

L'EXTENSION DES FRAIS DE TENUE DE COMPTE

Constat et perspectives

Rapport d'Emmanuel Constans
Président du Comité consultatif
du secteur financier (CCSF)

Octobre 2016

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
1. LE CONSTAT : LA GÉNÉRALISATION DES FRAIS DE TENUE DE COMPTE	5
1.1. LE NIVEAU DES FRAIS DE TENUE DE COMPTE ET LE CHAMP COUVERT. 5	
1.2. L'ÉVOLUTION DES FTC	7
1.3. LA SITUATION DANS LES DIFFÉRENTS PAYS EUROPÉENS.....	8
2. LA JUSTIFICATION ET LA MISE EN CAUSE DES FRAIS DE TENUE DE COMPTE	11
2.1. LA POSITION DES BANQUES.....	11
2.2. LA CONTESTATION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS	13
3. LES PROPOSITIONS	14
3.1. DÉFINIR LA TENUE DE COMPTE.....	14
3.2. MIEUX INFORMER.....	15
3.3. AMÉLIORER LA TRANSPARENCE	15
3.4. FAVORISER LA CONCURRENCE.....	16

ANNEXES

ANNEXE 1 Lettre de mission.....	19
ANNEXE 2 Personnes consultées.....	21
ANNEXE 3 Guide d'entretien.....	23

INTRODUCTION

Traditionnellement appliqués par un nombre très limité d'établissements de crédit, essentiellement les banques de l'outremer et, à un niveau de tarification très faible, la Banque Postale, les Frais de tenue de compte (FTC) ont connu une extension sensible en deux temps : d'une part au début des années 2010, d'autre part depuis le début de l'année 2016. La première vague importante de facturation de la tenue de compte, laquelle était jusqu'alors le plus souvent gratuite, a conduit l'Observatoire des Tarifs Bancaires, à la suite de l'avis du CCSF du 5 novembre 2013, à organiser depuis 2014 un suivi spécifique de l'évolution de ces frais au travers d'une nouvelle ligne de l'Extrait standard des tarifs bancaires.

La seconde vague d'extension des FTC aboutit au premier semestre 2016 à une quasi-généralisation des FTC, tous les principaux groupes bancaires de la place facturant désormais, à de rares exceptions près, la tenue de compte.

Cette extension rapide et les interrogations qu'elle suscite, ainsi que le manque de lisibilité de cette tarification ont conduit le ministre des Finances et des Comptes publics, au printemps 2016, à confier au président du CCSF une mission pour comprendre les raisons de cette tarification élargie de la tenue de compte et les facteurs qui peuvent conduire cette nouvelle ligne tarifaire à évoluer. L'étude demandée porte à la fois sur les niveaux et l'évolution des FTC. Il s'agit également d'apprécier l'opportunité de définir plus précisément ce que recouvrent ces frais afin d'en assurer une meilleure comparabilité.

Pour mener à bien cette étude, le président du CCSF a procédé à une large concertation bilatérale des membres du Comité, notamment des professionnels du secteur bancaire et des représentants des associations de consommateurs.

S'agissant des données recueillies, le présent rapport s'appuie sur deux catégories d'informations : d'une part les données publiées par l'Observatoire des tarifs bancaires et celles disponibles par établissement grâce au comparateur public sur l'internet relatif aux tarifs bancaires mis en place par le CCSF au début de l'année 2016 à la demande du Ministre, d'autre part les nombreux entretiens individuels auxquels le président du CCSF a procédé dans le cadre de cette mission. Compte tenu de la nature du sujet traité, qui touche directement la politique tarifaire des banques et la concurrence entre établissements, les informations propres à chaque établissement recueillies par l'auteur du présent rapport à l'occasion de ces entretiens gardent un caractère confidentiel.

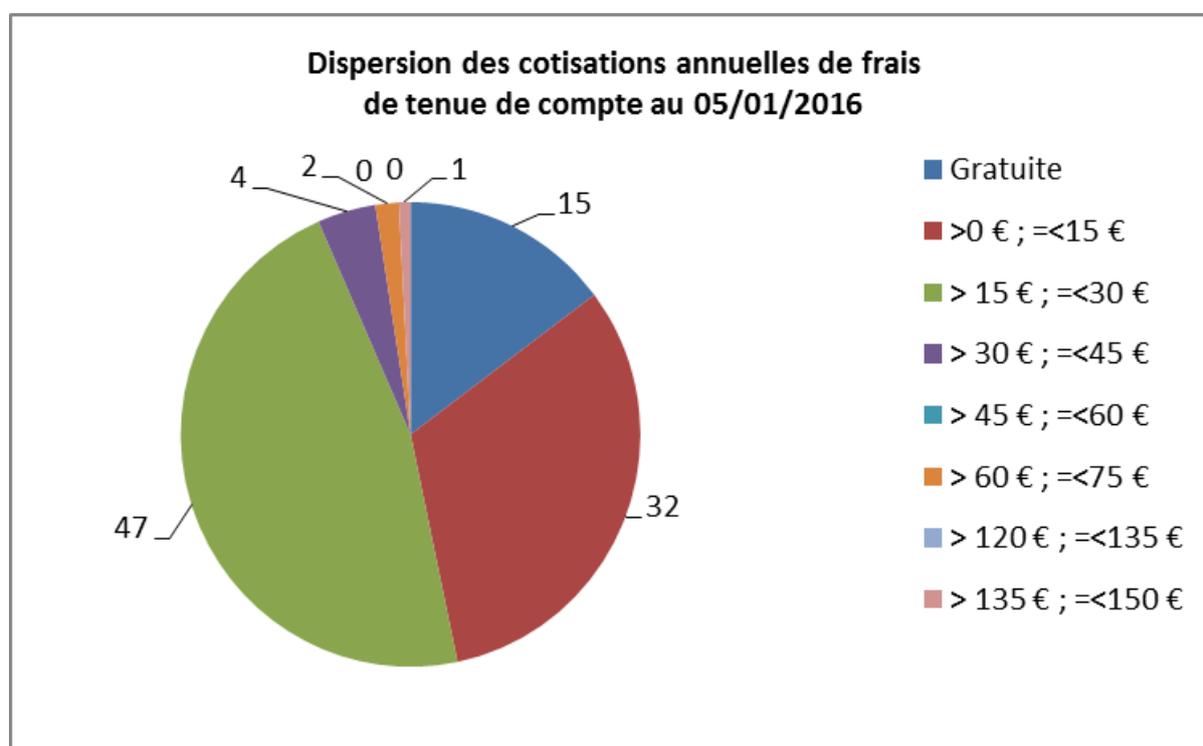
Les résultats de cette étude sont présentés en trois parties :

