



19 janvier 2016

TARIFICATION BANCAIRE

L'ENQUETE ANNUELLE

Les tarifs en vigueur au 1er février 2016 dans 139 banques de métropole et d'outre-mer ont été analysés pour ce palmarès 2016. Pour trois profils types de consommateurs, le prix du panier de services a été calculé selon les deux formules proposées: prix des services à l'unité et facturation au forfait dans le cadre des packages.

Les écarts de tarifs les plus importants (jusqu'à 181%) concernent les consommateurs utilisant peu de services. C'est aussi sur ce profil que la facture moyenne, avec la formule la moins chère, connaît une hausse de 4.17%. Les raisons ? Les frais de tenue de compte et l'augmentation du tarif moyen des cartes à débit immédiat.

Le coût moyen est quasiment stable en revanche pour les consommateurs qui utilisent plus de services mais toujours avec des disparités importantes d'un établissement à l'autre.

Enfin, le package n'est intéressant que dans 17 banques pour notre petit consommateur. Il devient plus fréquemment avantageux pour des profils demandeurs de plus de services, dans 60% des cas pour notre profil « gros consommateur ».

Quant aux résultats de notre enquête « qu'attendez-vous de votre banque ? », ils révèlent que si les consommateurs ont une bonne image de leur banque (72%), ils ne sont pas toujours prêts à la recommander (57.4%). Quand ils sollicitent leur banque, leur principale attente est d'obtenir des réponses et qu'elles soient objectives, fiables et personnalisées. Sont-ils prêts à en changer ? Oui, s'ils sont confrontés à un événement particulier du type refus de rembourser suite à une fraude ou refus de prendre en compte une situation exceptionnelle. Une démarche qu'une majorité (57.7%) estime difficile.

Même si la relation bancaire a connu, grâce à nos actions, des avancées lors des 15 dernières années, des mesures en faveur de la transparence et de l'amélioration des relations doivent encore être prises, notamment en apposant dans les brochures tarifaires un signe distinctif sur les tarifs qui connaissent une évolution, en indiquant dans les packages les tarifs des services hors offres groupées, en limitant les frais de transfert des PEL ou encore en rémunérant les comptes.

Les résultats détaillés sont disponibles sur le site de la CLCV, www.clcv.org.

Notre méthodologie

Les prix de **139 établissements**, soit la quasi-totalité du marché de la banque pour les particuliers en **France métropolitaine et outre-mer (1) ont été étudiés**. Les **banques en ligne (2)** et les **assurbanques (3)** complètent ce panel mais du fait de leur spécificité, nous leur réservons un traitement à part dans notre palmarès.

- Tarifs retenus : **en vigueur au 1^{er} février 2016**
- **Prix annuels par profil de client**. La facture est calculée pour trois profils types de clients : un **petit client** utilisant peu de services, un couple ayant une consommation dans la moyenne, dit **couple actif**, et un **couple haut de gamme**, gros consommateur de services bancaires.
- **Comparaison tarifs « à la carte » et au package**. Deux modes de paiement des services bancaires existent. Le premier – dit « à la carte » – consiste à payer les services consommés selon leur prix unitaire. Le second – via un package – consiste à souscrire un panier de services pour un prix forfaitaire. Nous chiffrons pour chaque profil les deux options, sur la base du package le plus avantageux pour le profil. Puis, nous retenons la moins chère.

(1) les 7 principaux établissements à réseau national -- BNP Paribas, Crédit coopératif, HSBC, La Banque Postale, LCL, Société Générale, Barclays -- et leurs filiales en Martinique, en Guadeloupe, et à La Réunion, les entités régionales du CIC (6 établissements), du Crédit du Nord (8 établissements), du Crédit Agricole (39 caisses), du Crédit Mutuel (18), des Banques Populaires (19) et des Caisses d'Épargne (19), la Banque de la Réunion et la Banque des Antilles Françaises (groupe Caisse d'Épargne), les Banques Chaix, Marze, de Savoie, Dupuy de Parseval (groupe des Banques Populaires), la Banque Chalus (groupe Crédit Agricole).

