

2011 | PREMIER RAPPORT  
**DE L'OBSERVATOIRE  
DES TARIFS BANCAIRES**



**L**a 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.

Il a ainsi été constitué en 2011 au sein du CCSF un observatoire composé 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.

L'Observatoire s'est également appuyé sur les travaux d'un cabinet indépendant, Sémaphore Conseil, qui suit en permanence l'évolution de 47 000 références tarifaires des banques.

D'un commun accord, nous nous attachons, au sein de l'Observatoire, à établir un constat et une analyse des évolutions tarifaires sans appréciation ni jugement sur ces évolutions dans un cadre concurrentiel.

Ce premier rapport porte sur l'année 2010 et la première moitié de l'année 2011. Sur la base d'un échantillon d'établissements représentant plus de 95 % des parts de marché des banques, il analyse notamment les évolutions tarifaires constatées à la suite de la mise en œuvre, dans le cadre du CCSF, à partir de septembre 2010, des propositions du rapport Pauget-Constans en matière de tarification bancaire : mise en place de « l'extrait standard des tarifs », nouvelles gammes de paiements alternatifs (GPA) des établissements, personnalisation des forfaits de services... Un chapitre est consacré aux évolutions tarifaires dans les départements d'outre-mer et un autre à l'indice de l'Insee sur les prix des services financiers.

Mes remerciements vont aux membres de l'Observatoire pour leur participation active à nos travaux ainsi qu'au secrétariat général du CCSF qui assure avec une grande efficacité le secrétariat de l'Observatoire et a préparé le présent rapport.



Emmanuel Constans  
Président du CCSF



<b>CHAPITRE 1 • MÉTHODOLOGIE</b>	<b>3</b>
1  LES SOURCES DES DONNÉES	3
2  LES DATES DE RÉFÉRENCE CHOISIES	3
3  LES ÉTABLISSEMENTS SÉLECTIONNÉS	4
3 1 126 établissements et 47 000 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude	4
3 2 Un panel de 22 banques	6
<b>CHAPITRE 2 • ANALYSE DE L'EXTRAIT STANDARD DES TARIFS</b>	<b>7</b>
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
2  RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	8
2 1 Un extrait standard toujours présent et généralement facile d'accès	8
2 2 Analyses tarifaires détaillées	9
<b>CHAPITRE 3 • ANALYSE DES OFFRES DE GAMME DE PAIEMENTS ALTERNATIFS</b>	<b>19</b>
1  LES NOUVEAUX ENGAGEMENTS	19
2  PÉRIMÈTRE	20
3  RÉSULTATS SUR 126 BANQUES	20
4  ANALYSE DÉTAILLÉE DES TARIFS ET DES OFFRES DES GPA POUR 22 BANQUES	22
4 1 Évolutions moyennes du tarif annuel	22
4 2 Analyse détaillée de la présentation et du contenu des GPA des 22 banques sélectionnées	23
<b>CHAPITRE 4 • OFFRES GROUPÉES DE SERVICES</b>	<b>25</b>
1  ÉTUDE DE L'ÉCHANTILLON DE 126 ÉTABLISSEMENTS	25
1 1 Évolution de l'offre	25
1 2 Les principales évolutions tarifaires	26
2  ANALYSE DÉTAILLÉE DES OFFRES PROPOSÉES PAR 22 BANQUES	28
2 1 Les principales évolutions tarifaires	28
2 2 Analyse qualitative des offres	29

<b>CHAPITRE 5 • LES CONSTATATIONS DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES DE L'INSTITUT D'ÉMISSION DES DÉPARTEMENTS D'OUTRE-MER</b>	<b>31</b>
1  MÉTHODOLOGIE DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES	31
2  LES TARIFS BANCAIRES DANS LES DOM ONT ÉTÉ MAJORITAIREMENT ORIENTÉS À LA BAISSÉ ENTRE AVRIL 2009 ET AVRIL 2011	32
3  POUR UNE MAJORITÉ DES SERVICES BANCAIRES LES PLUS UTILISÉS, LES TARIFS SONT MOINS ÉLEVÉS QU'EN MÉTROPOLÉ	33
4  ANALYSE DÉTAILLÉE ET ÉVOLUTION DES TARIFS DE L'EXTRAIT STANDARDISÉ	33
<b>CHAPITRE 6 • L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION DES MÉNAGES (INSEE)</b>	<b>41</b>
1  L'INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION	41
2  L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS DANS L'IPC	41
3  LE CHAMP DU POSTE DES SERVICES FINANCIERS	42
4  LA COLLECTE DE DONNÉES POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICE DES SERVICES FINANCIERS	43
<b>ANNEXE</b>	
LISTE DES MEMBRES DE L'OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES DU CCSF	47

## Méthodologie

Dans le cadre de la loi de régulation bancaire et financière 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) et de l'Institut d'émission des territoires d'outre-mer (IEOM), ainsi que de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

L'Observatoire s'est réuni à plusieurs reprises en 2011 afin de définir une méthode de travail et d'examiner les travaux de statistique et de collecte d'informations menés à sa demande par la société Sémaphore Conseil.

Le travail a consisté à observer les prix et à décrire certains éléments qualitatifs de contenu des produits ou services sans analyser la qualité des services ni mesurer les rapports qualité-prix.

### 1| Les sources des données

Afin de disposer des données sur une période longue, nécessaires à la comparaison des évolutions, le CCSF a fait appel à la société Sémaphore Conseil, qui gère une large base de données relative aux tarifs bancaires appliqués aux particuliers, 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 mis en ligne sur Internet. La collecte et la saisie de l'information sont faites par deux opérateurs travaillant en parallèle et les écarts sont observés automatiquement afin d'éliminer tout risque d'erreur. Une troisième personne exerce le contrôle final.

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 départements d'outre-mer ont été collectées et analysées par l'IEDOM également chargé d'un suivi des tarifs bancaires dans ces départements et collectivités.

### 2| Les dates de référence choisies

Le CCSF a choisi pour ce premier rapport d'établir des comparaisons tarifaires entre plusieurs dates afin notamment de pouvoir mesurer l'impact des nouvelles mesures en matière de tarification bancaire entrées en vigueur entre octobre 2010 et juin 2011. Les dates d'entrée en vigueur des plaquettes tarifaires prises en compte dans le cadre de cette étude sont les suivantes :

- 31 décembre 2009 ;
- 31 décembre 2010 ;
- 5 juillet 2011.

Concernant les tarifs en vigueur en juillet 2011, les plaquettes tarifaires ayant été prises en compte sont celles mises en ligne sur les sites Internet des banques au plus tard à la date du 11 juillet 2011. Pour information, une seule banque a publié une plaquette tarifaire entrant en vigueur entre le 1<sup>er</sup> et le 5 juillet 2011. Par ailleurs, au 11 juillet 2011, trois banques ont mis en ligne une plaquette tarifaire entrant en vigueur après le 5 juillet 2011 (août, septembre ou octobre 2011). Ces dernières n'ont pas été prises en compte dans l'analyse.

Les prochains rapports de l'observatoire se caleront sur l'année civile et les comparaisons pourront se faire de 31 décembre à 31 décembre.

### 3| Les établissements sélectionnés

#### 3|1 126 établissements et 47 000 tarifs sont inclus dans le périmètre de cette étude

L'Observatoire a isolé 126 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.

Cette donnée, qui est disponible au plan national dans les centralisations financières territoriales (CEFITT) de la Banque de France, prend ainsi 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 des 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.

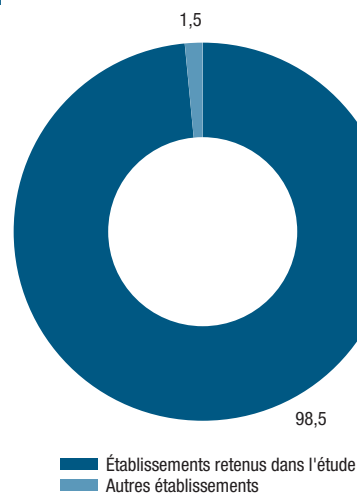
Les prix moyens pondérés ont été calculés en utilisant comme pondération le nombre

#### Graphique 1

##### Part de marché des 115 établissements retenus pour le calcul des prix moyens pondérés

(en %)

2011



Source : Sémaphore Conseil

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

Plusieurs observations de grille tarifaire 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 115 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 126 établissements, 372 lignes tarifaires ont été analysées, soit au total 46 872 références tarifaires. Ce nombre très important de tarifs a néanmoins permis de dégager des moyennes selon un calcul



Tableau 1

## Banques à réseau de l'échantillon

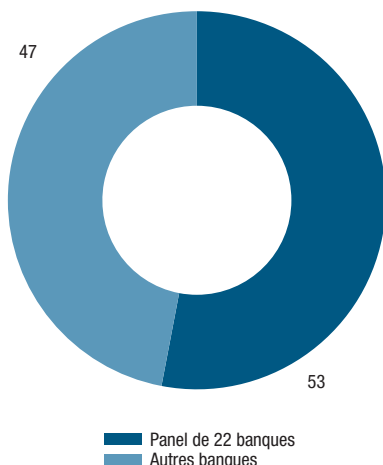
Allianz banque	Caisse d'épargne Aquitaine Poitou Charente	Crédit agricole Aquitaine	Crédit agricole Sud Méditerranée
AXA banque	Caisse d'épargne Auvergne Limousin	Crédit agricole Alpes Provence	Crédit agricole Sud Rhône-Alpes
Banque Chaix	Caisse d'épargne Bourgogne Franche-Comté	Crédit agricole Alsace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

## Graphique 2

### Part de marché des 22 établissements représentatifs

(en %)

2011



Source : Sémaphore Conseil

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

Les 126 établissements pour lesquels Sémaphore Conseil a recueilli les données se répartissent en deux groupes :

- Les banques à réseau, au nombre de 120 (cf. tableau 1).

## Tableau 2

### 22 établissements représentatifs

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

- Les banques en ligne, au nombre de six : Boursorama Banque, e.LCL, Fortunéo Banque, ING Direct, MonaBanq, Net Agence BNP Paribas.

### 3|2 Un panel de 22 banques

Par ailleurs, 22 établissements particulièrement représentatifs de la diversité des offres et de la concentration bancaire, et totalisant, en 2011, 53 % de part de marché pour les comptes de la clientèle ont été sélectionnés pour certains focus (cf. tableau 2 et graphique 2).

# 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 permettant de gérer ses comptes sur Internet ;
- produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ;
- carte de paiement internationale à débit immédiat ;
- carte de paiement internationale à débit différé ;
- carte de paiement à autorisation systématique ;
- retrait en euros dans un distributeur automatique de billets (DAB) d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale ;
- virement SEPA (*Single Euro 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<sup>er</sup> janvier 2011 les recommandations suivantes relatives à cet extrait standard des tarifs :

- obligation d'établir un extrait standard des tarifs présentant le prix de dix services couram-

ment 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<sup>er</sup> 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 entrant en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> 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 tarif spécifique applicable 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 française (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.

## 2| Résultats de l'étude

### 2|1 Un extrait standard toujours présent et généralement facile d'accès

Au 11 juillet 2011 et sur le panel des 126 banques étudiées, on peut faire les constatations suivantes sur l'accessibilité de l'extrait standard des tarifs.

Concernant le moment de la mise en ligne de cet extrait :

- mise en ligne dès janvier 2011 d'une nouvelle plaquette tarifaire contenant l'extrait : si les banques changeant habituellement de tarif en janvier ont fait « d'une pierre deux coups » (publication de nouveaux tarifs et « mise en conformité CCSF »), d'autres, habituées à changer leurs tarifs à une autre date que le mois de janvier, n'ont pas attendu la date habituelle et ont mis en ligne une nouvelle plaquette « aux normes » ;
- intégration préalable du seul extrait standard au 1<sup>er</sup> janvier 2011 sur une page Internet *ad hoc* suivie, à la date habituelle de changement de tarif, de la mise en ligne de la plaquette PDF aux normes.

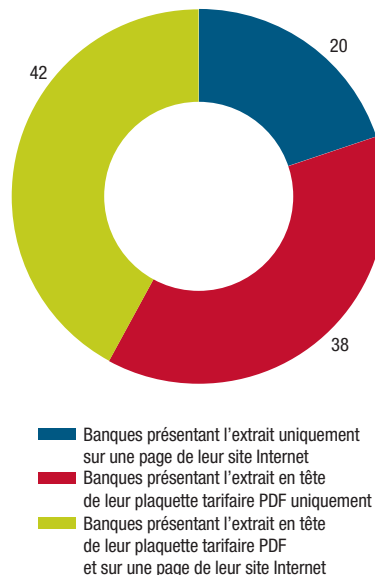
Concernant les modalités de mise à disposition de l'information, trois pratiques ont été identifiées au cours de cette période transitoire :

- 20% des banques présentaient l'extrait standard des tarifs uniquement sur leur site Internet ;

### Graphique 3

#### Accessibilité de l'extrait standard des tarifs

(en %)



Source : Sémaphore Conseil

- 38 % des banques présentaient l'extrait uniquement en tête de la plaquette tarifaire PDF (48 établissements) ;
- 42 % des banques présentaient l'extrait à la fois sur leur site Internet et en tête de leur plaquette tarifaire (53 établissements).