- le constat : la généralisation des frais de tenue de compte,
- la justification et la mise en cause des frais de tenue de compte,
- les propositions de l'auteur du présent rapport.

1. Le constat : la généralisation des frais de tenue de compte

1.1. Le niveau des frais de tenue de compte et le champ couvert

Dispersion des FTC



Source : Observatoire des tarifs bancaires 2016 /Sémaphore conseil

1.1.1. Un niveau tarifaire global hétérogène

Le niveau global des frais de tenue de compte dans les principaux établissements de crédit teneurs de comptes en activité en France en juillet 2016 paraît relativement hétérogène. Si on prend comme base les 168 acteurs du comparateur public mis en place en février 2016 par le ministère des Finances et le Comité consultatif du secteur financier <http://www.tarifs-bancaires.gouv.fr/> on a un tableau quasi exhaustif du marché¹.

Si on se fonde sur les relevés de l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) du CCSF qui, depuis 2014, retient les 120 principaux établissements actifs et couvre 97,3 % des comptes courants des particuliers selon les statistiques de la Banque de France, on peut déjà

¹ Sont recensés sur le site les principaux établissements de crédit et prestataires de services de paiement exerçant en France, y compris les banques en ligne, et ayant vocation à servir l'ensemble des consommateurs particuliers, à l'exclusion de certains établissements spécialisés sur un type de clientèle ou de service.

disposer de relevés fiables avec un certain historique et de données pondérées par les parts de marché.

Ainsi, sur la base de la moyenne pondérée par les parts de marché, telle que suivie depuis plusieurs années par l'OTB, le tarif moyen des frais de tenue de compte s'établissait à 15,24 euros au 5 janvier 2016, contre 9,18 euros au 5 janvier 2015, et 8,75 au 5 janvier 2014. On peut s'attendre à une nouvelle hausse de la moyenne au 5 janvier 2017 avec les annonces faites courant 2016 par de grands établissements ayant un poids élevé en termes de pondération qui, pour certains, vont commencer à facturer ces frais et, pour d'autres, vont les augmenter sensiblement. Ainsi depuis le 5 janvier 2016, Société générale et LCL ont annoncé la mise en place d'une tarification et la Banque Postale a annoncé une forte augmentation de son tarif qui double presque. Compte tenu de leurs parts de marché respectives, ces changements auront un effet très sensible sur la moyenne pondérée au 5 janvier 2017.

En termes d'écart, les tarifs vont de 0 à 146 euros par an au 5 janvier 2016, avec 18 établissements pratiquant encore la gratuité à cette date et un tarif médian de 18 euros contre 13,04 au 5 janvier 2015. De même l'écart-type passe de 17,43 à 16,63 entre ces deux dates ce qui montre la concentration accrue du tarif autour d'un prix d'équilibre.

1.1.2. Une tarification effective variable

Au-delà des tarifs affichés dans les plaquettes tarifaires, la tarification effective est hétérogène. En effet, selon les établissements la tarification varie selon un nombre très important et varié de critères (âge, équipements en produits bancaires, détention d'une offre groupée de services, classification patrimoniale, domiciliation des revenus, qualité de sociétaire ou coopérateur... etc.). Selon les établissements et selon les critères, il peut y avoir gratuité ou réduction pour les clients éligibles. De plus, les établissements acceptent des négociations au cas par cas pour les clients non éligibles aux différents critères de gratuité ou de réduction. Enfin certains établissements ont même indiqué avoir annoncé la facturation des frais de tenue de compte pour se conformer à la réglementation au cas où ils décideraient de les appliquer sans pour autant les facturer effectivement aux clients.

Ainsi, d'après les entretiens menés, il apparaît que selon les réseaux bancaires de 50 % à 90 % des clientèles sont de fait exonérés de frais de tenue de compte à un titre ou un autre. En moyenne, il semblerait que de 20 à 30% seulement des consommateurs aient à régler des frais de tenue de compte tous réseaux confondus.

Il est aussi intéressant de noter qu'un certain nombre d'établissements prennent en compte l'envoi ou non sous forme électronique des relevés mensuels pour moduler à la baisse leur tarification, les plaquettes faisant apparaître deux tarifs : un pour le relevé papier un autre pour l'envoi électronique.