(2) Boursorama Banque, e.LCL, Fortuneo, Hello Bank, ING Direct et Monabanq.

(3) Allianz Banque, Axa Banque, Groupama Banque, Macif.

Nos profils

Le profil 1 correspond à un panier de services sur un compte détenu par une seule personne, et utilisant un nombre limité de services: 30 opérations débitrices par mois dont six chèques, l'accès à la consultation de ses comptes par téléphone (serveur vocal) à raison de 60 minutes de communication ou 36 appels par an, une carte bancaire internationale Visa ou Mastercard à débit immédiat, 8 retraits par mois par carte bancaire dont 2 hors réseau, une mise en place de prélèvement automatique vers un établissement commercial et 6 paiements mensuels par prélèvement automatique (électricité, gaz, impôts, un téléphone mobile, un crédit extérieur et un loyer).

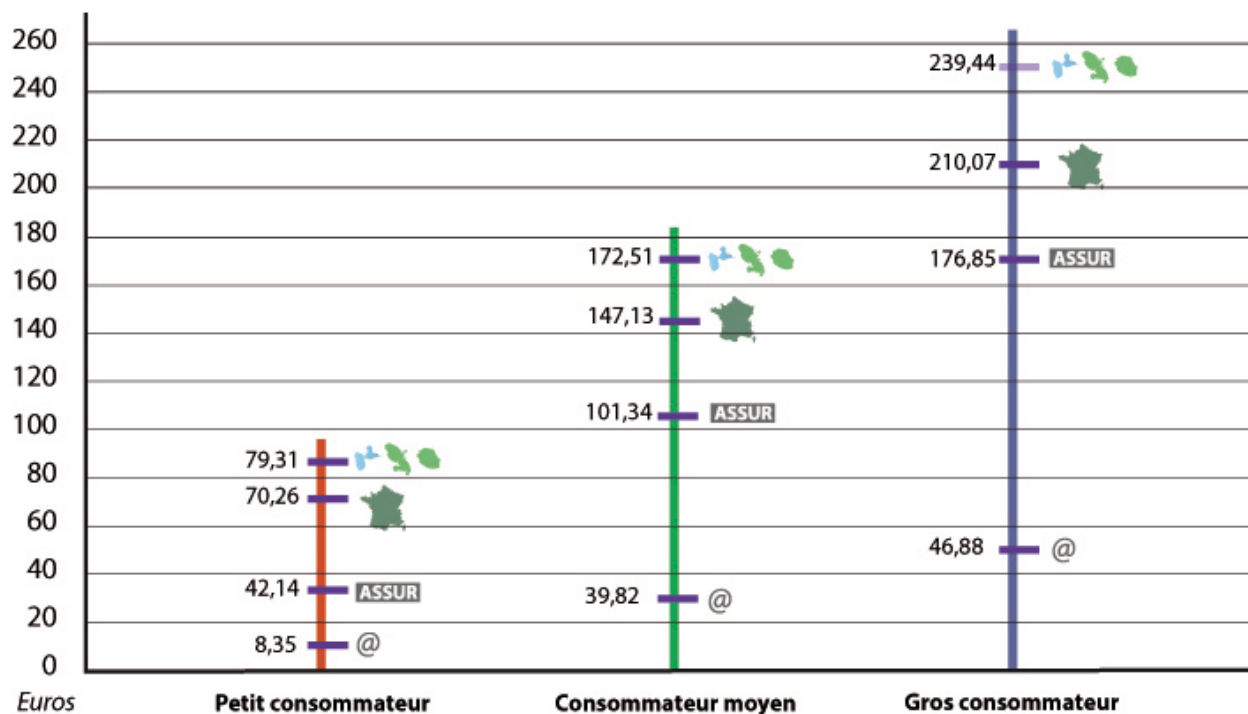
Le profil 2 correspond à un panier de services utilisé sur un compte par deux titulaires. Le panier de services comprend les frais de tenue de compte pour 54 opérations débitrices par mois dont 8 chèques, un abonnement Internet de gestion du compte avec 50 connexions par an, un chèque de banque tous les 10 ans, 2 cartes de paiement internationales Visa ou Mastercard à débit différé avec assurance perte et vol, 16 retraits par mois dont 8 hors réseau (6 avec la première carte, 2 avec la deuxième), une mise en place d'un prélèvement permanent vers un établissement commercial, 8 prélèvements par mois (électricité, gaz, impôts, deux téléphones mobiles, un crédit extérieur, un loyer et une assurance), 2 mises en place d'un virement permanent externe tous les dix ans, par Internet si possible, 2 virements permanents par mois.

