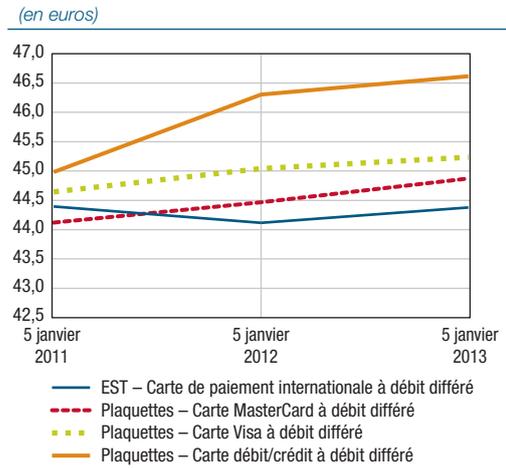
Les cartes à débit différé

Au 5 janvier 2013, quatre-vingt-un établissements proposaient une carte MasterCard à débit différé et cent dix-sept une carte Visa.

En termes de prix moyen, la cotisation moyenne pondérée au 5 janvier 2013 est de 44,22 euros selon l'extrait standard des tarifs.

Graphique 29

Évolution du prix moyen des cartes entrée de gamme à débit différé (en euros)



Note : EST = extrait standard des tarifs
Source : Sémaphore Conseil

Les écarts vont de la gratuité (là encore pour deux établissements en ligne) à 54 euros pour la carte Visa la plus chère et 49,5 euros pour la carte MasterCard la plus chère. La médiane est de 45,50 euros pour les deux réseaux en 2013, pratiquement stable depuis 2011.

Comme pour les cartes à débit immédiat, on constate un léger écart entre le prix moyen calculé à partir de l'extrait standard des tarifs et celui calculé à partir des plaquettes, en raison du choix de certains établissements, commercialisant à la fois des cartes Visa et des cartes MasterCard, d'indiquer le prix de la carte la moins chère.

Les cartes de débit/crédit sont proposées par soixante-dix-sept établissements contre soixante-trois en 2011 mais par aucune banque en ligne. Les cartes de débit/crédit présentent un tarif moyen de 46,62 euros en janvier 2013.

Les banques en ligne commercialisent également les deux types de cartes : des cartes MasterCard (deux sur six) et des cartes Visa (quatre sur six). Le tarif moyen en 2012 était de 20,55 euros pour les cartes MasterCard et de 30,60 euros pour les cartes Visa, soit un écart important avec le prix moyen de 45 euros pour le même type de carte commercialisé par

les réseaux classiques. Les tarifs affichés sont susceptibles de remise ou de gratuité selon certaines conditions.

2|2|3 Les cartes de paiement
« moyenne et haut de gamme »

Sémaphore Conseil a également fait pour la première fois un point sur la commercialisation des cartes moyenne et haut de gamme qui sont diffusées depuis de nombreuses années et à plusieurs millions d'exemplaires en France : cartes Gold MasterCard et Premier Visa. Des cartes encore plus exclusives telles que Visa Platinum, Elite ou Infinite sont également commercialisées.

Les cartes à débit immédiat

Soixante-huit établissements ne proposent pas de cartes Gold à débit immédiat et quarante-cinq pas de cartes Premier à débit immédiat.

L'offre de cartes moyenne gamme de débit/crédit a augmenté et est passée de cinquante-cinq en 2012 à soixante-quatre en 2013. Une majorité de ces cartes est de type MasterCard.

De même que pour les cartes d'entrée de gamme, certaines banques en ligne se distinguent par des

propositions d'offres gratuites sous conditions cependant (de revenu ou de solde).

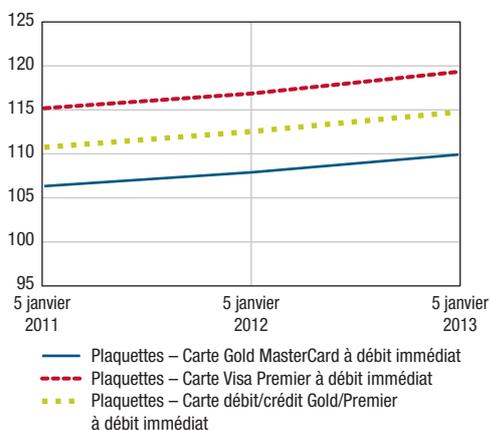
En matière de cotisation, ces cartes de moyenne gamme ont des tarifs moyens de 109,93 euros pour MasterCard et de 119,33 euros pour Visa, soit trois fois le prix moyen d'une carte d'entrée de gamme pour les deux réseaux.

En termes d'évolution, le prix des cartes de moyenne gamme augmente de 3,48 % sur la période, tous réseaux confondus, soit davantage que les cartes d'entrée de gamme à débit immédiat, qui augmentent de 2,89 % comme indiqué précédemment.

Les cartes à débit différé

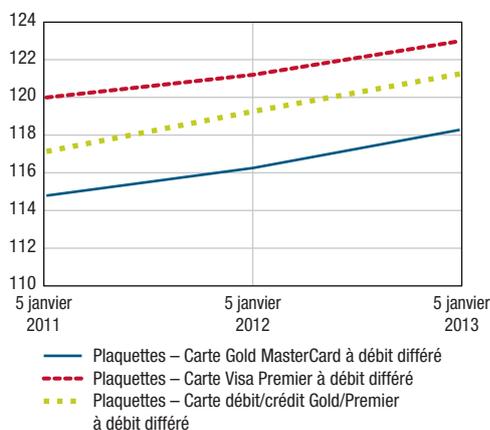
Au 5 janvier 2013, soixante-quatre établissements proposaient une carte Gold MasterCard à débit différé et cent dix-sept établissements une carte Premier à débit différé. On constate, pour ce type de carte, un écart significatif d'un réseau à l'autre, plus important que pour les cartes à débit immédiat. La carte Visa Premier est ainsi majoritairement proposée à débit différé. Au 5 janvier 2013, 95 % des banques proposaient une carte à débit différé et 47,8 % une carte MasterCard.

Graphique 30
Évolution du prix des cartes moyenne gamme à débit immédiat
(en euros)



Source : Sémaphore Conseil

Graphique 31
Évolution du prix des cartes moyenne gamme à débit différé
(en euros)



Source : Sémaphore Conseil

En termes de prix, la cotisation moyenne des cartes de moyenne gamme MasterCard s'établissait à 118,28 euros et celle des cartes Visa à 122,98 euros.

Depuis janvier 2011, le prix moyen de ces cartes de moyenne gamme à débit différé a augmenté de 2,76 %, soit moins que les cartes à débit immédiat. Comme pour les cartes d'entrée de gamme, les cotisations des cartes de moyenne gamme à débit différé augmentent moins que celles des cartes à débit immédiat.

Les cotisations minimales pour ces cartes sont égales à zéro, deux banques en ligne ayant, comme pour les cartes d'entrée de gamme, mis en place la gratuité sous conditions. Les cotisations maximales sont, respectivement, de 148 euros et 145 euros pour les cartes Premier et Gold.

2|2|4 Les cartes très haut de gamme

Trois types de carte très haut de gamme sont commercialisés par les réseaux bancaires. MasterCard commercialise la carte MasterCard World Elite¹ tandis que Visa divise son offre

très haut de gamme en cartes Infinite et Platinum. Cette segmentation est récente puisque la carte Platinum a été lancée par Visa en septembre 2011, et seul un réseau semblait la commercialiser en 2012. L'essentiel de l'offre très haut de gamme Visa se fait à travers la carte Infinite, commercialisée dans soixante et onze banques sur cent vingt-trois, tandis que cinquante-neuf banques commercialisent la carte MasterCard World Elite.

Les plaquettes tarifaires ne précisent pas s'il s'agit d'offres à débit immédiat ou à débit différé. Les cotisations moyennes des cartes MasterCard World Elite sont de 260,97 euros en janvier 2013, de 189,20 euros pour les cartes Visa Platinum, et de 304,23 euros pour les Infinite à la même date.

Les écarts de prix varient de zéro pour la carte la moins chère (sous conditions et dans une banque en ligne) à 350 euros pour une carte Infinite. La médiane de la carte World Elite est de 263 euros et celle de la carte Infinite de 302,93 euros. En moyenne, le tarif de ce type de carte a augmenté de 2,55 % depuis janvier 2011.

¹ Jusqu'en décembre 2012, elle portait le nom de Platinum MasterCard. Des Platinum MasterCard circulent encore, qu'il ne faut pas confondre avec les Visa Platinum.

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

Mis en place au premier semestre 2009 à la demande de la ministre chargée de l'économie, l'Observatoire des tarifs bancaires dans la zone d'intervention de l'IEDOM et l'Observatoire des tarifs bancaires dans la zone d'intervention de l'IEOM ont été entérinés par la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010, complétée par la loi n° 2012-1270 relative à la régulation économique outre-mer pour ce qui concerne l'Observatoire de l'IEOM.