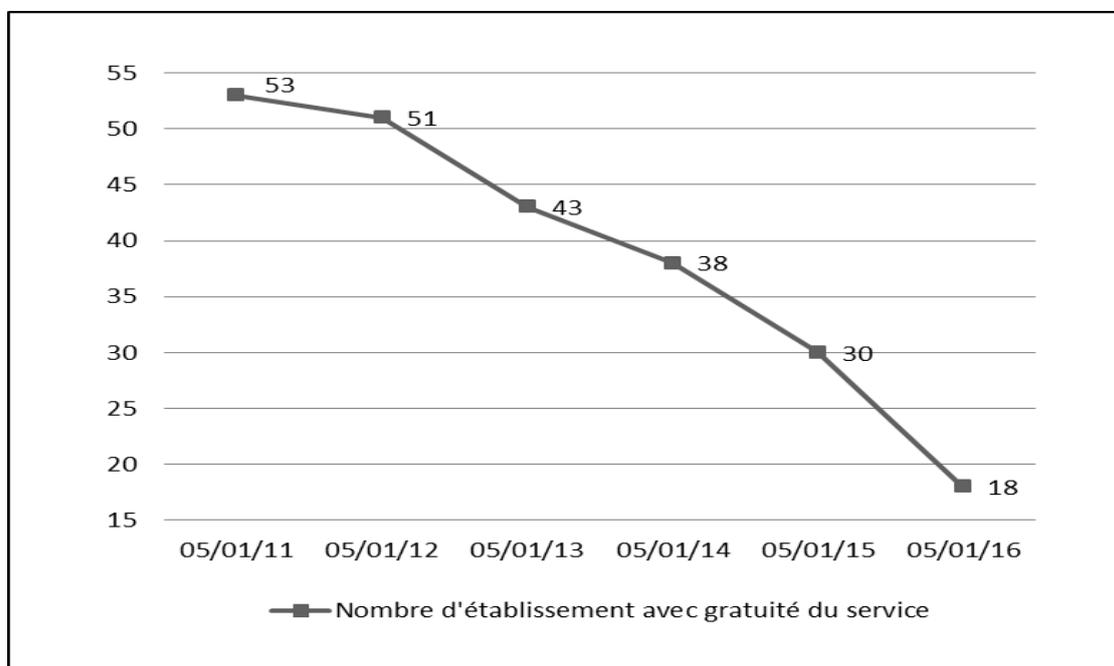
1.1.3. Un champ couvert limité à la stricte tenue du compte

Selon l'ensemble des interlocuteurs consultés et à la lecture des plaquettes tarifaires, les frais de tenue de compte sont envisagés au sens strict du terme comme « les frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte du client » c'est-à-dire pour conserver les fonds déposés et passer les écritures comptables afférentes aux mouvements générés par l'utilisation des moyens de paiement affectés au compte.

Les frais liés à l'utilisation des moyens de paiement (virements, prélèvements, chèques, retraits d'espèces, cartes bancaires etc..) relèvent d'autres tarifications.

1.2. L'évolution des frais de tenue de compte

Évolution de la gratuité du service depuis 2011



Source : Observatoire des tarifs bancaires 2016 /Sémaphore conseil

On constate une mise en place accélérée ces dernières années de frais de tenue de compte dans la plupart des établissements. Historiquement La Banque Postale était le seul établissement à facturer –à des niveaux très modestes jusqu'à présent– la tenue de compte. Puis, au cours des années 2000, un certain nombre d'établissements mutualistes et coopératifs ont vu leurs entités locales introduire des frais. Le phénomène s'est accéléré à partir de 2010 et le 5 novembre 2013 le CCSF a émis un Avis sur la question à la suite du constat fait dans l'édition 2013 du Rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires. Cet avis était ainsi rédigé :

- le CCSF confirme son attachement à la transparence et la comparabilité des tarifs, et notamment à l'outil simple et efficace que constitue l'extrait standard des tarifs ;
- le Comité propose dès lors qu'une onzième rubrique intitulée « Frais de tenue de compte » soit ajoutée à l'extrait standard des tarifs ;
- le Comité retient comme définition de cette rubrique celle qui figure dans le glossaire « Banque au quotidien » du CCSF, c'est-à-dire « frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte » ;
- pour la date d'entrée en vigueur de la mesure, le Comité recommande qu'un schéma identique à celui mis en place lors de la création de l'extrait standard des tarifs soit retenu et que cette nouvelle rubrique apparaisse dans les plaquettes dont les tarifs entrent en vigueur à partir du 1er avril 2014 et figure sur les sites internet des banques dès le 2 janvier 2014.

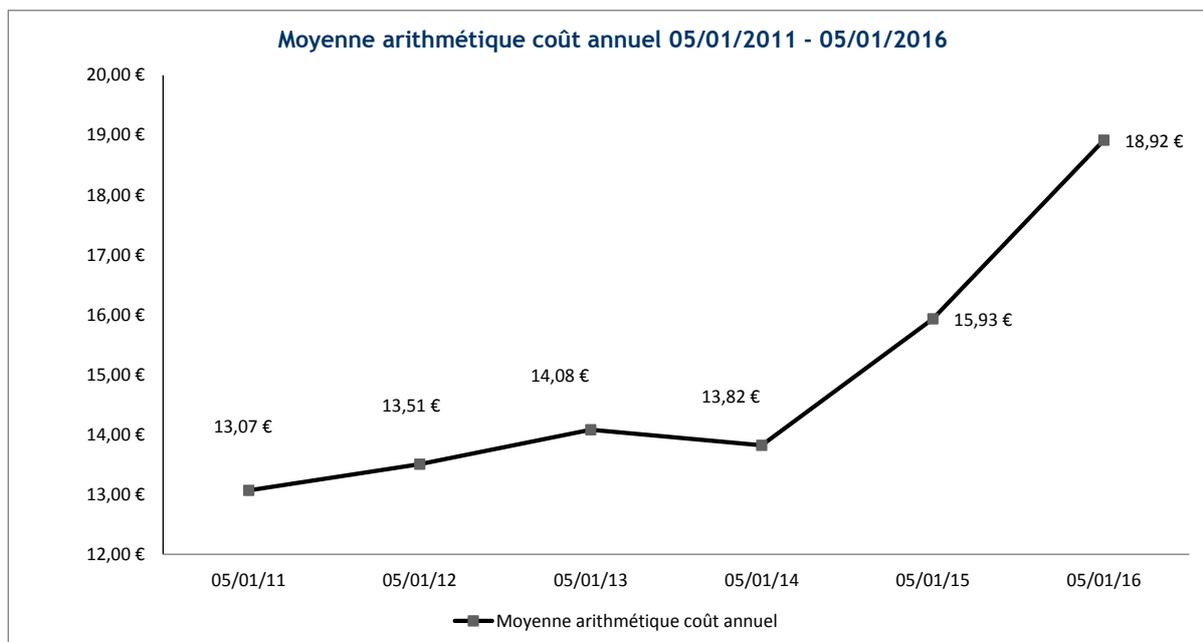
Ainsi, parmi l'échantillon suivi par l'OTB, 53 établissements offraient gratuitement la tenue de compte en janvier 2011, 42 en janvier 2013 et 18 en janvier 2016. En janvier 2017, ce chiffre aura encore reculé avec les annonces de la Société générale et de LCL.

