

# Mise à jour de l'analyse de l'extrait standard des tarifs au 5 janvier 2012

## Sommaire

<b>1. PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE.....</b>	<b>2</b>
1.1. LES ENGAGEMENTS PRIS DANS LE CADRE DU CCSF .....	2
1.2. LA NORME DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE PRÉCISE EN OUTRE LES ÉLÉMENTS SUIVANTS : .....	3
<b>2. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE .....</b>	<b>3</b>
2.1. UN EXTRAIT STANDARD TOUJOURS PRÉSENT ET GÉNÉRALEMENT FACILE D'ACCÈS .....	3
2.2. ANALYSES TARIFAIRES DÉTAILLÉES .....	4
2.2.1. Méthode .....	4
2.2.2. Abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'Internet .....	6
2.2.3. Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS .....	6
2.2.4. Cotisations annuelles des cartes de paiement à débit immédiat ....	6
2.2.5. Cotisations annuelles des cartes de paiement à débit différé .....	7
2.2.6. Cartes de paiement à autorisation systématique .....	7
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) .....	7
2.2.8. Tarification unitaire des virements SEPA effectués en agence.....	8
2.2.9. Tarification unitaire des virements SEPA effectués par l'Internet ..	8
2.2.10. Tarification des prélèvements .....	8
2.2.11. Commissions d'intervention.....	9
2.2.12. Assurance perte ou vol des moyens de paiement .....	10

# 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 10 services suivants :

- Abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'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 DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale
- Virement SEPA 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 10 services couramment utilisés tels que validés le 9 septembre 2010 par le CCSF et de le faire figurer sur le site Internet de chaque établissement au sein de la rubrique consacrée aux tarifs et ce dès le 01/01/2011, quelle que soit la date d'intégration au sein de la plaquette tarifaire.
- Obligation de le faire apparaître en première rubrique au sein des plaquettes tarifaires lors de leur réorganisation suivant un sommaire-type (autre norme professionnelle dont la mise en place est obligatoire pour les tarifs entrants en vigueur à partir du 1<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 tarifs spécifiques applicables dans les départements et collectivités d'Outre-mer.

## **1.2. La norme de la Fédération bancaire française précise en outre les éléments suivants :**

L'engagement des professionnels pris dans le cadre du CCSF a été formalisé en norme professionnelle de la 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 31 décembre 2011 par rapport au 5 juillet 2011, date du dernier relevé de l'Observatoire, le périmètre des établissements analysés a peu évolué et est passé de 126 à 124 en raison de deux fusions. On compte désormais 118 banques à réseau et 6 banques en ligne. Entre ces deux dates, les changements de plaquettes tarifaires ont été relativement peu nombreux : 13 banques ont mis en ligne une nouvelle plaquette, quatre ont apporté certaines modifications partielles.

Beaucoup d'établissements changeant leurs tarifs en début d'année, l'impact des mesures décidées courant 2011 sera mesurable à partir de 2012 avec l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs publiés début janvier.

Pour autant, afin d'obtenir des données pondérées par la part de marché, certains retraitements statistiques ont été effectués, notamment dans les cas où les nombres de comptes ordinaires des particuliers ouverts auprès d'établissements étudiés n'étaient pas connus (c'est le cas des agences en lignes BNPP net-agence, eLCL, Fortuneo Banque et ING direct). Au final l'échantillon utilisé pour calculer les prix moyens pondérés est composé de 111 établissements de crédit et atteint un taux de couverture du marché considéré de 98,45%.

## **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. Deux catégories de données ont été collectées : celles en vigueur au 31 décembre 2011 et celles entrant en vigueur à compter du 5 janvier 2012. Cette double date permet d'effectuer une comparaison en fin d'année avec les données déjà collectées aux 31 décembre 2009 et 31 décembre 2010, tout en ayant une indication sur l'avenir.

Les moyennes pondérées ont été calculées par la Banque de France à partir des statistiques sur la détention de comptes ordinaires par les particuliers dont dispose la Banque de France.

Néanmoins, on constate une très forte proximité entre la moyenne arithmétique calculée par Sémaphore Conseil qui a collecté les données brutes et la moyenne pondérée calculée par la Banque de France en fonction des parts de marché. Les écarts sont en général faibles, à l'exception du coût de l'abonnement à l'Internet pour lequel les écarts sont plus significatifs.

