



---

**FRAIS BANCAIRES :**

**7 PROPOSITIONS A BERCY**  
**POUR EN FINIR AVEC LES EXCES TARIFAIRES**

---

## Enjeux : les frais bancaires, un marché de plus de 15 milliards d'euros

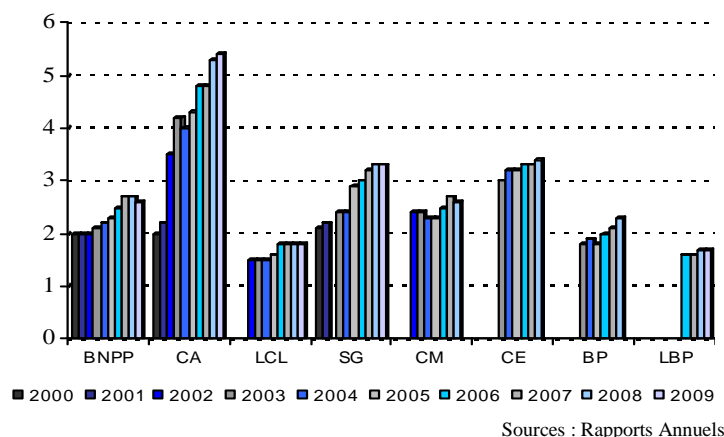
La banque de détail a représenté en 2009, 65% du Produit Net Bancaire (PNB) total des banques françaises.

Elle joue un rôle de « matelas » stabilisateur indispensable dans l'activité des banques et reste prépondérante quels que soient les aléas du marché. Ainsi, pour quatre banques majeures (Crédit Agricole, Société Générale, BNP Paribas, Crédit Mutuel) la part de la banque de détail depuis 2002 fluctue toujours entre 62% et 71% du PNB total.

C'est également une activité en croissance régulière (+15% de croissance de 2003 à 2009 sur les 8 premières banques).

### ► 40% des revenus de la banque de détail sont issus des frais perçus sur les clients

- Commissions clients en valeur (milliards d'Euros) -



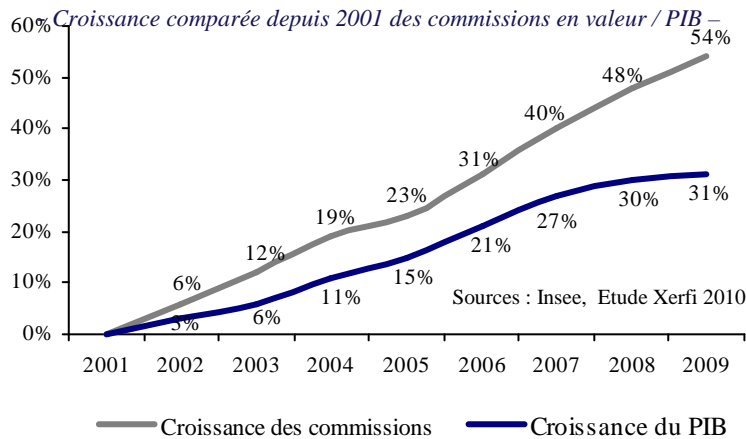
Tous les établissements bancaires ont augmenté leurs profits sur les commissions clients : le Crédit Agricole a ainsi multiplié ses revenus par deux et demi en moins de 10 ans.

### ► Parmi les revenus issus des commissions clients, les banques assurent une part croissante de leurs revenus sur les opérations au quotidien

Pour LCL par exemple, les revenus liés aux opérations au quotidien (gestion du compte et moyens de paiement), qui représentaient en 2002, 44% des revenus totaux, ont vu leur part augmenter de 33% en 6 ans pour atteindre 58,3% en 2009. Parmi ces revenus, la part des revenus issus de l'utilisation des moyens de paiement a doublé entre 2002 et 2008.



► Depuis 2001 les commissions clients ont augmenté 1,7 fois plus vite que le PIB, et l'écart s'est creusé dans les trois dernières années



La croissance du PIB représente la richesse supplémentaire créée par la France, et donc des clients des banques françaises. La décorrélation entre croissance des commissions et du PIB prouve que si les revenus des français ont augmenté, les revenus des banques issues des commissions client ont eu une croissance supérieure : il y a donc une augmentation du coût des commissions facturées aux clients.

Ce constat illustre que la concurrence dans le secteur bancaire n'est pas efficiente.

Devant cette très forte inflation des frais bancaires nous avons souhaité étudier ces frais sous quatre axes :

1. Leur lisibilité dans les brochures tarifaires ;
2. Les packages ;
3. L'évolution des tarifs par opération ;
4. Les éléments de coûts pour les banques qui expliqueraient une telle croissance.

Pour cela, nous avons étudié les brochures tarifaires de douze banques françaises :

<b>Banques étudiées</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Banque Populaire Rives de Paris</li><li>▪ BNP Paribas</li><li>▪ BRED</li><li>▪ Caisse d'Épargne Ile de France</li><li>▪ CIC</li><li>▪ Crédit Agricole Ile de France</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Crédit Mutuel Centre Est Europe</li><li>▪ Crédit du Nord</li><li>▪ HSBC</li><li>▪ La Banque Postale</li><li>▪ LCL</li><li>▪ Société Générale</li></ul>



---

## Etude de la lisibilité des tarifs bancaires

---

### **1. La lourdeur des brochures tarifaires empêche toute comparaison pour le consommateur**

Les brochures tarifaires des établissements étudiés sont lourdes à manier : en moyenne, une brochure fait 24 pages, et jusqu'à 63 chez LCL.