Au total on note que 80 % des banques présentaient déjà, au 5 juillet 2011, l'extrait standard des tarifs en tête de leur plaquette tarifaire PDF (soit 101 établissements).

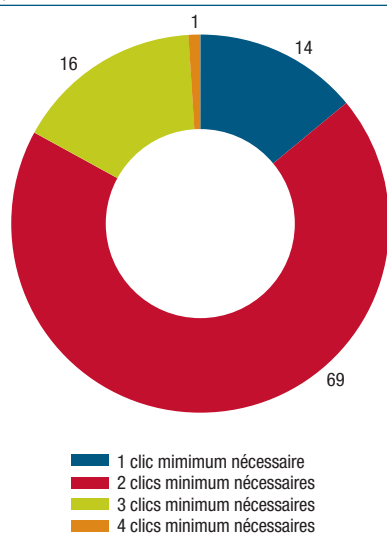
Concernant la facilité d'accès à l'information :

- l'accès à l'extrait standard des tarifs est globalement aisé au sein des sites Internet des 126 banques analysées. Le nombre de clics minimum nécessaires pour l'atteindre à partir de la page d'accueil varie, dans 99,21 % des cas, entre un et trois ;

- une majorité de banques fait apparaître le lien de façon systématique, quelle que soit la position de l'internaute au sein du site ;

**Graphique 4****Nombre de clics minimum nécessaires depuis la page d'accueil des sites Internet des banques pour accéder à l'extrait standard des tarifs**

(en %)



Source : Sémaphore Conseil

- on note une grande diversité dans les vocables utilisés pour définir le ou les liens permettant d'accéder à l'extrait.

Au 11 juillet 2011, 52 % des établissements analysés avaient mis en ligne une plaquette tarifaire respectant déjà le sommaire type présenté au CCSF le 4 novembre 2010 et devenu norme de la FBF du 2 décembre 2010. Il faut noter que la norme n'est obligatoire que pour les tarifs entrant en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2011. Ainsi, pour les établissements ne modifiant leurs tarifs qu'au 1<sup>er</sup> janvier, elle ne deviendra effective qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

**2|2 Analyses tarifaires détaillées****2|2|1 Méthode**

La saisie des lignes tarifaires s'est faite à partir des « extraits standards des tarifs » mis en ligne par chaque établissement et disponibles au 11 juillet 2011. Pour les données concernant les années 2009 et 2010, chaque tarif a été

recherché au sein des plaquettes en elles-mêmes en fonction des services nominativement mis en avant par chacun des établissements bancaires à cette date.

Les données collectées pour 2011 sont celles qui étaient en application au 5 juillet 2011 et disponibles sur les sites Internet des établissements au 11 juillet 2011.

Les moyennes de prix de chaque ligne tarifaire ont été pondérées par les poids relatifs de chaque établissement en utilisant les statistiques sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers dont dispose la Banque de France.

On constate une très forte proximité entre la moyenne arithmétique calculée par Sémaphore Conseil qui a collecté les données et la moyenne pondérée calculée par la Banque de France. Le poids relatif des établissements en termes de nombre de comptes courants n'a donc pas d'influence significative sur les séries de données brutes, hormis pour quelques lignes comme l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet.

Il faut noter, en parallèle à ces évolutions relatives aux prix des services bancaires, qu'en moyenne, l'indice des prix à la consommation de l'Insee a augmenté de 1,5 % entre 2009 et 2010 et de 2,9 % entre fin 2009 et fin juillet 2011.

La lecture des évolutions tarifaires doit donc se faire en gardant ces chiffres en mémoire, pour les replacer dans leur contexte.

S'agissant des tarifs de l'ensemble de l'extrait standard, on peut faire les premières observations générales suivantes :

- entre le 31 décembre 2009 et le 5 juillet 2011 autant de rubriques connaissent des baisses de tarifs que de hausses ;
- les très forts niveaux de baisse parfois constatés (- 83 %, - 54 %, - 31 %, - 15 %, etc.) sont très largement imputables à une progression du nombre d'établissements offrant le service concerné gratuitement ;

Tableau 3

## Évolution du prix des services bancaires entre le 31 décembre 2009 et le 5 juillet 2011

	Prix moyen pondéré au 5 juillet 2011	31 décembre 2009 au 5 juillet 2011	31 décembre 2009 au 31 décembre 2010	31 décembre 2010 au 5 juillet 2011
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet	8,48 euros par an	- 15 %	- 3 %	- 13 %
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	26,61 euros par an ou 0,25 euro par unité	- 8 % - 3 %	- 1 % - 0,2 %	- 7 % - 3 %
Carte de paiement internationale à débit immédiat	36,94 euros par an	+ 3 %	+ 2 %	+ 1 %
Carte de paiement internationale à débit différé	43,83 euros par an	+ 1,5 %	+ 0,7 %	+ 0,8 %
Carte de paiement à autorisation systématique	29,54 euros par an	+ 4 %	+ 2,7 %	+ 1,5 %
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,81 euro pour le premier retrait payant	+ 12,7 %	+ 9 %	+ 3 %
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : 3,49 euros Par Internet : 0,01 euro	+ 2 % - 83 %	+ 1 % - 62 %	+ 1 % - 54 %
Frais de prélèvement	Mise en place : 2,96 euros < 0,01 euro par unité	- 8 % - 31 %	- 0,4 % - 8 %	- 8 % - 25 %
Commission d'intervention	8,29 euros par unité	+ 0,7 %	+ 0,7 %	+ 0 %
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,28 euros par an	+ 1,8 %	+ 0,6 %	+ 1,2 %

Sources : Banque de France et Sémaphore Conseil

- les hausses constatées sont dans leur quasi-totalité de l'ordre de 1 à 2 % soit un niveau inférieur à la hausse de l'indice des prix à la consommation au cours de la même période (+ 2,9 %).

Ces premières tendances devront être vérifiées lorsque les données relatives à toute l'année 2011 seront disponibles.

#### 2|2|2 Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet

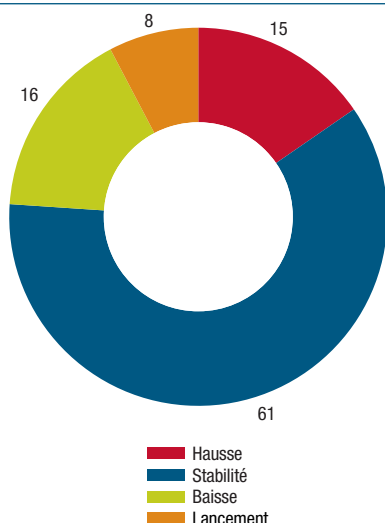
Les niveaux de services proposés par les établissements sont variables et vont de la simple consultation des comptes associée à des services de virements internes, aux services de virements externes et aux services de tran-

sactions boursières. Toutefois, l'offre la plus répandue consiste en une offre de consultation et de virements internes auxquels s'ajoutent des services de virements externes.

La baisse de tarifs est largement répandue dans les banques à réseau comme le confirme le tarif moyen pondéré qui est de 8,48 euros par an en 2011 en baisse de 13 % par rapport à 2010 (et de 15 % par rapport à 2009). La médiane de 0,00 euro révèle que plus de la moitié des établissements propose la gratuité de ce service, les agences et banques en ligne proposant déjà toutes la gratuité en 2009. En juillet 2011, on dénombre 68 établissements proposant la gratuité de ce service.

**Graphique 5****Évolution tarifaire des alertes sur la situation du compte par SMS entre 2009 et juillet 2011**

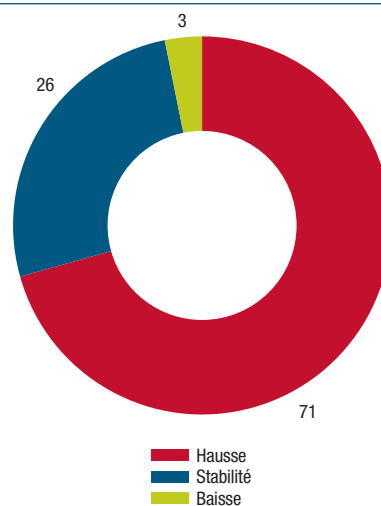
(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

**Graphique 6****Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement à débit immédiat entre 2009 et juillet 2011**

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

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

117 établissements proposaient ce service dans leurs extraits au 5 juillet 2011. Seuls neuf établissements ne le proposaient pas (7 %). Les offres sont très diverses avec une facturation soit par abonnement offrant un nombre limité d'alertes puis une facturation à l'unité ou à un nombre illimité d'alertes soit enfin une facturation uniquement à l'unité sans abonnement.

Les tendances par établissement entre 2009 et juillet 2011, tous types de services compris, se répartissent presque équitablement entre baisse (16 %) et hausse (15 %). Pour les 70 établissements présentant une tarification par abonnement, le prix annuel moyen pondéré affiché était de 26,61 euros en 2011 en baisse de 8 % depuis 2009.

Pour les services mis en avant en juillet 2011 présentant une tarification par abonnement, on constate une baisse de 1 % entre fin 2009 et fin 2010 suivie d'une baisse beaucoup plus

sensible de 7 % entre fin 2010 et juillet 2011. Pour les 47 établissements présentant une tarification par unité, le prix annuel moyen pondéré s'établissait à 0,25 euro en juillet 2011 en baisse de 3 % sur la période 2009-juillet 2011.

**2|2|4 Cotisations annuelles des cartes de paiement à débit immédiat**

On constate un prix moyen pondéré annuel de 36,94 euros en juillet 2011, en hausse de 3 % sur la période, répartie entre une hausse de 2 % entre fin 2009 et fin 2010 et une hausse de 1 % entre fin 2010 et juillet 2011.

On observe des hausses similaires pour les cartes à débit différé et les cartes à autorisation systématique.

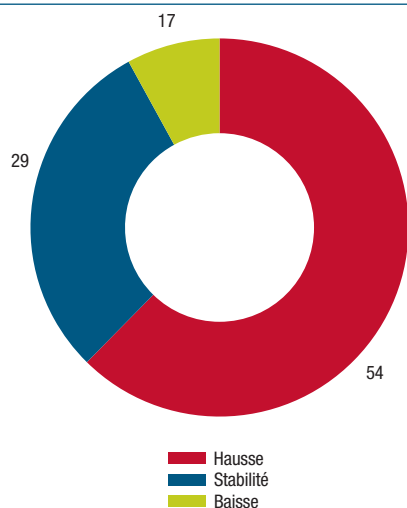
**2|2|5 Cotisations annuelles des cartes de paiement à débit différé**

Le prix moyen pondéré par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers était de 43,83 euros, en hausse de 1,5 % sur la



**Graphique 7****Évolution tarifaire de la cotisation annuelle des cartes de paiement à débit différé entre 2009 et juillet 2011**

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

période fin 2009-juillet 2011, se répartissant entre une hausse de 0,7 % entre 2009 et 2010 et une hausse de 0,8 % entre 2010 et 2011. À titre de comparaison, le prix moyen non pondéré est de 44,20 euros en juillet 2011, les prix se répartissant dans une fourchette de 35 euros à 52 euros.

Il faut noter que deux établissements proposent depuis 2009 une offre gratuite, soumise à des conditions de revenus.

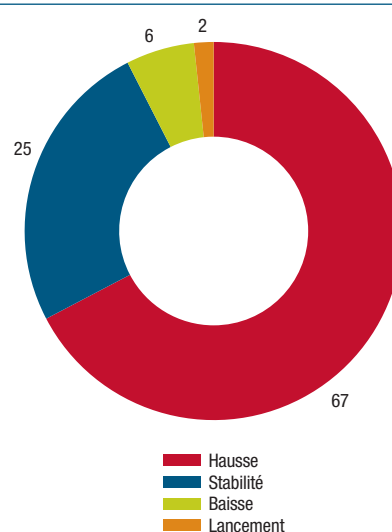
**2|2|6 Cartes de paiement à autorisation systématique**

120 établissements sur 126 proposaient ce service dans l'extrait standard des tarifs au début du mois de juillet 2011. Le prix moyen annuel était de 29,01 euros en juillet 2011.

Le prix moyen pondéré par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers s'établissait à 29,54 euros à la même date, en hausse de 4 % sur la période 2009-juillet 2011, répartie entre une hausse de 2,7 % entre 2009 et 2010 et une hausse plus modérée de 1,5 % entre 2010 et 2011.