Le profil 3 correspond à un panier de services utilisé sur un compte par deux titulaires. Les services pris en compte sont les frais de tenue de compte pour 80 opérations débitrices par an dont 8 chèques, un abonnement Internet de gestion du compte avec 100 connexions par an, une carte Gold ou Visa Premier et une carte de paiement internationale à débit différé, assurées contre la perte et le vol, 16 retraits par mois dont 8 hors réseau (6 avec la première carte, 2 avec la deuxième), une mise en place de prélèvement permanent vers un établissement commercial, 14 prélèvements permanents par mois (électricité, gaz, impôt sur le revenu, impôts fonciers, taxe d'habitation, eau, deux téléphones mobiles, un crédit extérieur, deux assurances, deux revues, un fournisseur d'accès à Internet), 6 mises en place d'un virement permanent externe tous les dix ans, par Internet si possible, 2 virements permanents externes par mois et 2 virements occasionnels par an, par Internet si possible.

Des écarts de prix importants

La comparaison entre les établissements révèle une fois de plus des écarts importants. Alors que le panier de services est identique, le coût pour le consommateur peut s'avérer bien différent.

Facture annuelle moyenne par profil de consommateur au 1^{er} février 2016
en retenant la formule la moins chère entre paiement à la carte ou avec un package dans chaque banque



En métropole, banques en dur

Facture annuelle moyenne par profil en retenant la formule la moins chère entre paiement à la carte ou avec un package dans chaque banque

Petit consommateur	Consommateur moyen	Gros consommateur
70.26€	147.13€	210.07€

En retenant la solution la moins chère pour nos clients entre la souscription à l'unité des services ou sous la forme d'une offre groupée, les écarts restent toujours aussi déroutants, notamment pour un consommateur qui utilise peu de services. Ainsi, pour un même panier de services, il pourra payer jusqu'à 181% de plus. Ce pourcentage, bien que moins important, reste significatif pour notre « consommateur moyen » (81%) et notre « gros consommateur » de services (104%).

Des écarts qui sont encore plus élevés si l'on compare le tarif le moins cher à celui dont les clients des Banques Marze et Dupuy de Parseval, banques régionales appartenant au groupe des Banques Populaires, devront s'acquitter (318% pour notre petit consommateur).

Ecarts maximaux

Petit consommateur		Consommateur moyen		Gros consommateur	
Banque la moins chère	Banque la plus chère	Banque la moins chère	Banque la plus chère	Banque la moins chère	Banque la plus chère
37€ <i>Crédit Coopératif</i>	154.70€ <i>Marze Dupuy de Parseval</i> 104€ <i>Barclays</i>	106.40€ <i>Caisse d'Epargne Auvergne Limousin</i>	341.20€ <i>Marze</i> 192.60€ <i>Groupe Crédit du Nord</i>	127.84€ <i>LCL</i>	440.10€ <i>Marze</i> 261€ <i>Groupe Crédit du Nord</i>

Banques en dur, Outre-mer

Facture annuelle moyenne de chaque profil en retenant la formule la moins chère entre paiement à la carte ou avec un package dans chaque banque

Petit consommateur	Consommateur moyen	Gros consommateur
79.31€	172.51€	239.44€

Ecarts maximaux

Petit consommateur		Consommateur moyen		Gros consommateur	
Banque la moins chère	Banque la plus chère	Banque la moins chère	Banque la plus chère	Banque la moins chère	Banque la plus chère
37.26€ <i>LCL</i>	117.80€ <i>Société Générale Banque aux Antilles</i>	113.40€ <i>Crédit Agricole Réunion</i>	253€ <i>Société Générale Banque aux Antilles</i>	127.84€ <i>LCL</i>	333.05€ <i>Société Générale Banque aux Antilles</i>

LCL prend part au classement en outre-mer cette année suite à l'intégration de la banque Française Commerciale des Antilles Guyane.