Leurs statuts sont codifiés aux articles L711-5 III et L712-5-1 du *Code monétaire et financier*. Ont été créés au sein de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer et de l'Institut d'émission d'outre-mer, des observatoires des tarifs bancaires chargés d'étudier les questions relatives aux tarifs bancaires pratiqués dans les collectivités mentionnées à l'article L711-1 (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon) et en Nouvelle-Calédonie, en Polynésie et à Wallis-et-Futuna.

Ces instituts publient semestriellement un rapport portant sur l'évolution des tarifs et les différences constatées entre les établissements des départements et collectivités d'outre-mer concernés et les établissements de la France hexagonale. Ils établissent chaque année un rapport d'activité remis au ministre chargé de l'économie, qui est transmis au Parlement.

Pour l'IEDOM, le premier rapport d'activité remis au ministre en novembre 2011, couvrait la période d'avril 2009 à avril 2011. Le présent rapport couvre la période d'octobre 2011 à octobre 2012. Les principaux enseignements que l'on peut tirer de cette année d'observation sont les suivants :

- dans toutes les géographies de la zone IEDOM sauf à La Réunion, les tarifs bancaires ont été majoritairement orientés à la hausse ;
- pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole ;
- les frais de tenue de compte demeurent une spécificité des DOM (la plupart des établissements en perçoivent), même s'ils se développent en métropole (cf. chapitre 5).

Pour l'IEOM, le premier rapport d'activité de l'Observatoire de l'IEOM, remis au ministre en avril 2012, couvrait la période d'avril 2009 à avril 2011. Le présent rapport d'activité couvre la période d'octobre 2011 à octobre 2012. Les principaux enseignements que l'on peut tirer de l'analyse des évolutions sont les suivants :

- en Nouvelle-Calédonie une légère majorité des tarifs bancaires moyens ont été orientés à la baisse. En Polynésie française, ils ont été majoritairement orientés à la hausse ; à Wallis-et-Futuna, la quasi-totalité des tarifs moyens sont restés inchangés ;

- pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs demeurent plus élevés en moyenne dans les collectivités d'outre-mer (COM) du Pacifique qu'en métropole ; cette moyenne recouvre toutefois une situation légèrement contrastée entre la Polynésie française et la Nouvelle-Calédonie ;
- tout comme dans les DOM, les frais de tenue de compte demeurent une spécificité des COM du Pacifique (neuf établissements sur dix en perçoivent), même s'ils se développent en métropole ¹.

1| Méthodologie des observatoires des tarifs bancaires

1|1 Pour l'IEDOM

Depuis 2009, l'IEDOM relève chaque semestre, respectivement au 1^{er} avril puis au 1^{er} octobre, des tarifs individuels de services bancaires tels qu'ils sont présentés dans les plaquettes tarifaires mises en ligne sur les sites internet des quarante-deux banques installées dans les six départements et collectivités territoriales couverts par la zone d'intervention de l'IEDOM.

Les quarante-deux banques précitées appartiennent toutes à l'un des six grands réseaux bancaires nationaux (Banque postale, BNPP, BPCE, Crédit Mutuel, Crédit Agricole, Société Générale), comme le détaille le tableau présenté en annexe A. Ces banques sont soit filiales, soit succursales de ces groupes, et peuvent intervenir sur plusieurs géographies, en pratiquant des tarifications homogènes ou différenciées.

Sur la base de ces relevés, et après confirmation des données par chaque banque, l'IEDOM calcule le tarif moyen de chaque service observé par géographie ainsi que le tarif moyen pour la zone IEDOM. Le tarif moyen d'un service pour une géographie est calculé en pondérant le tarif unitaire de chaque banque par le nombre

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

Les tarifs relevés incluent ceux de l'« extrait standardisé de dix produits ou services courants » adopté par la profession bancaire depuis le 1^{er} janvier 2011, à la suite des travaux du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) relayant le rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires (juillet 2010). Ces « tarifs standards » s'attachent à accroître la lisibilité et la comparabilité des prix en adoptant une dénomination commune pour les principaux frais et services bancaires. Un onzième tarif standard, celui des frais annuels de tenue de compte, complète cette liste pour les établissements de crédit des DOM. Compte tenu de certaines sous-catégories, les « tarifs standards » examinés dans ce rapport sont, au final, au nombre de quinze. Par ailleurs, l'analyse porte également sur dix-huit autres tarifs relevés par l'Observatoire.

Afin de permettre des comparaisons avec la métropole, le rapport annuel d'activité de l'Observatoire des tarifs bancaires de l'IEDOM, de même que ses publications semestrielles, mentionnent pour les « tarifs standards » précités, les tarifs moyens métropolitains tels que calculés par le CCSF.

1|2 Pour l'IEOM

Depuis 2009, l'IEOM relève chaque semestre, respectivement au 1^{er} avril puis au 1^{er} octobre, des tarifs individuels de services bancaires tels qu'ils sont présentés dans les plaquettes tarifaires mises en ligne sur les sites internet des

¹ Cf. le chapitre 5 du présent rapport : on note en effet un accroissement du nombre d'établissements tarifant la tenue de comptes actifs s'accompagnant d'une hausse du prix moyen facturé.

dix banques installées dans les trois collectivités territoriales couvertes par la zone d'intervention de l'IEOM.

Les dix banques précitées appartiennent toutes à un des quatre grands réseaux bancaires (BNPP, BPCE, Office des postes et télécommunications – OPT, Société Générale). Ces banques sont soit filiales, soit succursales de ces groupes, et peuvent intervenir sur plusieurs géographies, en pratiquant des tarifications homogènes ou différenciées.

Sur la base de ces relevés, et après confirmation des données par chaque banque, l'IEOM calcule le tarif moyen de chaque service observé par géographie ainsi que le tarif moyen pour la zone IEOM. Le tarif moyen d'un service pour une géographie est calculé en pondérant le tarif unitaire de chaque banque par le nombre de comptes ordinaires de particuliers détenus par la banque (sa part de marché). Le tarif moyen d'un service pour l'ensemble de la zone IEOM est calculé en pondérant les tarifs moyens de chaque géographie par le nombre total de comptes ordinaires de particuliers sur la géographie en question. La diffusion du tarif moyen calculé est réalisée seulement si la représentativité du service est significative. La mention NS, « non significatif », est apposée le cas échéant.

Les tarifs relevés incluent ceux de l'« extrait standardisé de dix produits ou services courants » adopté par la profession bancaire depuis le 1^{er} janvier 2011, à la suite des travaux du CCSF relayant le rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires (juillet 2010). Ces « tarifs standards » s'attachent à accroître la lisibilité et la comparabilité des prix en adoptant une dénomination commune pour les principaux frais et services bancaires. Un onzième tarif standard, celui des frais annuels de tenue de compte, complète cette liste pour les établissements de crédit des COM. Compte tenu de certaines sous-catégories, les « tarifs standards » examinés dans ce rapport sont, au final, au nombre de quinze.

Afin de permettre des comparaisons avec la métropole, le rapport annuel d'activité de l'Observatoire des tarifs bancaires de l'IEOM, de même que ses publications semestrielles, mentionnent, pour les « tarifs standards » précités, les tarifs moyens métropolitains tels que calculés par le CCSF.

2| Évolution dans la zone de l'IEDOM

2|1 Dans toutes les géographies de la zone IEDOM sauf à La Réunion, les tarifs bancaires ont été majoritairement orientés à la hausse

La situation est contrastée entre, d'un côté, La Réunion, où le nombre de tarifs moyens qui ont évolué à la baisse est plus élevé que celui des tarifs moyens qui ont évolué à la hausse, et, de l'autre, les autres géographies, où une majorité des tarifs moyens sont en hausse. Les baisses de tarifs touchent des services de grande portée, comme ceux de l'extrait standardisé : l'abonnement permettant de gérer ses comptes en ligne (– 33,3 % en un an), la mise en place d'une autorisation de prélèvement (– 21,5 %) et les frais par prélèvement (– 29,4 %). *A contrario*, deux tarifs ont progressé de plus de 10 % : la plus forte progression concerne les frais de tenue de compte sans mouvement (+ 28,0 %), suivie par le prix facturé pour l'envoi d'une lettre d'injonction qui augmente de 10,3 % et, dans une moindre mesure, les frais de rejet de prélèvement qui ressortent en hausse de 7,1 %. Les neuf autres hausses relevées sont relativement limitées (entre 1 % et 4 %).

Parmi les autres tendances favorables, il convient de relever la mise en place progressive de la gratuité pour certains services tels que les frais de virement SEPA occasionnel dans la zone euro par Internet, les frais de mise en place d'un virement permanent, les frais de prélèvement, les frais d'opposition sur carte bancaire et sur prélèvement au guichet et le droit d'entrée de la carte bancaire Visa Premier. Les oppositions de prélèvement par Internet ou téléphone sont demeurées gratuites.