**Graphique 8****Évolution tarifaire de la carte à autorisation systématique entre fin 2009 et juillet 2011**

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

**2|2|7 Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (hors cartes haut de gamme pour lesquelles il n'y a pas de limitation)**

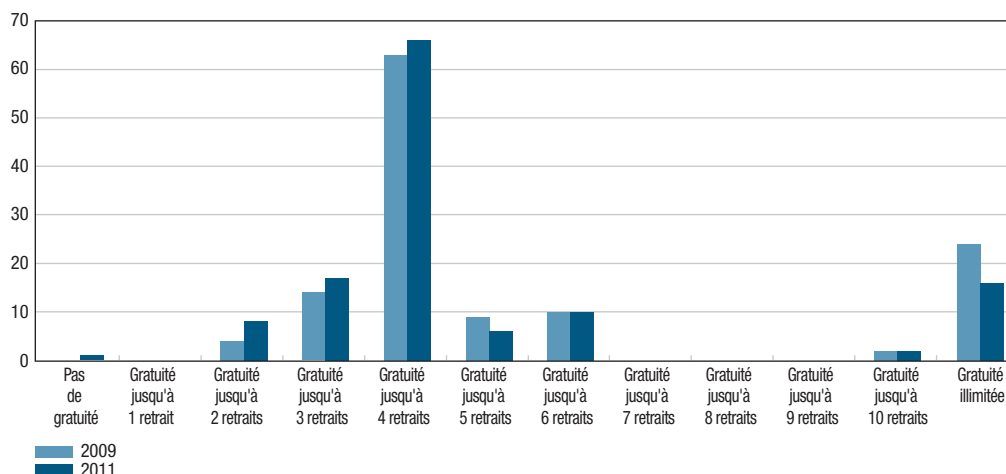
L'ensemble des établissements proposent ce service dans leurs extraits au 5 juillet 2011 et proposaient déjà ce service fin décembre 2009. Il s'agit ici de la tarification appliquée aux retraits effectués dans des distributeurs qui ne sont pas gérés par le réseau de l'établissement. Dans la plupart des 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.

On constate une augmentation très faible des tarifs en moyenne de 2009 à 2011 pour le premier retrait payant, qui atteint quasiment 1 euro en moyenne arithmétique et 0,81 euro en moyenne pondérée par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers. Cette évolution s'accompagne d'une baisse signi-



**Graphique 9****Évolution du niveau de gratuité sur les retraits DAB hors réseau**

(en nombre d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

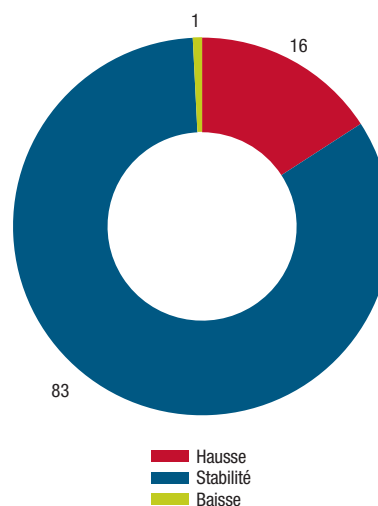
ficative du nombre d'offres dans lesquelles tous les retraits hors réseau sont gratuits (gratuité illimitée). Huit établissements sur 24 y ayant renoncé, encore 16 établissements sur 126 ne facturent aucun retrait au 5 juillet 2011.

Hormis un établissement qui depuis 2011 fait payer tous les retraits hors réseau, tous les établissements proposent au moins deux retraits hors réseau gratuits par mois, les suivants étant payants. Entre 2009 et 2011, plusieurs établissements ont abaissé le seuil à partir duquel les retraits deviennent payants, ce seuil passant par exemple de six à cinq ou de quatre à trois. En moyenne pondérée, il y a 3,69 retraits gratuits par mois au 5 juillet 2011, contre 3,89 à fin 2010 et 3,94 en fin 2009.

Tout en présentant des hausses moyennes faciales très faibles, inférieures à 0,01 euro, ces évolutions entraînent potentiellement une forte hausse des frais selon le nombre de retraits effectués par

**Graphique 10****Évolution tarifaire des retraits payants entre 2009 et juillet 2011**

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

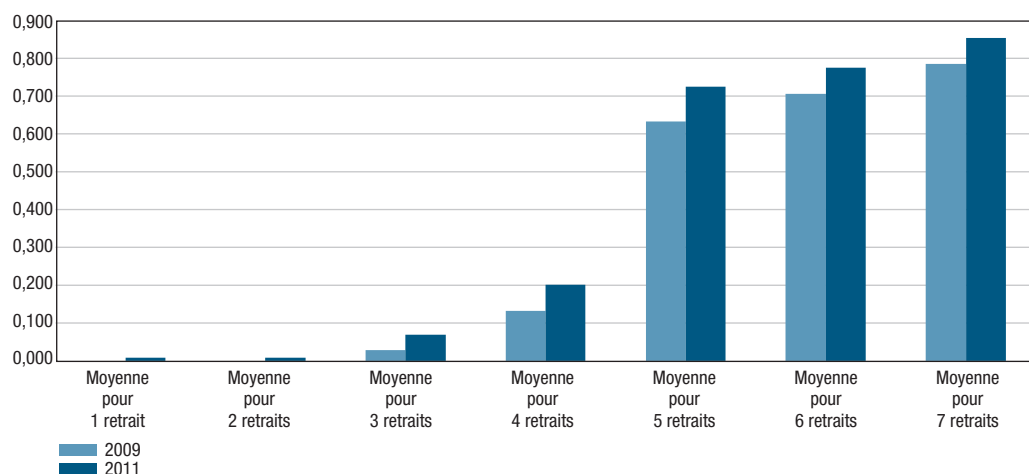
**Tableau 4****Évolution du niveau de gratuité sur les retraits DAB hors réseau**

	2009	2010	2011
Banques proposant la gratuité illimitée	24	18	16
Banques proposant une gratuité limitée	102	108	109
Banques ne proposant pas de gratuité	0	0	1

Source : Sémaphore Conseil

**Graphique 11****Évolution du coût moyen des retraits payants dans un DAB en zone euro entre 2009 et 2011**

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil

utilisateur. Prenons ainsi l'exemple d'un établissement qui, même sans modifier le prix du premier retrait payant de 0,80 euro, abaisse son seuil de tarification de cinq à quatre retraits entre 2009 et 2011, pour un client qui effectue cinq retraits hors réseau par mois, le prix payé sera passé de 0,8 euro à 1,60 euro. En revanche, pour le client qui effectue trois retraits par mois, il n'y a pas de hausse.

Les résultats collectés demeurent ainsi difficiles à interpréter. Autre exemple : la mise en place d'une commission dès le premier retrait par un seul acteur du panel entraîne la fin de la gratuité du prix moyen du premier retrait hors réseau pour l'ensemble du panel.

#### 2|2|8 Tarification unitaire des virements SEPA effectués en agence

L'ensemble des établissements proposent ce service dans leurs extraits au 5 juillet 2011 et proposaient ce service fin décembre 2009.

On constate un tarif ou prix unitaire moyen de 3,50 euros et un prix moyen pondéré par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers très proche, de 3,49 euros.

L'évolution de la moyenne pondérée indique une tendance à l'augmentation des tarifs pour ce

type de service puisque le prix moyen pondéré est passé de 3,43 euros en 2009 à 3,46 euros en 2010 puis à 3,49 euros en 2011 soit une augmentation d'un peu moins de 2 % sur la période. Cette augmentation entraîne un passage de la médiane de 3,60 euros à 3,70 euros.

Il est intéressant de mettre en relation cette légère augmentation avec la très forte baisse du prix des virements effectués par Internet.

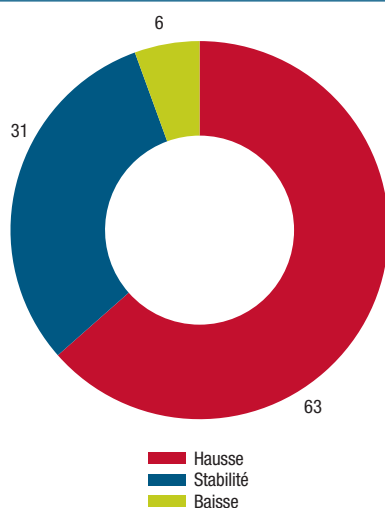
#### 2|2|9 Tarification unitaire des virements SEPA effectués par Internet

124 établissements sur 126 proposaient ce service au début du mois de juillet 2011. Le prix unitaire moyen pondéré constaté est de 0,01 euro (à comparer à 3,49 euros pour les virements effectués en agence), en baisse de 83 % depuis fin 2009. Cette forte baisse s'explique par une forte croissance de la gratuité qui est désormais applicable pour 114 établissements contre 106 précédemment. Les agences et banques en ligne proposent désormais toutes la gratuité de ce service.

Début juillet 2011, seuls dix établissements proposent des virements Internet payants. Ainsi, la moyenne pondérée à 0,01 euro a moins de signification que la fourchette de 0,08 euro

**Graphique 12****Évolution tarifaire des virements en agence entre 2009 et juillet 2011**

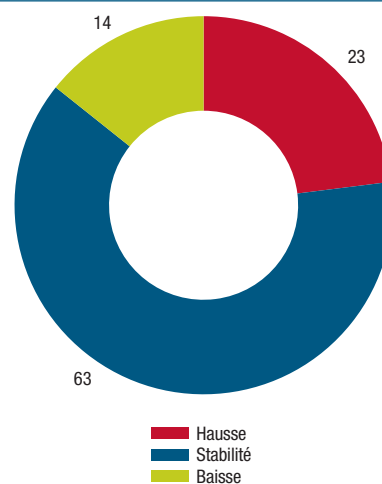
(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

**Graphique 13****Évolution tarifaire de la mise en place des prélèvements entre 2009 et juillet 2011**

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

à 1,93 euro dans les dix établissements où ce service est facturé.

**2|2|10 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 opération de prélèvement<sup>1</sup>.

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 (121 sur 126) offre en 2011 la gratuité de la mise en place pour les prélèvements à destination des organismes du secteur public et assimilés.

95 % des banques (soit 119) indiquent un tarif de mise en place du prélèvement pour les organismes du secteur privé dans leur extrait standard au 5 juillet 2011. Le prix

moyen pondéré est de 2,96 euros en 2011 contre 3,20 euros en 2009 en baisse de 8 % sur la période.

S'agissant des opérations unitaires de prélèvement, elles sont gratuites dans presque tous les établissements et la gratuité progresse chaque année, ce qui explique un tarif unitaire moyen pondéré très inférieur à 0,01 euro, en constante baisse, mais peu significatif.

**2|2|11 Commissions d'intervention**

L'ensemble des établissements proposent ce service dans leurs extraits au 5 juillet 2011 et le proposaient déjà fin décembre 2009. On constate en juillet 2011 un tarif moyen pondéré par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers de 8,29 euros contre 8,23 euros en 2009, soit une légère hausse de 0,7 % sur la période.

Un dispositif de limitation de ces commissions existe, qui est calculé selon des modalités

<sup>1</sup> Les autres éléments tels que les frais d'opposition ou de révocation ne sont pas suivis dans l'extrait standard des tarifs.

Tableau 5

## Évolution des dispositifs de limitation des commissions d'intervention

	2009		2010		2011	
	en nombre	en %	en nombre	en %	en nombre	en %
Établissements du panel	126		126		126	
Établissements avec plafond journalier seul	56	44,4	55	43,7	49	38,9
Établissements avec plafond mensuel seul	31	24,6	31	24,6	40	31,7
Établissements avec plafond journalier et mensuel	21	16,7	26	20,6	29	23,0
Établissements avec plafond journalier ou mensuel	108	85,7	112	88,9	118	93,7

Source : Sémaphore Conseil

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 juillet 2011 :

- 79 établissements (63 %) appliquent un plafond journalier, équivalent en moyenne à 3,05 commissions unitaires ;
- 68 établissements (54 %) appliquent un plafond mensuel, équivalent en moyenne à 21,62 commissions unitaires ;

- en moyenne pondérée, les plafonds mensuels s'établissent à 163,85 euros en baisse de 11 % par rapport à fin 2009 ;

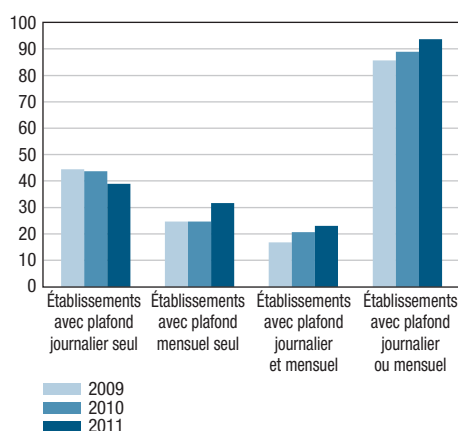
- on note une progression des dispositifs de limitation journalière et mensuelle des commissions d'intervention qui apparaissent pour presque la totalité des établissements du panel.

Près de 39 % des établissements n'ont encore qu'un plafond journalier qui s'établit à 24,51 euros par jour en moyenne pondérée et 32 % ont un plafond mensuel s'établissant à 163,85 euros en moyenne pondérée (en

Graphique 14

## Évolution des dispositifs de limitation des commissions d'intervention entre 2009 et 2011

(en % d'établissements)

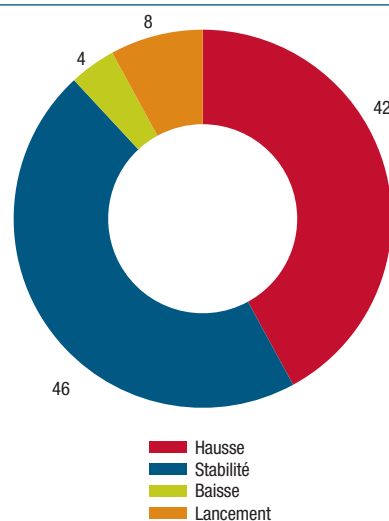


Source : Sémaphore Conseil

Graphique 15

## Évolution tarifaire des assurances sur les moyens de paiement entre 2009 et juillet 2011

(en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

baisse respectivement de 0,3 % et de 11 % sur la période décembre 2009-juillet 2011).

