



18 janvier 2018

## **Enquête tarification bancaire**

### **Des petits consommateurs mal aimés, des habitants de l'outre-mer pénalisés, des personnes en difficulté matraquées**

Pour ce 18<sup>ème</sup> palmarès, les tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> février 2018 dans 130 banques de métropole et d'outre-mer ont été passés à la loupe, sur quatre profils de consommateurs dont le panier varie en fonction du nombre de services. **Des tarifs en hausse, des packages de moins en moins intéressants, des écarts significatifs et des frais pour incidents toujours en augmentation.** Tels sont les enseignements de ce tour d'horizon des services bancaires.

**Le coût moyen de nos paniers de services**, en retenant la formule la moins chère entre la souscription des opérations à l'unité ou sous la forme d'un package, **subit cette année une augmentation** malgré la concurrence de plus en plus accrue venant notamment des néo-banques (1.25% pour notre « petit consommateur », 2.28% lorsqu'il est consulté son compte par internet et non via le serveur vocal, 0.11% pour notre « consommateur moyen » et 0.38% pour notre « gros consommateur de services »).

Nos **petits clients devront à nouveau déboursier plus, dans 69.2% des établissements.** Ce sera également le cas dans 51.5% des banques pour notre « consommateur moyen » et pour 47.7% des établissements pour notre « gros consommateur ».

**Mais c'est en outre-mer que l'on retrouve les plus grandes variations** sur le coût moyen du panier alors que nous avons assisté depuis quelques années à des efforts des banques représentées. Il augmente ainsi de 6.69% pour notre « petit consommateur », 2.94% s'il est internaute, 3.34% pour notre « consommateur moyen » et 4.86% pour notre « gros consommateur ».

La comparaison s'avère par ailleurs plus qu'utile puisque **les écarts de prix peuvent aller du simple au quadruple** pour un consommateur qui utilise peu de services. Quant aux **offres groupées, rarement intéressantes pour nos « petits consommateurs », elles le sont de moins en moins sur nos autres profils** (43.3% des cas pour notre « consommateur moyen » et 53.3% pour notre « gros consommateur »).

Enfin, **les tarifs de certaines opérations sont en hausse.** C'est notamment le cas pour les cartes à débit immédiat et à autorisation systématique, les transferts de PEL, les chèques de banque, les virements externes en agence.

**Sans compter les frais pour incidents dont nous dénonçons depuis plusieurs années les coûts.** Les frais pour saisie dont le coût moyen est de 103 euros augmentent de 3.8% et les frais pour la lettre d'information pour compte débiteur non autorisé de 1.8%. Autre augmentation : les frais pour avis à tiers détenteur, plafonnés à compter de 2019, mais qui pour l'instant ont un coût moyen élevé, de 103 euros.

**Au vu de ces constats, la CLCV plaide pour un plafonnement général mensuel des frais pour incidents, applicable à tous les clients, selon des modalités à déterminer.**

Les résultats détaillés sont disponibles sur le site de la CLCV, [www.clcv.org](http://www.clcv.org).