Elles sont également illisibles : une brochure contient en moyenne 303 tarifs, et jusqu'à 396 pour la Caisse d'Epargne Ile de France Paris.

Au final, le consommateur qui souhaiterait faire un comparatif entre ces 12 banques aurait à manier 290 pages, et 3 638 lignes tarifaires : l'exhaustivité des tarifs est ici totalement décourageante.

#### **► La différence de composition complexifie les comparatifs... et nuit donc à la mobilité**

L'étude de la composition des brochures montre également qu'aucune brochure n'est dans son chapitrage comparable à celle des concurrents, rendant encore plus complexe toute tentative de comparaison tarifaire.

Par exemple, les éléments relatifs aux packages se trouvent en première partie pour le Crédit Mutuel, la Caisse d'Epargne et Société Générale ; en seconde partie de la brochure de BNP Paribas et du CIC ; en septième partie des brochures du Crédit Agricole, de la Banque Populaire et de HSBC ; en dixième partie de celle de la BRED, aux sixième et douzième parties de la brochure de LCL, en dernière partie de celle du Crédit du Nord... et pour la Banque Postale, il faut aller sur le site internet pour retrouver le contenu des packages !

Ainsi, à la difficulté de manier des brochures volumineuses et plusieurs centaines de tarifs différents s'ajoute pour le consommateur la difficulté de trouver l'information entre les différentes brochures.

### **2. Des libellés incompréhensibles pour le consommateur**

Les libellés des opérations affichées dans les brochures tarifaires sont souvent obscurs pour le consommateur ... et même pour l'employé de banque qui a souvent des difficultés à expliquer la signification des opérations facturées !

Voici quelques exemples tirés des brochures des établissements :

- Caisse d'Epargne Auvergne : « Retrait du consentement sur une opération de prélèvement : 18€ »
- Banque Populaire du Massif Central : « Commission d'immobilisation si les nombres débiteurs sont supérieurs aux nombres créditeurs : 20% des intérêts débiteurs »
- Crédit Agricole Centre France : « Commission d'intervention en cas d'opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier : 7,8€ »
- BNPP : « Frais pour réclamation non justifiés : 40,10€ »
- CIC : « PFT : Participation aux Frais de Traitements non automatisés : au-delà de 35 opérations par trimestre : 0,5€, maximum 30€ par trimestre » (NB : la liste des opérations faisant l'objet de traitements non automatisés n'est pas spécifiée).

Les libellés peuvent également induire en erreur : ainsi, dans la brochure 2010 de la Banque Populaire du Nord on peut lire, sur le taux de découvert : « Le taux de référence au 01/08/08 est de 7,95% l'an ». Le consommateur ne connaît donc pas le vrai taux de référence, au 01/01/10, qui s'applique réellement à son découvert.



### 3. Cinq manières différentes d'afficher les tarifs : quelle lisibilité pour le consommateur ?

Selon les établissements, le coût des opérations peut être affiché en tarifs mensuel, trimestriel, semestriel, annuel... et en coût par opération !

Par exemple, pour les cartes bancaires, entre la Société Générale et la Banque Postale :

Cotisation par an		
Débit immédiat	Débit différé	
Carte Visa Premier Avec le Service Adesio	122,00 € / 131,00 €	122,00 € / 131,00 €
Carte MasterCard ou Carte Bleue Visa Avec le Service Adesio	34,50 € / 43,50 €	40,00 € / 49,00 €

**La Banque Postale : coût par an**

Cotisation mensuelle selon type de carte (débit immédiat ou différé)	
Avec une Carte Bleue Nationale/ V Pay	7,60
Avec une Carte Bleue Visa ou MasterCard	8,00
Avec une Carte Visa Premier ou Gold MasterCard	15,30
Avec une Carte Visa Infinite	29,00

**Société Générale : coût par mois**

Cette différence d'affichage des coûts est également valable au sein d'une même brochure tarifaire.

Ainsi, dans la brochure de la Société Générale les coûts sont affichés :

- Mensuellement
- Trimestriellement
- Annuellement
- Par opération

SERVICES D'INFORMATION	Euros
▶ Relevé de compte à vue (papier ou en ligne)	
– mensuel	gratuit
– par quinzaine	par an 13,00
– hebdomadaire ou journalier (1 envoi gratuit par mois)	par envoi 1,00
– relevé en braille	gratuit
▶ Relevé de compte mensuel classé	par an 13,00
par type d'opérations (papier ou en ligne)	
▶ Récapitulatif annuel de frais	gratuit
▶ Édition du solde du compte sur ticket de retrait dans les distributeurs Société Générale	gratuit
▶ Accès illimité au service de consultation et d'édition de relevés sur automates	par trimestre 4,50

(½ tarif avec Généris)

Une telle différence d'affichage des coûts n'a aucune raison d'être et ne peut se traduire pour le consommateur que par une plus grande difficulté :

- A voir et à comprendre ce qui lui est réellement facturé ;
- A comparer entre les établissements.

## Etude des packages bancaires

Les packages regroupent plusieurs services bancaires estimés « indispensables » par les banques et vendus à un tarif inférieur que la somme des tarifs individuels de chaque service. Pour évaluer la réalité du coût des packages par le consommateur, nous avons étudié les packages des 12 banques déjà citées.