Si le coût moyen du panier calculé sur l'ensemble des établissements présents en Outre-Mer reste plus élevé qu'en Métropole, ce constat cache bien des disparités. Certaines banques peuvent en effet avoir des tarifs plus intéressants que des établissements situés en Métropole.

Parmi les efforts effectués, on peut noter une baisse des frais de tenue de compte dans plusieurs établissements. Les plus significatives : celle de la Banque Française Commerciale Océan Indien où les frais passent de 48 euros à 30 euros. A la BNP Réunion, les clients s'acquitteront de 36 euros au lieu de 48 euros, ceux de la BNP Guadeloupe 40 euros contre 48.36 euros l'an passé et ceux du Crédit Mutuel Antilles Guyane 24 euros au lieu de 34 euros.

Banques en ligne

Facture annuelle moyenne de chaque profil en retenant la formule la moins chère entre paiement à la carte ou avec un package dans chaque banque

Petit consommateur	Consommateur moyen	Gros consommateur
8.35€	39.82€	46.88€

Ecarts maximaux

Petit consommateur		Consommateur moyen		Gros consommateur	
Banques les moins chères	Banque la plus chère	Banque la moins chère	Banque la plus chère	Banque la moins chère	Banque la plus chère
0€ <i>Fortuneo, Boursorama, Hello Bank, ING Direct</i>	26.08€ <i>e-LCL</i>	0€ <i>Boursorama</i>	109.90€ <i>e-LCL</i>	0€ <i>Boursorama ING Direct</i>	116.75€ <i>e-LCL</i>

Les banques en ligne restent toujours compétitives, bien que la facture moyenne soit en augmentation sur nos trois profils. L'accès à ces tarifs est cependant parfois soumis à conditions. Ainsi, la gratuité des cartes bancaires est souvent subordonnée à **un niveau minimum de revenus ou d'épargne dans les comptes de la banque** (voir page 20 et suivantes).

Assurbanques

Facture annuelle moyenne de chaque profil en retenant la formule la moins chère entre paiement à la carte ou avec un package dans chaque banque

Petit consommateur 42.14€	Consommateur moyen 101.34€	Gros consommateur 176.85€
------------------------------	-------------------------------	------------------------------

Petit consommateur		Consommateur moyen		Gros consommateur	
Banques les moins chères	Banque la plus chère	Banque la moins chère	Banque la plus chère	Banque la moins chère	Banque la plus chère
36€ <i>MACIF</i>	49€ <i>Axa Banque</i>	79.80€ <i>MACIF</i>	115.20€ <i>Axa Banque</i>	147.40€ <i>MACIF</i>	194€ <i>Axa Banque</i>

Autre approche mise en place par certaines des assurbanques : **récompenser les clients « actifs »**. L'utilisation de leur carte bancaire permet aux clients qui dépassent un seuil d'achat de bénéficier d'un remboursement sur la cotisation de la carte bancaire ou d'être exonérés des frais de tenue de compte (Axa Banque).

Même réseau mais pas mêmes tarifs...

Les consommateurs pourraient croire qu'ils sont logés à la même enseigne au sein d'un réseau. Or, là aussi, des écarts significatifs peuvent être relevés, en retenant de surcroît la formule la moins chère entre le paiement à l'unité et le package.

Ainsi, au sein du groupe des Banques Populaires, notre « petit client » paiera son panier 2.47 fois plus cher à la fédération Aquitaine Centre Atlantique qu'à celle d'Alsace Lorraine Champagne.