Pour mémoire on peut rappeler que le tarif moyen arithmétique calculé sur l'échantillon de l'OTB était de 15,93 euros au 5 janvier 2015 et de 18,93 euros au 5 janvier 2016, tandis que la moyenne pondérée par les parts de marché des comptes ordinaires des particuliers passe aux mêmes dates de 9,2 euros à 15,24 euros.

Au 1er juillet 2016, les 3 banques nationales (BNPP, Société générale, LCL) affichaient toutes des FTC allant de 24 à 30 euros par an alors qu'au 1er janvier seule BNPP facturait les FTC.

Dans les réseaux mutualistes et coopératifs, seules 2 banques populaires et 7 caisses de crédit agricole proposaient encore la gratuité au 1^{er} juillet 2016, les grands établissements indiquant tous une tarification sur leurs extraits standards des tarifs bancaires.

Moyenne arithmétique coût annuel 5 janvier 2011 – 5 janvier 2016



Source : Observatoire des tarifs bancaires 2016 /Sémaphore conseil

1.3. La situation dans les différents pays européens

1.3.1. Une tendance générale à l'accroissement des tarifs bancaires

On observe depuis quelques années un mouvement de suppression des services gratuits et de renchérissement des frais sur certaines prestations.

L'ensemble des banques européennes sont en effet confrontées à une situation dans laquelle leur rentabilité souffre de la politique de la BCE et de ses conséquences sur la

rémunération des dépôts obligatoires des banques². Les activités de transformation des dépôts et de crédits deviennent moins rentables.

Les modalités de tarification varient d'un pays à l'autre. Dans un certain nombre de cas, il n'y a pas de frais de tenue de compte à proprement parler car le service bancaire de base consiste en une offre groupée de services comprenant davantage que la simple tenue de compte.

Par ailleurs, il n'existe pas de définition normalisée de la tenue de compte, bien que la transposition de la Directive 2014/92/UE³ sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (PAD) tende à en établir une de fait en définissant mieux les services les plus représentatifs, communs à la majorité des États membres, dont a priori la tenue de compte. À partir du moment où le service de tenue de compte a été défini, il devient un service identifié et donc facturable.

Il semble que la transposition de la directive en droit national soit souvent concomitante avec l'instauration des frais de tenue de compte. La « mise à plat » des textes régissant les comptes de paiement a été manifestement, dans de nombreux pays, l'occasion de revoir les offres et leurs tarifications.

Dans la plupart des pays, il n'y a pas ou peu de plafonnement des frais de tenue de compte. Ce service est considéré comme un produit concurrentiel où la liberté de commerce s'exerce. Dans certains cas, la loi prévoit que les tarifs de ces services de tenue de compte doivent rester « raisonnables » ou ne pas dépasser le prix de l'offre groupée de services la moins chère. L'Autriche est le seul pays à fixer un montant maximum (80 euros par an et 40 euros pour des populations identifiées comme fragiles).

1.3.2. Le développement des frais de tenue de compte

- **Au Pays-Bas,**

Depuis une quinzaine d'années, toutes les banques font payer périodiquement des frais à leurs clients pour la tenue du compte courant. Il s'agit généralement d'un montant compris entre 2€ et 5€ par trimestre pour les paquets de base. Les services complémentaires (carte de crédit, relevé de compte papier sur une fréquence autre que mensuelle, transfert d'urgence, etc.) sont également payants. C'est un modèle proche du modèle français dans la mesure où le taux de bancarisation y est aussi très élevé.

- **En Suède**

Il n'y a pas de frais de tenue de compte en Suède, mais les services de transactions /opérations sur des comptes bancaires sont généralement payants, et inclus dans des offres groupées de services qui sont pour les offres de base peu onéreuses (12 à 18 euros par an). En revanche, les services en agence sont généralement beaucoup plus lourdement facturés (5 euros pour un retrait au guichet) que les services en ligne, qui font généralement l'objet d'offres groupées de services. Cette politique de prix différenciés traduit une forte

² Différentes informations ont été recueillies sur la situation en : Allemagne, Espagne, Pologne, Suède, Irlande, Autriche, Pays-Bas

³ Conformément à l'article 3 de la directive PAD, l'EBA a élaboré, à partir des listes provisoires des services les plus représentatifs qui lui ont été transmises par les États-membres, un projet de Normes techniques réglementaires (Regulatory Technical standards – RTS) fixant pour les services communs à la majorité au moins des États-membres :

- la terminologie normalisée de l'Union,
- des définitions pour ces services communs.

Une fois que la liste des termes normalisés, élaborée par l'EBA, adoptée par acte délégué de la commission, il reviendra aux États-membres d'intégrer cette terminologie normalisée dans la liste finale nationale pour publication.

volonté des banques de développer les services en ligne au détriment des services de guichets et s'inscrit dans un mouvement progressif de fermeture des bureaux de banques (de 1 883 bureaux en 2010 à 1 676 bureaux en 2015, soit une diminution de 11% en 5 ans). Le pays est aussi particulièrement actif en matière de baisse de circulation de la monnaie fiduciaire.