### 1. Les augmentations sont modérées...

Le prix du package est la principale tarification bancaire suivie dans les médias : les banques sont donc soucieuses de limiter les augmentations brutales sur ce produit.

Par conséquent, la hausse du prix du package est limitée : de 2004 à 2008, le package a connu une augmentation identique à celle de l'inflation. Ce n'est qu'en 2009 que la hausse a été plus prononcée. Au final, le prix du package moyen a augmenté de 12,2%, alors que l'inflation était pour la même période de 8%.

### 2. ... Mais le surcoût reste : 25,7% de surcoût pour le consommateur !

#### ► Démarche

Nous avons évalué chacun des packages au regard des opérations réellement utiles en abonnement : compte à vue avec chéquier, carte bleue et assurance moyens de paiement, accès aux opérations par téléphone et internet. Pour cela, nous avons comparé les coûts individuels de ces opérations avec le coût des packages.

**Résultat : dans 11 cas sur 12, le package correspond à une surfacturation pour le consommateur.**

<i>Banques étudiées</i>		
▪ Banque Populaire Rives de Paris	:	Surcoût de 55%
▪ BNP Paribas	:	Surcoût de 47%
▪ BRED	:	Surcoût de 21%
▪ Caisse d'Épargne Ile de France	:	Surcoût de 59%
▪ CIC	:	Gain de 32%
▪ Crédit Agricole Ile de France	:	Surcoût de 50%
▪ Crédit Mutuel Centre Est Europe	:	Surcoût de 9%
▪ Crédit du Nord	:	Surcoût de 15%
▪ HSBC	:	Surcoût de 16%
▪ La Banque Postale	:	Gain de 7,5%
▪ LCL	:	Surcoût de 32%
▪ Société Générale	:	Surcoût de 44%
▪ MOYENNE	:	Surcoût de 25,7%

Le gain affiché par le CIC est clairement artificiel et lié à la surfacturation d'internet à l'unité : 49,2€ contre 3€ dans le package!

Les packages représentent en réalité un surcoût moyen de près de 26% pour le consommateur.



Trop d'opérations comprises dans les forfaits sont inutiles dans la plupart des cas, mais incluses dans le coût du package facturé au client. Par exemple :

- Les chèques de banque : la plupart des banques proposent 1, 2 voire 3 chèques de banque par an. Or, ce produit n'est utilisé que pour l'achat de véhicule (donc une fois tous les 4 ou 5 ans) ou un achat immobilier (une fois tous les 15 ans !). Mieux vaut donc payer le chèque de banque à l'unité quand le besoin se fait sentir.
- Les comptes à vue rémunérés : le taux de rémunération est symbolique.
- Les informations par SMS : le service internet est suffisant pour répondre à ce besoin
- Les services « d'épargne automatique », qui correspondent en fait à de simples virements.
- Les abonnements aux revues « maison », que personne ne lit, etc.

Au final, seule la Banque Postale propose un package intéressant pour le consommateur : ce package est aussi celui qui comporte le moins de produits inclus ! Ce contre exemple renforce donc notre analyse : ce sont les forfaits qui contiennent le moins de produits qui sont les moins mauvais pour les consommateurs...

## Etude de l'évolution des tarifs depuis 2004

### 1. Le prix des incidents a augmenté deux fois plus vite que celui des packages

Toujours pour les mêmes banques, nous avons étudié l'évolution du prix des packages et des frais courants entre 2004 et 2009.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Frais d'incidents               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coût d'une commission d'intervention</li> <li>✓ Lettre d'information préalable avant rejet</li> <li>✓ Forfait chèque montant supérieur à 50€</li> <li>✓ Prélèvement rejeté pour défaut de provision</li> <li>✓ Opposition pour usage abusif de CB</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Frais d'incidents de la vie bancaire               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réédition d'un code secret</li> <li>✓ Remplacement d'une carte avant échéance</li> <li>✓ Chèque remis impayé autre que sans provision</li> </ul> </li> <li>▪ Frais de transferts de compte               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PEL</li> <li>✓ PEA</li> </ul> </li> </ul>
--	--

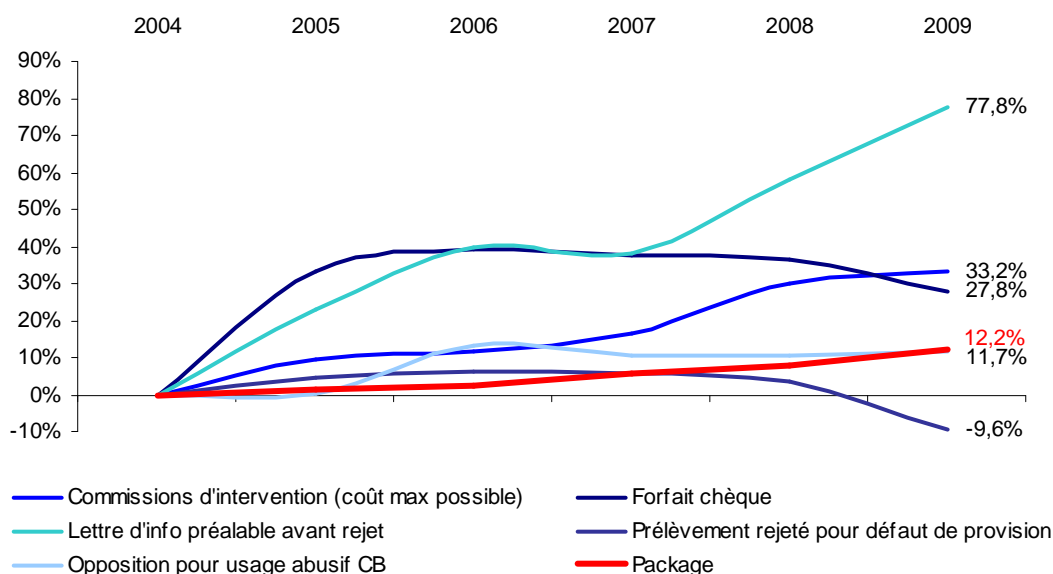
#### ► Les banques ont concentré l'augmentation tarifaire sur les incidents de paiement, donc sur les consommateurs les plus fragiles