Les écarts pour ce type de services sont très importants, les plafonds mensuel allant de 48 euros à 390 euros et les plafonds journaliers variant entre 10,10 euros et 55,80 euros.

Depuis mi-2011, la clientèle fragile bénéficiaire d'une GPA dispose d'un plafonnement spécifique inférieur (cf. chapitre 3).

## 2|2|12 Assurance perte ou vol des moyens de paiement

On constate un prix unitaire moyen de 25,03 euros et de 24,28 euros en moyenne pondérée en 2011, en hausse de moins de 2 % depuis 2009. Cependant il faut souligner une évolution sensible du contenu des offres rendant difficiles les comparaisons sur la période.



## Analyse des offres de gamme de paiements alternatifs

Après le suivi des pratiques tarifaires relatives aux produits et services de l'extrait standard, l'Observatoire a également tenu à examiner, dès son premier rapport, 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) à la suite d'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 recourir à 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 (GPA) 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 euros par mois, mais un grand établissement de la place vient de le rendre

gratuit. 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.

### 1| Les nouveaux engagements

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 se sont traduits sous forme de bons usages professionnels<sup>1</sup> 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 ;
- 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'incident ;
- la promotion de leur offre de manière appropriée auprès de leurs clients concernés (clients connaissant un grand nombre d'incidents).

<sup>1</sup> Les bons usages professionnels ont été transmis aux services de l'ACP (et de l'AMF). Ils constituent dans leur domaine une mise en oeuvre jugée par la profession bancaire apte à satisfaire les exigences légales, réglementaires ou éthiques lui incombant, sans être pour autant la seule manière possible. Les établissements bancaires peuvent retenir d'autres solutions pour remplir les obligations définies par le bon usage professionnel, en raison par exemple de leur organisation ou d'une politique spécifique. Il y a une obligation de résultat, non de moyen. 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.

## 2| Périmètre

Comme pour les extraits standard des tarifs (cf. chapitre 2), la société Sémaphore Conseil a mesuré la présence ou non d'offres de GPA dans les plaquettes tarifaires de cent vingt-six banques retenues dans l'étude au 31 décembre 2009, 31 décembre 2010 et 5 juillet 2011 (cf. liste des banques au chapitre 1 *Méthodologie* du présent rapport).

Par ailleurs, les cotisations, le contenu et l'évolution des offres GPA émanant de vingt-deux banques – sélectionnées par l'Observatoire en ayant soin de voir l'ensemble des groupes bancaires français représentés tant en termes de parts de marché que de diversité géographique (cf. également au 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-six banques

Au 5 juillet 2011, 92 % des cent vingt-six banques constituant le panel présentaient une offre GPA, en augmentation de 5,5 points par rapport au 31 décembre 2009. Les établissements bancaires français ont donc très largement respecté leur engagement, seuls 7,9 % des établissements ne relayant pas cette offre au sein de leur plaquette tarifaire téléchargeable sur leur site Internet. La spécialisation de certains établissements dans des types de clientèles « haut de gamme » semble pouvoir expliquer en grande partie la situation de ces neuf établissements ne proposant pas d'offre de gamme de paiements alternatifs.

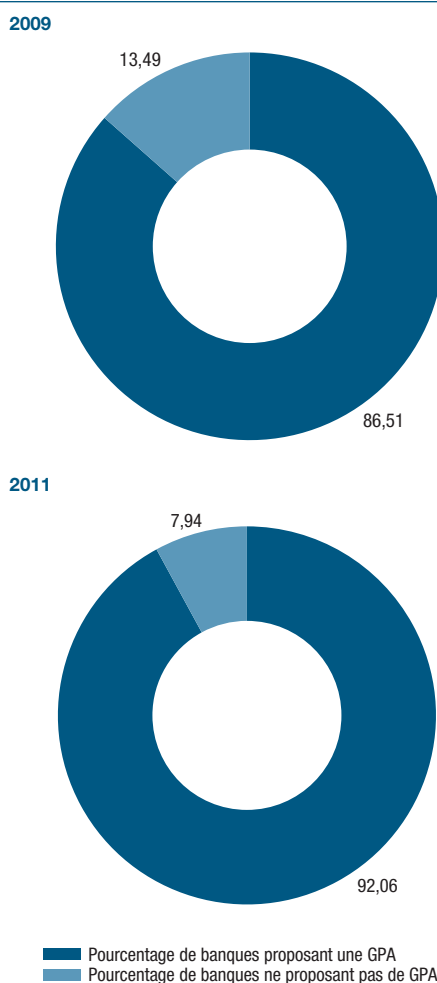
### Analyse prenant en compte les cent vingt-six établissements

- Le tarif annuel moyen des GPA est resté stable entre décembre 2009 et juillet 2011 (+ 0,03 %), ce qui représente une baisse en termes réels compte tenu de l'inflation constatée sur la période.

### Graphique 16

#### Évolution du nombre d'établissements proposant une offre GPA

(en %)



Source : Sémaphore Conseil

- Le coût annuel minimum est passé à 0,00 euro en 2011, à l'initiative d'une banque nationale à réseau et de son agence à distance qui ont rendu gratuite leur formule de GPA.
- Le coût annuel maximum est resté stable à 72,00 euros. Il s'agit d'un tarif « atypique » pratiqué par une seule des banques du panel de cent vingt-six établissements, spécialisée en gestion de patrimoine, et de ce fait ayant une part de marché faible et une clientèle peu concernée par ce type d'offre.



Tableau 6

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

(coût en euros)

	2009	2010	2011	Tendance
Moyenne arithmétique coût annuel GPA	39,53	39,60	39,54	→
Coût annuel minimum	20,60	21,00	0,00	↓
Coût annuel maximum	72,00	72,00	72,00	→
Coût annuel médian	36,00	36,60	39,30	↑
Nombre de banques dont le tarif est supérieur à la moyenne de plus de 10 %	24	23	17	↓
Nombre de banques dont le tarif est inférieur à la moyenne de plus de 10 %	23	23	18	↓

Source : Sémaphore Conseil

- Le prix médian annuel a augmenté de 9,2 % entre fin 2010 et juillet 2011 (de 36,60 euros à 39,30 euros) faisant suite à une légère augmentation de 1,7 % entre décembre 2009 et 2010 (de 36,00 euros à 36,60 euros). Au total sur la période 2010-2011, l'augmentation est de 9,16 %.

- Le nombre de banques proposant une « cotisation GPA » supérieure de plus de 10 % à la moyenne arithmétique du coût annuel des GPA est en baisse (de vingt-quatre à dix-sept banques).

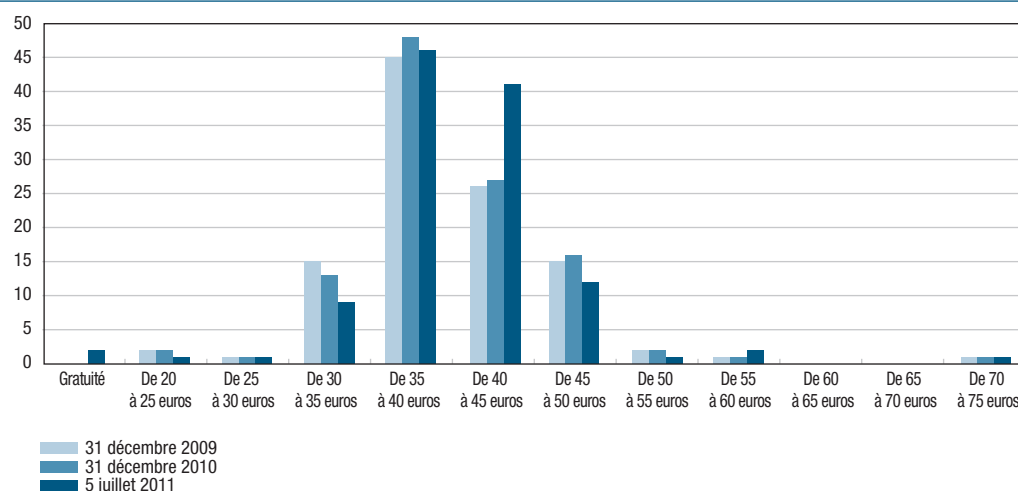
- Le nombre de banques proposant une « cotisation GPA » inférieure de plus de 10 %

à la moyenne arithmétique du coût annuel des GPA est également en baisse (de vingt-trois à dix-huit banques).

On note une très forte concentration des offres autour de 3 euros par mois en 2009 et 2010.

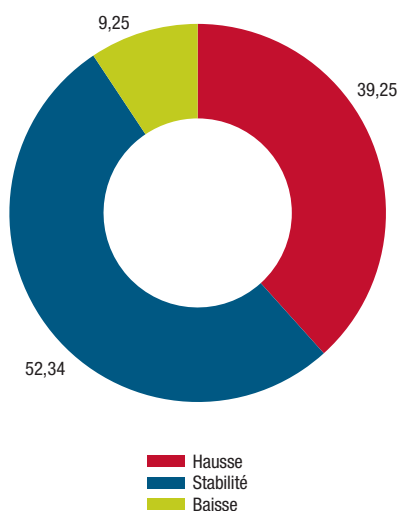
Il faut noter, en parallèle à ces évolutions relatives aux prix des services bancaires, qu'en moyenne, l'indice général des prix à la consommation de l'Insee a crû de 1,5 % entre 2009 et 2010. Entre décembre 2009 et fin juillet 2011 l'indice des prix à la consommation a crû de 2,87 %.

Graphique 17

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

Source : Sémaphore Conseil

**Graphique 18**  
**Évolution tarifaire GPA**  
 (en % d'établissements)



Source : Sémaphore Conseil

#### 4| Analyse détaillée des tarifs et des offres de GPA pour vingt-deux banques

Les vingt-deux établissements sélectionnés « font mieux » que le marché avec, au 5 juillet 2011, une offre de GPA effectivement observée dans 95,45 % des cas. À cette même date, une seule banque ne présentait pas cette offre au sein de sa plaquette tarifaire PDF. Ce constat pouvait déjà être fait en 2009 et 2010.

Il est très vraisemblable, même si les données statistiques précises n'existent pas sur le sujet,

##### Tableau 7

#### Évolution tarifaire du coût annuel de l'offre de GPA pour vingt-deux banques

(coût en euros)

	2009	2010	2011	Tendance
Moyenne arithmétique coût annuel GPA	38,43	38,00	37,17	↓
Coût annuel minimum	24,00	24,00	0,00	↓
Coût annuel maximum	48,00	48,00	48,00	→
Coût annuel médian	36,00	36,00	37,20	↑
Nombre de banques dont le tarif est supérieur à la moyenne de plus de 10 %	5	8	9	↑
Nombre de banques dont le tarif est inférieur à la moyenne de plus de 10 %	3	4	2	↓

Source : Sémaphore Conseil

que « la part de marché de la GPA » de ces vingt-deux grands établissements est nettement supérieure à celle de 53 % calculée selon le nombre de comptes de particuliers ouverts dans leurs livres. En effet, ce type de services se concentre davantage dans les établissements ayant un large réseau d'agences et couvrant donc des clientèles modestes.

#### 4|1 Évolutions moyennes du tarif annuel

Au regard de l'observation des tarifs appliqués par les vingt-deux établissements sélectionnés, plusieurs éléments peuvent être mis en avant :

- le tarif annuel moyen des GPA est en baisse de 3,3 % depuis 2009, notamment en raison de la mise en place, par une des banques du panel, de la gratuité sur son offre GPA en 2011. L'année 2010 avait déjà vu ce forfait moyen baisser de 1,2 %, et le premier semestre de 2011 a vu cette moyenne de nouveau baisser de 2,2 % ;
- le coût annuel maximum est constant depuis décembre 2009 (48 euros) et nettement moins important que celui observé sur le panel de cent vingt-six banques (72 euros) ;
- la médiane est orientée à la hausse (+ 3,33 %, ou + 5,83 % sans prise en compte de la gratuité). Cette hausse s'est essentiellement produite entre le 31 décembre 2010 et le mois de juillet 2011 ;
- le nombre de banques proposant une cotisation à l'offre GPA supérieure de plus de

10 % à la moyenne arithmétique du coût annuel des GPA est en hausse, que l'on prenne en compte ou non la banque où la GPA est devenue gratuite ;

- le nombre de banques proposant une cotisation à l'offre GPA inférieure de plus de 10 % à la moyenne arithmétique du coût annuel GPA est en baisse dans les deux cas ;
- certaines banques intègrent désormais un service d'alertes dans le cœur de leur offre de GPA et non plus en option ;
- de même, des systèmes de consultation du solde du compte à distance sont désormais de plus en plus souvent proposés.

#### 4|2 Analyse détaillée de la présentation et du contenu des GPA des vingt-deux banques sélectionnées

Sur les vingt-et-une banques proposant une offre GPA, on observe, entre le 31 décembre 2009 et le 5 juillet 2011 que :

- 60 % des établissements n'ont pas fait varier leur prix ;
- 25 % des établissements se sont positionnés à la hausse ;
- 15 % ont baissé le prix de leur offre GPA.

