

RAPPORT SUR LA TARIFICATION DES SERVICES BANCAIRES

- Résumé -

1/ LE DISPOSITIF FRANÇAIS DE TARIFICATION BANCAIRE

Un modèle spécifique

Le dispositif français de tarification bancaire est caractérisé par des spécificités qui le distinguent des autres modèles européens. Les grandes banques françaises sont organisées suivant le modèle de la banque universelle, qui propose l'ensemble des produits de la banque de détail via un réseau dense qui permet d'entretenir une relation durable avec le client. Cette organisation intégrée favorise le développement des péréquations de marge entre différents types de produits, ce qui a un effet déterminant sur la tarification des services bancaires.

Un dispositif de tarification globalement efficient...

Pris dans leur ensemble –c'est-à-dire en incluant le crédit et l'épargne– les tarifs des services bancaires sont plus faibles en France que dans les autres économies européennes comparables. Le produit net bancaire par habitant bancarisé est ainsi plus faible en France qu'au Royaume-Uni (-52%), qu'en Italie (-46%) ou même qu'en Allemagne (-6%).

Cette modération tarifaire s'accompagne d'une qualité de service élevée, le nombre de conseillers clientèle par habitant étant significativement plus élevé en France que dans le reste de l'Europe (176 pour 100 000 habitants contre 130 en moyenne dans l'UE), de même que le nombre d'agences et des DAB. Les enquêtes d'opinion confirment que le taux de satisfaction de la clientèle des banques françaises demeure élevé, ce qui tient notamment à la simplicité du modèle relationnel développé par les banques ainsi qu'à la sécurité des mécanismes de crédit et des moyens de paiement.

Il existe ainsi un écart persistant entre la réalité de la tarification bancaire et sa perception par les consommateurs. Les services financiers facturés au sens de l'INSEE représentent 0,57% des dépenses de consommation des ménages, soit près de quatre fois moins que les services d'assurance et trois fois moins que les services de télécommunication.

... mais déséquilibré

Le crédit immobilier, conçu comme un produit d'appel, est consenti à des marges très faibles, les taux d'intérêts pratiqués étant sensiblement inférieurs à la moyenne européenne. De plus, le recours au chèque, qui représente 22,5% des volumes de paiement effectués en France, est gratuit, de même que les retraits d'espèce dans les DAB de groupe, ce qui constitue un cas isolé en Europe.

Ces effets de réduction ou de perte de marge sont compensés par la tarification de la banque au quotidien (gestion du compte, moyens de paiement, gestion des incidents), en particulier par les cotisations de carte bancaire et par les forfaits (*packages*), qui sont beaucoup plus développés que dans le reste de l'Europe et concernent un français bancarisé sur deux.

Un consommateur français ayant un profil européen moyen de consommation dépensera chaque année un montant 14,5% plus élevé que la moyenne des 6 principaux partenaires de la France¹, selon les estimations recueillies par la mission.

L'évolution des tarifs de la banque au quotidien est cependant modérée en France, avec un rythme de progression inférieur à l'indice générale des prix à la consommation de l'INSEE depuis 2005. Si les prix des forfaits connaissent une hausse de l'ordre de 3% par an, ceux des opérations de banque à distance diminuent.

L'accumulation des frais d'incidents et de commissions d'intervention constitue une difficulté pour une minorité de consommateurs fragiles, que la mission estime représenter environ 1% de la clientèle des banques. Ceci provient d'un déficit de prise en charge adaptée et de prévention au bénéfice des clientèles fragiles, les conditions n'étant pas réunies pour leur permettre d'éviter de se trouver trop fréquemment en situation d'irrégularité ou d'absence de provision. Le niveau des commissions d'intervention et le plafond du nombre de ces opérations qui peuvent être facturés par jour ou par mois est également inadapté aux besoins de ces consommateurs en difficulté.

2/ BILAN DES MESURES RECENTES

Des progrès indéniables...

Une série de mesures a permis d'améliorer la transparence sur les tarifs de la banque au quotidien : le récapitulatif annuel des frais bancaires ; l'obligation faite aux banques de rendre accessible leurs brochures de tarifs en agence et sur internet ; la mise en place de codes visuels pour signaler les frais sur les relevés mensuels ; le glossaire des expressions bancaires les plus courantes élaboré dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF).

D'autres mesures ont mis l'accent sur la mobilité bancaire : mise en place par chaque banque d'un service d'aide à la mobilité ; suppression des frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (livret de développement durable, LEP, Livret A et Livret Bleu).

L'accès des consommateurs à bas revenu aux services bancaires a également été promu : facilitation de la procédure de droit au compte ; mise en place de la gamme de paiements alternatifs au chèque ; plafonnement des frais relatifs aux incidents de paiement ; développement de la carte de paiement à autorisation systématique (8,5 millions en circulation en 2009, contre 5,5 en 2004). Ces

¹ Italie, Allemagne, Royaume-Uni, Espagne, Pays-Bas, Belgique.

initiatives ont permis que 96% des ménages en situation de pauvreté monétaire disposent aujourd'hui d'une carte bancaire et 99% d'un compte courant.

□ **... mais insuffisants**

La complexité de l'information tarifaire fait obstacle à sa bonne compréhension par le consommateur. Les brochures sont trop longues, trop peu pédagogiques et les dénominations varient trop d'une banque à l'autre pour permettre la comparaison des offres, condition du développement d'une concurrence accrue sur le segment de la banque au quotidien.

Les forfaits (*packages*) ne répondent pas toujours aux besoins de consommateurs. Ils sont parfois composés de trop nombreux services, dont certains ont une utilité contestable, bien que ceci soit compensé par une réduction par rapport aux tarifs à la carte supérieure aux pratiques relevées dans les autres pays européens. Certains établissements évoluent toutefois vers une offre de forfaits personnalisables qui sont susceptible de mettre fin à l'essentiel des difficultés actuellement relevées.