De même, le panier de notre « petit consommateur », client du Crédit Agricole Centre Loire, sera 2.25 fois moins coûteux que celui du client de la caisse Brie Picardie.

Quant aux Caisses d'Épargne, le ratio peut aller jusqu'à 1.79 (petit profil) et il peut atteindre 1.70 (petit profil) pour les Crédits Mutuels.

Le package, une formule loin d'être toujours intéressante

Opter pour une offre groupée de services n'est pas forcément la solution la moins onéreuse, contrairement à ce que l'on pourrait penser.

Notre « petit consommateur » a même, en règle générale, intérêt à souscrire à l'unité les services dont il a besoin. La package n'est en effet intéressant pour ce profil que dans 17 des 128 banques qui en proposent.

Plus le consommateur monte en gamme de services, plus le package présente des avantages. Un constat toutefois à relativiser puisque l'option « à la carte » reste à privilégier dans 66 des banques analysées qui proposent un package (51.56%) pour notre « consommateur moyen » et dans 51 établissements pour notre « gros consommateur », la package étant intéressant dans 60.16% des cas.

Par ailleurs, il faut noter que le coût moyen des package est en hausse sur nos 3 profils (+0.88%, +0.44%, +0.36%) alors que le coût moyen des paniers des produits souscrits à l'unité est en légère baisse sur nos profils « moyen consommateur » (-0.32%) et « gros consommateur » (-0.49%).

Consommateurs, ouvrez l'œil...

Un conseil : listez les services que vous utilisez régulièrement et regardez l'offre groupée d'un peu plus près. Correspond-elle à vos besoins ? Les services inclus sont-ils utiles ? Sont-ils facturés hors offre groupée ? Les utilise-t-on souvent ou rarement ? Peut-être, est-il préférable de les payer occasionnellement.

Cette comparaison, si elle prend du temps, peut s'avérer payante. Ainsi, pour notre « petit consommateur », l'écart entre le coût de notre panier constitué de services facturés à l'unité et celui de l'offre groupée correspondante peut aller, pour les banques « en dur », jusqu'à 98.55% (55 euros contre 109.20 euros à la Caisse d'Épargne Languedoc Roussillon).

Le « petit consommateur » pénalisé

En retenant la formule la plus avantageuse pour notre « petit consommateur » entre la souscription à l'unité ou sous la forme d'un package, le coût moyen du panier de services connaît entre le 1^{er} février 2015 et le 1^{er} février 2016 une inflation de 4.17%, inflation qui atteint même les 5.47% si l'on s'en tient aux banques « en dur » présentes en Métropole. La cause ? L'instauration ou l'augmentation des frais de tenue de compte pour ceux qui les pratiquaient déjà et la hausse des tarifs des cartes à débit immédiat.

Pour nos « moyens consommateurs » et « gros consommateurs », la facture moyenne de la meilleure formule est quant à elle stable, respectivement de - 0.17% et de -0.09%.

Cependant, ces variations étant calculées sur des moyennes, la situation peut être bien différente d'une banque à l'autre.

Ainsi, par exemple, le panier de services souscrits « à la carte », meilleure formule, à la BNP Paribas augmente de 69.50% pour notre « petit consommateur » du fait de la mise en place de frais de tenue de compte, la hausse étant de 22.91% pour notre « consommateur moyen », toujours pour la meilleure formule (package) et de 10.47% pour notre « gros consommateur » (package).

Le « petit client » de la Société Générale paiera aussi 38.62% de plus pour la meilleure formule (carte), ceux de la Caisse d'Epargne Ile de France 42.48% (carte) et ceux du Crédit du Nord et de la Société Marseillaise de Crédit 43.73%.

Les clients de la Banque Chaix feront eux-aussi partie des clients à subir l'une des plus fortes augmentations, + 70.13% pour « notre petit consommateur » qui souscrit ses produits à la carte, meilleure formule, du fait de l'instauration de frais de tenue de compte et de l'augmentation du tarif de la carte à débit immédiat (de 39 euros à 45 euros).

