

MÉMOS BANQUE

MAI 2016

N°02

TARIFICATION DES SERVICES BANCAIRES

Les banques sont mobilisées pour rendre leur politique tarifaire plus claire et plus simple pour leurs clients. Elles se sont aussi engagées à en renforcer la transparence et mettent en oeuvre toutes les mesures nécessaires pour permettre aux clients de faire jouer la concurrence. Elles garantissent enfin l'accès de tous aux services bancaires.



STABILITÉ DES TARIFS BANCAIRES

Depuis 1998, l'évolution des tarifs bancaires est inférieure à celle de l'inflation et à celle du prix des autres services, selon les conclusions des rapports de l'Observatoire des tarifs bancaires, dont le dernier a été publié en septembre 2015 par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF).



LES FRAIS DE TENUE DE COMPTE sont définis en fonction de la politique commerciale de chaque établissement.

Selon le rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires 2015, ils sont gratuits dans 25% des banques.

0,7%

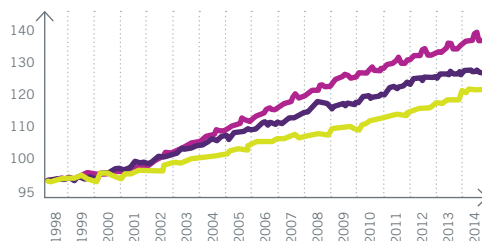
LES SERVICES FINANCIERS PÈSENT 0,7 % DANS LA CONSOMMATION GLOBALE DES MÉNAGES / source : Insee /

ÉVOLUTION COMPARÉE DE 1998 À 2014 DES PRIX À LA CONSOMMATION : SERVICES, AUTRES SERVICES ET SERVICES FINANCIERS

(Base 100 = 1^{er} janvier 1996)

— Services
— Ensemble
— Services financiers

/ source : Insee, division des prix à la consommation. /



RENFORCEMENT DE L'INFORMATION

► Tous les **tarifs sont facilement accessibles** sur Internet et dans les agences sous forme de dépliants et d'affiches, depuis mars 2005. La DGCCRF(1) est habilitée à vérifier le respect des obligations en matière d'affichage des prix.

► Les banques informent leurs clients de toute modification des conditions tarifaires **deux mois** avant leur date d'application.

► Depuis fin juin 2011, les banques mentionnent le **total mensuel des frais bancaires** ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert sur les relevés de compte. Depuis janvier 2009, les clients reçoivent en début d'année, un **récapitulatif annuel de frais** liés à la gestion de leur compte de dépôt.

► Depuis début 2011, elles mettent à disposition de leurs clients une nouvelle génération de **plaquettes tarifaires** organisées selon un **sommaire type commun** afin de les rendre plus lisibles et de faciliter les comparaisons de prix. Celles-ci comportent également **un extrait standardisé de 11 produits ou services courants**.

► Les **intitulés** des opérations bancaires les plus couramment effectuées par les particuliers ont été harmonisés fin 2005 et mis à jour en mars 2014, facilitant ainsi les comparaisons.

► Une liste de **libellés des paiements** par carte a aussi été fixée au printemps 2006 par le **Comité de Normalisation Bancaire (CFONB)**. Ces préconisations visent à faciliter pour les consommateurs l'identification de leurs achats sur les relevés.

► Depuis fin 2005, un **code visuel** signalant les frais relatifs au fonctionnement du compte de dépôt figure sur les relevés mensuels papier des particuliers.

► **Trois glossaires** (Banque au quotidien et crédit / Épargne et placements financiers / Assurance) ont été mis à jour dans le cadre du CCSF. Ils comptent aujourd'hui plus de 400 termes et sont en ligne sur fbf.fr et lesclesdelabanque.com.

► **La loi de séparation et de régulation des activités bancaires** de juillet 2013 s'est inspirée de plusieurs initiatives de la profession pour :

- Établir une **dénomination commune des principaux frais et services bancaires**. Le décret du 27 mars 2014 définit ces termes en s'inspirant largement des travaux de la profession sur les intitulés et les libellés.

- Mettre en place une information préalable au débit des frais liés à des irrégularités et incidents depuis le 1^{er} janvier 2016.