Enfin, le plafonnement des frais pour incidents de paiement, s'il a éliminé les abus, n'a pas empêché les phénomènes de « cascade de frais » et s'est traduit par un alignement de la majorité des établissements sur les plafonds. La gamme de paiements alternatifs n'a pas été suffisamment promue par les banques.

3/ LES ORIENTATIONS ET PROPOSITIONS

□ **Six orientations pour une tarification bancaire responsable**

- Défendre les acquis positifs, notamment l'interbancaire.
- Mettre en place un système de mesure et de suivi partagé, pour permettre à l'ensemble des parties prenantes de disposer de données de référence.
- Mettre les nouvelles technologies de l'information au service de tous les consommateurs en remplacement progressif du chèque.
- Renforcer la protection des clientèles les plus fragiles.
- Maintenir une concertation active.
- Développer l'éducation financière et budgétaire.

□ **Les propositions de la mission**

- *Accroître la lisibilité, la transparence et la comparabilité des tarifs bancaires :*
 1. Une dénomination commune unique des principaux frais et services bancaires (harmonisation d'ici fin 2010 sur la base des glossaires du CCSF).

2. Une liste standard des 10 principaux tarifs bancaires en tête de toutes les plaquettes tarifaires.
 3. Faire figurer les frais correspondant à ces 10 opérations dans le récapitulatif annuel.
 4. Proscrire toute présentation globale du récapitulatif annuel.
 5. Faire figurer sur les relevés de compte le montant total des frais prélevés au cours du mois.
 6. Faire figurer sur les relevés de compte le montant de l'autorisation de découvert.
 7. Assurer la promotion du service d'aide à la mobilité bancaire mis en place depuis 2008.
 8. Une mission de suivi des tarifs bancaires confiée au CCSF, y compris sur les tarifs outremer.
- *Renforcer la formation des réseaux bancaires et l'éducation financière.*
9. Un effort de formation des conseillers clientèle.
 10. Demander à l'Institut d'éducation financière du public (IEFP) de mettre en place des outils d'information sur la tarification bancaire.
- *Développer des moyens de paiement mieux adaptés aux besoins des clients et aux évolutions technologiques dans un cadre européen :*
- Remplacement progressif à moyen terme du chèque :**
11. Une enquête demandée au CCSF sur l'utilisation du chèque d'ici fin 2010.
 12. Un plan d'action concerté au 1er semestre 2011 avec des objectifs chiffrés.
 13. Une étude en 2010 sur la rénovation et le maintien du TIP.
 14. Un plan de développement demandé à la profession bancaire sur le virement électronique de proximité.
 15. Demander la diffusion active de la carte à autorisation systématique.
 16. Demander à la DGCCRF et au CCSF de veiller au respect des engagements de 2004 sur la gratuité des retraits d'espèce auprès de l'agence où le compte de dépôt est ouvert.
- Demande faite à l'Administration :**
17. Remplacer les paiements de l'administration par chèque par des virements.
 18. Relancer l'acceptation par les administrations des moyens de paiement autres que le chèque (carte bancaire, prélèvement, virement...).
- *Mettre en place une nouvelle génération de forfaits de services bancaires (packages) :*

19. Remplacer les forfaits actuels par des propositions personnalisées : offre ouverte, modulaire, clarté tarifaire.
 20. Lors des offres de souscription des forfaits, mieux détailler et expliquer les composants et la tarification.
 21. Débarrasser les forfaits, d'entrée de gamme notamment, de tout « service inutile » entraînant un prix accru injustifié.
 22. Demander aux établissements bancaires de garantir que les forfaits présentent toujours un avantage tarifaire réel par rapport à des achats à la carte.
 23. Simplifier les forfaits d'entrée de gamme.
- *Améliorer le traitement des incidents de paiement, notamment pour les clientèles fragiles afin de réduire les frais associés :*
- Pour tous les clients des banques :**
24. Réviser plus fréquemment les montants des autorisations de découvert, à la hausse comme à la baisse.
 25. Engagement des banques de proposer des alertes sur le solde par tous moyens (SMS...).
 26. Chantier à ouvrir entre facturiers et banquiers pour permettre au client de mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et limiter les représentations.
- Pour les clientèles fragiles :**
27. Intégrer dans toutes les GPA un nombre minimum d'alertes de niveau de solde par voie de SMS ou de message interne au choix du client.
 28. Réduction substantielle des frais d'incident : - 50 % sur la commission d'intervention ou maximum de 5 euros par commission dans le cadre de la GPA.
 29. Plafonnement du nombre de commissions d'intervention par jour ou par mois pour les clients GPA.
 30. Engagement des banques de promouvoir les offres GPA.
- *Favoriser un rééquilibrage des revenus de la banque de détail pouvant entraîner une diminution ou une modération durable des tarifs bancaires*
31. La mission estime qu'il y a place pour une action des autorités de supervision. L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) mise en place en 2010 pour les secteurs de la banque et de l'assurance a désormais une double mission explicite de contrôle prudentiel et de protection des clientèles. Il lui appartient ainsi, selon la mission, d'exercer une surveillance particulière de cette évolution, voire, si le déséquilibre constaté persistait,

d'exiger des établissements concernés des fonds propres supplémentaires (au titre du pilier 2) pour couvrir le risque créé.

– *Proposition de méthode*

32. Consulter le CCSF dans les meilleurs délais sur les mesures proposées et recommandées dans le rapport. Privilégier une mise en œuvre de ces mesures dès 2010 sur la base d'engagements professionnels appliqués sous le contrôle de l'ACP et dans le cadre d'un suivi concerté au sein du CCSF.