Il faut noter, en parallèle à ces évolutions relatives aux prix des services bancaires, qu'en moyenne, les prix à la consommation ont augmenté de 2,4 % entre 2010 et 2011 et de 4,14 % entre décembre 2009 et décembre 2011, ce qui permet de constater qu'à l'exception des retraits en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (+11,1% au 5 janvier 2012) tous les services ont connu en moyenne une augmentation inférieure à l'indice des prix. Il faut souligner que sur les mêmes périodes l'indice des prix des services financiers de l'INSEE n'a lui augmenté que de 1,03% entre 2010 et 2011 et de 3,34% entre 2009 et 2011<sup>1</sup>.

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

Par ailleurs, on observe deux temps distincts dans les évolutions tarifaires. Une première période 2009-2010 où les tendances se mettent en place, à la baisse comme à la hausse, et une deuxième 2010-2011 où elles se confirment et où on observe les variations les plus significatives de tarifs.

---

<sup>1</sup> Voir la page de l'INSEE <http://www.bdm.insee.fr>

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

## Évolutions tarifaires 31/12/2009 - 05/01/2012 en moyennes pondérées

Liste des services	Prix moyen pondéré au 05/01/2012	Évolution 31/12/2009 - 31/12/2010	Évolution 31/12/2010 - 31/12/2011	Évolution 31/12/2009 - 05/01/2012
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'Internet	7,8	-3 %	-13 %	-21,84%
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	25,15	- 1%	-7 %	-12,61%
Carte de paiement internationale à débit immédiat	37,31	2 %	1 %	4,33 %
Carte de paiement internationale à débit différé	44,03	0,7%	1 %	2,02 %
Carte de paiement à autorisation systématique	29,6	2,7 %	1 %	4,48 %
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,80 pour le 1 <sup>er</sup> retrait payant	9 %	3 %	11,11 %
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	Agence 3,50 Internet 0,01	1 % -62 %	1 % -64 %	2,34% -85,7 %
Frais de prélèvement	Mise en place 2,83 <0,01 par unité	-0,4 %	-9 %	-13,72 %
Commission d'intervention	8,24	0,7 %	-0,84 %	0,12 %
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,19	0,6%	-1,87 %	1,34 %

Source : Banque de France et Sémaphore Conseil

S'agissant des tarifs de l'ensemble de l'extrait standard, on peut faire les premières observations suivantes pour l'année complète 2011 (du 31 décembre 2010 au 31 décembre 2011) :

- on constate par rapport à la période 2009-2010 une moindre hausse des tarifs des services de l'extrait standard ou une plus forte baisse des tarifs pour toutes les rubriques à l'exception de la carte de paiement internationale à débit différé (+1% en 2011 au lieu de +0,7% en 2010) ainsi qu'une inversion de tendance pour les commissions d'intervention et l'assurance perte ou vol des moyens de paiement.
- on assiste à une évolution équilibrée des prix, 6 rubriques ou sous-rubriques connaissant une baisse et 5 connaissant une hausse de tarifs ;

- les forts niveaux de baisse constatés (-64%, -13%, -9%, -7%) sont très largement imputables à une progression du nombre d'établissements offrant le service concerné gratuitement ;
- les hausses constatées sont dans leur totalité de l'ordre de 1 à 3% avec une seule hausse proche de 10% mais qui ne représente que 9 centimes en valeur absolue.

Cette tendance semble se poursuivre si l'on prend en compte les tarifs applicables à compter du 5 janvier 2012 malgré une légère inflexion à la hausse mais cela devra être vérifié lorsque seront disponibles les données de l'ensemble de l'année 2012.

### **2.2.2. Abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'Internet**

Les niveaux de services proposés par les établissements sont très 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 transactions 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 très sensible et continue dans les banques à réseau comme le confirme le tarif moyen pondéré qui est de 8,37 € par an en 2011 en baisse de 13% par rapport à 2010. Cette tendance se poursuit pour les tarifs applicables à compter du 5 janvier 2012 car sur les grilles tarifaires applicables au 5 janvier 2012 le prix moyen baisse de 6,8% à 7,80 € par rapport au 31 décembre 2011. Il faut souligner que cette forte baisse du prix moyen pondéré est liée à des baisses de tarifs de la part de quelques grands établissements à forte part de marché car au 5 janvier 2012, 88 % des établissements n'avaient pas modifié leur tarification.