- **En Pologne**

Les services gratuits deviennent très rares et sont aujourd'hui réservés à certains créneaux (Internet notamment) et à certains types de clientèle (p.ex. comptes bancaires pour les étudiants). Les établissements souhaitent réduire le risque de détérioration de leur rentabilité à la suite de la mise en place d'une fiscalité spécifique au secteur financier en 2016 et après la diminution des commissions d'interchange sur les cartes imposées au niveau européen. Les offres groupées de services deviennent incontournables pour tout nouveau client. En revanche, les tarifs sont modulables pour les clients les plus actifs qui effectuent par exemple un montant minimum de transactions par carte et utilisent les services en ligne.

- **En Irlande**

Les frais de tenue de compte sont comme en France un utilisés selon les besoins des clients (retrait au guichet, virement..). Ces frais sont de 18 à 48 euros dans les 5 principales banques du pays. En revanche, ils ne sont pas perçus pour les clients disposant d'un solde minimum sur leur compte (1000 à 3000 euros selon les banques). Cet avantage tarifaire est clairement annoncé dans les plaquettes alors qu'en France, tous les personnes auditionnées l'ont confirmé, il est proposé ou négocié avec la clientèle la plus active et ou aisée.

- **En Allemagne**

Depuis 2014 et de façon accélérée, on assiste à la disparition dans l'ensemble des établissements de la gratuité des frais de tenue de compte. La Postbank, qui héberge encore le plus grand nombre de comptes gratuits (5,25 millions) réfléchit à rendre payante la tenue de compte. Dans la plupart des autres établissements, le passage au payant s'est accompagné d'exonération de frais pour les clientèles disposant d'un solde moyen minimum sur le compte de 1200 euros. Les moyens de paiement associés au compte sont, comme en France, facturés de façon séparée (carte bancaire, virements au guichet..). Les différentes autorités allemandes concernées de près ou de loin par ce sujet insistent toutes sur la liberté de tarification des établissements avec laquelle elles ne doivent pas interférer.

- **En Autriche**

La tarification des frais de tenue de compte est libre et relativement hétérogène. Elle est cependant plafonnée à 40 euros par an pour certaines populations fragiles. La transposition de la directive qui entrera en vigueur en Septembre 2016 a défini les caractéristiques des comptes de paiement assortis de prestations de base. Selon article 25 de la loi de transposition, ces caractéristiques comprennent les prestations suivantes :

- a) des services permettant d'effectuer toutes les opérations requises pour l'ouverture, la gestion et la clôture d'un compte de paiement ;
- b) des services permettant de verser des fonds sur un compte de paiement ;
- c) des services permettant de retirer des espèces dans l'Union à partir d'un compte de paiement, au guichet ou aux distributeurs automatiques pendant les heures d'ouverture de l'établissement de crédit ou en dehors de celles-ci ;

- d) des services permettant d'effectuer dans l'Union les opérations suivantes :
- les prélèvements ;
 - les opérations de paiement au moyen d'une carte de paiement, y compris les paiements en ligne ;
 - les virements, y compris les ordres permanents, effectués, lorsqu'ils sont disponibles, aux terminaux, aux guichets et par l'intermédiaire des services en ligne de l'établissement de crédit.

En revanche la tarification de ce service de base, qui s'apparente à une offre groupée de services comprenant carte de retrait, virements et prélèvements, est libre avec un plafond de 80 euros par an.

- **En Espagne**

Face à la même érosion de leur rentabilité que dans le reste de l'Europe, les banques espagnoles ont accentué leur tarification des services rendus à la clientèle. La loi ne définit pas précisément les prestations que peuvent recouvrir les frais de tenue de compte, mais la Banque d'Espagne considère que ces frais correspondent aux contreparties de services rendus pour couvrir « les frais de transferts, changes de devises, administrations de comptes, études d'une demande de prêt, octroi d'une carte de crédit, etc. ».

Les plus grandes entités bancaires espagnoles ne proposent pas forcément d'offres groupées de services mais lorsqu'elles le font, cette tarification ne concerne que les services de paiement associés à la gestion d'un compte courant. Dans ce cas, l'ensemble des prestations généralement couvertes par les frais de tenue de compte est compris dans cette offre groupée qui intègre un certain nombre d'opérations de paiement. La tarification en Espagne est assez différente de celle du reste de l'Europe, les transferts SEPA faisant l'objet d'une commission au pourcentage.

2. La justification et la mise en cause des frais de tenue de compte

2.1. La position des banques

2.1.1. Une situation financière menacée

À l'instar de leurs confrères européens les établissements français interrogés ont tous indiqué leurs inquiétudes quant à la rentabilité des opérations bancaires. Ils indiquent faire face à la fois à des baisses significatives de marges d'intérêt et à des risques accrus de transformation en cas de remontée des taux longs, le modèle français de prêt à taux fixes risquant à ce moment-là de devenir particulièrement pénalisant. Les commissions de renégociation de crédit immobilier qui gonflent en ce moment les comptes de résultats ne sont pas pérennes.

Par ailleurs, les effets des évolutions réglementaires nationales et internationales ont été également soulignés. Au plan international, le renforcement des exigences en fonds propres des établissements a un coût qui se répercute sur les facturations aux consommateurs.

Dans un certain nombre de pays, l'entrée en vigueur du règlement européen n°2015/751 du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte a entraîné une baisse sensible des revenus.

Au plan national, un grand nombre d'évolutions réglementaires ont été citées pour justifier la hausse des coûts bancaires qui ne peuvent plus être absorbés par les banques par le jeu d'une certaine péréquation des produits et charges. Ainsi, à côté du coût significatif des plafonnements des commissions pour incidents de paiement, dont l'impact sur les comptes de résultat a été fortement souligné, d'autres textes comme la Loi Eckert sur les comptes en déshérence, voire la loi de programmation militaire qui a accru les exigences pour les banques en matière de cyber sécurité, ont eu des effets très sensibles sur les comptes de résultats bancaires. C'est l'accumulation de ces nouvelles charges et de ces baisses de produits qui a rendu nécessaire la recherche de nouvelles ressources pour les banques car, selon les établissements, cumulées, ce sont des charges nettes se chiffrant en dizaines de millions d'euros de bénéfice net par an en moins, voire davantage.