(1) Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

PLAFONNEMENT DES FRAIS ET DES COMMISSIONS

LES FRAIS BANCAIRES POUR INCIDENT DE PAIEMENT SONT PLAFONNÉS

Depuis mai 2008, un décret fixe **un plafond applicable aux frais pour incidents de paiement** :

→ **Pour les rejets de chèque** d'un montant égal ou inférieur à 50 euros, les frais restent **limités à 30 euros**. Pour les rejets de chèque d'un montant supérieur à 50 euros, les frais sont **limités à 50 euros**.

→ **Le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours** qui suivent son premier rejet constitue un incident de paiement unique.

→ **Pour les autres incidents de paiement** (par exemple les prélèvements), les frais ne peuvent pas dépasser le montant du rejet dans la limite d'un **plafond de 20 euros**.

Par ailleurs, les banques appliquent volontairement le système d'examen au cas par cas qu'elles avaient proposé, en cas de cumul de frais de rejet entraînant des difficultés financières significatives pour le client. Cet examen pourra conduire à une remise totale ou partielle de frais bancaires, selon les cas.

LES COMMISSIONS D'INTERVENTION SONT PLAFONNÉES

La loi de séparation et de régulation des activités bancaires de juillet 2013 introduit le plafonnement des commissions d'intervention. Le décret du 17 octobre 2013 a fixé le niveau des plafonds :

8€

Le plafond de par opération et 80 euros par mois s'applique à tous depuis le 1^{er} janvier 2014 ;

4€

Le plafond de par opération et 20 euros par mois est réservé aux populations souscrivant à l'offre spécifique prévue dans la loi et aux personnes bénéficiant du droit au compte.

MOBILITÉ BANCAIRE FACILITÉE

▶ Depuis 2009, les banques proposent **un service gratuit d'aide à la mobilité** qui permet, en cas de changement de banque et sur demande du client, la prise en charge des transferts de toutes les opérations de prélèvements et de virements à sa place.

▶ Le dispositif actuel prévoit :

→ **La clôture du compte est gratuite** depuis le 1^{er} janvier 2005.

→ **Le guide de la mobilité** est disponible gratuitement dans les banques qui souhaitent accueillir un nouveau client, depuis mars 2005.

→ Depuis mars 2005, un client qui souhaite changer de banque peut obtenir la **liste des opérations automatiques et récurrentes** sur le compte à vue qui sera clôturé.

▶ La loi relative à la consommation du 17 mars 2014 s'est largement inspirée de cet engagement professionnel pour inscrire ce service dans le Code monétaire et financier.

ÉVOLUTION DU DISPOSITIF

La loi Macron prévoit **la mise en place en 2017 d'un nouveau dispositif de mobilité**



encore plus simple. Le client donnera mandat à sa nouvelle banque pour réaliser en son nom toutes les opérations nécessaires aux changements de domiciliation bancaire de ses virements et paiements récurrents.

Proposée par les banques, cette solution a fait l'objet d'un consensus au sein du CCSF regroupant pouvoirs publics, banques et représentants des consommateurs.

La FBF a publié en avril 2016 un « **bon usage professionnel** » pour la mise en œuvre du mandat de mobilité.

DES SERVICES BANCAIRES POUR TOUS

Afin de favoriser l'inclusion bancaire, les banques françaises ont mis en place depuis de nombreuses années des mesures pour faciliter l'accès au compte et aux moyens de paiement pour les personnes les plus fragiles.

L'OFFRE SPÉCIFIQUE

Depuis octobre 2014, les banques ont élaboré une offre spécifique qui simplifie l'usage de la banque avec une gamme de produits et services bancaires à un tarif de **3 euros maximum**. Cette offre comprend notamment :

- une carte de paiement à autorisation systématique,
- quatre virements mensuels SEPA (dont au moins 1 virement permanent),
- deux chèques de banque par mois,
- un système d'alertes sur le niveau du solde du compte
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention (cf. page 4)

99%

DES FRANÇAIS ONT UN COMPTE BANCAIRE

/ Source : Observatoire de la microfinance – Banque de France /

LE DROIT AU COMPTE

Toute personne domiciliée en France et qui ne possède aucun compte de dépôt sur le territoire peut - si une banque refuse de lui ouvrir un compte - saisir la Banque de France. Celle-ci désigne un établissement bancaire de son choix pour procéder à l'ouverture d'un compte dans les **3 jours ouvrés** suivant la réception des pièces justificatives qu'il demande. La banque désignée met ainsi à disposition du client un **service bancaire de base**, c'est-à-dire un ensemble de service définis par la loi.

