

Paris, le 26 février 2020

Communiqué de presse

Observatoire des tarifs bancaires : Les tarifs bancaires en 2020

L'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) publie son étude annuelle sur les évolutions des lignes tarifaires de l'extrait standard, pour l'année 2020.

Le périmètre

À l'instar de l'an passé, le panel de l'OTB 2020 est composé de 109 établissements avec la même répartition :

- Banques à réseau : 101 établissements ;
- Banques en ligne : 8 établissements.

Mais afin de tenir compte des évolutions récentes, l'OTB a fait évoluer son panel pour l'année 2020 : deux établissements sont ajoutés – Hello Bank! et Ma French Bank¹, lancé en juillet 2019 – et deux établissements supprimés – e.lcl qui a cessé ses activités le 1^{er} janvier 2020 et la Net Agence BNP Paribas. L'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) conserve un échantillon d'établissements largement représentatif qui couvre toujours plus de 98 % des parts de marchés de comptes courants de particuliers.

Le document d'information tarifaire (DIT)

En application de la Directive « Compte de paiement » et afin de faciliter la comparabilité des tarifs bancaires dans l'Union Européenne, les établissements sont désormais tenus de publier un « document d'information tarifaire » (DIT) doté d'un contenu normé avec une dénomination commune des principaux frais et services bancaires ainsi qu'une « liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement ». Ce DIT s'inspire largement de « l'extrait standard des tarifs » (EST) créé en 2010 sous l'égide du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et publié au sein des plaquettes tarifaires.

Les mises en ligne de DIT sur les sites internet de banques françaises se sont intensifiées tout au long de l'année 2019 et, au 5 janvier 2020, tous les établissements du panel, sauf un, présentaient un DIT sur leur site internet et en permettaient le téléchargement en format pdf. 96 établissements ont conservé l'extrait standard des tarifs au sein de leur plaquette tarifaire (88,07 % du total du panel) en plus de la publication du DIT.

Sémaphore Conseil a donc collecté pour le compte du CCSF les données tarifaires brutes présentées dans les quatre premières rubriques (soit l'équivalent de l'EST) du DIT publié par chaque établissement sur son site internet. Les données collectées sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2020 et disponibles sur les sites internet des établissements au plus tard le 15 janvier 2020.

¹ Ma French Bank, créée en 2019, a été incluse à partir du 31 décembre 2019, et n'apparaît donc pas dans le panel au 31 décembre 2018.

Et, comme chaque année, contrairement aux données présentées dans le rapport annuel de l'OTB, les tarifs présentés ne sont pas pondérés par la part de marché de chaque établissement².

Lors de l'examen par l'OTB de l'étude, les représentants des associations de consommateurs ont vivement regretté que quelques banques n'aient pas maintenu une double publication : l'EST au sein des plaquettes et le DIT dans le format imposé par la directive.

De leur côté les représentants des établissements bancaires ont indiqué que la décision d'une double publication relevait de la politique commerciale de chaque établissement.

Les résultats :

Sur les 11 lignes tarifaires des extraits standards correspondant à 14 types de tarification de services et ne tenant pas compte des changements de panel d'établissements opérés par le CCSF au début de l'année 2020, **aucune augmentation tarifaire n'a été constatée entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019**, conséquence de l'engagement pris le 11 décembre 2018 par les banques françaises de geler leurs tarifs aux particuliers en 2019.

Entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, la grande majorité des tarifs sont stables ou en baisse :

- 6 tarifs sont stables dont 2 lignes tarifaires restent gratuites (les prélèvements et virements par internet)
- 5 tarifs sont en baisse
- 3 tarifs sont en hausse

La plus forte baisse concerne le prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) : - 6,79 % ; On note également la baisse des cartes de débit à autorisation systématique (- 0,85 %) après des années de hausse régulière (hors 2019). La plus forte hausse concerne le virement occasionnel en agence (4,15 % soit + 0,16 euro).

Les frais de tenue de compte :

Au 5 janvier 2020, tous les établissements indiquaient un tarif au sein de leur DIT (ou de leur EST).

13 établissements dont 6 banques en ligne affichent une gratuité totale et le niveau moyen des frais de tenue de compte ressort à 20,49 € par an, en hausse de 0,63 € (3,17 %) par rapport au 31 décembre 2019.

Si 84 établissements n'ont pas fait varier leur tarif, deux l'ont baissé dont un de - 25 %, passant de 24 € à 18 € annuel tandis que 23 l'ont augmenté dont un de 33 % passant de 12 € à 16 €. Comme pour les années précédentes, le tarif moyen de frais de tenue de compte observé sur le segment des banques en ligne reste nettement inférieur à celui identifié sur le segment des banques à réseau : 6 € par an versus 21,64 € par an.

En termes de dispersion au 5 janvier 2020, la majorité des établissements facture ce service entre 0 € par an et 20 € par an. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 10,50 € (un établissement) et le coût annuel maximum à 71,80 € (2 établissements d'un même groupe).

Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, le prix moyen des frais de tenue de compte a affiché une parfaite stabilité à nombre d'établissements égaux entre ces deux dates, à 19,82 €.

² En conséquence, aucune comparaison directe avec les données du rapport annuel de l'OTB 2019 n'est donc possible sans une pondération qui sera effectuée dans le rapport annuel 2020 de l'OTB.

Tableau des résultats

Liste des services	Prix moyen au 31/12/2018*	Prix moyen au 31/12/2019*	Évolution 31/12/2018 31/12/2019*	Prix moyen au 05/01/2020	Évolution 31/12/2019 05/01/2020
Tenue de compte (actif)	19,82 €/an	Ancien panel : 19,82 €/an Nouveau panel : 19,86 €/an	Ancien panel : 0,00 %	20,49 €/an	3,17 %
Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc...)	3,65 €/an	1,27 €/an	- 65,16 %	1,27 €/an**	0,00 %**
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	Coût forfaitaire : 18,22 € Coût unitaire : 0,26 € Unitaire : 7,55 €	Coût forfaitaire : 17,73 € Coût unitaire : 0,26 € Unitaire : 7,47 €	- 2,73 % 0,00 % - 1,02 %	Coût forfaitaire : 17,70 € Coût unitaire : 0,26 € Unitaire : 7,47 €	- 0,13 % 0,00 % 0,00 %
Commission d'intervention					
Virement (cas d'un virement occasionnel)	Agence : 4,05 €	Agence : 4,05 €	- 0,16 %	Agence : 4,21 €	4,15 %
	Internet : 0,00 €	Internet : 0,00 €	0,00 %	Internet : 0,00 €	0,00 %
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	0,00 €	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 %
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	0,60 €	0,54 €	- 9,33 %	0,51 €	- 6,79 %
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	40,65 €/an	40,65 €/an	0,00 %	40,96 €/an	0,78 %
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	42,10 €/an	41,59 €/an	- 1,20 %	41,55 €/an	- 0,10 %
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	30,00 €/an	29,67 €/an	- 1,09 %	29,42 €/an	- 0,85 %
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	Nombre de retraits gratuits par mois : 3,46 1 ^{er} retrait payant : 0,99 €	Nombre de retraits gratuits par mois : 3,48 1 ^{er} retrait payant : 0,99 €	- 0,00 %	Nombre de retraits gratuits par mois : 3,46 1 ^{er} retrait payant : 0,99 €	- 0,00 %
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,43 €/an	24,43 €/an Hors impact nouveaux produits***	0,00 % Hors impact nouveaux produits***	24,68 €/an	- 0,21 %

Note : Les données relevées sont des tarifs à l'unité, hors offre groupée de services et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

* Les données présentées au 31 décembre 2018 ont été ajustées pour tenir compte des changements de périmètre effectués au début de l'année 2020. Aucune comparaison des données publiées par le CCSF le 20 février 2019 dans son étude "OTB - Les tarifs bancaires au 5 janvier 2019" n'est donc possible.