2.1.2. Des arguments spécifiques à la gestion du compte bancaire

Les évolutions numériques ont également été mises en avant par les professionnels pour expliquer les hausses des coûts directement liés à la tenue de compte. Actuellement, toutes les études montrent que les consommateurs privilégient les voies numériques pour consulter et effectuer leurs opérations bancaires courantes à partir d'ordinateurs et maintenant de smartphones.

Cette évolution des pratiques a nécessité d'ouvrir et d'adapter les systèmes informatiques des banques avec un niveau très élevé de sécurité. Là où la sécurité informatique s'appliquait dans un circuit fermé propre à la banque et où les opérations sur les comptes étaient initiées sur les systèmes internes par un agent de la banque, les opérations sont désormais initiées par les consommateurs sur leurs propres appareils connectés aux serveurs informatiques des banques. De ce fait les systèmes de sécurité sont devenus plus vulnérables et plus sollicités. Les investissements en matière de sécurité et d'applicatifs pour que 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, les consommateurs puissent réaliser des opérations restent très élevés et se renouvellent sans cesse, car les tentatives d'intrusion dans les systèmes sont permanentes et toujours plus sophistiquées.

Par ailleurs, les établissements bancaires ont aussi souligné que pour des raisons commerciales ils ne pouvaient réduire leur réseaux physiques autant que pourrait le justifier la hausse de l'utilisation de la banque en ligne. En effet, outre les questions d'emploi, il semblerait que, même s'ils les utilisent peu, les consommateurs sont très attachés à disposer de services de proximité et certains établissements ont confirmé que la fermeture d'agences entraînait souvent une diminution de l'activité commerciale dans la zone par fermeture de comptes et difficulté de recrutement de nouveaux clients. Les gains de ces fermetures sont donc aléatoires et plutôt qu'une réduction du nombre des agences, c'est une diminution de la taille des implantations ou une spécialisation qui est recherchée.

2.2. La contestation des associations de consommateurs

2.2.1. Information sur la mise en place déficiente

L'information de la clientèle a été faite de façon variable par les établissements mais de façon conforme à la réglementation. En général dans la plaquette tarifaire, parfois avec encadré sur les relevés de compte, voire, avec une notice explicative spécifique mais toujours dans les délais, même si l'information n'a pas toujours été assez expliquée...

Les associations ont toutes relevé une insuffisante communication de la part des établissements à l'exception d'une grande banque. Ils ont insisté sur le fait que le plus souvent, ce nouveau tarif était indiqué seulement dans l'extrait de la plaquette tarifaire où il apparaissait discrètement sous forme d'une nouvelle ligne. Au mieux, cette nouvelle tarification était annoncée en quelques lignes en haut des relevés mensuels avec d'autres informations. Rares ont été les établissements à communiquer avec une lettre ou un prospectus séparé expliquant le pourquoi de cette nouvelle tarification.

Globalement, il apparaît que la communication autour de cette nouvelle ligne tarifaire n'a pas fait l'objet de pédagogie et que les raisons de cette nouvelle tarification pour un service jugé contraint et gratuit depuis toujours n'ont pas été expliquées aux clients. L'impression laissée par les différents entretiens avec les associations est que celles-ci regrettent surtout le manque d'explications et de justifications de cette nouvelle tarification imposée à un consommateur captif qui aujourd'hui ne peut se passer d'un compte bancaire et qui, sauf s'il est en situation de fragilité financière, doit désormais régler le coût de la détention d'un compte.

2.2.2. Nouvelle tarification injustifiée sur le fond

Les associations regrettent que cette nouvelle tarification se fasse sans nouvelles contreparties. Elles soulignent que cette pratique n'est pas conforme à l'usage prévalant en France, où il a toujours été considéré que les banques assuraient un service en contrepartie des dépôts qu'elles recevaient. Le taux de bancarisation est, en effet, particulièrement élevé en France du fait d'une obligation légale de paiement par voie scripturale pour de nombreuses opérations (salaires, transactions au-delà d'un seuil bientôt de 1000 euros ...). Elles évoquent également le fait que ces frais de tenue de compte sont une incitation à souscrire des offres groupées de services car dans ce cas, les frais de tenue de compte peuvent être offerts, ou inclus dans l'offre.

Sur le fond, les associations soulèvent toutes un soupçon d'entente difficile à démontrer. Le niveau plus ou moins harmonisé des frais de tenue de compte semble en effet relever de calculs de coûts assez sommaires (envoi par courrier de 12 relevés par an) et d'une question de positionnement du tarif des frais de tenue de compte dans les grilles tarifaires. Il n'est, en effet, pas envisageable que les seuls frais de tenue de compte soient supérieurs à l'offre groupée de service la moins coûteuse (en moyenne 36 euros par an selon les données de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF). De ce fait, les frais de tenue de compte évoluent dans un « tunnel » entre zéro et l'offre groupée de services de base. En pratique, on constate que cela situe les FTC entre deux bornes allant de 12 à 30 euros par an, ce qui peut alimenter ce sentiment d'entente.

Les associations soulignent aussi les économies faites par les réseaux en termes de coûts de personnel en raison de la numérisation accrue des services. Là où un agent faisait un virement en agence, le client le fait lui-même via son téléphone ou sa tablette. Elles relèvent

l'opacité de la tarification et la dégradation du service en agence au moment où les tarifs augmentent.