En moyenne, les opérations liées aux incidents de paiement ont augmenté de 28,2% en 5 ans, soit 2,3 fois plus que le package.

Les banques ont détourné à leur profit le plafond réglementaire des frais d'incidents de paiement adopté en 2008 : beaucoup d'entre elles, qui facturaient le forfait chèque sous le palier des 50 euros en 2004, se sont alignées à la hausse. Le forfait chèque, qui coûtait en moyenne 38,7€ en 2004 a augmenté de 28% pour s'établir à 48,75€ en 2009! Le plafonnement du rejet de prélèvement, moins utilisé que le chèque et faisant baisser son prix seulement de 10%, n'a pas compensé cette hausse.

La lettre d'information avant rejet, qui fait partie du forfait chèque quand le consommateur ne régularise pas sa situation avant envoi mais qui est facturée dans le cas contraire, a augmenté de près de 78% : c'est un autre détournement de la limitation du forfait chèque.

- Croissance des tarifs depuis 2004 -







Ces augmentations pèsent sur les consommateurs les plus fragiles, et viennent s'ajouter à leurs difficultés financières.

### ► **Les tarifs des incidents du quotidien sont également en forte hausse**

Tous les tarifs des incidents du quotidien ont connu une augmentation supérieure à celle de la moyenne des packages.

Le remplacement d'une carte avant échéance, fréquemment gratuit il y a 5 ans, est désormais systématiquement payant. Ce qui se traduit par un quasi-doublement (+92,4%) du prix moyen de cette opération sur les banques étudiées.

La réédition du code secret CB a pris près de 24% en 5 ans : cette opération coûtait 6,16€ en moyenne en 2004... mais 7,6€ en 2009.

La croissance du coût d'un chèque remis impayé autre que sans provision a lui aussi augmenté plus rapidement que le coût du package : +18,2%.

### ► **Les banques taxent la mobilité bancaire en renchérissant le coût du transfert du PEL**

Les frais perçus lors d'un transfert de PEL ont augmenté presque deux fois plus vite que la moyenne des packages : +21,5% contre +12,2%.

Rappelons que le crédit immobilier, lié au PEL, est aujourd'hui le motif essentiel de changement de banque : cette augmentation du coût du transfert du PEL apparaît donc comme une volonté de « taxer » le consommateur qui souhaite changer de banque pour réaliser un crédit immobilier.

Les transferts de PEA ne connaissent pas une telle croissance : l'augmentation n'est en effet pas nécessaire car des contraintes techniques (composition des PEA en produits « maison ») empêchent naturellement leur transfert.

## **2. Beaucoup d'opérations gratuites en 2004 sont désormais facturées au client**

### ► **Démarche**

Nous avons comparé les brochures tarifaires des 6 établissements dont nous disposons des brochures de 2004 (Banque Populaire du Nord, BNP Paribas, Caisse d'Épargne Ile de France, CIC, Crédit Mutuel de Normandie, Société Générale) pour évaluer les nouvelles opérations qui en 2009 étaient facturées alors qu'elles étaient gratuites en 2004.

Cette comparaison a été faite uniquement pour la partie banque au quotidien : nous n'avons pas pris en compte les parties assurance, crédit immobilier ou gestion de fortune, qui pourraient également révéler des opérations nouvellement facturées supplémentaires.

### ► **En seulement 5 ans les banques se sont mises à facturer aux clients de nombreux services auparavant gratuits**

Ce sont en moyenne 9 opérations qui, gratuites en 2004, sont désormais facturées rien que sur la banque au quotidien, soit deux nouvelles opérations facturées par an ! Par exemple, les photocopies, la conservation de documents à l'agence, les retraits au guichet alors que le distributeur fonctionne, etc.

Ainsi :

- La Banque Populaire du Nord facture 10 opérations supplémentaires.
- BNP Paribas facture 8 opérations supplémentaires.
- La Caisse d'Épargne Ile de France facture 8 opérations.
- Le CIC facture 13 opérations supplémentaires.
- Le Crédit Mutuel de Normandie facture 12 opérations supplémentaires.
- La Société Générale facture 3 opérations supplémentaires.



### ► A ses nouvelles opérations s'ajoutent des tarifications sans lien avec leur coût réel

Les banques profitent de situations où le client est en état de dépendance pour lui facturer des opérations à un tarif sans aucun rapport avec le coût de cette opération par la banque.

Le crédit immobilier est l'une de ces situations où le client est obligatoirement lié à sa banque jusqu'à la fin du crédit immobilier, soit plusieurs années.