2|2 Pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs demeurent moins élevés dans les DOM qu'en métropole

Suite à son enquête annuelle auprès des établissements de crédits métropolitains, le CCSF a publié treize tarifs moyens pondérés, selon la même méthodologie que celle appliquée par l'IEDOM. Ces tarifs moyens de la métropole, qui correspondent à ceux de l'extrait standardisé, constituent des points de référence qui permettent d'enrichir l'analyse des tarifs moyens de la zone IEDOM et de ceux de chaque géographie. À noter toutefois que la moyenne DOM n'a pu être calculée pour deux des « tarifs standards » (les alertes et les abonnements SMS) du fait d'un nombre encore limité d'établissements proposant ce service.

- Une majorité (huit) des « tarifs standards » se situe, dans les DOM, à un niveau inférieur ou égal à celui de la métropole. Par exemple, le prix moyen de la mise en place d'une autorisation de prélèvement est de 0,95 euros dans les DOM contre 2,80 euros en métropole ; celui d'une carte de paiement à autorisation systématique est de 28,70 euros dans les DOM contre 29,87 euros en métropole.
- Trois des six territoires concernés présentent une majorité de leurs tarifs moyens inférieurs aux tarifs métropolitains : à La Réunion, neuf tarifs moyens sur onze sont inférieurs à ceux de la métropole ou encore sept sur douze à Mayotte et sept sur neuf à Saint-Pierre-et-Miquelon. La Guadeloupe présente un profil inverse : cinq tarifs moyens sont inférieurs à ceux de métropole pour six tarifs supérieurs.

Au-delà de ces « tarifs standards », d'autres éléments qui contribuent à déterminer le niveau de la tarification bancaire devraient être pris en compte : le maintien de frais spécifiques de tenue de compte dans la zone d'intervention de l'IEDOM, la prédominance des offres groupées de services (forfaits) difficilement comparables à ce jour, l'analyse par profil des frais attachés à l'utilisation d'un compte bancaire, etc.

La suite de ce rapport reprend l'évolution individuelle des tarifs bancaires correspondant à l'extrait standardisé, puis des autres tarifs relevés par l'Observatoire.

2|3 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standardisé (tableau en annexe B)

2|3|1 Abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet

Le tarif moyen de l'abonnement permettant de gérer ses comptes en ligne a diminué de 33,3 % entre octobre 2011 et octobre 2012. Il est en baisse continue depuis octobre 2007. Toutes les géographies ont vu leur tarif moyen pour ce service diminuer en 2012. La baisse a été particulièrement importante à La Réunion où le tarif moyen a été divisé par six en un an (à 0,13 euro). Le tarif moyen DOM (0,60 euro) est en 2012 quasiment égal au tarif moyen métropolitain (0,62 euro). Parmi les DOM, le prix moyen le plus élevé se trouve à la Martinique (1,02 euro), alors que le service est gratuit à Saint-Pierre-et-Miquelon.

2|3|2 Abonnement aux alertes SMS (par mois)

Le tarif moyen dans l'ensemble des DOM de l'abonnement aux alertes SMS n'a pu être calculé, ce service restant encore peu développé dans les DOM. En effet, en octobre 2012, seuls vingt-quatre établissements sur quarante-deux proposent ce service. Le tarif est inférieur à 2 euros pour l'ensemble des établissements des DOM où ce service est proposé alors que le tarif moyen métropolitain est de 2,08 euros en janvier 2013.

2|3|3 Alerte SMS (prix par message)

Le tarif moyen de l'alerte SMS (prix par message) n'a pu être calculé sur l'ensemble des DOM. Encore peu développé, ce service est proposé par un peu plus de la moitié des banques de l'échantillon (vingt-deux sur quarante-deux). Le prix moyen relevé à Mayotte (0,38 euro), à la Martinique (0,36 euro) et en Guyane (0,28 euro) est supérieur au tarif moyen métropolitain (0,26 euro).

2|3|4 Virement SEPA occasionnel déposé au guichet

Le tarif moyen d'un virement SEPA occasionnel déposé au guichet a enregistré une diminution significative (- 4,5 %). Il ressort à 3,63 euros en octobre 2012 contre 3,51 euros en métropole. Le tarif moyen en Guyane (3,87 euros) et à la Guadeloupe (4,06 euros) se positionne au-dessus de la moyenne des DOM, seule la place de Saint-Pierre-et-Miquelon se situant en dessous (3,20 euros). L'évolution de ce tarif a été orientée à la baisse dans la majorité des géographies, et plus particulièrement à La Réunion avec - 7,9 %.

2|3|5 Virement SEPA occasionnel par Internet

Les virements SEPA occasionnels en ligne sont très majoritairement gratuits, puisqu'un seul réseau les tarifie encore. Cette tendance est également à l'œuvre en métropole. Les prix moyens calculés sont, de ce fait, peu significatifs (0,01 euro en métropole et dans les DOM).

2|3|6 Mise en place d'une autorisation de prélèvement

Le tarif moyen de mise en place d'une autorisation de prélèvement a baissé de 21,5 % entre octobre 2011 et octobre 2012. Il est en repli continu depuis octobre 2007. Cette tendance tient au développement de la gratuité de ce service, tout comme en métropole. Ainsi, dans la zone IEDOM, seuls dix établissements de crédit maintiennent une tarification pour ce service (ils étaient dix-huit en 2009). Très largement inférieur à celui de la métropole (2,80 euros), le tarif moyen DOM (0,95 euro) recouvre de notables différences entre la Martinique (2,71 euros) et la Guadeloupe (0,26 euro). De même, la fourchette de prix entre les banques qui tarifient ce service est extrêmement étendue (de 3 euros jusqu'à 10 euros).

2|3|7 Frais par prélèvement (à l'unité)

Le tarif moyen des frais par prélèvement (à l'unité) a baissé de 29,4 %. La situation est cependant contrastée selon les géogra-

phies. Tout comme en métropole, l'offre de ce service est quasiment gratuite dans les départements des Antilles-Guyane (à l'exception d'un réseau bancaire aux Antilles). En revanche, ce service reste payant à La Réunion, à Mayotte et à Saint-Pierre-et-Miquelon (respectivement 0,49 euro, 0,88 euro et 0,37 euro à l'unité), certains tarifs unitaires ayant même progressé sur la période.

2|3|8 Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen d'une carte de paiement internationale à débit différé a diminué de 0,9 % et demeure légèrement moins élevé qu'en métropole (43,45 euros contre 44,22 euros). Les tarifs moyens sont très proches entre les six géographies (de 43,17 euros à 44,33 euros).

2|3|9 Carte de paiement internationale à débit immédiat

Le tarif moyen d'une carte de paiement internationale à débit immédiat a progressé de 2,5 % à 36,90 euros mais demeure moins élevé qu'en métropole (37,87 euros). La hausse la plus forte est enregistrée à La Réunion (3,7 %), suivie de Saint-Pierre-et-Miquelon (2,9 %). À noter que trente-quatre des quarante-deux banques de l'échantillon IEDOM affichent des tarifs inférieurs au niveau métropolitain. Malgré la hausse enregistrée sur Saint-Pierre-et-Miquelon, il demeure le territoire le moins cher pour ce service (34,78 euros).

2|3|10 Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen d'une carte de paiement à autorisation systématique a progressé de 1,8 % mais est moins élevé qu'en métropole. Tous les territoires sont concernés par cette hausse, à l'exception de Saint-Pierre-et-Miquelon où l'on observe une légère diminution. Le tarif moyen des DOM (28,70 euros) demeure moins onéreux que celui de la métropole (29,87 euros). Cela se confirme pour plus de la moitié des banques de l'échantillon (vingt-quatre d'entre elles se situent au-dessous de cette moyenne, dix-huit au-dessus).

Cette différence est notamment sensible aux Antilles, et plus particulièrement à la Martinique (avec un prix moyen inférieur de 8 %). Les prix moyens varient de 27,43 euros (Martinique) à 32,75 euros (Saint-Pierre-et-Miquelon). De même, au sein d'une même géographie, les écarts observés sont sensibles (de 21,07 euros à 32 euros en Guyane et à la Guadeloupe).

2|3|11 Retrait en euros dans un DAB extérieur

Le tarif moyen des retraits en euros dans un DAB extérieur ne peut être analysé avec pertinence. En effet, si les premiers retraits sont gratuits dans la totalité des banques de l'échantillon, les retraits suivants sont le plus souvent payants. Les prochains Observatoires tenteront de surmonter cette difficulté méthodologique afin d'aboutir à un prix moyen qui puisse être comparé à celui du CCSF pour la métropole.