**L'évolution des tarifs 31/12/2019 et 05/01/2020 de l'Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet fait ressortir une stabilité des tarifs, car les 2 banques en lignes supprimées du panel ont été remplacées par 2 banques en ligne.

*** Deux établissements du panel ont, en fin 2019, remplacé leur produit d'assurance "perte ou vol des moyens de paiement" par des produits plus coûteux avec des garanties plus importantes. Le périmètre "produits" 2019 n'est donc pas comparable avec celui de 2018. La moyenne de la cotisation annuelle des assurances perte ou vol des moyens de paiement au 31 décembre 2019 tenant compte de ces deux nouveaux produits ressort à 24,73 euros.

Vous trouverez l'intégralité de l'étude en annexe et sur le site internet <https://www.ccsfin.fr>

Le CCSF est une instance de concertation, créée par la loi, et chargée de proposer des mesures destinées à améliorer les relations entre les établissements financiers et leurs clients. Les représentants des entreprises du secteur financier (banques, assurances, sociétés financières) et de leurs clientèles y siègent à parité. Des personnalités qualifiées, des parlementaires et des représentants des organisations syndicales complètent sa composition.

L'Observatoire des tarifs bancaires est composé, au sein du CCSF, à parité de représentants des banques et des organisations de consommateurs.

Contactpresse :

Anne Carrère, Responsable de la Communication et des Affaires publiques Tél : 01.42.92.25.09

Observatoire des tarifs bancaires

Étude sur les tarifs bancaires

au 5 janvier 2020

1| Méthodologie

1|1 Crédit du document d'information tarifaire (DIT) à l'échelle européenne

Le décret n° 2018-774 du 5 septembre 2018 modifiant l'article D. 312-1-1 du Code monétaire et financier est entré en vigueur le 31 octobre 2018. Ce décret vise entre autres à améliorer la comparabilité des frais appliqués par les établissements de crédit et de paiement dans toute l'Union européenne (UE) via la création d'un « document d'information tarifaire (DIT) » doté d'un formalisme et d'un contenu normés. C'est ainsi qu'ont été mises en place une dénomination commune des principaux frais et services bancaires dans tous les pays de l'UE ainsi qu'une « liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement ». Cette liste doit répertorier au minimum dix (avec un maximum de vingt) des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement

et soumis à des frais avec, pour chacun d'eux, une définition précise.

Le marché français possédait à ce sujet une longueur d'avance puisque dès 2010 et sous l'égide du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), avait été créé l'« extrait standard des tarifs (EST) ». L'EST intégrait à l'origine une liste composée de dix services. Elle a été enrichie, à partir de 2014, d'un service additionnel (la tenue de compte). Les banques françaises se sont donc appuyées sur l'EST pour créer leur document d'information tarifaire. Ce dernier intègre donc les lignes déjà incluses dans l'EST (avec un rubricage légèrement différent) ainsi que les informations complémentaires relatives à (ou aux) offre(s) groupée(s) de services éventuellement commercialisée(s) par chaque établissement. Le contenu du DIT « à la française » est donc composé des éléments suivants (cf. tableau 1).

La présence des deux dernières rubriques n'est pas systématique dans les DIT puisque certains

T1 Contenu du document d'information tarifaire (DIT)

Rubriques	Sous-rubriques
Services de compte généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de compte • Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.) • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms • Commission d'intervention
Paiements (à l'exclusion des cartes)	<ul style="list-style-type: none"> • Virement (cas d'un virement occasionnel) • Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) • Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)
Cartes et espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) • Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)
Autres services	Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement
Offre groupée de services	-
Informations sur les services supplémentaires (informations sur les frais afférents aux services dépassant le nombre de prestations couvert par l'offre groupée de services (à l'exclusion des frais énumérés dans la rubrique « Offre groupée de services »)	-

établissements ne disposent pas forcément d'offre(s) groupée(s) de services dans leur offre.

Les premières mises en ligne de DIT sur les sites internet de banques françaises ont été constatées à la fin du premier semestre 2019 et se sont intensifiées tout au long du second semestre 2019. Au 5 janvier 2020, tous les établissements du panel, sauf un, présentaient un DIT sur leur site internet et en permettaient le téléchargement au format pdf. 96 établissements ont conservé l'extrait standard des tarifs au sein de leur plaquette

tarifaire (88,07 % du total du panel) en plus de la publication du DIT.

Sémaphore Conseil a donc collecté pour le compte du CCSF les données tarifaires brutes présentées dans les quatre premières rubriques (soit l'équivalent de l'EST) du DIT publié par chaque établissement sur son site internet. Les données collectées sont celles qui étaient applicables au 5 janvier 2020 et disponibles sur les sites internet des établissements au plus tard le 15 janvier 2020.

1|2 Périmètre de l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) et point d'attention méthodologique

Périmètre de l'OTB

Lors de l'étude initiale en juillet 2011, 126 acteurs étaient intégrés. Depuis, le panel de l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a connu des modifications pour tenir compte de fusions entre établissements régionaux de groupes bancaires mutualistes et de la montée en puissance des banques en ligne. Pour l'étude 2019, le panel était composé de 109 entités se répartissant de la façon suivante :

- 101 banques à réseau ;
- 8 banques en ligne.

Afin de tenir compte des évolutions récentes observées sur le marché de la banque de détail, l'OTB a fait évoluer son panel pour l'année 2020 :

- ajout de deux établissements : Hello Bank !, la banque en ligne de BNP Paribas, et Ma French Bank, la banque en ligne de La Banque Postale dont l'activité a démarré en juillet 2019 ;
- suppression de deux établissements : e.lcl, l'agence en ligne de LCL qui a cessé ses activités le 1^{er} janvier 2020 et la Net Agence BNP Paribas dont l'activité perdure encore à ce jour mais qu'il est apparu plus pertinent de remplacer par Hello Bank ! sur laquelle BNP Paribas communique de façon beaucoup plus importante.

Le panel de l'OTB 2020 reste donc composé de 109 établissements avec la même répartition que l'année passée :

- banques à réseau : 101 établissements ;
- banques en ligne : 8 établissements.

Malgré ces ajustements, l'OTB s'est attaché à conserver un échantillon d'établissements largement représentatif. Ainsi, l'échantillon couvre toujours près de 98,02 % des parts de marchés de comptes courants de particuliers à fin 2018.

Point d'attention méthodologique

L'introduction de tout nouvel établissement dans le panel suit une méthodologie qui a toujours été respectée depuis le lancement de l'OTB. Elle repose sur le fait qu'un établissement intégré dans le panel exerçait déjà une activité avant son intégration. Dès lors qu'il est intégré, les données tarifaires antérieures à la date d'intégration de l'établissement sont incluses et ce, à partir du 31 décembre de l'année de sa création. Dans le cadre de l'OTB 2020, la situation est donc la suivante :

- Hello Bank ! a été intégrée dans les séries statistiques depuis le 31 décembre 2014 inclus ;
- Ma French Bank, créée en 2019, a été incluse à partir du 31 décembre 2019, et n'apparaît donc pas dans le panel au 31 décembre 2018.