Le client qui a souscrit un crédit immobilier se voit soumis à des tarifs prohibitifs : par exemple :

- L'envoi de la lettre d'information annuelle de caution d'un prêt ne coûte que 1 ou 2 euros pour les banques, mais est facturé de 30 à plus de 50€.
- Le changement du numéro de compte pour un prélèvement de remboursement de crédit immobilier, simple opération informatique, peut être facturé plus de 20€.
- BNP Paribas facture pour une modification du jour du prélèvement de remboursement de crédit immobilier, toujours une simple manipulation informatique, la somme incroyable de 0,25% du capital restant dû !

Le même constat s'impose pour les comptes « inactifs », c'est-à-dire qui n'ont pas eu de mouvement créditeur ou débiteur depuis une longue période : les banques facturent de 18€ à 123€ (Crédit du Nord) pour cette « non-opération ». Et ce alors que le compte est déjà soumis, comme n'importe quel compte, à un abonnement annuel. Les banques pratiquent donc une double facturation totalement illégitime des comptes inactifs alors que les sommes déposées continuent à rapporter à la banque.

### 3. Les banques pratiquent un taux usuraire sur les découverts non autorisés

La commission d'intervention est une somme perçue par la banque quand le compte d'un client a des provisions insuffisantes pour faire face à un paiement. Elle est facturée par la banque pour rémunérer le fait que celle-ci a autorisé, en laissant passer un paiement sans provision, l'attribution d'un crédit au client en difficulté.

Le client en découvert se voit donc facturer :

- Le taux du crédit que constitue ce découvert ;
- Et la commission d'intervention.

### ► Les commissions d'interventions peuvent coûter plus de 1 000 € par mois au consommateur en difficulté

Au vu des plaquettes tarifaires, les banques ont des pratiques très différentes sur les commissions d'intervention.

Pour déterminer le coût maximum facturé des commissions, il faut prendre en compte à la fois le tarif facturé au client pour une commission d'intervention mais également le nombre mensuel de commissions d'interventions que les banques s'autorisent à facturer.

	CE IDF	C. DU NORD	LBP	CM CEE	HSBC	CA IDF	CIC	BNPP	BRED	BP RIVES PARIS	SG	LCL	+ cher / - cher
Commission d'intervention (anomalie ou dépassement) par incident	9,95€	8,6€	6,5€	5€	8,1€	8,2€	8,15€	8,6€	8,7€	6,1€	8,6€	8,4€	x2
Plafond de commission d'intervention - par jour	5	3	3	2	3	5	1	-	3	-	3	-	
Plafond de commission d'intervention - par mois	-	18	-	-	-	20	-	20	25	22	-	20	
<b>Coût max des commissions d'intervention / mois (si 22j/mois)</b>	<b>1094€</b>	<b>154,8€</b>	<b>429€</b>	<b>220€</b>	<b>534,6€</b>	<b>164€</b>	<b>187€</b>	<b>172€</b>	<b>217,5€</b>	<b>134,2€</b>	<b>567,6€</b>	<b>168€</b>	<b>x8,2</b>



Un double constat est à faire :

- Le coût d'une commission d'intervention va du simple au double selon les établissements.
- Le plafond mensuel de commissions perçues va du simple au sextuple, de 18 par mois (Crédit du Nord) à 110 par mois (pour un mois à 22 jours ouvrés) pour la Caisse d'Epargne Ile de France Paris.

En conséquence, les commissions d'intervention peuvent coûter plus de 1 000€ par mois au client en difficulté, ce qui aggrave lourdement sa situation et peut retarder, voire empêcher le rétablissement de sa situation financière.

Ce niveau de tarification est d'autant moins justifiable que la banque connaît la situation débitrice du client dès la première commission facturée, et accepte d'honorer le paiement : les autres commissions, facturant un crédit déjà en place, n'ont pas de raison d'être.

► **Les banques ne suivent pas la jurisprudence, pour laquelle le TEG d'un découvert non autorisé doit inclure les commissions d'intervention**

Le taux d'usure est le TEG maximum, fixé par la Banque de France, auquel les banques ont le droit de facturer un crédit. Pour le découvert non autorisé, le taux d'usure était au 1er trimestre 2010 de 19,45%.

Les banques françaises facturent le découvert non autorisé à un taux allant de 14,5% à 19,4% : ces taux sont donc stricto sensu inférieurs au taux d'usure légale.

	CE IDF	C. DU NORD	LBP	CM CEE	HSBC	CA IDF	CIC	BNPP	BRED	BP RIVES PARIS	SG	LCL
Taux découvert non autorisé	Euribor +15% = 15,65%	N/A	15,60%	Plafond - 0,05% = 19,40%	16,90%	18,50%	Plafond - 0,05% = 19,40%	17,40%	6,9 (TBB)+ 7,6 =14,5%	6,9 (TBB)+ 7,6 =14,5%	18,80%	18,70%

Cependant, d'après l'arrêt du 5 février 2008 de la Chambre Commerciale de la Cour de Cassation, les commissions d'intervention issues d'un dépassement de découvert autorisé doivent être incluses dans le calcul du TEG du découvert non autorisé.