Les associations soulignent aussi la quasi gratuité des services des banques en ligne et considèrent qu'à partir du moment où les banques traditionnelles viennent sur le terrain des banques en ligne, elles devraient aligner leur tarification.

L'absence de rémunération des dépôts a été peu évoquée, vu le contexte actuel et la politique monétaire de la Banque centrale européenne largement relayée dans la presse.

3. Les propositions

L'extension rapide des frais de tenue de compte à la quasi-totalité des établissements de crédit en 2015/2016 constitue un événement majeur dans le paysage français des frais bancaires. En effet, depuis 2010 et la mise en place de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF, la situation était caractérisée par une relative stabilité ou une faible augmentation des frais bancaires, certaines hausses (cartes bancaires par exemple) étant « compensées » par des baisses de tarif parfois sensibles, liées notamment au développement de la banque en ligne.

La généralisation des frais de tenue de compte semble une évolution structurelle si l'on observe ce qui se passe dans nombre d'autres pays européens où la facturation est de plus en plus liée au niveau de consommation et de détention d'actifs ou services financiers. Mais c'est également une conséquence de la situation exceptionnelle dans laquelle se trouvent les banques avec des taux d'intérêt bas ou très bas persistants dont l'effet sur les produits des banques est particulièrement lourd. Un reflux des frais de tenue de compte à l'avenir n'est peut-être pas à exclure dès lors que le contexte général changerait, notamment en ce qui concerne la structure des revenus bancaires.

Dans l'immédiat, l'extension rapide des frais de tenue de compte, même si ceux-ci concernent en pratique moins de la moitié des clients des banques en moyenne, appelle l'attention sur les conditions de mise en œuvre de cette nouvelle ligne de frais. D'où les propositions présentées ci-après à la suite des consultations menées sur le sujet avec les parties prenantes.

3.1. Définir la tenue de compte

Il est proposé de définir plus précisément ce que recouvre la notion de tenue de compte au regard des frais facturés à ce titre par les banques.

Il apparaît en effet que la définition actuelle du glossaire du CCSF est trop laconique dans sa formulation qui énonce « Frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte ».

En tout état de cause, une définition devra être arrêtée dans le cadre de l'application de la directive du 23 juillet 2014 sur les comptes de paiement, dite PAD.

Au-delà d'une définition juridique formelle, l'objectif serait, non pas d'établir une liste de services précis correspondant aux frais de la tenue de compte, liste qui ne pourrait pas être la même pour tous les établissements, mais de préciser les principales fonctions des frais de tenue de compte pour une bonne compréhension par l'ensemble des consommateurs.

Certains établissements avancent déjà une telle définition dans les informations qu'ils donnent à leurs clients, indiquant par exemple que les services liés à la gestion du compte du client comprennent principalement la comptabilisation de ses paiements et encaissements, la

surveillance quotidienne de son compte, la sécurisation de ses opérations et la protection des données personnelles du client.

La Fédération bancaire française propose pour sa part la définition suivante des frais de tenue de compte : « Frais perçus pour contribuer à la mise en œuvre et au maintien des moyens matériels, techniques et humains nécessaires à l'ouverture, la gestion et l'utilisation du compte ».

Pour parvenir avant la fin de l'année 2016 à une définition commune répondant à la fois aux exigences de la directive PAD et à un objectif de clarté pédagogique vis-à-vis des consommateurs, le CCSF apparaît comme l'enceinte appropriée.

3.2. Mieux informer

À quelques notables exceptions près, la généralisation des frais de tenue de compte n'a pas été accompagnée d'une information adaptée des clients par les établissements.

Rares ont été les banques qui ont adressé à leurs clients, lors de la mise en place des frais de tenue de compte, une information rédigée et explicative spécifique à destination soit des clients concernés, soit de l'ensemble de leurs clients. En général, les établissements se sont pour l'essentiel appuyés sur le dispositif prévu pour la modification des tarifs dans les plaquettes tarifaires.

Dans le cadre du présent rapport, il est proposé :

- que la rubrique « Tenue de compte » des plaquettes tarifaires précise clairement tous les cas de réduction des frais de tenue de compte selon l'équipement en produits du client, son âge et d'autres critères éventuels (relevés en ligne uniquement dématérialisés...);
- que les plaquettes tarifaires précisent pour chaque offre groupée de services si la tenue de compte est incluse en totalité, partiellement ou exclue de l'offre groupée ; il s'agit d'éviter tout risque, y compris dans le temps, de double facturation ;
- de demander au CCSF de réaliser un dépliant d'information explicatif sur les frais de tenue de compte.

3.3. Améliorer la transparence

Au-delà de l'information des clients sur le champ des frais de tenue de compte, leur montant, les cas d'exonération et de réduction et les dates de prélèvement, il importe qu'une transparence maximale soit appliquée par les établissements pour éviter tout risque de défiance de la part des consommateurs. On peut ainsi recommander une prise en compte suffisante des coûts réels du service pour la fixation du niveau des frais de tenue de compte afin que ceux-ci n'apparaissent pas comme une simple variable d'ajustement pour combler tout ou partie de l'écart entre les produits et les charges des établissements.

3.4. Favoriser la concurrence

La libre fixation des frais de tenue de compte par chaque banque s'inscrit dans le cadre de la liberté tarifaire des établissements mais il importe de favoriser la concurrence entre les établissements pour que le libre choix du consommateur puisse s'exercer et que la concurrence pèse sur les prix proposés par chaque banque. Aussi la qualité des outils mis à la disposition des consommateurs et des clients des banques doit-elle être assurée et, le cas échéant, améliorée :

- le comparateur public des tarifs bancaires (www.tarifs-bancaires.gouv.fr) intègre le suivi des frais de tenue de compte au même titre que les autres frais de l'extrait standard des tarifs. Il permet à tous de comparer aisément le niveau des frais de tenue de compte entre les banques d'un même département ; son accès doit être systématiquement facilité et encouragé ;
- le relevé annuel des frais bancaires adressé à chaque client de banque au mois de janvier comporte une ligne spécifique relative aux frais de tenue de compte si le client est concerné par ces frais ; le client peut ainsi mesurer le poids des frais de tenue de compte dans le total de ses frais bancaires ; dès février 2017 il pourra profiter du nouveau dispositif de mobilité bancaire facilitant le changement de banque.
- enfin, l'Observatoire des tarifs bancaires devrait pouvoir assurer chaque année dans son rapport public un suivi spécifique approfondi de l'évolution des frais de tenue de compte, comme il a commencé à le faire depuis 2015.