Il est intéressant de noter que :

- la proportion des établissements connaissant une hausse du prix des offres GPA diminue en 2010-2011 (14,29 % des établissements) par rapport à la période 2009-2010 (15 % des établissements) ;
- la proportion d'établissements ayant baissé leurs tarifs des offres GPA se renforce sur la période 2010-2011 par rapport à la période 2009-2010 (passage de 0 % à 19,05 %) ;

**Tableau 8**  
**Évolutions tarifaires**

	Nombre d'établissements		
	Hausse	Stabilité	Tendance
2009-2010	3	17	0
2010-2011	3	14	4
2009-2011	5	12	3

Source : Sémaphore Conseil

- un établissement qui n'en proposait pas en 2009 a commercialisé une offre à partir de 2010.

Le contenu des offres GPA est désormais très bien intégré au sein des plaquettes tarifaires et on note un développement progressif des avantages tarifaires.

À la suite des préconisations du CCSEF, on constate une multiplication des avantages tarifaires proposés par les banques dans le cadre des offres GPA. En effet, alors que deux banques en proposaient (de manière clairement identifiée) en décembre 2009, elles étaient quatre à le faire en décembre 2010 et quinze en juillet 2011.

Ainsi au 5 juillet 2011, près de 70 % des banques analysées proposaient *via* leur GPA au moins un avantage tarifaire par rapport aux services ouverts à tous les clients ou par rapport aux prix des services à l'unité. Il s'agit souvent de réductions sur les commissions d'intervention et les frais d'incident en cas de rejet de prélèvements automatiques.

L'entrée en vigueur très récente du bon usage professionnel relatif à la GPA au 30 juin 2011 rend délicate l'appréciation des résultats des données collectées par Sémaphore Conseil au 5 juillet 2011, un certain nombre d'établissements pouvant avoir achevé la mise en ligne ou la mise en place de leurs nouvelles propositions commerciales postérieurement au 5 juillet 2011.



## Offres groupées de services

Le dernier élément de tarification examiné par l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF en 2011 a été l'évolution des bouquets de services, appelés aussi « *packages* » qui sont proposés à la clientèle.

Cette analyse des bouquets de services (appelées 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 de 126 établissements

#### 1|1 Évolution de l'offre

Une stabilité du nombre d'offres groupées proposées

Sur la base de l'analyse des plaquettes tarifaires publiées par un panel de 126 banques au 31 décembre 2010 et au 5 juillet 2011, on constate que le nombre d'offres groupées effectivement commercialisées (582) est parfaitement stable sur la période, tous segments de clientèle confondus mais hors GPA et service bancaire de base lié au droit au compte.

Derrière cette stabilité globale se cachent néanmoins des tendances à prendre en compte dans une analyse fine du segment des offres groupées.

Une écrasante majorité de banques (96 %) propose au moins une offre groupée.

Entre le 31 décembre 2010 et le 5 juillet 2011, 71,4 % des acteurs n'ont pas modifié le nombre d'offres groupées de services proposées à leurs clients particuliers. Cette stabilité en nombre n'exclut cependant pas une modification plus ou moins sensible des contenus.

Le nombre moyen d'offres groupées effectivement commercialisées par banque est légèrement inférieur à 5 unités (4,6) avec un maximum de 13 observé pour un même établissement au 5 juillet 2011.

On note une très forte augmentation (+ 43,1 %) du nombre d'offres présentées au sein des plaquettes et dont la commercialisation a été abandonnée entre les deux dates de référence, ceci constituant le pendant de la montée en puissance de nouvelles générations d'offres initiées depuis 2009.

Près de 70 % des offres groupées intègrent automatiquement une carte de retrait et de paiement.

Au 31 décembre 2010, cinq banques sur les 126 étudiées (soit 4 %) ne proposaient pas d'offre groupée. Au 5 juillet 2011, le constat était identique.

**Tableau 9**

**Évolution de l'offre de forfaits par établissement entre le 31 décembre 2010 et le 5 juillet 2011**

	Hausse	Stabilité	Baisse	Total
En nombre d'établissements	19	90	17	126
En pourcentage d'établissements	15,1	71,4	13,5	100,0

Source : Sémaphore Conseil

**Tableau 10**  
**Évolution du nombre de forfaits**

	2010	2011	Variation sur la période	Tendance
Moyenne du nombre de forfaits par établissement	4,62	4,62	0,00	→
Nombre de forfaits maximal proposé par établissement	13	13	0,00	→

Source : Sémaphore Conseil

### Le cas des offres dédiées aux jeunes

On note une augmentation non négligeable du nombre de forfaits proposés à la clientèle jeune (+ 2,73 %) ce qui n'apparaît pas surprenant eu égard aux efforts déployés actuellement par les banques françaises sur ce segment.

Ainsi, 226 forfaits dédiés spécifiquement aux jeunes ont été identifiés sur le panel de 126 banques.

**Tableau 11**  
**Évolution du nombre de forfaits jeunes**  
(variation en %)

	2010	2011	Variation sur la période	Tendance
Forfaits jeunes commercialisés	220	226	2,73	↑

Source : Sémaphore Conseil

## 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 le plus impactant du point de vue tarifaire eu égard au niveau des cotisations liées aux cartes ;
- 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.

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

Les principaux éléments à retenir sur l'évolution de la tarification des offres groupées entre le 31 décembre 2010 et le 5 juillet 2011 sont les suivants :

- les prix des forfaits de base minimum et maximum (hors options) sont restés stables ou ont même baissé ;
- 67 % des offres groupées avec carte (hors offres « premium » intégrant une carte très haut de gamme – Visa Infinite ou Platinum) ont vu leur prix hors option rester stable sur la période ;
- sur la globalité des offres avec carte (jeunes, entrée de gamme, haut de gamme et « premium »), 41 % ont vu leur prix augmenter et 49 % rester stable ;
- la tarification des offres n'incluant pas de carte automatiquement a connu une augmentation sensible (+ 4,5 %).

**Tableau 12****Prix annuels moyens des forfaits par type de forfait**

(en euros)

	2010	2011	Variation sur la période	Tendance
Moyenne des forfaits sans carte et sans option	70,33	73,52	4,54	↑
Moyenne des forfaits les moins chers avec carte et sans option, hors offres premium	83,82	82,03	- 2,13	↓
Moyenne des forfaits les plus chers avec carte et sans option, hors offres premium	95,73	95,66	- 0,08	↓
Moyenne des forfaits les plus chers avec carte et sans option, y compris offres premium	322,31	314,58	- 2,40	↓

Source : Sémaphore Conseil

Il faut noter, en parallèle à ces évolutions relatives aux prix des forfaits, qu'en moyenne, les prix à la consommation ont augmenté de 1,5 % entre 2009 et 2010, et de 2,90 % entre fin 2009 et juillet 2010.

**Évolution des coûts annuels selon le type de forfait**

Sur les différentes catégories d'offres groupées identifiées dans le panel de 126 établissements, trois éléments relatifs aux évolutions tarifaires peuvent être mis en lumière :

- 72 % des offres dont le prix sans carte et sans option a été identifié enregistrent une hausse de cotisation sur la période 31 décembre 2010-5 juillet 2011 ;

- les forfaits annuels des offres avec carte et hors « premium » enregistrent en revanche une stabilité de leur prix dans plus de 67 % des cas ;

- les forfaits annuels des offres avec carte et sans option y compris les offres « premium » ont vu leur prix avoir tendance à croître dans près de 41 % des cas ou à rester stable dans 49 % des cas.

**Tableau 13****Tendance des prix des forfaits par type de forfait**

(en %)

	Hausse	Stabilité	Baisse	Total
Montant annuel du forfait sans carte et sans option	72,08	26,90	1,02	100,00
Montant annuel du forfait le moins cher avec carte et sans option	25,45	69,55	5,00	100,00
Montant annuel du forfait le plus cher avec carte et sans option, hors offres premium	26,20	67,65	6,15	100,00
Montant annuel du forfait le plus cher avec carte et sans option, y compris offres premium	40,82	48,98	10,20	100,00

Source : Sémaphore Conseil

**Tableau 14****Évolution des forfaits annuels (minimum, maximum, médiane)**

(en euros)

	2010			2011		
	Prix minimum	Prix maximum	Médiane	Prix minimum	Prix maximum	Médiane
Forfaits sans carte et sans option	0,00	480,00	67,80	0,00	302,40	70,20
Forfaits les moins chers avec carte et sans option, hors offres premium	0,00	300,00	67,32	0,00	300,00	66,60
Forfaits les plus chers avec carte et sans option, hors offres premium	0,00	348,00	78,00	0,00	300,00	78,00
Forfaits les plus chers avec carte et sans option, y compris offres premium	184,32	528,00	324,00	105,24	450,00	324,00

Source : Sémaphore Conseil

**Tableau 15****Prix annuels moyens des forfaits jeunes par type de forfait**

(en euros)

	2010	2011	Variation sur la période	Tendance
Moyenne des forfaits sans carte et sans option	33,07	31,78	- 3,90	↓
Moyenne des forfaits les moins chers avec carte et sans option, hors offre premium	27,94	27,18	- 2,72	↓
Moyenne des forfaits les plus chers avec carte et sans option, hors offre premium	32,92	31,57	- 4,10	↓

Source : Sémaphore Conseil

**Tableau 16****Évolution des forfaits annuels offerts aux jeunes (minimum, maximum, médiane)**

(en euros)

	2010			2011		
	Prix minimum	Prix maximum	Médiane	Prix minimum	Prix maximum	Médiane
Forfaits sans carte et sans option	0,00	105,60	30,60	0,00	107,28	30,60
Forfaits les moins chers avec carte et sans option, hors offres premium	0,00	144,00	22,90	0,00	144,00	21,00
Forfaits les plus chers avec carte et sans option, hors offres premium	0,00	153,60	24,00	0,00	153,60	24,00

Source : Sémaphore Conseil

**Le cas des offres dédiées aux jeunes**

Sur la période étudiée (du 31 décembre 2010 au 5 juillet 2011), les montants annuels moyens minimum et maximum des offres groupées dédiées aux jeunes sont orientés à la baisse, quel que soit le type de forfait offert.

issues de l'analyse du panel de 126 banques (baisse du coût annuel moyen maximum des forfaits avec carte et sans option, y compris les offres « premium »), mettent en évidence des tendances différentes, davantage orientées vers la baisse des tarifs que vers la stabilité.

**2| Analyse détaillée des offres proposées par 22 banques**

Les 22 plaquettes tarifaires en vigueur au 31 décembre 2010 et au 5 juillet 2011 proposent toutes des offres groupées. Les conclusions tirées de l'analyse des tarifs appliqués par les 22 banques, bien que présentant des similarités avec celles

**2|1 Les principales évolutions tarifaires**

Sur les différentes catégories d'offres groupées identifiées sur le panel de 22 acteurs, trois éléments relatifs aux évolutions tarifaires peuvent être mis en lumière :

- une tendance similaire entre les deux panels sur le coût annuel moyen maximum des forfaits les plus chers avec carte et sans option, y compris

**Tableau 17****Évolution du nombre d'offres groupées**

(variation en %)

	31 décembre 2010	5 juillet 2011	Variation sur la période	Tendance
Offres groupées commercialisées	107	91	- 14,95	↓
Offres groupées présentes dans la plaquette tarifaire mais n'étant plus commercialisées	40	40	0,00	→
Nombre total d'offres groupées	147	131	- 10,88	↓

Source : Sémaphore Conseil



Tableau 18

## Prix annuels moyens des forfaits par type de forfait

(en euros)

	31 décembre 2010	5 juillet 2011	Variation sur la période	Tendance
Moyenne des forfaits sans carte et sans option	91,70	71,37	- 22,17	↓
Moyenne des forfaits les moins chers avec carte et sans option, hors offre premium	73,71	75,70	2,69	↑
Moyenne des forfaits les plus chers avec carte et sans option, hors offre premium	93,63	93,76	0,14	→
Moyenne des forfaits les plus chers avec carte et sans option, y compris offre premium	334,48	319,72	- 4,41	↓

Source : Sémaphore Conseil

les offres « premium » où l'on constate respectivement pour le panel des 22 et celui des 126 des baisses de 4,41 % et 2,40 % ;

- les forfaits des offres avec carte et sans option, hors offres « premium », enregistrent une stabilité dans plus de 71 % des cas. La tendance est légèrement moindre sur le panel de 126 banques (67 %). Avec les offres "premium", la tendance est à la croissance dans près de 27 % des cas (41 % sur le panel des 126 banques) et à la stabilité dans 54,5 % des cas (constat globalement identique sur le panel large) ;
- 95 % des forfaits dont le prix sans carte a été identifié enregistrent une stabilité tarifaire sur la période 31 décembre 2010-5 juillet 2011. Nous noterons que dans le cadre des 126 banques, cette proportion était bien moindre (72 %).

Des divergences sur l'évolution du coût annuel moyen des forfaits sans carte (baisse sur les 22 banques *versus* hausse sur les 126) et du coût minimum des forfaits avec carte, hors option, (+ 3 % sur les 22 banques contre - 2 % sur les 126) sont relevées.