En revanche, certains clients verront le coût de leur panier diminuer. Ce sera le cas pour « notre petit consommateur » des Crédit Mutuels Massif Central (-28.38%) ou Sud-ouest (-29.15%) en prenant en compte la formule la moins chère.

Par ailleurs, le nombre de banques dans lesquelles les formules sont en hausse est aussi significatif.

Nombre d'établissements dans lesquels le panier est en hausse	Formule « à la carte » 139 banques	Formule « package » 128 banques en proposent
Petit consommateur	69.78%	75.78%
Consommateur moyen	74.10%	41.73%
Gros consommateur	45.32%	67.97%

A noter que pour notre « petit profil », l'augmentation est de plus de 2% dans 54.68% des banques en formule à la carte et dans 45.31% des banques pour les formules « package ». De même, pour notre « consommateur moyen », en formule à la carte, le panier est en hausse de plus de 2% dans 57.55% des établissements analysés.

Une facturation des frais de tenue de compte qui devient la règle

Déjà constatée l'an passé, la généralisation de la facturation des frais de tenue de compte se poursuit. **Désormais, sur les 139 banques analysées, 117 banques en facturent.** Elles étaient 104 au 1^{er} février 2015.

Les frais vont de 6.20 euros à la Banque Postale à 71.60 euros par an pour les clients des Banques Marze et Dupuy de Parseval.

Et parmi les 22 qui ne facturent pas, certaines banques ont déjà annoncé leur intention de le faire. Ainsi, Groupama Banque qui change ses tarifs au 1^{er} mars 2016 affiche sur sa nouvelle brochure des frais de 8.80 euros par an et LCL facturera à compter du 1^{er} avril 2016.

Certains établissements assortissent ces frais de conditions. Par exemple, au Crédit Agricole Lorraine, le client doit pour bénéficier de la gratuité détenir un « Compte à Composer », offre groupée de services, ou une carte internationale Mastercard, Visa, Gold, Visa Premier, Visa infinité, Mastercard Platinum ou World Elite Mastercard. A défaut, il lui en coûtera 12 euros par an.

De même chez Monabanq, où le client doit avoir une carte de paiement. Sinon, il devra payer 24 euros par an.

Inversement, la Banque Populaire Bourgogne Franche Comté affiche des tarifs à 18 euros par an mais exonère les clients qui ont un abonnement de banque à distance payant.

Enfin, **parmi les banques qui facturaient d'ores et déjà des frais de tenue de compte au 1^{er} février 2015, 37 les ont augmentés.**

Liste des banques qui ne facturent pas au 1^{er} février 2016

Allianz Banque	Crédit Agricole Touraine et Poitou
Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne	Crédit Agricole Réunion
Banque Populaire Rives de Paris	Crédit Coopératif
Boursorama Banque	e.LCL
Crédit Agricole Centre Loire	Fortuneo
Crédit Agricole Ile de France	Groupama Banque
Crédit Agricole Lorraine	Hello Bank
Crédit Agricole Normandie Seine	ING Direct
Crédit Agricole Provence Côte d'Azur	LCL
Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	Macif
Crédit Agricole Sud Rhône Alpes	Monabanq

Palmarès national 2016 en métropole

Pour établir ce palmarès, les établissements métropolitains ont d'abord été classés du moins cher au plus cher, en retenant leur meilleure solution, par département et par profil. Puis les résultats ont été convertis en points : de 0 pour le meilleur établissement à 100 pour le moins bon. Une moyenne des points par enseigne, corrigeant la distorsion territoriale a été calculée. Enfin, nous avons opéré un regroupement par marques, en agrégeant les points des différentes caisses locales. C'est le cas des réseaux mutualistes ou du Crédit du Nord qui dispose d'un réseau éponyme et de filiales (Banque Courtois, Banque Tarneaud...).

Ce calcul place en tête de classement principalement des banques nationales ainsi que les réseaux des Crédits Agricoles et des Caisses d'Épargne, dont des caisses sont très bien positionnées dans certains départements.