En parallèle, plusieurs établissements régionaux d'un même groupe bancaire ont publié des plaquettes tarifaires au début du mois d'octobre 2019 (avec une date d'entrée en vigueur inchangée au 1^{er} janvier 2019) modifiant fortement à la baisse le tarif d'une ligne incluse dans l'EST : l'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.).

En tenant compte de ces éléments, aucune moyenne tarifaire au 31 décembre 2019 ni aucune évolution tarifaire « décembre 2019 versus décembre 2018 » présentées dans cette étude ne peuvent être

comparées à celles qui avaient été affichées dans les précédentes publications de l'OTB.

1|3 Nature des données tarifaires

Les données tarifaires présentées dans cette étude sont des données brutes et non pondérées par les parts de marché de chaque établissement.

Les données relevées sont des tarifs à l'unité, hors offre groupée de services et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

Dans le détail :

- les 5 baisses concernent, en ordre croissant :
 - fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) (-0,10 %),
 - abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – coût forfaitaire (-0,13 %),
 - cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (-0,21 %),
 - fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) (-0,85 %),
 - prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) (-6,79 %);
- les 3 hausses concernent, en ordre croissant :
 - fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) (0,78 %),
 - tenue de compte (actif) (3,17 %),
 - virement (cas d'un virement occasionnel) – agence (4,15 %);
- les 6 lignes restées stables sont :
 - abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms – coût unitaire,
 - prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA),
 - abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.),
 - commission d'intervention,
 - virement (cas d'un virement occasionnel par internet),
 - retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) – 1^{er} retrait payant.

2| Les résultats

Sur les 11 lignes tarifaires des extraits standards correspondant à 14 types de tarification de services et ne tenant pas compte des changements de panel d'établissements opérés par IOTB au début de l'année 2020, **aucune augmentation tarifaire n'a été constatée entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, conséquence de l'engagement pris le 11 décembre 2018 par les banques françaises de geler leurs tarifs aux particuliers en 2019.**

Les tendances observables en ce début d'année 2020 (comparaison des tarifs entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020) sont les suivantes :

- **5 baisses**;
- **3 hausses**;
- **6 stabilités** dont 2 lignes tarifaires restent gratuites : le prélèvement (par unité) et les virements par internet.

T2 Tableau des résultats

Liste des services	Prix moyen au 31 déc. 2018 ^{a)}	Prix moyen au 31 déc. 2019 ^{a)}	Évolution 31 déc. 2018 - 31 déc. 2019 ^{a)}	Prix moyen au 5 janv. 2020	Évolution 31 déc. 2019 - 5 janv. 2020
Tenue de compte (actif)					
Ancien panel	19,82 €/an	19,82 €/an	0,00 %	20,49 €/an	3,17 %
Nouveau panel		19,86 €/an			
Abonnement à des services de banques à distance (internet, téléphone fixe, sms, etc.)	3,65 €/an	1,27 €/an	- 65,16 %	1,27 €/an ^{b)}	0,00 % ^{b)}
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS					
Coût forfaitaire	18,22 €	17,73 €	- 2,73 %	17,70 €	- 0,13 %
Coût unitaire	0,26 €	0,26 €	0,00 %	0,26 €	0,00 %
Commission d'intervention	7,55 €	7,47 €	- 1,02 %	7,47 €	0,00 %
Virement (cas d'un virement occasionnel)					
En agence	4,05 €	4,05 €	- 0,16 %	4,21 €	4,15 %
Par internet	0,00 €	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 %
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	0,00 €	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 %
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	0,60 €	0,54 €	- 9,33 %	0,51 €	- 6,79 %
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	40,65 €/an	40,65 €/an	0,00 %	40,96 €/an	0,78 %
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	42,10 €/an	41,59 €/an	- 1,20 %	41,55 €/an	- 0,10 %
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	30,00 €/an	29,67 €/an	- 1,09 %	29,42 €/an	- 0,85 %
Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)					
Nombre de retraits gratuits par mois	3,46 €	3,48 €	-	3,46 €	-
1 ^{er} retrait payant	0,99 €	0,99 €	0,00 %	0,99 €	0,00 %
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,43 €/an	24,43 €/an ^{c)}	0,00 % ^{c)}	24,68 €/an	- 0,21 %

Note : Les données relevées sont des tarifs à l'unité, hors offre groupée de services et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

a) Les données présentées au 31 décembre 2018 ont été ajustées pour tenir compte des changements de périmètre effectués au début de l'année 2020. Aucune comparaison avec les données publiées par l'OTB le 20 février 2019 dans son étude « OTB – Les tarifs bancaires au 5 janvier 2019 » n'est donc possible.

b) L'évolution des tarifs entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020 de l'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet fait ressortir une stabilité des tarifs, car les 2 banques en ligne supprimées du panel ont été remplacées par 2 banques en ligne.

c) Hors impact nouveaux produits : deux établissements du panel ont, fin 2019, remplacé leur produit d'assurance « perte ou vol des moyens de paiement » par des produits plus coûteux mais intégrant des garanties plus importantes. Par conséquent, le périmètre « produits » 2019 n'est pas comparable avec celui de 2018 sur cette ligne tarifaire. La moyenne de la cotisation annuelle des assurances perte ou vol des moyens de paiement au 31 décembre 2019 tenant compte de ces deux nouveaux produits ressort à 24,73 euros.

2|1 Tenue de compte

Au 31 décembre 2019, tous les établissements indiquaient un tarif au sein de leur DIT (ou de leur EST). Le constat est identique au 5 janvier 2020.

La part des établissements affichant sur leur DIT (ou EST) une gratuité totale de la tenue de compte reste stable entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020 à 13 établissements dont 6 banques en ligne.

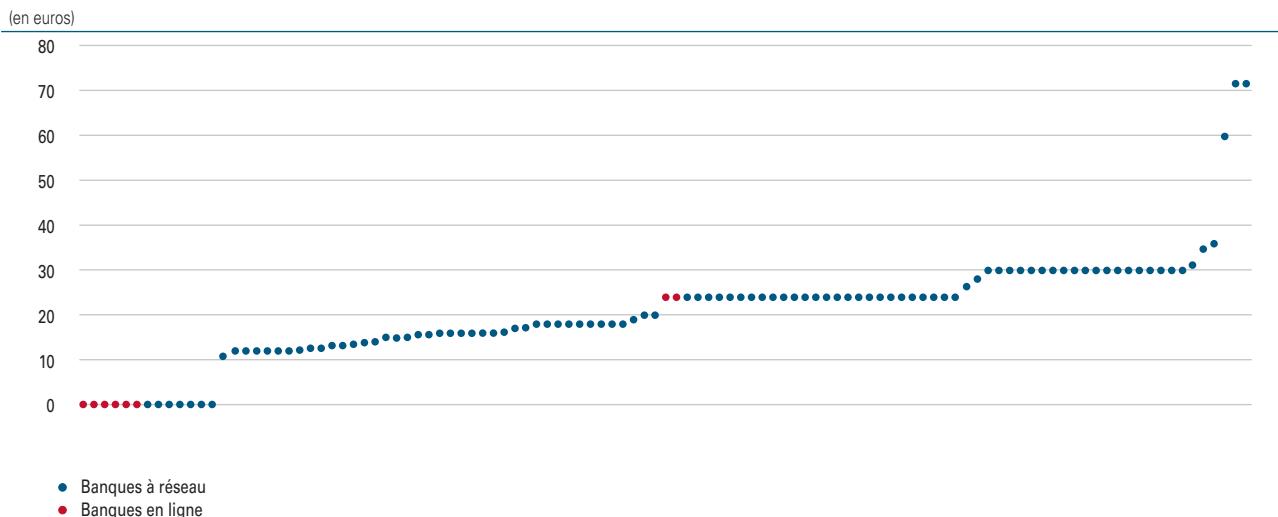
Au 5 janvier 2020, le niveau moyen des frais de tenue de compte ressort à 20,49 euros, en hausse annuelle de 0,63 euro (3,17%) par rapport au 31 décembre 2019. Si 84 établissements n'ont pas fait varier leur tarif, deux l'ont baissé (respectivement de -3,2 % et de -25 %) tandis que 23 l'ont augmenté dont un de 33 % passant de