Au taux du découvert autorisé facturé par les banques doit donc s'ajouter le coût des commissions prélevées par les banques pour la mise en place de ce découvert autorisé :

	CE IDF	C. DU NORD	LBP	CM CEE	HSBC	CA IDF	CIC	BNPP	BRED	BP RIVES PARIS	SG	LCL
Commission d'intervention/incident	9,95 €	8,60 €	6,50 €	5 €	8,10 €	8,20 €	8,15 €	8,60 €	8,70 €	6,10 €	8,60 €	8,40 €

► **Les banques pratiquent un taux usuraire sur les découverts dès la première commission d'intervention prélevée**

Pour un paiement représentatif de 100€ (paiement moyen CB/chèque en France) entraînant un découvert non autorisé, le taux pratiqué par les banques en suivant l'arrêt de la Cour de Cassation est donc de :

	CE IDF	C. DU NORD	LBP	CM CEE	HSBC	CA IDF	CIC	BNPP	BRED	BP RIVES PARIS	SG	LCL
Coût du crédit représenté par le découvert	15,65 €	N/A	15,60 €	19,40 €	16,90 €	18,50 €	19,40 €	17,40 €	14,50 €	14,50 €	18,80 €	18,70 €
Coût de la commission d'intervention	9,95 €	8,60 €	6,50 €	5 €	8,10 €	8,20 €	8,15 €	8,60 €	8,70 €	6,10 €	8,60 €	8,40 €
Coût total du découvert	25,60 €	N/A	22,10 €	24,40 €	25,00 €	26,70 €	27,55 €	26,00 €	23,20 €	20,60 €	27,40 €	27,10 €
Soit taux réel du découvert	25,60%	N/A	22,10%	24,40%	25,00%	26,70%	27,55%	26,00%	23,20%	20,60%	27,40%	27,10%

Pour un paiement représentatif, toutes les banques pratiquent donc un taux usuraire, et donc illégal, de découvert non autorisé.



► **Seuls des découverts très importants peuvent être accordés à un taux non usuraire : les petits découverts sont donc pénalisés**

Le mécanisme de la commission d'intervention pénalise mécaniquement les petits découverts non autorisés. Pour un découvert de 30€ réalisé en un seul paiement, le TEG s'approche des 50%.

	CE IDF	C. DU NORD	LBP	CM CEE	HSBC	CA IDF	CIC	BNPP	BRED	BP RIVES PARIS	SG	LCL
Coût du crédit représenté par le découvert	4,70 €	N/A	4,68 €	5,82 €	5,07 €	5,55 €	5,82 €	5,22 €	4,35 €	4,35 €	5,64 €	5,61 €
Coût de la commission d'intervention	9,95 €	8,60 €	6,50 €	5 €	8,10 €	8,20 €	8,15 €	8,60 €	8,70 €	6,10 €	8,60 €	8,40 €
Coût total du découvert	14,65 €	N/A	11,18 €	10,82 €	13,17 €	13,75 €	13,97 €	13,82 €	13,05 €	10,45 €	14,24 €	14,01 €
Soit taux réel du découvert	48,82%	N/A	37,27%	36,07%	43,90%	45,83%	46,57%	46,07%	43,50%	34,83%	47,47%	46,70%

Ce mécanisme de commissions favorise les gros découverts et pénalise les petits incidents. Il est donc nécessaire que les banques soient contraintes à appliquer la jurisprudence de la Cour de Cassation en inscrivant celle-ci dans la loi.

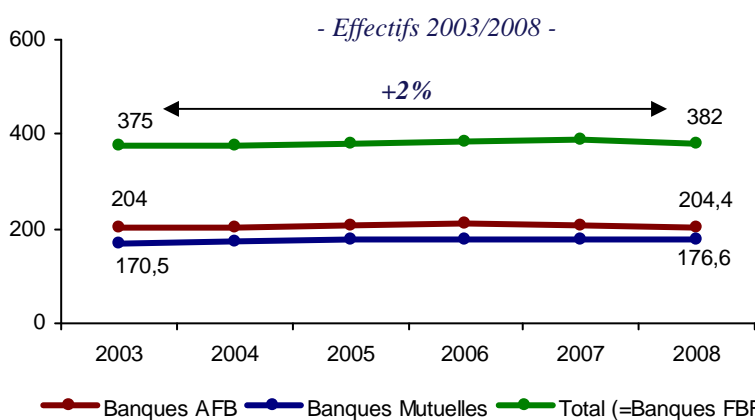
## Etude des coûts de fonctionnement

### 1. Effectifs : quand les banques prennent aux clients pour donner aux traders...

Exception faite de la Banque Postale, le nombre de guichets bancaire a connu une hausse de 8,9% depuis 10 ans.

#### ► Une relative densification du réseau en trompe l'œil

Les effectifs totaux des banques ont également connu une hausse sur la période 2003-2008.



Source : Observatoire des métiers de la banque 2008

Cette double croissance (agences + effectifs) pourrait nous laisser penser que le service offert au client est en progrès... or il n'en est rien !

#### ► Les effectifs des banques sont de moins en moins au service du consommateur

Les données de l'observatoire des métiers de la Banque prouvent que les consommateurs paient des packages et des opérations toujours plus chers pour entretenir un réseau bancaire de moins en moins tourné vers le client particulier.

Ainsi, en seulement 5 ans, les effectifs au service de la clientèle particuliers ont connu une forte diminution.