2|3|12 Commission d'intervention

Le tarif moyen d'une commission d'intervention a diminué (- 1,6 %). Selon les géographies, la situation est cependant contrastée. On note une légère hausse à Mayotte et en Guyane (+ 0,5 %) et une forte augmentation à Saint-Pierre-et-Miquelon (+ 40 %). Les deux départements des Antilles et La Réunion se distinguent avec une baisse de ce tarif (- 1,1 % à la Martinique, - 3,4 % à la Guadeloupe et - 0,9 % à La Réunion). Le tarif moyen DOM, bien qu'en diminution (9,56 euros) demeure supérieur de 16 % au tarif moyen relevé en métropole (8,24 euros). Deux territoires sont en dessous de cette moyenne métropolitaine : la Guyane (7,96 euros) et Saint-Pierre-et-Miquelon (5,88 euros) alors que La Réunion (8,92 euros), Mayotte (9,21 euros), la Martinique (9,70 euros) et la Guadeloupe (10,93 euros) s'inscrivent au-dessus.

2|3|13 Assurance perte ou vol des moyens de paiement

Le tarif moyen pour l'assurance perte ou vol des moyens de paiement s'est renchéri de 1,5 % mais demeure moins élevé que le tarif métropolitain. Toutes les géographies ont vu

leur tarif moyen augmenter, les hausses les plus importantes se situant en Guyane (3,5 %) et à la Martinique (2,8 %). Pour autant, le tarif moyen DOM (23,73 euros) demeure inférieur à celui relevé en métropole (24,33 euros).

2|3|14 Frais de tenue de compte (par an)

Le tarif moyen des frais de tenue de compte s'est significativement contracté, passant de 26,17 euros à 24,49 euros par an. Ce mouvement à la baisse s'observe sur l'ensemble des places, étant précisé que ce service est gratuit à Saint-Pierre-et-Miquelon. D'une géographie à l'autre, la fourchette de prix moyens reste large, de 16,29 euros en Guyane à 29,39 euros à la Martinique. Au sein des territoires, les écarts de prix sont très élevés (le tarif maximum étant de 68 euros par an). Les frais de tenue de compte demeurent une spécificité des DOM (trente-deux des quarante-deux établissements en perçoivent), même s'ils commencent à se développer en métropole.

2|3|15 Frais de tenue de compte sans mouvement (par an)

Le tarif moyen des frais de tenue de compte sans mouvement a augmenté de 28 %, passant de 25,25 euros à 32,33 euros par an. Les écarts entre géographies demeurent significatifs (de 18,74 euros à La Réunion à 45,30 euros à la Martinique), tout comme les niveaux unitaires dans certaines géographies (dans l'un des réseaux bancaires installés dans les DFA – départements français d'Amérique, ce tarif atteint 160 euros).

3| Évolution dans la zone de l'IEOM

3|1 Des tarifs bancaires moyens orientés en légère majorité à la baisse en Nouvelle-Calédonie, majoritairement à la hausse en Polynésie française

Comme l'illustre le tableau en annexe C, la situation est contrastée entre d'un côté la Nouvelle-Calédonie, où le nombre de tarifs moyens qui ont évolué à la baisse est plus élevé

que celui des tarifs moyens qui ont évolué à la hausse, et de l'autre la Polynésie française, où une majorité des tarifs moyens sont en hausse. À Wallis-et-Futuna, une majorité des services bancaires est resté stable.

En Nouvelle-Calédonie, dix-sept des trente-trois tarifs collectés sont orientés à la baisse. La baisse la plus significative concerne le virement occasionnel externe en ligne dans le territoire (-76,3 %). La principale augmentation observée porte sur la carte de paiement à autorisation systématique (+39 %).

En Polynésie française, vingt des trente-trois tarifs collectés sont orientés à la hausse. Les augmentations tarifaires les plus marquantes concernent la lettre d'injonction (ou information préalable (+35,9 %)) ainsi que le retrait dans un DAB d'un autre établissement. Les baisses les plus marquantes portent sur les frais d'opposition de prélèvement au guichet et par Internet (-48,7 % chacun) ainsi que les frais sur virement permanent (-35,5 %).

Seul un tarif bancaire à Wallis-et-Futuna a augmenté (les frais de commission d'intervention, +30 %) contre dix-huit restés inchangés et onze tarifs gratuits.

3|2 Pour une majorité des services bancaires, les tarifs demeurent plus élevés en moyenne dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique qu'en métropole

Suite à son enquête annuelle auprès des établissements de crédits métropolitains, le CCSF a publié treize tarifs moyens pondérés, selon la même méthodologie que celle appliquée par l'IEOM. Ces tarifs moyens de la métropole, qui correspondent à ceux de l'extrait standard, constituent des points de référence qui permettent d'enrichir l'analyse des tarifs moyens de la zone IEOM et de ceux de chaque géographie. À noter toutefois que la moyenne COM n'a pu être calculée pour deux des « tarifs standards » (les alertes et les abonnements SMS) du fait d'un nombre encore limité d'établissements proposant ce service.

- Une majorité (sept) des « tarifs standards » dans les COM se situe à un niveau supérieur à ceux de la métropole. L'écart le plus significatif porte sur le tarif moyen de l'abonnement internet qui est sept fois plus élevé dans les COM.

- Deux des trois géographies présentent une majorité de leurs tarifs moyens supérieurs aux tarifs métropolitains. En Polynésie française et à Wallis-et-Futuna, huit tarifs sur treize sont supérieurs à ceux observés en métropole. La Nouvelle-Calédonie présente un profil inverse avec cinq tarifs supérieurs à ceux de la métropole pour six tarifs inférieurs. Au-delà de ces « tarifs standards », d'autres éléments pouvant contribuer à déterminer le niveau de la tarification bancaire pourraient être pris en compte : le maintien de frais spécifiques de tenue de compte dans la zone d'intervention de l'IEOM, le développement des offres des gammes de moyens de paiement alternatifs (GPA, encore peu proposées dans les COM du Pacifique), la prédominance des offres groupées de services (forfaits) difficilement comparables à ce jour, l'analyse par profil des frais attachés à l'utilisation d'un compte bancaire, etc.

3|3 Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standardisé (tableau en annexe D)

3|3|1 Abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet

Le tarif moyen de l'abonnement permettant de gérer ses comptes en ligne a augmenté dans les COM de 3,5 %. En octobre 2012, le tarif moyen COM (564 francs CFP) est nettement supérieur au tarif moyen observé en métropole (74 francs CFP), avec néanmoins une importante disparité entre les trois COM. Le tarif moyen en Nouvelle-Calédonie et à Wallis-et-Futuna est respectivement de 840 et 943 francs CFP alors qu'il est de 311 francs CFP en Polynésie française où ce service est gratuit dans deux établissements.

3|3|2 Abonnement aux alertes SMS

Le tarif moyen de l'abonnement aux alertes SMS (par mois) n'a pu être calculé que pour la Polynésie française, ce service restant encore peu développé

dans les COM. En effet, en octobre 2012, seuls cinq établissements sur dix proposent ce service (deux en Nouvelle-Calédonie et trois en Polynésie française). La Polynésie française affiche une moyenne de 183 francs CFP contre 248 francs CFP en métropole.

3|3|3 Alerte SMS (prix par message)

Un seul établissement, qui se situe en Polynésie française propose une tarification par message pour les alertes SMS, en octobre 2012, ce qui ne permet pas le calcul d'une moyenne. En métropole, en janvier 2013, ce service est largement facturé, avec un tarif moyen de 31 francs CFP.

3|3|4 Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement)

Le tarif moyen des virements occasionnels externes dans le territoire en agence a augmenté de 0,7 % dans les COM. La Polynésie française et la Nouvelle-Calédonie affichent un tarif moyen inférieur à celui de la métropole (avec respectivement 244 francs CFP et 360 francs CFP contre 419 francs CFP en métropole).

3|3|5 Virement occasionnel externe dans le territoire par Internet (par virement)

Le tarif moyen des virements occasionnels externes en ligne dans le territoire a significativement diminué dans les COM (- 38,8 %) mais reste très largement supérieur en 2012 à celui de la métropole. En effet, le prix moyen de ce service est de 18 francs CFP en Nouvelle-Calédonie (- 76,3 % par rapport à octobre 2011), 62 francs CFP en Polynésie française et gratuit à Wallis-et-Futuna alors qu'il est de 1 franc CFP en métropole.

3|3|6 Mise en place d'une autorisation de prélèvement

Le prix moyen de la mise en place d'une autorisation de prélèvement dans les COM a augmenté de 5,4 %. En 2012, le tarif de ce service demeure en Nouvelle-Calédonie (1 176 francs CFP), en Polynésie française

(2 341 francs CFP) et à Wallis-et-Futuna (1 600 francs CFP) très largement au-dessus du tarif moyen en métropole (334 francs CFP).

3|3|7 Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)

Le tarif moyen des frais par prélèvement (à l'unité) reste inchangé dans les COM, il est gratuit dans huit établissements sur dix en octobre 2012. Ce service est gratuit dans l'ensemble des banques de métropole, de Nouvelle-Calédonie et de Wallis-et-Futuna mais demeure payant en 2012 dans deux établissements en Polynésie française.