Ce service est majoritairement gratuit puisque 69 établissements le proposent gratuitement tandis que 57 le font payer.

### **2.2.3. Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS**

Les offres (hors GPA) 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 décembre 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, qui s'élevait à 28,57 € en décembre 2010, est passé à 26,54 € en décembre 2011 et à 25,15 € au 5 janvier 2012 soit une baisse de 12,6 % sur l'ensemble de la période.

### **2.2.4. Cotisations annuelles des cartes de paiement à débit immédiat**

On constate un prix moyen pondéré annuel de 36,97 € en décembre 2011, en hausse de 3 % sur la période de deux ans, répartie entre une hausse de 2 % entre fin 2009 et fin 2010 et une hausse de 1% entre fin 2010 et fin 2011.

Depuis juillet 2011, 70 établissements ont gardé inchangés leurs tarifs pour ces cartes tandis que 51 les augmentaient.

En ce qui concerne les tarifs applicables à compter du 5 janvier 2012, on note une légère hausse de 0,9 % par rapport à fin 2011. Au total, depuis 2009 les tarifs ont augmenté de 4,3 %.

### **2.2.5. Cotisations annuelles des cartes de paiement à débit différé**

Le prix moyen pondéré était de 43,85 €, en hausse de 1,5% sur la période fin 2009-fin 2011, se répartissant entre une hausse de 0,7 % entre 2009 et 2010 et une hausse de 1 % entre 2010 et 2011. À titre de comparaison, le prix moyen non pondéré est de 44,14 € en décembre 2011, le prix se répartissant dans une fourchette de 35 € à 52€ hors les cas de gratuité.

En ce qui concerne les tarifs applicables à compter du 5 janvier 2012, on note une légère hausse de 0,4 % par rapport à fin 2011, et une augmentation totale depuis 2009 de 2,02 %.

Il faut noter que depuis juillet 2011, trois établissements au lieu de deux proposent une offre gratuite, soumise à des conditions de revenus.

### **2.2.6. Cartes de paiement à autorisation systématique**

120 établissements sur 124 proposaient ce service (hors GPA) au mois de décembre 2011. Le prix moyen annuel était de 29,02 € en décembre 2011.

Le prix moyen pondéré par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers s'établissait à 29,36€ à la même date, en hausse de 4,48 % sur la période 2009 – 5 janvier 2012, répartie entre une hausse de 2,7 % entre 2009 et 2010 et une hausse de 1,1 % entre 2010 et 2011. Le tarif moyen pondéré est de 29,6 € au 5 janvier 2012. À cette date, les cotisations varient selon les établissements de 14,9 € à 40 €.

Il faut noter que 4 des 6 banques en ligne de l'échantillon ne proposent pas ce service.

### **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.

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 € en moyenne arithmétique et 0,81 € en moyenne pondérée par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers. En ce qui concerne les tarifs applicables à compter du 5 janvier 2012, on note une légère baisse à 0,80€.

Cette évolution s'accompagne d'une baisse significative du nombre d'offres dans lesquelles tous les retraits hors réseau sont gratuits (gratuité illimitée) 12 établissements sur 124 ne facturent aucun retrait au 31 décembre 2011 contre 21 en 2009. En effet, entre 2009 et 2011, un certain nombre d'établissements ont abaissé le seuil à partir duquel les retraits deviennent payants. En moyenne pondérée, il y a 3,69

retraits gratuits par mois au 31 décembre 2011, contre 3,89 à fin 2010 et 3,94 en fin 2009. À compter du 5 janvier 2012, le nombre moyen de retraits gratuits est passé à 3,64 par mois.

Hormis un établissement qui depuis 2011 fait payer tous les retraits hors réseau, tous les établissements proposent toujours des retraits hors réseau gratuits par mois. Ces retraits deviennent payants en général à partir du 3<sup>ème</sup> ou du 4<sup>ème</sup> retrait mensuel hors réseau.

### **2.2.8. Tarification unitaire des virements SEPA effectués en agence**

L'ensemble des établissements proposent ce service dans leurs extraits.

Au 5 janvier 2012, on constate un tarif ou prix unitaire moyen de 3,5 € et un prix moyen pondéré par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers très proche, de 3,48 €.