Notre classement

(allant du vert pour les banques qui proposent les meilleurs tarifs au rouge pour les plus chères)

Petit consommateur	Consommateur moyen	Gros consommateur
Crédit coopératif	BNP	LCL
LCL	Crédit coopératif	Crédit Agricole
La Banque Postale	LCL	La Banque Postale
Crédit Agricole	Caisse d'Épargne	Crédit coopératif
Caisse d'Épargne	HSBC	BNP
HSBC	La Banque Postale	Caisse d'Épargne
Banque Chaix	Crédit Agricole	Crédit Mutuel
Banque Chalus	Société Générale	Banque Populaire
BNP Paribas	Crédit Mutuel	Banque Chalus
Crédit Mutuel	Barclays	CIC
Banque Populaire	Banque Populaire	HSBC
CIC	Banque Chalus	Banque Chaix
Société Générale	Banque Chaix	Société Générale
Banque de Savoie	CIC	Barclays
Groupe Crédit du Nord	Groupe Crédit du Nord	Groupe Crédit du Nord
Barclays	Banque de Savoie	Banque de Savoie
Banque Marze	Banque Marze	Banque Marze
Banque Dupuy de Parseval	Banque Dupuy de Parseval	Banque Dupuy de Parseval

Des inégalités selon les départements...

En comparant le coût moyen du panier de services (formule la moins chère) des banques présentes dans chaque département, des différences notables apparaissent. Ainsi, le département de la Meuse affiche la moyenne la moins élevée pour notre « petit consommateur » (62.61 euros pour 9 banques présentes) et notre « consommateur moyen » (133.26 euros) alors que les Pyrénées Orientales ont la moyenne la plus haute sur ces mêmes profils (79.97 euros et 159.14 euros pour 11 banques).

Pour ce qui est de notre « gros consommateur », c'est le département des Côtes d'Armor qui présente la moyenne la plus faible (194.40 euros pour 9 établissements) et celui de l'Hérault la plus forte (227.50 euros pour 15 banques représentées).

Le classement des banques par profil de consommateur

**Qui est la moins chère...
et la plus chère**

(hors banques en ligne et assurbanques)

Profil 1 : petit consommateur. Privilégier la souscription à l'unité

Le profil 1 correspond à un panier de services sur un compte détenu par une seule personne, et utilisant un nombre limité de services :

30 opérations débitrices par mois dont six chèques, l'accès à la consultation de ses comptes par téléphone (serveur vocal) à raison de 60 minutes de communication ou 36 appels par an, une carte bancaire internationale Visa ou Mastercard à débit immédiat, 8 retraits par mois par carte bancaire dont 2 hors réseau, une mise en place de prélèvement automatique vers un établissement commercial et 6 paiements mensuels par prélèvement automatique (électricité, gaz, impôts, un téléphone mobile, un crédit extérieur et un loyer).

France entière, hors banques en ligne et assurbanques

Les 10 banques les moins chères		Meilleure formule		Formule alternative	
1	Crédit Coopératif	37,00 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
2	LCL	37,26 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
3	Crédit Agricole Centre Loire	37,50 €	Services à la carte	62,10 €	Package : Compte à composer
4	Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne	38,00 €	Services à la carte	72,92 €	Package : Affinea
5	Crédit Agricole Touraine et Poitou	39,00 €	Services à la carte	45,20 €	Package : Compte à composer
6	Crédit Agricole Lorraine	39,50 €	Services à la carte	64,10 €	Package : Compte à composer
7	Crédit Agricole Ile de France	41,00 €	Services à la carte	65,00 €	Package : Compte à composer
	Crédit Agricole Sud Rhône Alpes	41,00 €	Services à la carte	65,60 €	Package : Compte à composer
9	La Banque Postale	45,20 €	Services à la carte	65,45 €	Package : Formule de compte
	La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	45,20 €	Services à la carte	65,45 €	Package : Formule de compte