12 à 16 euros, niveau restant bien en deçà de la tarification moyenne. Comme pour les années précédentes, le tarif moyen de frais de tenue de compte observé sur le segment des banques en ligne reste nettement inférieur à celui identifié sur le segment des banques à réseau : 6 euros par an versus 21,64 euros par an. L'écart entre ces deux tarifs a d'ailleurs augmenté de 2,38 euros entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020.

Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, le prix moyen des frais de tenue de compte (actif) a affiché une parfaite stabilité à nombre d'établissements égaux entre ces deux dates, à 19,82 euros.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2020, la majorité des établissements bancaires facture ce service entre 0 euro par an et 20 euros par an. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 10,50 euros (un

G1 Coût annuel – tenue de compte au 5 janvier 2020



Note: Chaque point de graphique représente un tarif dans un établissement. Tous les graphiques de dispersion de ce chapitre sont construits sur le même modèle.
Source : Sémaphore Conseil.

établissement) et le coût annuel maximum à 71,80 euros (deux établissements d'un même groupe).

2|2 Abonnement à des services de banque à distance

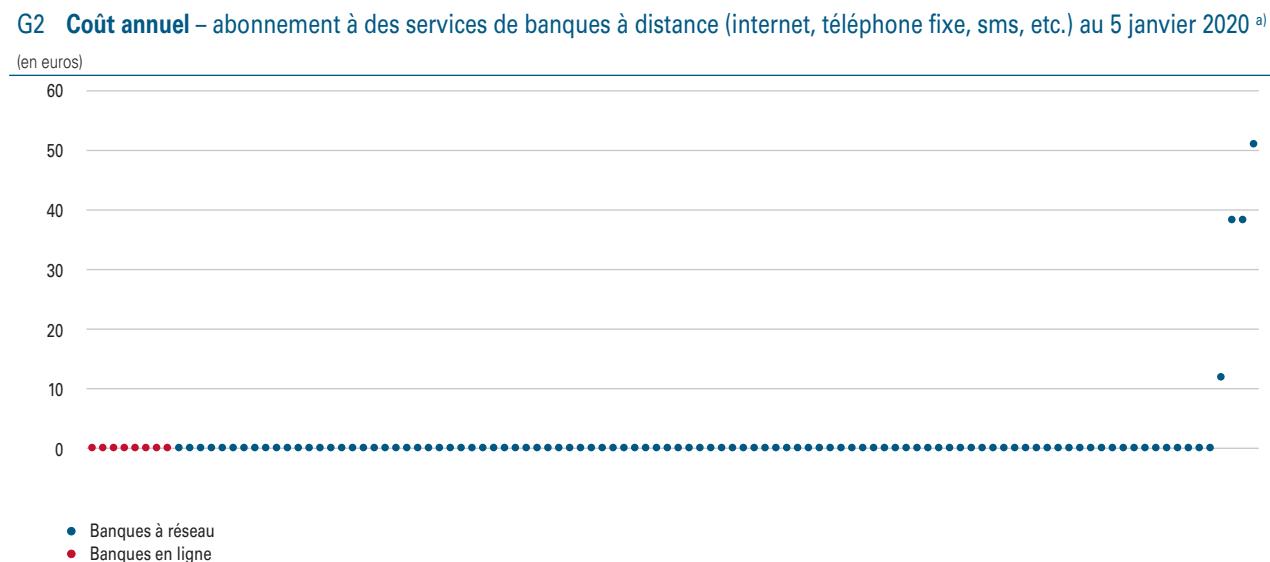
Sur la période longue, entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2020, le tarif de l'abonnement à des services de banque à distance enregistre une baisse de -90,94 % entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2020, et **seuls 4 établissements facturent encore ce service au 5 janvier 2020¹**.

Entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020, le tarif moyen de l'abonnement à des services de banque à distance affiche une hausse de + 1,85 %, passant de 1,27 euro par an à 1,30 euro par an. Cette

augmentation n'est en aucun cas due à une ou plusieurs augmentations effectives de ce tarif mais uniquement à l'impact statistique du changement du périmètre de l'échantillon de l'OTB entre 2019 et 2020.

Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, aucun établissement n'a revu à la hausse le tarif de l'abonnement à ses services de banque à distance. Par contre, 10 établissements (9,01 % du panel) sont passés à la gratuité – évolution qui ne s'est pas traduite par un amoindrissement du service proposé – **ce qui explique une baisse conséquente de ce tarif (-65,16%) qui est passé de 3,65 euros à 1,27 euros sur cette période.**

1 Un établissement le facture à la connexion (0,50 euro par connexion) avec une franchise de deux connexions. Il a été supprimé du tableau en raison de son unicité et de sa non-comparabilité avec les deux autres modèles de tarification constatés sur le panel (gratuité ou forfait fixe).



a) L'établissement ayant adopté un modèle de tarification très marginal (facturation à la connexion avec une franchise de deux connexions) n'est pas intégré dans ce graphique.
Source : Sémaphore Conseil.

En termes de dispersion, une large majorité d'établissements bancaires applique la gratuité sur les outils de gestion des comptes sur internet (104 sur 109) au 5 janvier 2020, l'intégralité du panel disposant d'une offre et affichant clairement un tarif sur cette ligne. Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 12 euros (un établissement) et le coût annuel maximum à 51,12 euros (un établissement). Toutes les banques en ligne pratiquent, encore cette année, la gratuité pour ce service.

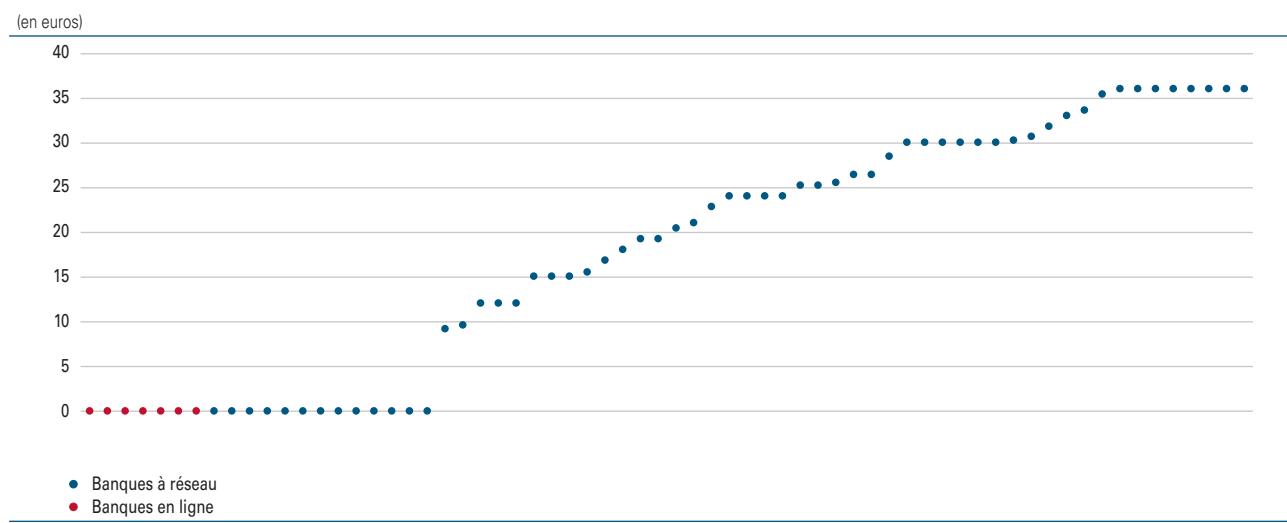
2|3 Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS

Au 31 décembre 2019, 106 établissements indiquent un tarif au sein de leur DIT ou de leur EST (95,50 %). Cette proportion reste parfaitement stable au 5 janvier 2020.

Au 31 décembre 2019, le modèle dominant de tarification était le forfait, utilisé par 65 établissements du panel (58,56 %). Venait ensuite la tarification à l'unité de chaque SMS retenue par 33 établissements (29,73 % du panel). Un établissement présentait une tarification à la fois forfaitaire et unitaire (0,9 %) et sept autres établissements (6,31 %) proposaient un coût forfaitaire pour un nombre d'alertes données puis un coût par alerte ou par groupe de 10 alertes. Les résultats observés au 5 janvier 2020 montrent que le premier modèle (le forfait) gagne encore du terrain, sa part de marché passant de 58,56 % à 60,55 % (un établissement de plus a adopté cette pratique, soit, au total 66 établissements).

En ce qui concerne les niveaux de tarification de ces forfaits, on constate que le forfait moyen a diminué de -2,73 %, passant de 18,22 euros à 17,73 euros par

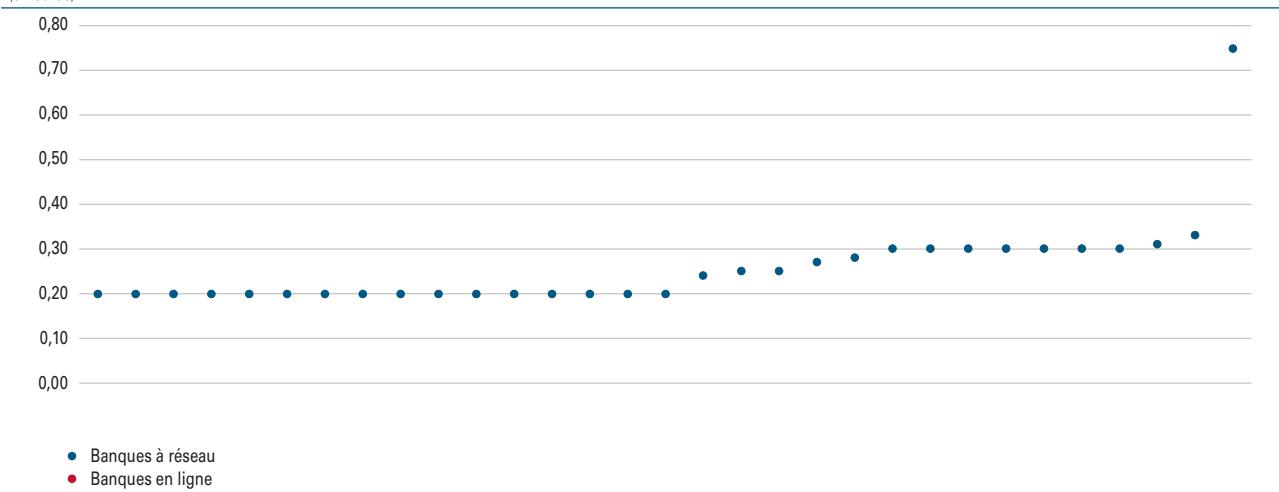
G3 Coût forfaitaire annuel – abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

G4 Coût unitaire – abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

an entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019. Cette baisse de tarif est due à des baisses significatives de tarifs dans un nombre d'établissements relativement limité (six établissements). Un établissement a changé de méthode de tarification en proposant désormais une tarification forfaitaire.

Au 5 janvier 2020, la tendance à la baisse s'est confirmée mais de manière beaucoup moins forte (- 0,13%), le forfait moyen passant de 17,73 euros à 17,70 euros.

En termes de dispersion, la majorité des établissements bancaires facture ce service entre 0 euro et 25 euros selon la fréquence des alertes. Le coût annuel minimum hors gratuité au 5 janvier 2020 s'élève à 9,12 euros (un établissement) et le coût annuel maximum à 36 euros (huit établissements). Vingt établissements proposent

la gratuité (cette pratique étant en hausse régulière depuis 2015 ; six établissements uniquement à cette date) dont sept banques en ligne. Le nombre d'établissement facturant ce service ressort à 46 (40 % du panel).

Pour les établissements appliquant une tarification à l'unité, le tarif moyen des alertes sur la situation du compte par SMS est resté stable, à 0,26 euro, entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019. Il en a été de même entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020 avec un nombre d'établissements ayant retenu ce modèle de facturation en légère baisse entre ces deux dates (respectivement 33 et 31). Aucune gratuité n'est constatée au 5 janvier 2020 comme c'est d'ailleurs systématiquement le cas depuis la création de l'OTB. Notons que 78 établissements ne proposent pas ce service.

En termes de dispersion, la majorité des établissements bancaires facture ce service entre 0,20 euro et 0,33 euro. Le coût minimum s'élève à 0,20 euro (seize établissements) et le coût maximum à 0,75 euro (un établissement).

2|4 Commission d'intervention

Le prix moyen de la commission d'intervention (coût unitaire) a enregistré une baisse de – 1,02 %, passant de 7,55 euros à 7,47 euros entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019. 100 % des établissements du panel présentent, au 31 décembre 2019, un tarif au sein de leur DIT (ou EST).

Au 5 janvier 2020, ce tarif est resté stable à 7,47 euros, cette ligne étant toujours visible chez tous les établissements de l'échantillon.

Sur le long terme (entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2020), le tarif unitaire des commissions d'intervention affiche une baisse de 10,60 %.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2020, on constate que la majorité des établissements bancaires (101 sur 109) facture ce service entre 7,70 euros (un établissement) et 8 euros (le plafond légal qui est appliqué par 100 établissements). Le coût minimum hors gratuité s'élève à 6,90 euros (un établissement), **sept acteurs appliquant la gratuité. Il s'agit de banques en ligne.**

En ce qui concerne le plafond mensuel des commissions d'intervention, au 5 janvier 2020, on constate que 102 établissements (sur les 109 du panel) en appliquent un, le maximum observé étant le plafond légal de 80 euros, repris par 101 établissements. Un seul établissement pratique un tarif différent, fixé quant à lui à 25 euros (contre 70 euros le 31 décembre 2019).