3|3|8 Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen de la carte de paiement internationale à débit différé dans les COM a progressé de 1,4 %. Cette tendance à la hausse est davantage ressentie en Nouvelle-Calédonie (+ 2,6 %) qu'en Polynésie française (+ 1 %) et à Wallis-et-Futuna (0 %). La tarification de ce service est inférieure à la moyenne métropolitaine (5 277 francs CFP) en Nouvelle-Calédonie (4 813 francs CFP) mais reste supérieure en Polynésie française (5 643 francs CFP) et à Wallis-et-Futuna (5 500 francs CFP).

3|3|9 Carte de paiement internationale à débit immédiat

Le prix moyen d'une carte de paiement internationale à débit immédiat a baissé de 2,5 % dans les COM. Les évolutions tarifaires sont différentes selon les géographies, avec un tarif orienté à la baisse en Nouvelle-Calédonie, une tendance à la hausse en Polynésie française et une stabilité à Wallis-et-Futuna. Le tarif moyen COM (4 547 francs CFP) demeure supérieur au tarif moyen en métropole (4 519 francs CFP).

3|3|10 Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen des cartes de paiement à autorisation systématique a augmenté de 18,9 % dans les COM. Il a significativement progressé en Nouvelle-Calédonie (+ 39 %), très modé-

rément en Polynésie française (+ 0,8 %) et est resté inchangé à Wallis-et-Futuna.

3|3|11 Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (premier retrait)

Le tarif moyen du premier retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale a augmenté de 9,7 % dans les COM. Le prix de ce service a connu une forte hausse en Polynésie française (+ 25,5 %), alors qu'il a diminué en Nouvelle-Calédonie (- 3,9 %).

Les données collectées sur ce service nous permettent de connaître la tendance de l'évolution de la tarification pour ce service mais ne permettent pas de comparaison avec les données collectées par le CCSF pour la métropole. En effet, si les premiers retraits sont gratuits dans la totalité des banques de l'échantillon, les retraits suivants sont le plus souvent payants. Les prochains constats des Observatoires tenteront de surmonter cette difficulté méthodologique afin d'aboutir à un prix moyen qui puisse être comparé à celui du CCSF pour la métropole.

3|3|12 Commission d'intervention (par opération)

Le tarif moyen d'une commission d'intervention a connu une hausse de 1,8 % dans les COM. C'est en Nouvelle-Calédonie qu'il est le plus élevé (1 406 francs CFP), devant la Polynésie française (1 302 francs CFP) et Wallis-et-Futuna (1 300 francs CFP), contre 983 francs CFP en métropole.

3|3|13 Assurance perte ou vol des moyens de paiement

Le prix moyen dans les COM de l'assurance pour perte ou vol des moyens de paiement s'établit à 2 852 francs CFP en diminution de 0,1 % entre octobre 2011 et octobre 2012. Le tarif moyen en Nouvelle-Calédonie (2 836 francs CFP) et en Polynésie française (2 866 francs CFP) est inférieur au tarif moyen relevé en métropole (2 903 francs CFP).

3|3|14 Frais de tenue de compte (par an)

Le tarif moyen annuel pour la tenue de compte dans les COM s'est contracté de 1,6 %. Le tarif moyen le plus élevé est à Wallis-et-Futuna (7 000 francs CFP). Il est de 4 063 francs CFP en Nouvelle-Calédonie et de 4 176 francs CFP en Polynésie française, avec la constatation d'une baisse en 2012 de cette tarification sur les deux géographies.

Par ailleurs, neuf des dix établissements des COM présentent des frais de tenue de compte, alors que ceux-ci sont quasi inexistantes en métropole, même s'ils commencent à s'y développer.

3|3|15 Frais de tenue de compte sans mouvement

Le tarif moyen pour la tenue d'un compte sans mouvement a baissé de 0,9 % dans les COM. Il continue à être gratuit dans cinq établissements sur dix des COM en 2012. Le tarif moyen en Nouvelle-Calédonie continue de baisser (- 3,7 %), alors qu'il s'affiche en hausse en Polynésie française (+ 1,6 %).

Synthèse, par entité géographique, du niveau moyen des « tarifs bancaires standards » dans les DOM (octobre 2012)
(en euros)

	La Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	SPM	DOM	Métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet (par mois)	0,13	0,64	0,84	1,02	0,88	0,00	0,60	0,62
Alertes SMS (par mois)	NS	1,30	NS	NS	NS	NS	NS	2,08
Alertes SMS (par message)	NS	0,38	NS	0,36	0,28	NS	NS	0,26
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, au guichet	3,40	3,59	4,06	3,53	3,87	3,20	3,63	3,51
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, par Internet	0,00	NS	0,02	0,01	0,05	NS	0,01	0,01
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	0,19	1,28	0,26	2,71	1,28	0,00	0,95	2,80
Frais par prélèvement	0,49	0,88	0,04	0,03	0,00	0,37	0,24	0,00
Carte de paiement internationale à débit différé	43,17	43,91	43,73	43,31	44,33	43,80	43,45	44,22
Carte de paiement internationale à débit immédiat	37,05	36,97	37,08	36,27	37,83	34,78	36,90	37,87
Carte de paiement à autorisation systématique	29,73	28,51	28,29	27,43	28,86	32,75	28,70	29,87
Retrait en euros dans un DAB extérieur	0,21	0,23	0,20	0,32	0,39	0,00	0,25	0,89
Commission d'intervention	8,92	9,21	10,93	9,70	7,96	5,88	9,56	8,24
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	22,37	22,14	24,35	25,26	24,49	NS	23,73	24,33

Nombre de tarifs	Réunion							DOM
	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	SPM	DOM		
Inférieurs ou égaux au tarif moyen métropole	9	7	5	6	6	6	7	8
Supérieurs au tarif moyen métropole	2	5	6	6	6	6	2	3
Non significatifs	2	1	2	1	1	1	4	2

SPM : Saint-Pierre-et-Miquelon
NS : Non significatif

■ Tarif moyen inférieur ou égal au tarif métropole
■ Tarif moyen supérieur au tarif métropole

Annexe B

Synthèse de l'évolution et du niveau des « tarifs bancaires standards » (tarifs moyens tous DOM)

(montants en euros, écarts et variations en %)

		Abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet (par mois)				Métropole	0,62 euro
Var 11-12		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
- 84,5	La Réunion	1,02	0,97	0,84	0,13	0,13	- 79
- 8,6	Mayotte	2,09	2,18	0,70	0,64	0,64	3
- 2,3	Guadeloupe	1,18	0,86	0,86	0,84	0,84	35
- 2,9	Martinique	1,32	1,05	1,05	1,02	1,02	65
- 7,4	Guyane	0,95	0,95	0,95	0,88	0,88	42
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 33	DOM	1,16	0,99	0,90	0,60	0,60	- 3
		Alertes SMS (par mois)				Métropole	2,08 euros
Var 11-12		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
SO	La Réunion	NS	1,43	1,33	1,47	NS	SO
85,7	Mayotte	NS	2,18	0,70	0,64	1,30	110
SO	Guadeloupe	NS	NS	NS	NS	NS	SO
SO	Martinique	NS	NS	NS	NS	NS	SO
SO	Guyane	NS	NS	NS	NS	NS	SO
SO	SPM	NS	NS	NS	NS	NS	SO
SO	DOM	NS	NS	NS	NS	NS	SO
		Alertes SMS (par message)				Métropole	0,26 euro
Var 11-12		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
SO	La Réunion	NS	NS	NS	NS	NS	SO
2,7	Mayotte	0,36	0,37	0,37	0,38	0,38	46
SO	Guadeloupe	NS	NS	NS	NS	NS	SO
0,0	Martinique	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	38
3,7	Guyane	0,25	0,27	0,27	0,27	0,28	8
SO	SPM	NS	NS	NS	NS	NS	SO
SO	DOM	NS	NS	NS	NS	NS	SO
		Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro au guichet (par virement)				Métropole	3,51 euros
Var 11-12		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
- 7,9	La Réunion	3,81	3,69	3,69	3,38	3,40	- 3
0,8	Mayotte	3,60	3,56	3,56	3,58	3,59	2
- 1,7	Guadeloupe	4,39	4,16	4,13	4,03	4,06	16
- 3,0	Martinique	3,77	3,65	3,64	3,51	3,53	1
- 1,5	Guyane	4,02	4,03	3,93	3,84	3,87	10
41,6	SPM	3,09	2,30	2,26	3,20	3,20	- 9
- 4	DOM	3,95	3,82	3,80	3,62	3,63	9
		Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro par Internet (par virement)				Métropole	0,01 euro
Var 11-12		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
gratuit	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
SO	Mayotte	0,00	0,00	NS	NS	NS	SO
0,0	Guadeloupe	0,05	0,02	0,02	0,02	0,02	100
0,0	Martinique	0,08	0,01	0,01	0,01	0,01	0
0,0	Guyane	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	400
SO	SPM	0,00	0,00	NS	NS	NS	SO
0,0	DOM	0,04	0,01	0,01	0,01	0,01	0
		Mise en place d'une autorisation de prélèvement				Métropole	2,80 euros
Var 11-12		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
0,0	La Réunion	1,31	1,33	0,19	0,19	0,19	- 93
3,2	Mayotte	1,78	1,86	1,24	1,28	1,28	- 54
- 7,1	Guadeloupe	1,52	0,40	0,28	0,29	0,26	- 91
- 23,2	Martinique	6,16	3,57	3,53	3,49	2,71	- 3
- 28,5	Guyane	4,82	2,12	1,79	1,61	1,28	- 54
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 21	DOM	2,86	1,73	1,21	1,18	0,95	- 66
		Frais par prélèvement				Métropole	0,00 euro
Var 11-12		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
- 35,5	La Réunion	0,93	0,76	0,76	0,76	0,49	SO
- 1,1	Mayotte	0,76	0,72	0,89	0,92	0,88	SO
0,0	Guadeloupe	0,00	0,04	0,04	0,04	0,04	SO
0,0	Martinique	0,00	0,03	0,03	0,03	0,03	SO
gratuit	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
- 5,1	SPM	0,39	0,39	0,39	0,37	0,37	SO
- 29	DOM	0,38	0,33	0,34	0,35	0,24	SO