Une évolution parallèle de stabilité sur le coût maximum des forfaits sans carte et sans option, hors offres « premium » (+ 0,14 % pour les 22 banques *versus* - 0,08 % pour les 126 banques) est constatée.

Les offres groupées incluant une carte de manière automatique sont, au sein du panel, très majoritaires, leur « part de marché » étant, au 5 juillet 2011, proche de 84 %, en hausse de près de 6,4 points depuis le 31 décembre 2010.

Cette prédominance des offres avec carte est ainsi plus marquante dans le panel de 22 établissements que dans celui de 126 banques (70 % de part de marché 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 net recul entre le 31 décembre 2010 et le 5 juillet 2011, passant de 107 à 91. La perte nette de 16 offres se décompose en 17 nouvelles offres groupées de services et 33 suppressions entre le 31 décembre 2010 et le 5 juillet 2011, soit une baisse de 15 % du nombre d'offres commercialisées sur la période. Cela peut s'expliquer par la montée en puissance des nouvelles générations d'offres groupées personnalisables qui gardent le même nom et se déclinent « à façon » par le jeu des options. Il y a une relation inverse entre le nombre de forfaits et la multiplication des options. On observe ainsi :

- une tendance à la personnalisation qui se développe : sur 22 banques, sept ont lancé de nouvelles offres personnalisables, et parmi les 15 restantes, quatre banques présentent ou annoncent présenter bientôt une nouvelle offre sur leur site Internet sans relais pour le moment dans les plaquettes tarifaires. Sur une période de six mois, 50 % du panel analysé s'est donc orienté vers une mise en place de ce type d'offre ;
- des forfaits personnalisables qui fonctionnent principalement par options ou par

groupes d'options permettant une orientation spécifique selon le profil des clients, et des offres 100 % personnalisables dans le cas de deux banques ;

- une tendance à la baisse des offres jeunes distinctes pour la globalité des banques (- 16,67 %) remplacées par l'intégration de réductions pour les jeunes au sein même de l'offre classique ou qui peuvent être composées *via* des offres personnalisables. Certaines banques conservent bien néanmoins la distinction des offres selon des tranches d'âge très précises.

Leur nombre s'est sensiblement rétracté entre le 31 décembre 2010 et le 5 juillet 2011, passant

de 48 à 40 soit une baisse de près de 17 %. Cette tendance est inverse à celle identifiée sur le panel de 126 banques sans doute parce qu'au sein du panel de 22 établissements, un certain nombre de grandes banques nationales à réseau centralisé ont fortement rationalisé leurs offres à destination des jeunes. Ces établissements ayant un poids beaucoup plus important dans le panel de 22 banques, la tendance apparaît donc inversée ;

- un développement des services intégrés automatiquement au sein des offres groupées de services et des options pour 36 forfaits, tandis que 50 offres n'ont pas été modifiées au niveau du contenu : services intégrés automatiquement au sein des offres groupées de services ou options.

# Les constatations de l'Observatoire des tarifs bancaires de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer

## (extrait du rapport de l'Observatoire de l'IEDOM <sup>1</sup>)

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 a été entériné par la loi de régulation financière du 22 octobre 2010. Son statut est codifié à l'article L. 711-5 III du *Code monétaire et financier* : « Il est créé au sein de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer un observatoire des tarifs bancaires (...) [L'observatoire] publie périodiquement des relevés portant sur l'évolution des tarifs et les différences constatées entre les établissements. Il établit chaque année un rapport d'activité remis au ministre chargé de l'économie, qui est transmis au Parlement ». Le présent rapport, qui est le premier rapport d'activité de l'Observatoire de l'IEDOM, couvre la période d'avril 2009 à avril 2011.

Les principaux enseignements de ces deux années d'observation sont les suivants :

- les tarifs bancaires dans les DOM ont été majoritairement orientés à la baisse entre avril 2009 et avril 2011 ;
- pour une majorité des services bancaires les plus couramment utilisés par la clientèle, les tarifs sont moins élevés dans les DOM qu'en métropole.

### 1| Méthodologie de l'Observatoire des tarifs bancaires

Depuis 2009, l'IEDOM relève chaque semestre, respectivement au 1<sup>er</sup> avril puis au 1<sup>er</sup> octobre, trente-trois 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). Ces banques sont soit filiales, soit succursales de ces groupes, et peuvent intervenir dans plusieurs entités géographiques, 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 pour chaque entité géographique, ainsi que le tarif moyen pour la zone IEDOM. Le tarif moyen d'un service pour une entité géographique est calculé en pondérant le tarif unitaire

1 Le rapport complet d'activité de l'observatoire des tarifs bancaires de l'IEDOM est disponible sur le site de l'IEDOM [www.iedom.fr](http://www.iedom.fr).

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 entité géographique par le nombre total de comptes ordinaires de particuliers dans l'entité en question.

Les trente-trois tarifs incluent ceux de l'« extrait standardisé de dix produits ou services courants » adopté par la profession bancaire depuis le 1<sup>er</sup> 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 nombre de quinze. L'analyse porte également sur quatorze autres tarifs relevés par l'Observatoire.

## 2| Les tarifs bancaires dans les DOM ont été majoritairement orientés à la baisse entre avril 2009 et avril 2011

Comme l'indique le tableau synthétique en annexe A, les tarifs moyens relevés dans les cinq observatoires publiés à ce jour par l'IEDOM montrent une nette orientation à la baisse sur la période considérée.

- Au niveau global DOM, parmi les vingt-neuf tarifs retenus pour l'analyse du présent rapport, dix-neuf enregistrent une baisse de leur valeur moyenne, neuf sont en augmentation et un présente une gratuité sur toutes les places. Près des deux-tiers des tarifs moyens observés se sont donc réduits sur la période d'avril 2009 à avril 2011.

- Cette tendance à la baisse se retrouve sur cinq des six places étudiées. Elle est notablement marquée aux Antilles (vingt-et-un tarifs en baisse à la Guadeloupe, vingt à la Martinique) ou à La Réunion (seize tarifs en baisse). Les trois autres places (Guyane, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon) enregistrent une tendance à la baisse moins marquée.

- Les baisses de tarifs touchent des services de grande portée, comme ceux de l'extrait standardisé : abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet (– 31 % en deux ans), virement SEPA occasionnel par Internet (– 74 %), frais de tenue de compte (– 28 %) ou frais de transfert de plan d'épargne logement/compte d'épargne logement vers un autre établissement (– 26 %). *A contrario*, quatre tarifs ont progressé de plus de 10 %, dont deux relatifs aux services d'alerte par SMS. La plus forte progression (41 %) concerne le forfait sans chéquier (*i.e.* la gamme de moyens de paiements alternatifs aux chèques – GPA). Les quatre autres hausses relevées demeurent circonscrites, 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 les frais de mise en place d'un virement permanent, ou les oppositions sur virement, sur carte bancaire ou sur prélèvement au guichet. De même, un nombre de plus en plus important d'établissements bancaires a abaissé le tarif des frais de rejet – sur chèque ou sur virement – en deçà du maximum imposé par la loi.

Cette orientation majoritairement baissière des tarifs bancaires dans les DOM a, de toute évidence, un lien avec les accords de place intervenus durant la crise sociale du début de l'année 2009 dans plusieurs territoires, notamment aux Antilles. Mais il est probable que la mise en place de l'Observatoire de l'IEDOM, en améliorant la transparence sur les tarifs, y a également contribué.

### 3| Pour une majorité des services bancaires les plus utilisés, les tarifs sont moins élevés qu'en métropole

Le CCSF publie pour la première fois en 2011 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 entité géographique.

Parmi les treize tarifs standards, une majorité d'entre eux (huit) se situent dans les DOM à un niveau inférieur ou égal à celui de la métropole (cf. annexe A). Par exemple, le prix moyen de la mise en place d'une autorisation de prélèvement est de 1,90 euro dans les DOM, contre 2,95 euros en métropole ; celui d'une carte de paiement à autorisation systématique est de 27,90 euros dans les DOM contre 29,55 euros en métropole .

Cette tendance concerne trois des six territoires concernés. La Réunion se situe dans la proportion moyenne (huit tarifs moyens sur treize sont inférieurs à ceux de la métropole), la Guyane et Saint-Pierre-et-Miquelon la dépassent (neuf tarifs moyens sur treize sont inférieurs). La Martinique propose un profil inversé : cinq tarifs inférieurs pour huit 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.

### 4| Analyse détaillée et évolution des tarifs de l'extrait standardisé

Les données détaillées des évolutions de tarifs figurent en annexe B.

#### 4|1 L'abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet

Le tarif moyen de l'abonnement permettant de gérer ses comptes par Internet a baissé de 31 % en deux ans. Toutes les banques de l'échantillon proposent ce service depuis 2009. L'ampleur de la baisse s'explique par le fait qu'un nombre croissant d'établissements offrent désormais ce service à titre gratuit. Le tarif moyen DOM (1,00 euro) est plus élevé qu'en métropole (0,70 euro). Parmi les DOM, le prix moyen le plus élevé se trouve à Mayotte (2,2 euros), alors que le tarif est la gratuité à Saint-Pierre-et-Miquelon. Les écarts sont peu significatifs entre la Guadeloupe (0,9 euro), La Réunion et la Guyane (1 euro) et la Martinique (1,1 euro).

#### 4|2 L'abonnement aux alertes SMS

Le tarif moyen de l'abonnement aux alertes SMS a progressé de 12 % en deux ans. Ce service est proposé par la majorité des banques de l'échantillon, mais dix-sept d'entre elles ne l'ont pas encore inclus dans leur tarification individuelle. Le prix moyen DOM (1 euro) est sensiblement inférieur à celui de la métropole (2,35 euros), seul le tarif moyen de Saint-Pierre-et-Miquelon s'inscrivant au-dessus (2,50 euros).

#### 4|3 L'alerte SMS (prix par message)

Le tarif moyen de l'alerte SMS (prix par message) a progressé de 20 % en deux ans. Encore peu développé, ce service est proposé par la moitié des banques de l'échantillon (vingt-deux sur quarante-deux). Le prix moyen DOM (0,35 euro) est supérieur à celui relevé en métropole (0,25 euro).

#### 4|4 Virement SEPA occasionnel

Le tarif moyen d'un virement SEPA occasionnel déposé au guichet a enregistré une légère diminution (-2 %) sur deux ans. Le prix moyen dans les DOM ressort à 3,80 euros, contre 3,50 euros en métropole. La Guyane (4,10 euros) et la Guadeloupe (4,20 euros) se positionnent au-dessus de la moyenne. Seule la place de Saint-Pierre-et-Miquelon se situe en dessous (2,30 euros). Hormis ce territoire, la fourchette des prix moyens va de 3,60 euros (Mayotte) à 4,20 euros (Guadeloupe). Au sein d'une même place, les écarts peuvent toutefois être plus sensibles (de 3 euros à 6,40 euros aux Antilles-Guyane).

#### 4|5 Virements SEPA occasionnels par Internet

Les virements SEPA occasionnels par Internet 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.

#### 4|6 Mise en place d'une autorisation de prélèvement

Le tarif moyen de mise en place d'une autorisation de prélèvement a diminué de 45 %. Cette baisse tient au développement de la gratuité de ce service, tout comme en métropole. Ainsi, dans la zone IEDOM, seuls onze établissements de crédit maintiennent une tarification, alors qu'ils étaient dix-huit il y a deux ans. Certains tarifs unitaires ont par ailleurs baissé significativement. Sensiblement inférieur à celui de la métropole (2,95 euros), le tarif moyen DOM (1,90 euro) recouvre de notables différences entre la Martinique (3,90 euros) et la Guadeloupe (0,50 euro). De même, la fourchette de prix entre les banques qui tarifient ce service est extrêmement étendue (de 3 euros jusqu'à 16,50 euros).

#### 4|7 Frais par prélèvement

Le tarif moyen des frais par prélèvement (à l'unité) a baissé de 24 %. La situation est très différenciée. 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, Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon (respectivement 0,75 euro, 0,70 euro et 0,40 euro à l'unité), certains tarifs unitaires ayant même progressé sur la période.

#### 4|8 Carte de paiement internationale à débit différé

Le tarif moyen d'une carte de paiement internationale à débit différé a progressé de 4 %. Ce mouvement à la hausse est plus particulièrement ressenti aux Antilles (+ 10 % à la Guadeloupe, + 6 % à la Martinique), alors que La Réunion (- 1 %) et Saint-Pierre-et-Miquelon (- 3 %) connaissent tendanciellement une baisse. Les prix moyens sont très proches les uns des autres d'une entité géographique à l'autre (aux alentours de 43 euros), le prix moyen DOM (43,50 euros) étant légèrement inférieur à celui de la métropole (43,85 euros).