G5 Coût unitaire – commission d'intervention au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

G6 Plafond mensuel – commission d'intervention au 5 janvier 2020

(en euros)



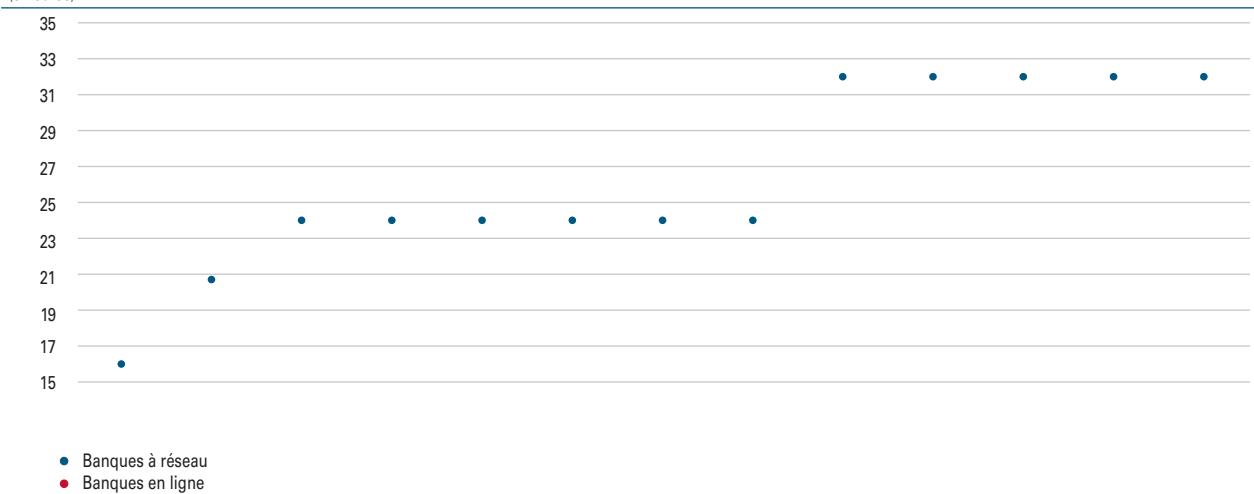
Source : Sémaphore Conseil.

et le 31 décembre 2018). Une hausse a été constatée entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020 et ce

chez un seul établissement (tarif passant de 75,90 euros à 80 euros).

G7 Plafond journalier – commission d'intervention au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Au 5 janvier 2020, seuls treize établissements proposent un plafond journalier sur les commissions d'intervention, le montant moyen de ce plafond s'élevant à 26,21 euros (hausse de près de 2 % entre le 31 décembre 2019 et le 5 janvier 2020). En termes de dispersion, ce plafond journalier s'étire entre 16 euros (un établissement) et 32 euros (cinq établissements). Un bloc de six banques se positionne entre ces bornes, les six établissements ayant fixé leur plafond à 24 euros.

2|5 Virement (cas d'un virement occasionnel)

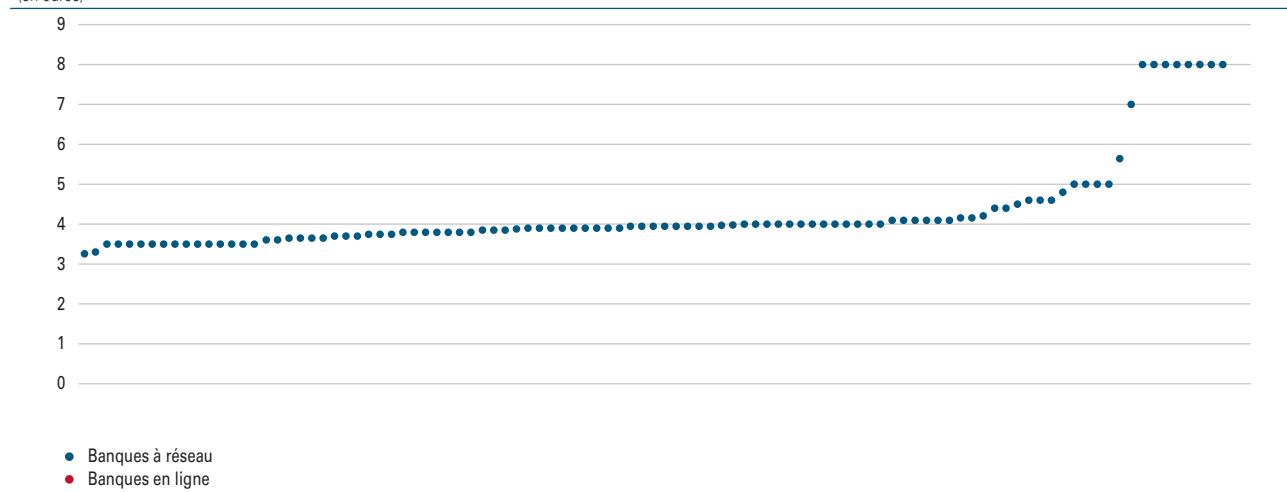
En ce qui concerne les virements SEPA en ligne, aucun établissement n'a revu à la hausse ou à la baisse le prix de ce service, ce dernier étant gratuit chez tous les acteurs, hormis un seul qui pratique un tarif de 0,30 euro (stable sur les trois dates de référence de cette étude).

En ce qui concerne les virements SEPA occasionnel externe réalisé en agence, entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, le tarif moyen a connu une baisse très faible de – 0,16 %, le tarif arrondi à deux chiffres après la virgule restant d'ailleurs identique à 4,05 euros. Cette évolution s'explique par une forte baisse (– 17,5 %) observée chez un seul acteur du panel qui a fait passer le coût de cette opération de 4 euros à 3,30 euros. Tous les autres établissements ont laissé ce tarif inchangé.

Au 5 janvier 2020, le coût moyen d'un virement SEPA occasionnel externe réalisé en agence a augmenté de manière importante (+ 4,15 %), passant de 4,05 euros à 4,21 euros. L'augmentation moyenne ressort à 0,16 euro avec une hausse maximum de 2 euros observée chez un acteur régional. Parallèlement, aucune banque ni agence en ligne n'affiche désormais ce service

G8 Coût unitaire – virement occasionnel externe SEPA en agence au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

au sein de son DIT (ou EST), les deux dernières affichant un tel service ayant été retirées du panel de l'OTB au début de l'année 2020.

Si l'on observe l'évolution de ce tarif entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2020, on constate une augmentation de 21,89 % (3,46 euros *versus* 4,21 euros).

En termes de dispersion, au 5 janvier 2020, il apparaît que la grande majorité des établissements du panel facture ce service entre 3,50 euros et 5,64 euros. Le coût minimum ressort à 3,30 euros (deux établissements) tandis que le coût maximal s'affiche à 8 euros (huit établissements).

2|6 Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et frais par paiement d'un prélèvement SEPA)

102 établissements sur 109 proposent la gratuité sur ce service au 5 janvier 2020, indicateur restant stable sur les trois dates de référence retenues dans cette étude.

En ce qui concerne la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA, le coût moyen a baissé de -9,33% entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, passant de 0,60 euro à 0,54 euro. Cette tendance fortement baissière doit être nuancée car 98,2 % des établissements n'ont pas modifié le tarif cette opération.

G9 Coût unitaire – frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.

Cette baisse est due à :

- une baisse très forte d'un tarif appliqué par un établissement (−58,9 %, passage de 9,50 euros à 3,90 euros) ;
- l'introduction d'un nouvel acteur dans le panel (une banque en ligne) pratiquant la gratuité.

Au 5 janvier 2020, une nouvelle baisse s'est opérée sur cette ligne tarifaire, le tarif diminuant de −6,79 %, passant de 0,54 euro à 0,51 euro. Cette baisse s'explique par le passage à la gratuité d'une offre qui était auparavant facturée 5,10 euros.