Var 11-12		Carte de paiement internationale à débit différé				Métropole	44,22 euros
		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
- 1,4	La Réunion	44,24	43,40	43,79	42,84	43,17	- 2
0,9	Mayotte	46,08	46,04	43,53	43,56	43,91	- 1
- 1,1	Guadeloupe	44,14	43,91	44,21	43,40	43,73	- 1
- 0,8	Martinique	43,85	43,43	43,65	43,07	43,31	- 2
0,9	Guyane	43,45	43,34	43,93	43,69	44,33	0
0,5	SPM	44,73	43,57	43,57	43,58	43,80	- 1
- 1	DOM	44,12	43,62	43,86	43,12	43,45	- 2
Var 11-12		Carte de paiement internationale à débit immédiat				Métropole	37,87 euros
		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
3,7	La Réunion	36,29	35,33	35,72	36,72	37,05	- 2
1,6	Mayotte	39,20	39,30	36,38	36,61	36,97	- 2
1,4	Guadeloupe	36,10	36,30	36,56	36,73	37,08	- 2
1,8	Martinique	34,94	35,42	35,64	36,02	36,27	- 4
2,5	Guyane	36,13	36,42	36,91	37,14	37,83	0
2,9	SPM	42,75	33,80	33,80	34,60	34,78	- 8
3	DOM	36,00	35,79	36,00	36,56	36,90	- 3
Var 11-12		Carte de paiement à autorisation systématique				Métropole	29,87 euros
		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
1,7	La Réunion	29,27	28,82	29,22	29,41	29,73	0
1,5	Mayotte	31,16	31,44	28,10	28,15	28,51	- 5
0,7	Guadeloupe	27,72	27,80	28,10	28,44	28,29	- 5
3,0	Martinique	26,18	26,42	26,64	27,47	27,43	- 8
2,1	Guyane	26,79	27,69	28,28	28,26	28,86	- 3
- 0,3	SPM	34,98	33,80	32,85	32,75	32,75	10
2	DOM	27,99	27,97	28,19	28,57	28,70	- 4
Var 11-12		Retrait en euros dans un DAB extérieur				Métropole	0,89 euro
		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
SO	La Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,21	- 76
SO	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,23	- 74
SO	Guadeloupe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,20	- 78
SO	Martinique	0,00	0,00	0,00	0,17	0,32	- 64
SO	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,39	- 56
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	gratuit
SO	DOM	0,00	0,00	0,00	0,04	0,25	- 72
Var 11-12		Commission d'intervention				Métropole	8,24 euros
		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
- 0,9	La Réunion	8,98	9,12	9,00	8,92	8,92	8
0,5	Mayotte	8,15	8,23	9,16	9,21	9,21	12
- 3,4	Guadeloupe	11,61	11,32	11,32	10,91	10,93	33
- 1,1	Martinique	10,03	9,81	9,81	9,69	9,70	18
0,5	Guyane	7,80	7,92	7,92	7,96	7,96	- 3
40,0	SPM	4,55	4,42	4,20	5,88	5,88	- 29
- 2	DOM	9,81	9,74	9,72	9,55	9,56	16
Var 11-12		Assurance perte ou vol des moyens de paiement				Métropole	24,33 euros
		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
0,3	La Réunion	19,98	21,97	22,30	22,05	22,37	- 8
1,8	Mayotte	21,43	21,36	21,74	21,79	22,14	- 9
1,5	Guadeloupe	23,57	23,66	23,99	23,99	24,35	0
2,8	Martinique	20,08	24,34	24,58	24,51	25,26	4
3,5	Guyane	20,73	22,99	23,66	23,69	24,49	1
SO	SPM	NS	NS	NS	NS	NS	SO
1	DOM	20,99	23,06	23,39	23,26	23,73	- 2
Var 11-12		Frais de tenue de compte (par an)				Oct. 2012	
		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	
- 16,0	La Réunion	29,26	23,54	23,64	19,72	19,85	
- 1,1	Mayotte	30,97	26,48	25,07	24,65	24,79	
- 1,2	Guadeloupe	43,29	29,90	29,60	29,12	29,25	
- 0,7	Martinique	43,66	29,67	29,59	29,28	29,39	
- 0,4	Guyane	26,40	17,18	16,35	16,23	16,29	
gratuit	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
- 6	DOM	36,38	26,33	26,17	24,37	24,49	
Var 11-12		Frais de tenue de compte sans mouvement (par an)				Oct. 2012	
		Oct. 2010	Avril 2011	Oct. 2011	Avril 2012	Oct. 2012	
22,7	La Réunion	15,13	15,21	15,27	8,39	18,74	
138,7	Mayotte	7,65	8,14	8,22	8,31	19,62	
32,1	Guadeloupe	37,56	33,49	30,36	29,54	40,10	
16,7	Martinique	36,27	39,86	38,82	37,27	45,30	
117,4	Guyane	35,72	26,68	18,48	21,30	40,18	
- 4,3	SPM	27,99	28,16	28,16	26,95	26,95	
28	DOM	27,54	26,82	25,25	21,98	32,33	

NS : non significatif

SO : sans objet

 Baisse du tarif/Tarif inférieur ou égal au tarif métropole

 Hausse du tarif/Tarif supérieur au tarif métropole

Annexe C

Synthèse, par entité géographique, du niveau moyen des « tarifs bancaires standards » dans les COM (octobre 2012)

(en francs CFP)

	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM	Métropole
Abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet (par mois)	840	311	943	564	74
Alertes SMS (par mois)	NS	183	SO	NS	248
Alertes SMS (par message)	SO	NS	SO	NS	31
Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement)	360	244	440	300	419
Virement occasionnel externe dans le territoire par Internet (par virement)	18	62	0	41	1
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	1 176	2 341	1 600	1 791	334
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)	0	60	0	32	0
Carte de paiement internationale à débit différé	4 813	5 643	5 500	5 255	5 277
Carte de paiement internationale à débit immédiat	4 327	4 732	5 000	4 547	4 519
Carte de paiement à autorisation systématique	5 612	4 044	4 200	4 788	3 564
Retrait dans un DAB d'un autre établissement dans le territoire avec une carte de paiement internationale (1 ^{er} retrait)	74	64	0	68	106
Commission d'intervention (par opération)	1 406	1 302	1 300	1 357	983
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	2 836	2 866	2 924	2 852	2 903

Nombre de tarifs	Nouvelle-Calédonie	Polynésie française	Wallis-et-Futuna	COM
Inférieurs ou égaux au tarif moyen métropole	6	4	3	4
Supérieurs au tarif moyen métropole	5	8	8	7
Non significatifs ou sans objet	2	1	2	2

NS : Non significatif

SO : sans objet

COM : collectivités d'outre-mer

■ Tarif moyen inférieur ou égal au tarif métropole
 ■ Tarif moyen supérieur au tarif métropole

Annexe D

Synthèse de l'évolution et du niveau des « tarifs bancaires standards » (tarifs moyens tous COM)

(en francs CFP, écarts et variations en %)