#### 4|9 Carte de paiement internationale à débit immédiat

Le tarif moyen d'une carte de paiement internationale à débit immédiat a progressé de 2 %. La hausse la plus forte est enregistrée à la Martinique (9 %), suivie de la Guyane (4 %). Trois territoires affichent cependant une stabilité (La Réunion et la Guadeloupe) ou une baisse (Saint-Pierre-et-Miquelon, avec - 17 %). En dépit de sa progression, le prix moyen DOM (35,75 euros) demeure légèrement inférieur à celui de la métropole (36,95 euros). À noter que trente-et-une des quarante-deux banques de l'échantillon IEDOM affichent des tarifs inférieurs à ce



niveau métropolitain. Et malgré la hausse enregistrée sur deux ans, la Martinique reste, avec Saint-Pierre-et-Miquelon, le territoire le moins cher pour ce service.

#### 4|10 Carte de paiement à autorisation systématique

Le tarif moyen d'une carte de paiement à autorisation systématique a progressé de 3 %. Tous les territoires sont concernés par cette hausse, le plus impacté étant Saint-Pierre-et-Miquelon avec la mise en place de ce nouveau tarif. Le tarif moyen DOM (27,90 euros) est significativement moins onéreux que celui de métropole (29,55 euros). Cela se confirme pour plus de la moitié des banques de l'échantillon (vingt-quatre sont au-dessous de cette moyenne contre dix-huit au-dessus). Cette différence est notamment sensible aux Antilles-Guyane, et plus particulièrement à la Martinique (avec un prix moyen inférieur de 10 %). Les prix moyens varient de 26,30 euros (Martinique) à 33,80 euros (Saint-Pierre-et-Miquelon). De même, au sein d'une même place, les écarts observés sont sensibles (de 21 euros à 32 euros en Guyane).

#### 4|11 Retraits 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 chaque premier retrait est gratuit sur la totalité de l'échantillon, les retraits suivants sont le plus souvent payants à partir d'un nombre variable. Les prochaines observations tenteront de surmonter cette difficulté méthodologique afin d'aboutir à un prix moyen qui puisse être comparé avec celui calculé par le CCSF pour la métropole.

#### 4|12 Commission d'intervention

Le tarif moyen d'une commission d'intervention est resté quasi stable (+ 1 %). Selon les entités géographiques, la situation est différenciée.

Dans quatre des six territoires, on note des hausses relativement élevées (+ 4,5 % à La Réunion et jusqu'à 29 % à Saint-Pierre-et-Miquelon). Les deux départements des Antilles se distinguent avec une baisse de ce tarif (- 2 % à la Martinique et - 4 % à la Guadeloupe). Le tarif moyen DOM (9,70 euros) demeure sensiblement supérieur au tarif moyen relevé en métropole (8,30 euros). Trois territoires sont en dessous de cette moyenne métropolitaine : Mayotte (8,20 euros), la Guyane (8,10 euros) et Saint-Pierre-et-Miquelon (4,40 euros) alors que La Réunion (9,10 euros), la Martinique (9,70 euros) et la Guadeloupe (11,30 euros) s'inscrivent au-dessus. Au sein de chaque territoire, le tarif de la commission d'intervention présente de grands écarts d'un réseau bancaire à l'autre.

#### 4|13 L'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 13 % sur deux ans. Seul le département de Mayotte a bénéficié d'une baisse du tarif moyen (- 6 %), alors que les hausses sont particulièrement sensibles en Guyane (17 %), à la Martinique (26 %) et surtout à Saint-Pierre-et-Miquelon (où il est passé de 3 euros à 18,30 euros). Pour autant, le tarif moyen DOM (23,10 euros) demeure inférieur à celui relevé en métropole (24,30 euros).

#### 4|14 Des frais de tenue de compte

Le tarif moyen des frais de tenue de compte s'est sensiblement contracté, passant de 37,25 euros à 26,60 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 place à l'autre, la fourchette de prix moyens reste importante, allant de 18,90 euros en Guyane à 30,35 euros à la Guadeloupe. Au sein des territoires, les écarts de prix sont très élevés (avec un maximum de 82,20 euros par an).

#### **4|15 Frais de tenue de compte sans mouvement**

Le tarif moyen des frais de tenue de compte sans mouvement a baissé de 2 %, passant de 28,05 euros à 27,55 euros par an. Les écarts entre entités géographiques

demeurent significatifs (de 8,15 euros à Mayotte à 39,65 euros à la Martinique, en passant par 15,20 euros à La Réunion), tout comme les niveaux unitaires dans certaines entités géographiques (dans l'un des réseaux bancaires installés aux Antilles-Guyane, ce tarif atteint 208 euros).



## Annexe A

### Synthèse par entité géographique du niveau moyen des tarifs de l'extrait standardisé (version DOM – avril 2011)

(en euros)

	Métropole	DOM	Réunion	Mayotte	Guadeloupe	Martinique	Guyane	SPM
Abonnement internet (par mois)	0,70	1,00	1,00	2,20	0,90	1,10	1,00	gratuit
Alertes SMS (par mois)	2,20	1,10	1,40	1,30	0,75	0,85	0,85	2,50
Alertes SMS (par message)	0,25	0,35	0,40	0,40	0,30	0,35	0,30	SO
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, au guichet	3,50	3,80	3,70	3,60	4,20	3,70	4,10	2,30
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro, par internet	0,01	0,01	gratuit	gratuit	0,03	0,01	0,07	gratuit
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	2,95	1,90	1,30	1,90	0,50	3,90	2,50	gratuit
Frais par prélèvement	0,00	0,33	0,75	0,70	0,04	0,03	gratuit	0,40
Carte de paiement internationale à débit différé	43,85	43,60	43,40	46,00	43,90	43,90	43,40	43,60
Carte de paiement internationale à débit immédiat	36,95	35,75	35,30	39,30	36,30	35,30	36,40	33,80
Carte de paiement à autorisation systématique	29,55	27,90	28,80	31,40	27,80	26,30	27,80	33,80
Retrait en euros dans un DAB extérieur	0,80	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit
Commission d'intervention	8,30	9,70	9,10	8,20	11,30	9,70	8,10	4,40
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,30	23,10	22,00	21,40	23,75	24,30	23,30	18,30

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

SPM : Saint-Pierre-et-Miquelon

SO : sans objet

- Tarif supérieur au tarif moyen en métropole
- Tarif inférieur ou égal au tarif moyen en métropole
- Gratuité

## Annexe B

**Synthèse de l'évolution et du niveau des tarifs de l'extrait standardisé (version DOM)**

(montants en euros, écarts et variations en pourcentage)

		Abonnement Internet (par mois)				Métropole	EUR 0,71
Var 09-11		Avril 2009	Oct. 2009	Avril 2010	Oct. 2010	Avril 2011	Écart/métropole
- 46,5	Réunion	1,81	1,81	1,83	1,02	0,97	36
- 2,8	Mayotte	2,24	2,20	2,27	2,09	2,18	207
- 21,8	Guadeloupe	1,13	1,18	1,18	1,18	0,88	24
- 15,1	Martinique	1,29	1,32	1,32	1,32	1,10	55
- 0,2	Guyane	1,01	1,01	0,95	0,95	1,01	42
NS	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100
- 30,6	<b>Moyenne DOM</b>	<b>1,46</b>	<b>1,48</b>	<b>1,48</b>	<b>1,16</b>	<b>1,01</b>	<b>43</b>
		Alertes SMS (par mois)				Métropole	EUR 2,22
Var 09-11		Avril 2009	Oct. 2009	Avril 2010	Oct. 2010	Avril 2011	Écart/métropole
33,6	Réunion	1,07	1,07	1,41	1,41	1,43	- 36
7,5	Mayotte	1,20	1,20	1,29	1,29	1,29	- 42
- 9,9	Guadeloupe	0,82	0,82	0,83	0,83	0,74	- 67
- 5,1	Martinique	0,89	0,89	0,91	0,91	0,84	- 62
- 2,1	Guyane	0,89	0,89	0,89	0,89	0,87	- 61
410,8	SPM	0,49	0,00	2,56	2,56	2,50	13
11,8	<b>Moyenne DOM</b>	<b>0,95</b>	<b>0,95</b>	<b>1,10</b>	<b>1,10</b>	<b>1,06</b>	<b>- 52</b>
		Alertes SMS (par message)				Métropole	EUR 0,25
Var 09-11		Avril 2009	Oct. 2009	Avril 2010	Oct. 2010	Avril 2011	Écart/métropole
67,4	Réunion	0,23	0,23	0,38	0,38	0,39	54
12,9	Mayotte	0,34	0,34	0,38	0,38	0,38	54
- 6,0	Guadeloupe	0,31	0,31	0,30	0,30	0,29	15
0,0	Martinique	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	46
6,3	Guyane	0,28	0,28	0,28	0,28	0,30	19
SO	SPM	SO	SO	SO	SO	SO	SO
20,0	<b>Moyenne DOM</b>	<b>0,29</b>	<b>0,29</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>	<b>0,35</b>	<b>39</b>
		Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro au guichet (par virement)				Métropole	EUR 3,49
Var 09-11		Avril 2009	Oct. 2009	Avril 2010	Oct. 2010	Avril 2011	Écart/métropole
- 1,4	Réunion	3,75	3,76	3,80	3,81	3,69	6
1,3	Mayotte	3,52	3,54	3,57	3,60	3,56	2
- 1,7	Guadeloupe	4,25	4,27	4,38	4,39	4,18	20
- 1,5	Martinique	3,72	3,73	3,76	3,77	3,66	5
- 2,2	Guyane	4,17	4,20	3,99	4,02	4,08	17
- 76,8	SPM	9,93	6,70	3,09	3,09	2,30	- 34
- 2,2	<b>Moyenne DOM</b>	<b>3,91</b>	<b>3,91</b>	<b>3,94</b>	<b>3,95</b>	<b>3,83</b>	<b>10</b>
		Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro par internet (par virement)				Métropole	EUR 0,01
Var 09-11		Avril 2009	Oct. 2009	Avril 2010	Oct. 2010	Avril 2011	Écart/métropole
NS	Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	NS
NS	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	NS
- 59,9	Guadeloupe	0,07	0,05	0,05	0,05	0,03	174
- 92,8	Martinique	0,09	0,08	0,08	0,08	0,01	- 37
31,1	Guyane	0,06	0,06	0,05	0,05	0,07	625
NS	SPM	1,61	1,61	0,00	0,00	0,00	NS
- 74,1	<b>Moyenne DOM</b>	<b>0,05</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>	<b>0,01</b>	<b>0</b>
		Mise en place d'une autorisation de prélèvement				Métropole	EUR 2,96
Var 09-11		Avril 2009	Oct. 2009	Avril 2010	Oct. 2010	Avril 2011	Écart/métropole
5,7	Réunion	1,26	1,26	1,31	1,31	1,33	- 55
9,4	Mayotte	1,70	1,70	1,78	1,78	1,86	- 37
- 86,0	Guadeloupe	3,84	3,97	1,52	1,52	0,54	- 82
- 36,5	Martinique	6,08	6,23	6,16	6,16	3,86	30
- 51,3	Guyane	5,09	5,18	4,82	4,82	2,48	- 16
NS	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100
- 44,8	<b>Moyenne DOM</b>	<b>3,40</b>	<b>3,48</b>	<b>2,86</b>	<b>2,86</b>	<b>1,88</b>	<b>- 37</b>
		Frais par prélèvement				Métropole	EUR 0,00
Var 09-11		Avril 2009	Oct. 2009	Avril 2010	Oct. 2010	Avril 2011	Écart/métropole
- 17,2	Réunion	0,92	0,92	0,93	0,93	0,76	NS
33,4	Mayotte	0,54	0,54	0,76	0,76	0,72	NS
- 70,2	Guadeloupe	0,13	0,11	0,00	0,00	0,04	NS
- 66,0	Martinique	0,08	0,07	0,00	0,00	0,03	NS
NS	Guyane	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	NS
149,4	SPM	0,16	0,40	0,39	0,39	0,39	NS
- 23,6	<b>Moyenne DOM</b>	<b>0,43</b>	<b>0,43</b>	<b>0,38</b>	<b>0,38</b>	<b>0,33</b>	<b>NS</b>