En termes de dispersion, hormis les 102 cas de gratuité du service, le coût minimum s'élève à 3,90 euros (un établissement) et le coût maximum à 12 euros (deux établissements).

En ce qui concerne la tarification à l'unité d'un avis de prélèvement, les 109 établissements du panel, soit

la totalité, affichent ce tarif et pratiquent la gratuité de ce dernier en 2019 et en 2020.

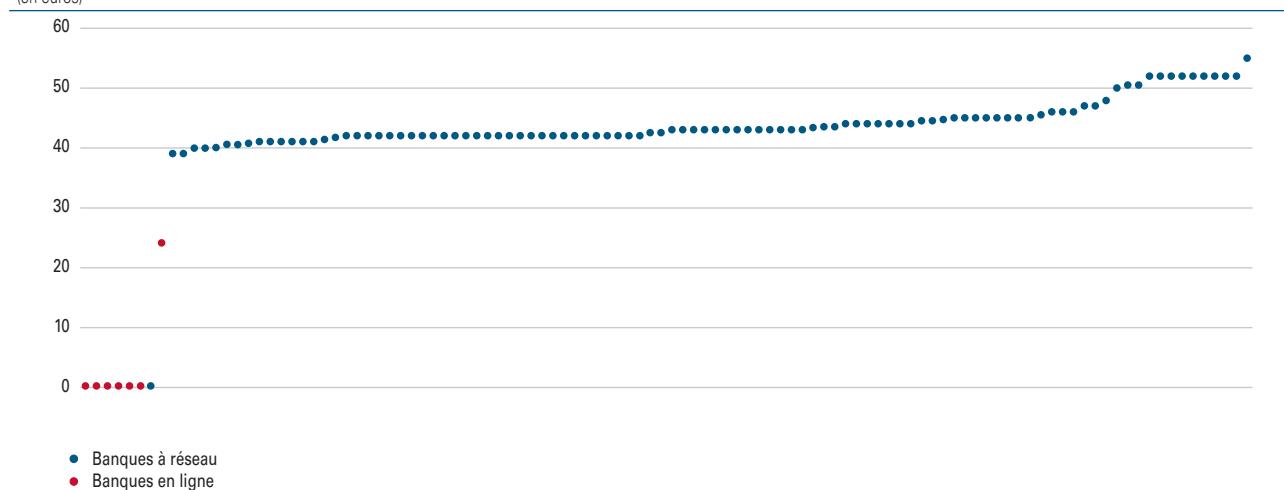
2|7 Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

L'année 2019 s'est traduite par une totale stabilité de la cotisation annuelle des cartes de paiement internationales à débit immédiat présentées dans les DIT (ou les EST), à 40,65 euros.

Au 5 janvier 2020, cette ligne tarifaire présentée de façon systématique par tous les établissements du panel (hormis une banque en ligne nouvellement incluse dans le panel et qui ne propose pas cette offre) a enregistré une hausse modérée de 0,78 % par rapport au 31 décembre 2019, (tarif passant de 40,65 euros à 40,96 euros).

G10 Coût annuel – fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) au 5 janvier 2020

(en euros)



Entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2020, cette ligne tarifaire affiche une hausse de 17,76 %.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2020, toutes les banques à réseau, à l'exception d'une, facturent ce service entre 39 euros et 55 euros (100 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 24 euros (une banque en ligne) et le coût annuel maximum à 55 euros (un établissement). **Sept acteurs proposent la gratuité dont six banques en ligne.**

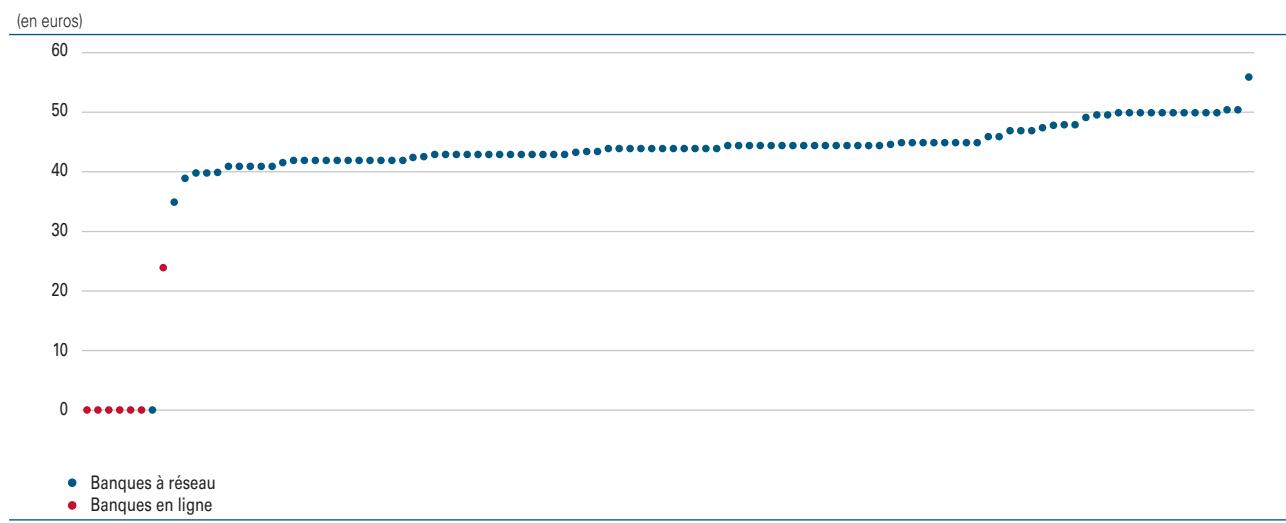
2|8 Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

Au 5 janvier 2020, la cotisation moyenne des cartes de paiement internationales à débit différé a, de nouveau, connu une baisse (– 0,10 %), passant de 41,59 euros au 31 décembre 2019 à 41,55 euros.

Au 31 décembre 2019, la cotisation annuelle moyenne des cartes de paiement internationales à débit différé présentées par tous les établissements du panel de l'OTB (hormis une banque en ligne nouvellement incluse dans le panel et qui ne propose pas cette offre) s'élève à 41,59 euros en recul de – 1,20 % par rapport au 31 décembre 2018. Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, aucun établissement n'a revu à la hausse le tarif de la cotisation de la carte de paiement internationale à débit différé, alors que 19 acteurs (17,27 % du panel) l'ont diminué. 82,73 % des établissements n'ont donc pas modifié leurs tarifs.

Au total, et **sur la période située entre le 31 décembre 2009 et le 5 janvier 2020, la cotisation moyenne de ce type de carte ressort en baisse de – 3,69 %.** Les cotisations des cartes à débit immédiat et des cartes à débit différé continuent toujours à converger.

G11 Coût annuel – fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) au 5 janvier 2020



En termes de dispersion au 5 janvier 2020, la majorité des établissements bancaires facture ce service entre 35 euros et 56 euros (100 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 24 euros (une banque en ligne) et le coût annuel maximum à 56 euros (un établissement). Sept acteurs proposent la gratuité dont six sont des banques en ligne.

2|9 Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

Au 31 décembre 2019, le tarif annuel moyen de la carte de paiement à autorisation systématique a enregistré un léger recul (– 1,09 %) par rapport au 31 décembre 2018. Il est désormais passé en dessous de la barre des 30 euros (29,67 euros).