						Métropole	74
Abonnement internet (par mois)						Oct. 2012	Écart/métropole
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012		
3,4	Nouvelle-Calédonie	767	790	812	840	840	1 035
- 1,0	Polynésie française	319	314	314	311	311	320
0,0	Wallis-et-Futuna	0	800	943	943	943	1 174
3,5	COM	505	534	545	564	564	662
Alertes SMS (par mois)						Oct. 2012	Écart/métropole
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012		
NS	Nouvelle-Calédonie	NS	NS	NS	NS	NS	NS
1,1	Polynésie française	180	181	181	183	183	- 26
SO	Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	NS
NS	COM	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Alertes SMS (par message)						Oct. 2012	Écart/métropole
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012		
SO	Nouvelle-Calédonie	SO	SO	SO	SO	SO	NS
NS	Polynésie française	NS	NS	NS	NS	NS	NS
SO	Wallis-et-Futuna	SO	SO	SO	SO	SO	NS
NS	COM	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Virement occasionnel externe dans le territoire en agence (par virement)						Oct. 2012	Écart/métropole
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012		
- 0,8	Nouvelle-Calédonie	357	363	363	359	360	- 14
0,8	Polynésie française	241	241	242	244	244	- 42
0,0	Wallis-et-Futuna	440	440	440	440	440	5
0,7	COM	292	298	298	300	300	- 28
Virement occasionnel externe dans le territoire par Internet (par virement)						Oct. 2012	Écart/métropole
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012		
- 76,3	Nouvelle-Calédonie	121	110	76	18	18	1 700
1,6	Polynésie française	61	61	61	61	62	6 100
gratuit	Wallis-et-Futuna	220	220	0	0	0	gratuit
- 38,8	COM	88	85	67	40	41	4 000
Mise en place d'une autorisation de prélèvement						Oct. 2012	Écart/métropole
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012		
- 1,1	Nouvelle-Calédonie	1 154	1 189	1 189	1 172	1 176	252
10,1	Polynésie française	2 109	2 126	2 127	2 110	2 341	601
0,0	Wallis-et-Futuna	1 600	1 600	1 600	1 600	1 600	379
5,4	COM	1 698	1 698	1 699	1 668	1 791	436
Frais par prélèvement (autre qu'un établissement financier)						Oct. 2012	Écart/métropole
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012		
gratuit	Nouvelle-Calédonie	0	0	0	0	0	gratuit
0,0	Polynésie française	381	60	60	60	60	NS
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
0,0	COM	223	32	32	32	32	NS
Carte de paiement internationale à débit différé						Oct. 2012	Écart/métropole
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012		
2,6	Nouvelle-Calédonie	4 637	4 692	4 692	4 813	4 813	- 9
1,0	Polynésie française	5 580	5 582	5 588	5 630	5 643	7
0,0	Wallis-et-Futuna	5 500	5 500	5 500	5 500	5 500	4
1,4	COM	5 180	5 180	5 184	5 249	5 255	- 0,4

						Métropole	4 519
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
- 5,9	Nouvelle-Calédonie	4 564	4 596	4 596	4 327	4 327	- 4
0,7	Polynésie française	4 713	4 697	4 701	4 726	4 732	5
0,0	Wallis-et-Futuna	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	11
- 2,5	COM	4 647	4 661	4 663	4 543	4 547	1
						Métropole	3 564
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
39,0	Nouvelle-Calédonie	3 253	4 036	4 036	4 885	5 612	57
0,8	Polynésie française	3 721	3 731	4 011	4 028	4 044	13
0,0	Wallis-et-Futuna	4 200	4 200	4 200	4 200	4 200	18
18,9	COM	3 503	3 892	4 026	4 435	4 788	34
						Métropole	106
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
- 3,9	Nouvelle-Calédonie	70	77	77	74	74	- 30
25 5	Polynésie française	76	74	51	51	64	- 40
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	gratuit
9,7	COM	73	75	62	61	68	- 36
						Métropole	983
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
2,3	Nouvelle-Calédonie	1 421	1 440	1 374	1 360	1 406	43
0,3	Polynésie française	1 295	1 295	1 298	1 299	1 302	32
30,0	Wallis-et-Futuna	1 000	1 000	1 000	1 000	1 300	32
1,8	COM	1 351	1 366	1 333	1 328	1 357	38
						Métropole	2 903
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
0,0	Nouvelle-Calédonie	2 836	2 835	2 835	2 836	2 836	- 2
- 0,1	Polynésie française	2 867	2 867	2 868	2 866	2 866	- 1
0,0	Wallis-et-Futuna	2 924	2 924	2 924	2 924	2 924	1
- 0,1	COM	2 854	2 853	2 854	2 853	2 852	- 2
						Métropole	
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
- 2,9	Nouvelle-Calédonie	4 105	4 186	4 186	4 063	4 063	
- 0,4	Polynésie française	4 223	4 186	4 191	4 167	4 176	
0,0	Wallis-et-Futuna	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000	
- 1,6	COM	4 204	4 216	4 218	4 148	4 152	
						Métropole	
Var 11-12		Oct. 2010	Avr. 2011	Oct. 2011	Avr. 2012	Oct. 2012	Écart/métropole
- 3,7	Nouvelle-Calédonie	6 734	3 503	3 503	3 374	3 374	
1,6	Polynésie française	3 976	4 019	4 025	4 075	4 088	
gratuit	Wallis-et-Futuna	0	0	0	0	0	
- 0,9	COM	5 100	3 745	3 748	3 707	3 714	

NS : non significatif

SO : sans objet

- Baisse du tarif/Tarif inférieur ou égal au tarif métropole
- Hausse du tarif/Tarif supérieur au tarif métropole

L'indice des services financiers dans l'indice des prix à la consommation des ménages (Insee) ¹

1| L'indice des prix à la consommation

L'indice des prix à la consommation (IPC) est l'instrument de mesure de l'inflation. Il permet d'estimer, entre deux périodes données, la variation du niveau général des prix des biens et des services consommés par les ménages sur le territoire français. C'est une mesure synthétique des évolutions de prix à qualité constante.

L'indice couvre tous les biens et services consommés sur l'ensemble du territoire, y compris les départements d'outre-mer, par les ménages résidents et non résidents (comme les touristes). Le taux de couverture des biens et services de l'IPC est de l'ordre de 95 % en 2013.

L'IPC est un indice de Laspeyres chaîné annuellement (cf. encadré 1). Les pondérations utilisées pour agréger les indices élémentaires sont également mises à jour chaque année. Ces pondérations représentent la part des dépenses associées à l'agrégat concerné au sein de l'ensemble des dépenses de consommation des ménages couvertes par l'IPC.

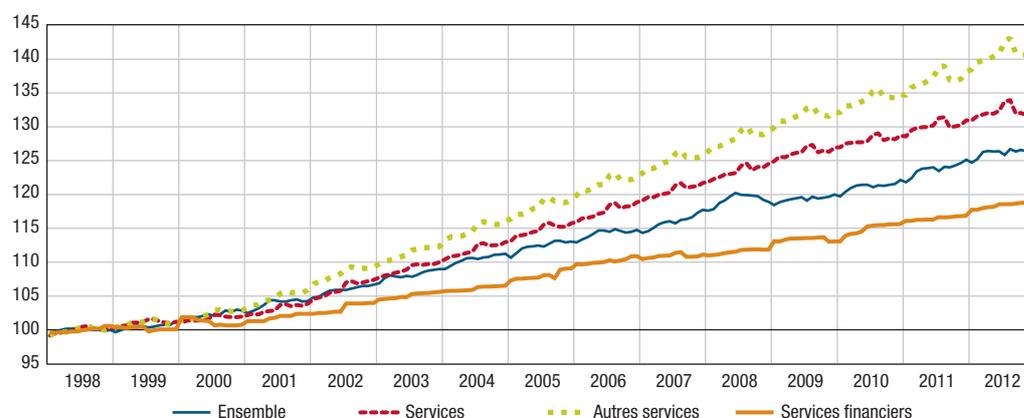
2| L'indice des services financiers dans l'IPC

L'indice des services financiers, un des 86 regroupements de l'IPC, traduit l'évolution des prix des services aux ménages, à service rendu égal.

Graphique 32

Évolution comparée de 1998 à 2012 de l'ensemble IPC avec les postes services, autres services et services financiers

(base 100 = 1^{er} janvier 1998)



Source : Insee, division des prix à la consommation

1 Cet article a été rédigé par Pierre Bultel et Agathe Le Meur, Insee, division des prix à la consommation, avril 2013.

Il ne représente donc pas l'évolution de la dépense des ménages en services financiers ².

Les services financiers pèsent 0,61 % dans la consommation globale des ménages (part de la dépense des ménages pour les services financiers dans leur budget total), et 1,41 % du secteur conjoncturel « services » et 2,40 % de celui des « autres services » (cf. définitions).

En 2005, dans le cadre des travaux du CCSF, et avec l'aide de la Fédération bancaire française (FBF), cet indice a intégré les prix des forfaits de services bancaires (*packages*).

Sur la période 1998-2012, le prix des services financiers augmente moins vite que l'inflation (cf. graphique 32), et encore moins que les services en général. Par exemple, entre décembre 2007 et décembre 2012, l'indice des services financiers a augmenté de 6,91 %, celui des services de 8,93 % et l'IPC de 7,69 %.

De décembre 2009 à décembre 2012, période d'observation de l'OTB, l'IPC augmente de 5,66 % tandis que l'indice des prix des services financiers augmente de 5,08 %.