CHIFFRES CLÉS



65%

DES FRANÇAIS SE SOUVIENNENT PLUSIEURS MOIS APRÈS, AVOIR REÇU LEUR RELEVÉ ANNUEL DE FRAIS BANCAIRES EN JANVIER

/ Source : Baromètre image BVA - juillet 2015 /

LES TARIFS DES SERVICES BANCAIRES

pris dans leur ensemble (crédit, épargne, banque au quotidien) **SONT PLUS FAIBLES EN FRANCE** que dans les autres économies européennes comparables.

Sur la base d'un indice de 100 (moyenne de l'Union européenne), **LA FRANCE FIGURE PARI MI LES PAYS LES MOINS CHERS** avec un indice de 95, à comparer au Royaume-Uni (107), l'Italie (149) ou l'Allemagne (91).

/ source : étude Bain & Co 2010 /



LE PRIX DES SERVICES BANCAIRES

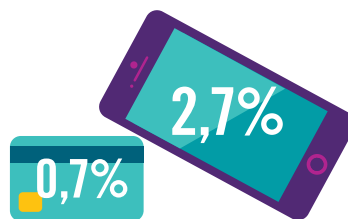
évolue depuis plus de 15 ans moins vite que l'inflation et moins vite que le prix de l'ensemble des services.

/ source : INSEE /

56%

DES FRANÇAIS CONSTATENT QU'IL EST FACILE DE SE PROCURER UN TARIF.

/ Source : Baromètre image BVA - juillet 2015 /



LES SERVICES BANCAIRES REPRÉSENTENT **0,7% DU BUDGET DES MÉNAGES** CONTRE **2,7% POUR LA TÉLÉPHONIE** PAR EXEMPLE.

/ source : INSEE /

DATES CLÉS

2015

AOUT

La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques instaure la mise en place en 2017 d'un service de mobilité avec un processus de transfert automatique des domiciliations de prélèvement et de virement récurrents.

2014

OCT

1^{ER} - La nouvelle **offre spécifique pour les clients en situation de fragilité financière**, qui limite les frais en cas d'incident de paiements, est disponible dans les réseaux. Les clients souscripteurs bénéficient des plafonds des commissions d'intervention de 4 euros par opération et 20 euros par mois.

AVR

Les banques décident d'intégrer une onzième rubrique dans l'extrait standard des tarifs concernant les « **frais de tenue de compte** » pour répondre à la demande du ministre des Finances, Pierre Moscovici, formulée lors de la remise du rapport 2013 de l'Observatoire des tarifs bancaires.

JANV

1^{ER} - Les commissions d'intervention sont plafonnées à 8 euros par opération et 80 euros par mois pour tous.

2011

JUIL

1^{ER} - Les deux dernières mesures suite au rapport Pauget Constans entrent en vigueur : le **récapitulatif mensuel de frais** pour tous et une offre spécifique avec des frais d'incident limités.

JANV

Les banques mettent à disposition de leurs clients la nouvelle génération de plaquettes comportant un sommaire type commun et l'extrait standard des 10 produits ou services courant.

2010

SEPT

Série de mesures décidées par les banques suite aux travaux au sein du CCSF (suite au rapport Pauget-Constans) pour renforcer la **transparence en matière de tarification** et l'accès aux services bancaires.

2009

JANV

Le premier **récapitulatif annuel des frais** est envoyé par les banques à leurs clients, conformément à la loi du 3 janvier 2008.

2008

OCT

Les établissements bancaires s'engagent à renforcer l'information et à accompagner leurs clients titulaires de crédit relais.



POUR EN SAVOIR +

www.fbf.fr

www.lesclesdelabanque.com

18, RUE LA FAYETTE
75440 PARIS CEDEX 09
TÉL : 01 48 00 52 52
FAX : 01 42 46 76 40

WWW.FBF.FR



Conception graphique :
Allégories Créations