		Avril 2009	Oct. 2009	Avril 2010	Oct. 2010	Métropole Avril 2011	EUR 43,83 Écart/métropole
<b>Var 09-11</b>							
- 0,7	Réunion	43,70	43,70	43,91	44,24	43,40	- 1
1,8	Mayotte	45,23	45,23	45,66	46,08	46,04	5
10,4	Guadeloupe	39,78	39,84	43,85	44,14	43,91	0
5,8	Martinique	41,02	41,05	43,63	43,85	43,41	- 1
1,8	Guyane	42,60	42,60	42,85	43,45	43,36	- 1
- 2,8	SPM	44,84	44,77	44,73	44,73	43,57	- 1
<b>3,8</b>	<b>Moyenne DOM</b>	<b>42,02</b>	<b>42,04</b>	<b>43,81</b>	<b>44,12</b>	<b>43,61</b>	<b>0</b>
<b>Carte de paiement internationale à débit différé</b>							
<b>Var 09-11</b>							
- 0,3	Réunion	35,42	35,63	35,95	36,29	35,33	- 4
2,5	Mayotte	38,35	38,58	38,78	39,20	39,30	6
- 0,1	Guadeloupe	36,32	36,44	35,81	36,10	36,30	- 2
9,2	Martinique	32,37	32,46	34,72	34,94	35,33	- 4
4,4	Guyane	34,87	35,16	35,53	36,13	36,41	- 1
- 17,0	SPM	40,73	43,02	42,75	42,75	33,80	- 8
<b>2,4</b>	<b>Moyenne DOM</b>	<b>34,92</b>	<b>35,10</b>	<b>35,69</b>	<b>36,00</b>	<b>35,76</b>	<b>- 3</b>
<b>Carte de paiement internationale à débit immédiat</b>							
<b>Var 09-11</b>							
2,2	Réunion	28,20	28,38	28,94	29,27	28,83	- 2
4,1	Mayotte	30,19	30,30	30,74	31,16	31,44	6
4,7	Guadeloupe	26,59	26,95	27,42	27,72	27,84	- 6
0,5	Martinique	26,16	25,79	25,96	26,18	26,28	- 11
6,6	Guyane	26,07	26,00	26,19	26,79	27,79	- 6
390,5	SPM	6,89	27,21	34,98	34,98	33,80	14
<b>3,1</b>	<b>Moyenne DOM</b>	<b>27,09</b>	<b>27,26</b>	<b>27,68</b>	<b>27,99</b>	<b>27,94</b>	<b>- 5</b>
<b>Carte de paiement à autorisation systématique</b>							
<b>Var 09-11</b>							
NS	Réunion	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100
NS	Mayotte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100
NS	Guadeloupe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100
NS	Martinique	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100
NS	Guyane	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100
NS	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 100
<b>NS</b>	<b>Moyenne DOM</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>- 100</b>
<b>Retrait en euros dans un DAB extérieur</b>							
<b>Var 09-11</b>							
4,6	Réunion	8,72	8,89	8,92	8,98	9,13	10
6,2	Mayotte	7,75	7,97	8,07	8,15	8,23	- 1
- 4,3	Guadeloupe	11,86	11,94	11,63	11,61	11,34	37
- 1,8	Martinique	9,86	9,94	10,01	10,03	9,68	17
8,6	Guyane	7,45	7,74	7,83	7,80	8,09	- 2
29,1	SPM	3,42	4,36	4,55	4,55	4,42	- 47
<b>0,7</b>	<b>Moyenne DOM</b>	<b>9,66</b>	<b>9,79</b>	<b>9,79</b>	<b>9,81</b>	<b>9,72</b>	<b>17</b>
<b>Commission d'intervention</b>							
<b>Var 09-11</b>							
8,6	Réunion	20,22	20,22	20,19	19,96	21,97	- 10
- 6,1	Mayotte	22,74	22,74	22,91	21,43	21,36	- 12
7,5	Guadeloupe	22,09	22,09	22,14	22,14	23,75	- 2
25,9	Martinique	19,30	19,30	19,21	19,21	24,31	0
16,9	Guyane	19,92	19,92	20,12	20,12	23,29	- 4
456,4	SPM	3,29	0,00	18,00	18,00	18,30	- 25
<b>13,1</b>	<b>Moyenne DOM</b>	<b>20,41</b>	<b>20,39</b>	<b>20,50</b>	<b>20,37</b>	<b>23,09</b>	<b>- 5</b>
<b>Assurance perte ou vol des moyens de paiement</b>							
<b>Var 09-11</b>							
- 23,6	Réunion	30,83	30,83	29,19	29,26	23,55	
- 12,7	Mayotte	30,32	30,32	30,88	30,97	26,48	
- 31,2	Guadeloupe	44,10	45,61	43,23	43,29	30,35	
- 32,4	Martinique	44,07	44,11	43,62	43,66	29,78	
- 32,0	Guyane	27,81	27,82	26,28	26,40	18,91	
NS	SPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>- 28,5</b>	<b>Moyenne DOM</b>	<b>37,23</b>	<b>37,61</b>	<b>36,32</b>	<b>36,38</b>	<b>26,60</b>	
<b>Frais de tenue de compte (par an)</b>							
<b>Var 09-11</b>							
0,9	Réunion	15,08	15,06	15,06	15,13	15,21	
14,8	Mayotte	7,10	7,10	7,57	7,65	8,14	
- 15,7	Guadeloupe	41,50	41,11	37,50	37,56	34,99	
11,4	Martinique	35,59	35,36	36,22	36,27	39,65	
- 16,4	Guyane	37,40	37,40	35,60	35,72	31,25	
59,4	SPM	17,66	28,95	27,99	27,99	28,16	
<b>- 1,7</b>	<b>Moyenne DOM</b>	<b>28,04</b>	<b>27,94</b>	<b>27,48</b>	<b>27,54</b>	<b>27,56</b>	
<b>Frais de tenue de compte sans mouvement (par an)</b>							
<b>Var 09-11</b>							
0,9	Réunion	15,08	15,06	15,06	15,13	15,21	
14,8	Mayotte	7,10	7,10	7,57	7,65	8,14	
- 15,7	Guadeloupe	41,50	41,11	37,50	37,56	34,99	
11,4	Martinique	35,59	35,36	36,22	36,27	39,65	
- 16,4	Guyane	37,40	37,40	35,60	35,72	31,25	
59,4	SPM	17,66	28,95	27,99	27,99	28,16	
<b>- 1,7</b>	<b>Moyenne DOM</b>	<b>28,04</b>	<b>27,94</b>	<b>27,48</b>	<b>27,54</b>	<b>27,56</b>	

NS : non significatif

SO : sans objet



# L'indice des services financiers dans l'indice des prix à la consommation des ménages (Insee) <sup>1</sup>

## 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 a été porté à 94,5 % en 2011.

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.

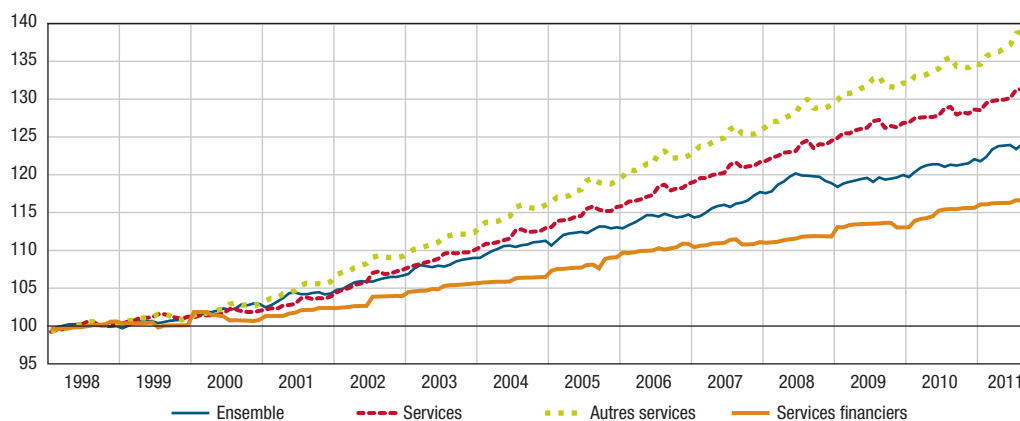
## 2| L'indice des services financiers dans l'IPC

L'indice des services financiers, un des 86 regroupements de l'IPC, suit l'évolution du prix des services financiers offerts aux ménages, à service rendu égal. Il ne représente donc pas l'évolution de la dépense des ménages en services financiers.

### Graphique 19

#### Évolution comparée de 1998 à 2011 de l'ensemble IPC avec les postes services, autres services et services financiers

(base 100 = 1<sup>er</sup> janvier 1998)



Source : Insee, division des prix à la consommation

<sup>1</sup> Cet article a été rédigé par Pierre Bultel et Perrine Bauer, Insee, division des prix à la consommation, octobre 2011.

Les services financiers pèsent 0,66 % dans la consommation globale des ménages (part de la dépense des ménages en services financiers dans leur budget total). Ils représentent 1,5 % du secteur conjoncturel « services » et 2,6 % de l'ensemble des « autres services » (cf. encadré 2 pour les définitions).

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

Sur la période 1998-2011, le prix des services financiers augmente moins vite que l'inflation (cf. graphique 19), et encore moins que celui des services en général. Par exemple, entre janvier 2006 et janvier 2011, l'indice des services financiers a augmenté de 5,8 %, celui des services de 10,9 % et l'IPC de 7,8 %.

### 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). Selon 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*.

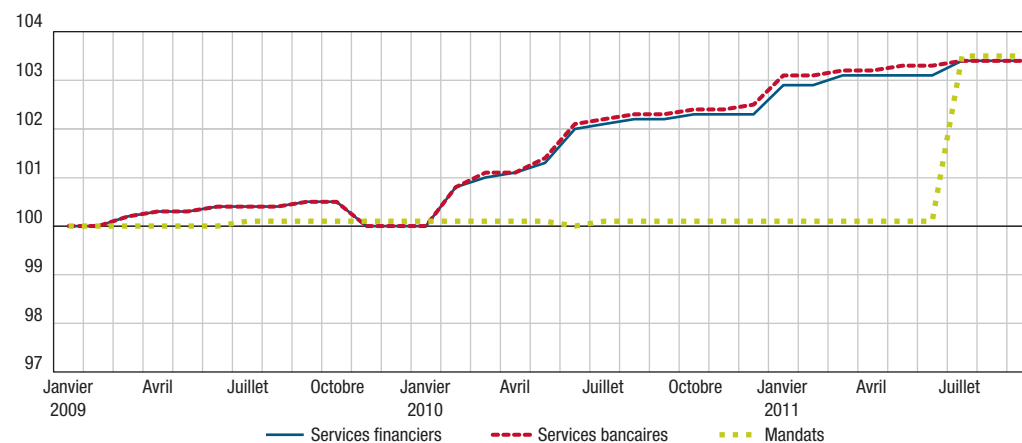
Suivant la même définition, les services financiers dans l'IPC ne couvrent pas :

- 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 ;

#### Graphique 20

#### Évolution de 2009 à 2011 de l'indice des services financiers décomposé entre services bancaires et mandats

(base 100 = janvier 2009)



Source : Insee, division des prix à la consommation

- 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 20.

#### 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 (l'indice de Mayotte est encore calculé à part). 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 Fédération bancaire française, et la seconde par une collecte sur le 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 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, dix-huit 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 (fixes et variables) d'un portefeuille de référence dont la valeur est mise à jour mensuellement à partir de l'IPC corrigé des variations saisonnières.

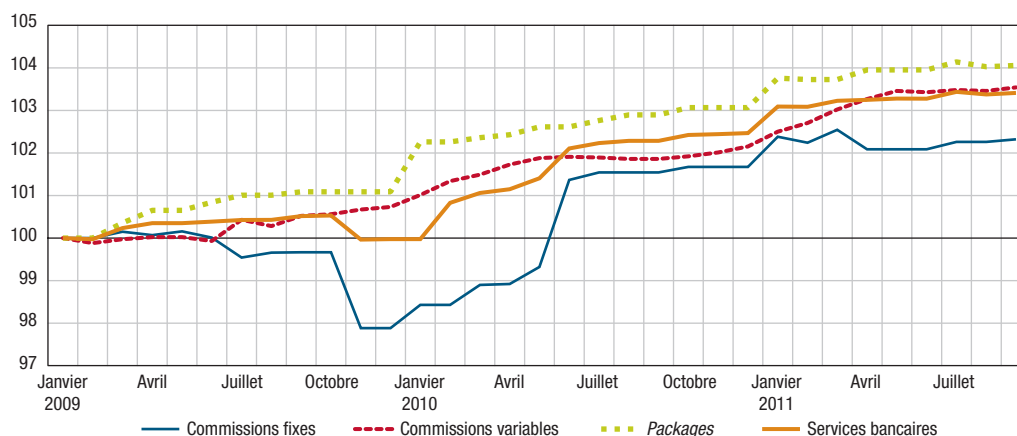
Les prix évoluent selon l'action des hausses tarifaires des banques ainsi qu'à l'occasion de modifications de la réglementation. Par exemple, en novembre 2009, la décision de la Commission européenne de rendre gratuite l'opposition sur carte bancaire en cas d'utilisation frauduleuse s'est traduite par 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

#### Graphique 21

##### 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

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**

**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.

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

**Commission variable :** frais bancaire dont le coût est proportionnel à la somme d'argent sur laquelle porte le service rendu (par exemple, le coût d'un ordre de bourse, qui est fonction de la somme engagée). Le prix suivi pour un 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.

**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.

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

**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)

M. Laurent DENIS (BPCE – groupe des Banques populaires et des Caisses d'épargne)

### Experts :

M. Édouard DELMON (BPCE)

M. Patrick SILLARD (Insee)

M. Bertrand COUILLAULT (Banque de France)

M. Jean GUILLAUME (direction générale du Trésor)

M. Pierre-Yves LE BIHAN (IEDOM-IEOM)

### Secrétariat général :

Mme Daphné SALON-MICHEL, Secrétaire générale (CCSF)

M. Jean-Marc LHERM, Secrétaire général adjoint (CCSF)



Le *Premier Rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires* est en libre téléchargement sur le site Internet du CCSF ([www.ccsfin.fr](http://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**

Nicolas Besson, Angélique Brunelle,  
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 – SIMA IVRY 25-1168

#### **Dépôt légal**

4<sup>e</sup> trimestre 2011

#### **Internet**

[www.ccsfin.fr](http://www.ccsfin.fr)