Catégorie	Métier	2003	2008	Tendance
Force de Vente	Chargé de clientèle particulier + patrimoine + accueil	36,1% = 135 200	31,9% = 121 900	↘ - 10%
	Chargé de clientèle professionnel + entreprises	7,1% = 26 600	8,2% = 31 300	↗ +18%
	Opérateurs de marché	0,9% = 3 370	1,4% = 5 350	↗ +58%
	Concepteurs/conseillers en opérations et produits financiers	0,8% = 3 000	1,2% = 4 600	↗ +53%
Traitement des opérations	Technicien administratif des opérations bancaires	20,5% = 76 800	14,7% = 56 200	↘ -27%
	Responsable de projet informatique et organisationnel	1,9% = 7 100	5,8% = 22 200	↗ +213%
	Responsable d'unité/expert traitant des activités bancaires	4,5% = 16 900	5,2% = 19 900	↗ +18%
	Informaticiens	3,6% = 13 500	2,7% = 10 300	↘ -24%
Support	Inspecteur, auditeur, déontologue	1,3% = 4 900	1,9% = 7 300	↗ +49%
	Spécialiste du marketing	1,4% = 5 200	1,9% = 7 300	↗ +40%
	Chargé de communication	0,3% = 1 100	0,6% = 2 300	↗ +109%

Source : Observatoire des métiers de la Banque, base de données sociales 2008



Les effectifs des chargés de clientèle particulier, des conseillers en patrimoine et des chargés d'accueil ont baissé de plus de 10% en 5 ans. Cette baisse est d'autant plus préoccupante que c'est cette catégorie de personnel qui informe et conseille les clients sur les produits financiers commercialisés par les banques.

Les nombreuses critiques et la crise de confiance que connaissent actuellement l'ensemble des banques n'est sans doute pas sans rapport avec la diminution des effectifs.

De même, les effectifs des techniciens administratifs des opérations bancaires, qui traitaient les opérations des clients, passés de 20,5% à 14,7% du total, n'ont pas été compensés par les effectifs chargés de l'automatisation des opérations : ces économies permises par l'automatisation ne sont pas répercutées sur les tarifs facturés.

A l'inverse, les effectifs destinés aux opérations de spéculation, de marketing financier ou de communication, dont les missions ne sont pas au service du consommateur, ont connu une très forte croissance de leurs effectifs en 5 ans :

- Le nombre d'opérateurs de marché (i.e., de traders) a augmenté de 58%.
- Le nombre de concepteurs de produits financiers a augmenté de 53%.
- Le nombre de spécialistes du marketing a augmenté de 40%.
- Le nombre de communicants a augmenté de 109% !

L'étude de l'évolution des effectifs est significative et démontre :

- Que les banques ont fait des professionnels et des marchés financiers leur priorité ;
- Que pour les produits destinés aux particuliers, l'accent est mis sur le marketing, le packaging et la communication aux dépens du conseil et de l'aspect relationnel ;
- Que les clients entretiennent à leur frais des réseaux qui sont de moins en moins à leur écoute.

## **2. La généralisation des canaux à faible coût n'a pas été répercutée sur la facture des clients**

Les dernières années ont été caractérisées par deux phénomènes :

- La densification des réseaux de DAB/GAB (guichets automatiques bancaires).
- Les progrès rapides des opérations bancaires sur internet.

Sur la densification des réseaux de DAB/GAB, les banques ont mené une véritable politique de substitution des opérations courantes en agence (retrait, dépôt, consultation de compte...) par des opérations en guichet automatique, ou « murs d'argent ».

Ainsi, alors que le nombre d'agence augmentait de 8,9% en 10 ans, le nombre de DAB/GAB explosait de 29 500 à 51 500, soit une augmentation de 75% en 10 ans.

De même, internet est devenu aujourd'hui le premier canal de contact des banques. Une enquête du CREDOC de décembre 2009 a montré que les clients utilisaient en premier lieu (28%) le canal internet comme interface avec leur banque, devant l'agence (21%), en particulier pour leur information et la consultation de leur compte.

Internet devient également un canal de souscription pour la clientèle. Une enquête des Benchmark Group de février 2010 a souligné qu'aujourd'hui, 17% des clients utilisateurs de services de banque en ligne ont déjà souscrit un produit bancaire sur Internet. Ils n'étaient que 11 % à l'avoir fait en 2008.



Or, diverses études de Banque Magazine (1999), Boston Consulting Group (2000), Cap Gemini Consulting (2002) ont montré :

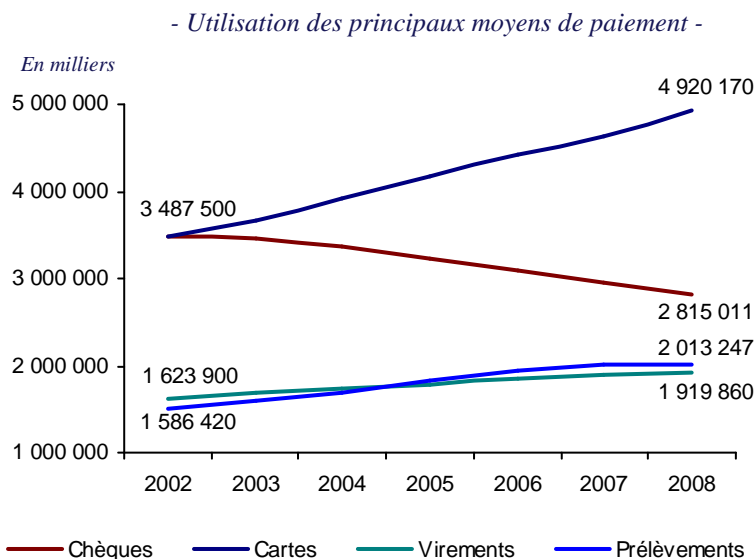
- Qu'une opération par DAB/GAB coûte 3 à 4 fois moins cher à la banque qu'une opération en agence (0,25€ ou 0,32€ contre au moins 1€ en agence)
- Qu'une opération par internet coûte au moins 6 fois moins cher à la banque qu'une opération en agence (entre 0,02€ et 0,15€ contre au moins 1€ en agence)

Or, cette économie n'a pas été répercutée ni dans les packages bancaires, ni dans les tarifs des opérations hors package, telles que les incidents de paiement.