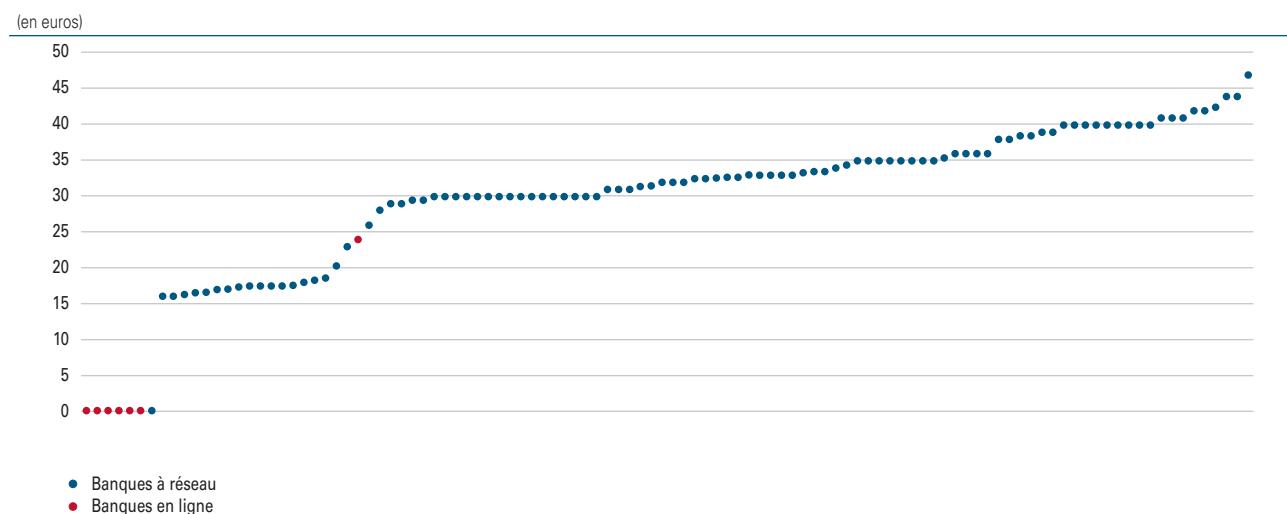
Cette tendance s'explique essentiellement par une baisse très significative de la cotisation appliquée par

un établissement (– 14,3 %) et l'introduction de deux nouvelles banques en ligne dans le panel qui pratiquent la gratuité. Aucun autre changement n'a été observé sur la période chez tous les autres établissements du panel.

La tendance est restée globalement identique au 5 janvier 2020 avec une baisse de – 0,85 % par rapport au tarif moyen enregistré au 31 décembre 2019. Le nombre d'établissements relayant de ce type d'offre dans leur DIT (ou EST) reste toujours très élevé mais non égal à 100 % (99,08 % du panel), un établissement (une banque en ligne) ne disposant pas, dans son offre, d'une telle carte.

Sur une longue période (2009-2020), la progression de la cotisation moyenne des cartes de paiement à autorisation systématique ressort à + 6,25 % (27,69 euros à 29,42 euros).

G12 Coût annuel – fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2020, la majorité des tarifs de ce service se situe entre 16,30 euros et 47 euros (101 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 16 euros (deux établissements) et le coût annuel maximum à 47 euros (un établissement). Sept acteurs proposent la gratuité dont six sont des banques en ligne.

2|10 Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)

Les retraits en euros au DAB dans l'établissement teneur de compte sont toujours gratuits. En revanche, les retraits en euros dans les DAB d'un autre établissement

peuvent être tarifés après un certain nombre de retraits gratuits. Il est important de noter que bon nombre d'établissements proposent des conditions spécifiques sur leurs cartes de retrait et de paiement plus haut de gamme (Visa Premier/Gold Mastercard et Infinite/Platinum) qui ne sont pas prises en compte dans ce présent rapport. Ce dernier s'attache à analyser les conditions relatives aux cartes dédiées au grand public (Visa/Mastercard à débit immédiat ou différé ou carte à autorisation systématique lorsque l'établissement ne propose pas de Visa/Mastercard à débit immédiat ou différé).

Entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, le nombre moyen de retraits gratuits par mois a connu une très légère augmentation (+ 0,63 %), passant de 3,46 à 3,48. Le tarif moyen du premier retrait payant est, quant à lui, resté parfaitement

G13 **Coût unitaire du premier retrait payant** – retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) au 5 janvier 2020



Source : Sémanphore Conseil

G14 Nombre de retraits gratuits – retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) au 5 janvier 2020



Source : Sémaphore Conseil.

stable à 0,99 euro. Deux acteurs bancaires ont ajouté des retraits gratuits alors qu'ils tarifiaient dès le premier retrait auparavant.

Au 5 janvier 2020, les banques proposant une gratuité limitée sont toujours fortement majoritaires (87,16 %), les banques proposant une gratuité illimitée étant au nombre de 14 à cette date (inchangé par rapport au 31 décembre 2019). Parmi les banques qui proposent une gratuité limitée à cette date, 39 établissements proposent la gratuité de 4 retraits par mois et 41 établissements proposent 3 retraits gratuits par mois. Le coût moyen du premier retrait payant est resté stable au 5 janvier 2020 à 0,99 euro. Notons qu'un établissement a appliqué une hausse sensible de ce tarif (+ 0,20 euro), ce dernier passant de 0,65 à 0,85 euro, ce qui reste bien inférieur à la moyenne observée sur

le marché (0,99 euro). La totalité des banques en ligne sélectionnées dans le panel propose la gratuité illimitée des retraits dans la zone euro.

Concernant le couple « coût du retrait/nombre de retraits gratuits », sur les 109 banques étudiées au 5 janvier 2020, on retiendra que, par rapport au 31 décembre 2019 :

- 103 établissements n'ont modifié ni le coût du retrait unitaire ni le nombre de retraits gratuits par mois;
- 1 établissement a ajouté le nombre de retraits uniquement;
- 1 établissement a supprimé le nombre de retraits uniquement;
- 1 établissement a augmenté le tarif du retrait uniquement;
- 3 établissements ont diminué le nombre de retraits uniquement.

2|11 Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement

Tous les établissements du panel affichent un tarif sur cette ligne tarifaire au 31 décembre 2019 et au 5 janvier 2020.

Deux établissements ont, entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019, modifié leur offre en matière d'assurance perte ou vol des moyens de paiement. Dans les deux cas, ces modifications se sont traduites par un enrichissement notable des garanties proposées aux clients souhaitant adhérer à ces contrats d'assurance et donc une augmentation des cotisations.

Si l'impact de ces deux créations de produit est annulé, la cotisation annuelle moyenne observée

sur le panel d'établissements de l'OTB reste stable entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019 (24,43 euros).

Au 5 janvier 2020, la tendance a changé avec une baisse très mesurée de la cotisation moyenne (−0,21 %), cette dernière passant de 24,73 euros à 24,68 euros.

En termes de dispersion, au 5 janvier 2020, la majorité d'établissements bancaires facture ce service entre 24 euros et 36 euros (89 sur 109). Le coût annuel minimum hors gratuité s'élève à 18,30 euros (quinze établissements d'un même groupe mutualiste) et le coût annuel maximum à 54 euros (un établissement). Quatre acteurs proposent la gratuité , il s'agit de banques en ligne.

G15 Coût annuel – cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement au 5 janvier 2020

(en euros)



Source : Sémaphore Conseil.