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 € en 2009 à 3,46 € en 2010 puis à 3,49 € en 2011 soit une augmentation d'un peu plus de 2 % sur la période. Cette augmentation entraîne un passage de la médiane de 3,60 € à 3,70 €.

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

### **2.2.9. Tarification unitaire des virements SEPA effectués par l'Internet**

Les agences et banques en ligne proposent désormais toutes la gratuité de ce service. Ainsi, la moyenne pondérée à 0,01 € a moins de signification que la fourchette de 0,08€ à 1,93€ dans les 10 établissements où ce service est facturé. Cette situation explique l'effondrement de 85% sur la période sous revue du prix moyen de ce service.

Tous les établissements proposent ce service en janvier 2012. Le prix unitaire moyen pondéré constaté est de 0,01€ (à comparer à 3,49€ pour les virements effectués en agence), en baisse de 86 % depuis fin 2009. Cette forte baisse s'explique par une forte croissance de la gratuité qui est désormais applicable dans 112 établissements au lieu de 104 en 2009.

### **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>2</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 (120) offre fin 2011 la gratuité de la mise en place pour les prélèvements à destination des organismes du secteur public et assimilés.

Pour les prélèvements mis en place à destination d'autres organismes, le prix moyen pondéré est de 2,96 € en décembre 2011 contre 3,28 € en 2009 en baisse de 9,75 % sur

---

<sup>2</sup> Pour une appréciation de la tarification globale des prélèvements, il conviendrait d'évaluer les tarifs de révocation des prélèvements, très variables d'un établissement à un autre, mais ceux-ci ne sont pas suivis dans l'extrait standard des tarifs.

la période. Pour autant cette moyenne recouvre des situations contrastées puisqu'en décembre 2011, 60 établissements, soit près de la moitié de l'échantillon, pratiquaient la gratuité de la mise en place.

Cette baisse se poursuit à compter du 5 janvier 2012 puisqu'à cette date le prix moyen pondéré s'établit à 2,83 €.

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 1 centime, en constante baisse, mais peu significatif compte tenu d'une gratuité étendue.

### **2.2.11. Commissions d'intervention**

L'ensemble des établissements proposent ce service dans leurs extraits au 5 janvier 2012 et le proposaient déjà fin décembre 2009. On constate début 2012 un tarif moyen pondéré par la part de marché des comptes de dépôt des particuliers de 8,24 € contre 8,23 € en 2009, soit une stabilité sur la période.

Par ailleurs, un dispositif de limitation de ces commissions existe, qui est calculé selon des modalités variables par plafond journalier ou mensuel avec des écarts très significatifs selon que le plafond est seulement journalier, seulement mensuel ou bien journalier et mensuel.

En décembre 2011:

- 78 établissements (63 % de l'échantillon) appliquent un plafond journalier, équivalent en moyenne à 3,05 commissions unitaires ;
- 69 établissements (54 %) appliquent un plafond mensuel, équivalent en moyenne à 21,60 commissions unitaires ;
- en moyenne pondérée, les plafonds mensuels s'établissent à 160,99€ 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 qu'un plafond journalier qui s'établit à 24,00 € par jour en moyenne pondérée et 32 % ont un plafond mensuel s'établissant à 160,99 € en moyenne pondérée (en baisse respectivement de 2,52 % et de 10,79 % sur la période décembre 2009- décembre 2011). Cette baisse a d'ailleurs connu une accélération entre fin 2010 et fin 2011 puisqu'en valeur absolue la baisse est de 15,92 € entre 2010 et 2011 contre 4,66 € entre 2009 et 2010.

Les écarts pour ce type de services sont très importants d'un établissement à l'autre, les plafonds mensuels allant de 29,70 € à 445,50 € et les plafonds journaliers variant entre 7,50 € et 55,80 €. Ces écarts vont en s'accroissant par rapport à décembre 2009.

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

### **2.2.12. Assurance perte ou vol des moyens de paiement**

On constate un prix unitaire moyen de 25,03 € et de 24,47 € en moyenne pondérée en décembre 2011. Au 5 janvier 2012 le prix moyen pondéré s'établissait à 24,19 € en hausse de 1,34 % depuis 2009. Cependant il faut souligner une évolution sensible du contenu des offres rendant difficiles les comparaisons sur la période.