3| Le champ du poste des services financiers

La production des indices de prix à la consommation s'inscrit dans le cadre de règlements européens détaillés ayant pour but d'assurer la meilleure comparabilité possible entre les pays européens et qui fixent la couverture et le détail des produits à relever. Ils fixent également le principe d'utilisation d'une nomenclature internationale décomposant la consommation par fonctions (COICOP). Au sens de cette nomenclature, les services financiers couvrent « l'ensemble des services, y compris les conseils, achetés par les ménages dans le cadre de l'acquisition, la détention ou la disposition à des fins non commerciales d'actifs financiers ou réels ».

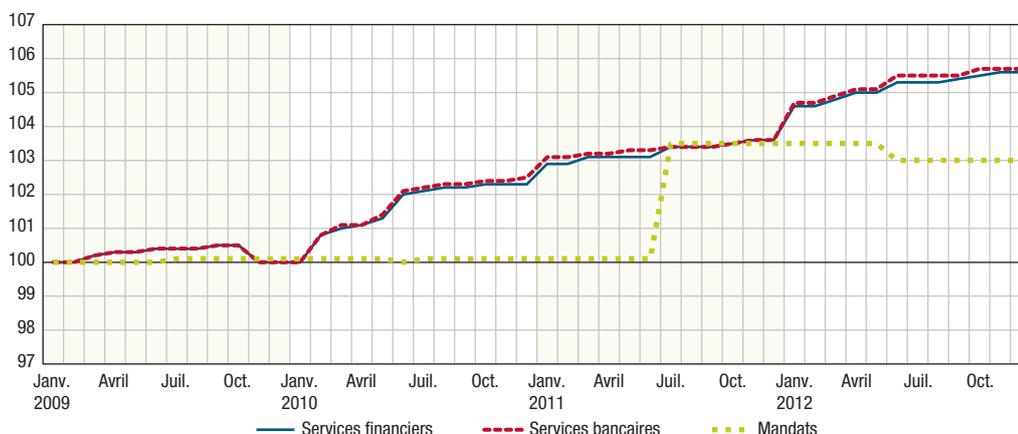
L'Insee suit donc, plus concrètement, les services financiers par :

- les mandats (intérieurs et internationaux) ;
- les services bancaires, couvrant les frais et opérations courants pour un ménage : commissions fixes, commissions variables et *packages*.

Graphique 33

Évolution de 2009 à 2012 de l'indice des services financiers décomposé entre services bancaires et mandats en France métropolitaine

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des prix à la consommation

² Note du secrétariat général du CCSF : les services financiers sont essentiellement bancaires, cf. 3| ci-après. Le prix des assurances donne lieu à un autre indice de l'Insee.

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

- le coût des crédits d'argent, ni les marges sur découvert ;
- les versements de revenus de la propriété ;
- les intérêts ou assimilés facturés par la banque (dont les commissions d'intervention et les frais d'incident) ;
- les services d'assurance-vie et des fonds de pension ;
- les amendes et pénalités imposées par des unités institutionnelles, par des tribunaux ou autres instances judiciaires. Ces montants sont traités comme des transferts courants obligatoires.

L'évolution du prix des services financiers est donc essentiellement le reflet de l'évolution du prix des services bancaires ainsi que le suggère le graphique 33.

4| La collecte de données pour la construction de l'indice des services financiers

L'Insee calcule au total cinq indices de services financiers : un pour la métropole et un pour chaque département d'outre-mer (Mayotte n'est pas inclus). Pour des raisons pratiques, la collecte de données est réalisée de façon différente entre la métropole et les départements d'outre-mer. La première est réalisée avec le concours de la FBF, et la seconde par une collecte terrain.

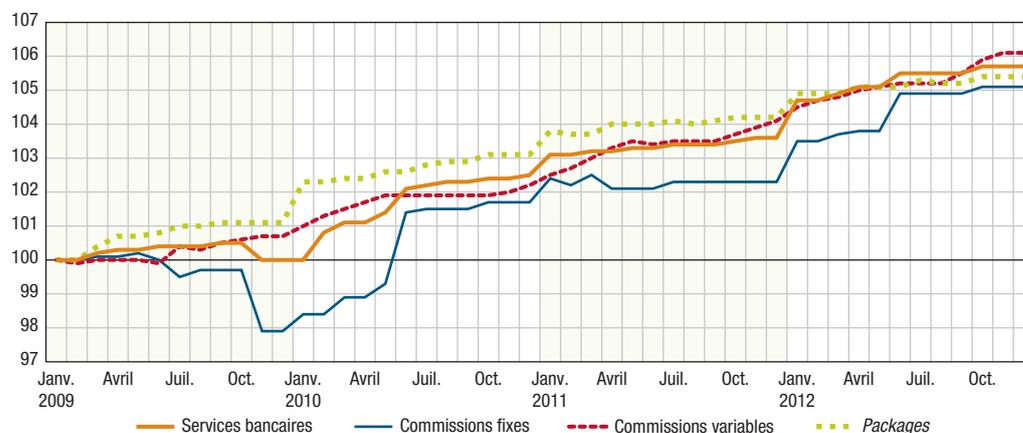
L'Insee suit le prix des mandats de plusieurs opérateurs en métropole, que les transferts soient intérieurs ou internationaux, et selon le montant de la somme transférée.

Les tarifs des services aux particuliers de la plupart des opérateurs français du secteur bancaire œuvrant sur le territoire français sont suivis par l'Insee. Les produits suivis se décomposent en *packages* (cf. encadré 2 pour les définitions), commissions variables (comme par exemple

Graphique 34

Évolution de 2009 à 2011 de l'indice des services bancaires décomposé en trois séries

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des prix à la consommation

les ordres de bourse) et commissions fixes (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). Dans le détail, quinze types de commissions fixes et quatre types de commissions variables différents sont suivis dans le panier de services de l'indice.

Pour les commissions variables, l'Insee suit l'évolution de la somme des frais (frais fixes et les frais variables) d'un portefeuille de référence dont la valeur est mise à jour mensuellement à partir de l'IPC corrigé des variations saisonnières.

Les prix évoluent selon l'action des hausses tarifaires des banques ainsi qu'à l'occasion de

modifications de la réglementation. Par exemple, en novembre 2009, la décision de la commission européenne de rendre gratuite l'opposition sur carte bancaire en cas d'utilisation frauduleuse s'est traduite par une baisse des prix.

Quant à l'indice des services financiers dans les départements d'outre-mer, l'échantillon des banques et produits suivis est plus restreint qu'en métropole, car la collecte n'est pas centralisée et se fait directement auprès des banques (quatre à cinq banques par département). La structure des dépenses est différente de celle de la métropole. Ainsi, par exemple, les frais de tenue de compte y sont souvent élevés.

Encadré 1

L'indice de Laspeyres des prix

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 « 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 : litre, kilogramme, kilomètre, kilowattheure, mètre cube, nombre,...

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

Encadré 2**Définitions**

Secteurs conjoncturels : regroupements permettant un suivi plus aisé de la conjoncture.

Autres services : tous les services qui ne sont ni des services de santé, ni des services de transports et de télécommunications, 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 dans un point de vente ou débités d'une carte bancaire. Ils seront payés en espèces au bénéficiaire désigné dans le transfert.

Package : ensemble de services bancaires, facturés forfaitairement.

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

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

Encadré 3**Références**

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

<http://www.bdm.insee.fr/>

Identifiant de la série Insee des services financiers (sur la France entière) : 638248

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

Président :

M. Emmanuel CONSTANS

Membres du CCSF :

Mme Reine-Claude MADER (CLCV – association Consommation, logement et cadre de vie)
M. Maxime CHIPOY (Union fédérale des consommateurs – Que choisir)
M. Laurent BERTONNAUD (FBF – Fédération bancaire française)

Experts :

M. Édouard DELMON (BPCE)
M. Nicolas de SÈZE (IEDOM-IEOM)
M. Jérémie MONTORNÈS (Banque de France)
M. Jérôme ACCARDO (Insee)
M. Philippe GUYONNET-DUPERAT (direction générale du Trésor)

Secrétariat général :

Mme Daphné SALON-MICHEL, Secrétaire générale (CCSF)
M. 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 (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

Président : Emmanuel Constans
Secrétaire générale : Daphné Salon-Michel

Éditeur

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

Directeur de la publication

Emmanuel Constans

Comité de rédaction

Daphné Salon-Michel
Jean-Marc Lherm

Secrétaire de rédaction

Marcia Toma

Opérateurs PAO, prépresse

Nicolas Besson, Pierre Bordenave, Angélique Brunelle,
Laurent Caron, Alexandrine Dimouchy,
Stéphane Fernandez, Christian Heurtaux, François Lécuyer,
Aurélien Lefèvre, Carine Otto, Isabelle Pasquier

Version papier

Service de la Documentation et des Relations
avec le public de la Banque de France
07-1397

75049 Paris Cedex 01

Téléphone : +1 42 92 39 08

Télécopie : +1 42 92 39 40

Impression

Banque de France

Dépôt légal

3^e trimestre 2013

Internet

www.ccsfin.fr