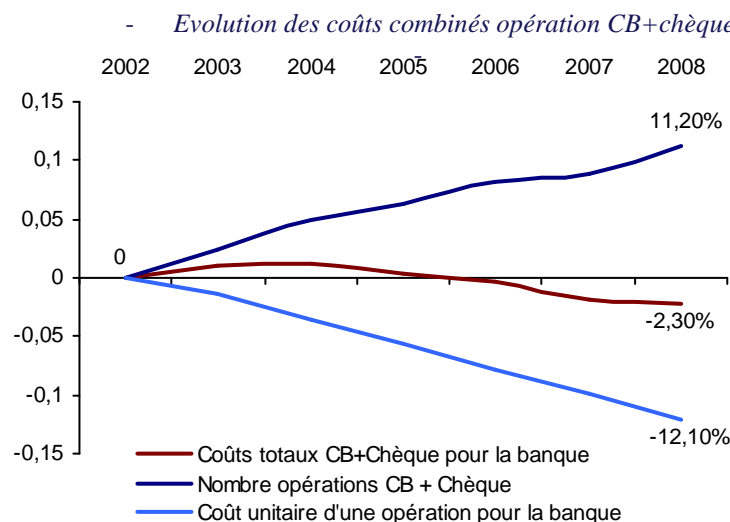
### 3. Les économies permises par la carte bancaire sont confisquées par les banques

Le paysage des moyens de paiement a très rapidement évolué dans la dernière décennie. Ainsi la carte bancaire, légèrement en-dessous du chèque en 2002, est devenue depuis le premier moyen de paiement. Cette suprématie se renforce chaque année : en 2008 la carte bancaire a représenté 42% des paiements, le chèque 24%, les prélèvements 17%, les virements 16%.

Or, selon l'étude de Cap Gemini Consulting (2002), le coût de traitement d'un paiement par carte (0,29 euro) est plus de deux fois et demie inférieur au coût de traitement d'un chèque déposé en agence (0,75 euro).



Par conséquent, le coût unitaire d'une opération de paiement pour les banques a diminué de 12,10%.





Ainsi, à coût de traitement constant depuis 2002, les banques paient pour le traitement des paiements 85 millions d'euros de moins en 2008 qu'en 2002, alors que le nombre de paiements cartes et chèques a augmenté de plus de 11%.

Ce chiffre de 85 millions d'euros sous-estime l'économie globale réalisée qui doit également prendre en compte :

- La baisse des coûts de traitement depuis 8 ans, permise par les progrès techniques et les économies d'échelle permises par l'utilisation massive de la carte.
- Les revenus supplémentaires issus de la carte bancaire et qui n'existent pas pour le chèque :
  - o Le coût de la carte bancaire facturé annuellement au client.
  - o Les commissions de retraits « déplacés ».
  - o Les commissions carte bancaire facturées au commerçant pour chaque paiement.
  - o Les éventuelles commissions interbancaires de retrait (pour les banques ayant un parc de DAB/GAB suffisant).
  - o Les retraits facturés au guichet :
    - Ex : BNP Paribas : « Retrait au guichet dès lors que le service équivalent ne peut être obtenu au Distributeur Automatique de Billet (DAB) de l'agence concernée : gratuit ; autre retrait, par opération : 4,55 euros ».

Ces 85 millions d'euros d'économies n'ont eu aucune contrepartie pour le consommateur. Bien au contraire, le prix de la carte bancaire de base (Visa international ou Mastercard) a augmenté de 13% entre 2004 et 2009 !





---

## Les demandes de l'UFC-Que Choisir

---

### ► Pour rendre les tarifs plus lisibles

1. Comme pour tous les autres commerces, instauration d'une information préalable du consommateur avant le prélèvement des frais bancaires sur son compte.
2. Mise en place d'une dénomination commune obligatoire des différents frais et services bancaires.
3. Introduction dans chaque brochure tarifaire d'une première page introductive résumant les tarifs pratiqués pour les principaux services et opérations :
  - CB classique débit immédiat ; CB Premier/Gold débit différé ; assurance sur les Moyens de Paiement ; retrait DAB hors réseau banque ; accès aux opérations par Internet et téléphone ; virement occasionnel externe ; prélèvement vers un opérateur privé ; TEG (incluant commission) du découvert non autorisé ; commission d'intervention sur découvert ; chèque de banque.
4. En cohérence avec la mise en place du relevé annuel des frais perçus, harmonisation des tarifs affichés dans les brochures en tarifs annuels et par opération.

### ► Pour moraliser les pratiques tarifaires

5. Consécration dans la loi de la jurisprudence de la Cour de Cassation sur le calcul du TEG du découvert non autorisé.
6. Limitation du nombre et du montant des frais sanction.

### ► Pour que la baisse des coûts soit bénéfique au consommateur

7. Création d'un observatoire des tarifs et des marges dans le domaine bancaire.