Emmanuel Constans
Président du CCSF

ANNEXES

LE MINISTRE



- 5 AVR. 2016

Paris, le 04 AVR 2016

Monsieur le Président,

L'évolution des frais bancaires est un sujet d'attention particulière.

Nous avons assisté en ce début d'année à une extension des frais de tenue de compte, plusieurs établissements ayant renoncé à la gratuité pratiquée jusqu'à ce jour.

Cette hausse intervient dans un contexte où, selon le dernier rapport de l'observatoire des tarifs bancaires, les principales autres lignes tarifaires se stabilisent.

L'augmentation de cette ligne tarifaire donne lieu à des interrogations. Son extension a par ailleurs mis en lumière un manque de lisibilité de ce tarif.

Je souhaite comprendre les raisons de cette facturation élargie de la tenue de compte et les facteurs qui peuvent conduire cette nouvelle ligne tarifaire à évoluer. Dans ce cadre, j'ai décidé de vous confier, à titre personnel, le soin de réaliser une étude approfondie sur les frais de tenue de compte afin de dresser un constat sur leur niveau et leur évolution ainsi que les facteurs qui conduisent davantage d'établissements à en prélever. Dans le cadre de ces travaux, je souhaiterais en particulier que vous appréciez l'opportunité de définir plus précisément ce que recouvrent ces frais afin d'en assurer une meilleure comparabilité. Il conviendrait que cette étude puisse être rendue d'ici la fin du mois de juin prochain.

Pour la réalisation de votre mission, vous pourrez engager une large concertation auprès des personnes concernées et vous appuyer, en tant que de besoin, sur la DG Trésor.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de ma considération distinguée.

Michel SARRIN

Monsieur Emmanuel CONSTANS
Président du Comité consultatif du secteur
financier
31 rue Croix des Petits-Champs
75049 PARIS cedex 01

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

128 rue de Bercy - Tél: 01 75 72 72 12 - Paris cedex 12

Personnes consultées

Mission « Frais de tenue de compte »

Fédération Bancaire Française	Pierre Bocquet Directeur du département - Banque de détail et Banque à distance Alain Richon Banque de détail et Banque à distance
BNPP	Laurent Bertonnaud Responsable Relations de Place - Banque de détail en France Laurent Monet Directeur de la relation client et du marketing
BPCE	Édouard Delmon Directeur Affaires générales et Relations de place BCA
CRÉDIT AGRICOLE	Miguel Le Conte Directeur des Affaires publiques Yvan Picard Directeur Marchés des Particuliers – Pôle caisses régionales CASA
CRÉDIT MUTUEL	Sophie Olivier Responsable du Marché des particuliers Véronique Peyrot Direction Développement – Marché des Particuliers
LA BANQUE POSTALE	Elisabeth Sabbah Directrice du Marketing Philippe Barre

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Marianne Auvray-Magnin

Directrice Relations de Place et de la Réglementation

Banque de détail

Rosemarie Blavet

Responsable Marché des particuliers

CREDIT MUTUEL ARKEA

Ronan Le Moal – Directeur général

CLCV

Reine-Claude Mader

Présidente

UFC Que Choisir

Mathieu Escot

Olga De Sousa

AFOC

Martine Derobert – Secrétaire générale

CNAFAL

Manuel Messey – Secrétaire général adjoint

AFUB

Serge Maître – Secrétaire général

FSPBA - CGT

Aurélien Soustre

SNB / CFE-CGC

Raphaëlle Bertholon

EXTENSION DES FRAIS DE TENUE DE COMPTE

Guide d'entretien

1	Comment expliquez-vous la généralisation progressive des frais de tenue de compte (FTC) depuis 3 ans ?
2	Quels sont les facteurs qui conduisent à la mise en place ou à l'augmentation des FTC dans votre établissement ?
3	Quels services à la clientèle ces frais recouvrent-ils ?
4	Serait-il opportun de définir précisément ou pour l'essentiel ce que recouvrent ces frais en vue d'une meilleure comparabilité des tarifs ?
5	À quoi correspond le niveau de tarif des FTC retenu par votre établissement ?
6	Avez-vous un ou plusieurs tarifs de FTC ?
7	La mise en place des FTC s'accompagne-t-elle ou va-t-elle s'accompagner dans votre établissement de la stabilisation ou de la baisse d'autres tarifs bancaires ?
8	Quelle est votre estimation de la part de vos clients ou des comptes de dépôt de particuliers de votre établissement qui sont ou seront redevables des FTC ?
9	Les clients équipés de forfaits (packages) sont-ils tous exemptés de FTC ?
10	Vos clients peuvent-ils demander à être exemptés totalement ou partiellement des FTC ?
11	Les FTC sont-ils prélevés dans votre établissement à une date fixe (laquelle ?) ou en début ou fin d'année d'utilisation du compte ?
12	Quelle information spécifique avez-vous diffusée sur la mise en place des FTC ?
13	Avez-vous diffusé cette information spécifique : <ul style="list-style-type: none"> ○ à tous vos clients ou pour tous vos comptes de dépôt de particuliers ?
14	Avez-vous diffusé cette information spécifique <ul style="list-style-type: none"> ○ aux seuls clients qui ont à les payer ?