Les 10 banques les plus chères		Meilleure formule		Formule alternative	
1	Banque Dupuy de Parseval	154,70 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
	Banque Marze	154,70 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
3	Société Générale Banque Aux Antilles	117,80 €	Services à la carte	202,20 €	Package : Sérénity
4	Banque Française Commerciale Océan Indien	105,60 €	Services à la carte	138,00 €	Package : Ylang
5	BNP Paribas Réunion	104,00 €	Services à la carte	171,36 €	Package : Esprit Libre
	Barclays Bank	104,00 €	Services à la carte	162,00 €	Package : Classic
7	Banque des Antilles Françaises	99,48 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
8	Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique	94,00 €	Services à la carte	112,58 €	Package : Affinea
	Groupe Crédit du Nord (8 établissements)	94,00 €	Services à la carte	128,40 €	Package : Norplus
10	BNP Paribas Martinique	92,60 €	Services à la carte	150,60 €	Package : Esprit Libre Classic Initial
	BNP Paribas Guadeloupe	92,60 €	Services à la carte	158,64 €	Package : Esprit Libre Sérénité

Pas de grand changement sur ce profil par rapport à notre palmarès 2015, exceptée la sortie de la Caisse d'Épargne Ile de France qui facture désormais 15 euros de frais de tenue de compte et l'entrée du Crédit Agricole Lorraine qui ne fait plus payer l'accès à son serveur vocal.

Parmi les banques nationales, le Crédit Coopératif, LCL, et la Banque Postale restent dans le peloton de tête. En revanche, la BNP Paribas, classée 21^{ème} l'an dernier se retrouve en 81^{ème} position du fait de l'instauration de frais de tenue de compte (81.70 euros tarifs à la carte).

Pour un même panier de services, HSBC facture 66 euros (tarifs à la carte) et se classe 55^{ème}, la Société Générale 86.50 euros (tarifs à la carte) et la Barclays 104.00 euros (tarifs à la carte).

Région	Les 3 établissements les moins chers		Tarif	
Alsace Champagne-Ardenne Lorraine	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne	38,00 €	C
Aquitaine Limousin Poitou-Charentes	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	Crédit Agricole Touraine et Poitou	39,00 €	C
Auvergne Rhône-Alpes	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	Crédit Agricole Sud Rhône Alpes	41,00 €	C
Bourgogne Franche-Comté	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	Crédit Agricole Centre Loire	37,50 €	C
Bretagne	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	La Banque Postale	45,20 €	C
Centre Val de Loire	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	Crédit Agricole Centre Loire	37,50 €	C
Corse	1	LCL	37,26 €	C
	2	La Banque Postale	45,20 €	C
	3	Crédit Agricole Corse	68,70 €	C
Ile de France	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	Crédit Agricole Ile de France	41,00 €	C
Languedoc Roussillon Midi-Pyrénées	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	La Banque Postale	45,20 €	C
Nord Pas de Calais Picardie	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	Crédit Agricole Ile de France	41,00 €	C
Normandie	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	La Banque Postale	45,20 €	C
Pays de Loire	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	La Banque Postale	45,20 €	C
Provence Alpes Côte d'Azur	1	Crédit Coopératif	37,00 €	C
	2	LCL	37,26 €	C
	3	La Banque Postale	45,20 €	C
Guadeloupe Martinique	1	LCL	37,26 €	C
	2	La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	45,20 €	C
	3	Bred Guadeloupe	58,68 €	P
La Réunion	1	La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	45,20 €	C
	2	Crédit Agricole Réunion	47,90 €	C
	3	Bred Réunion	58,68 €	P

C= Services à la carte, P= Package

Profil 2 : couple actif. Du simple au triple

Le profil 2 correspond à un panier de services utilisé sur un compte par deux titulaires. Le panier de services comprend les frais de tenue de compte pour 54 opérations débitrices par mois dont 8 chèques, un abonnement Internet de gestion du compte avec 50 connexions par an, un chèque de banque tous les 10 ans, 2 cartes de paiement internationales Visa ou Mastercard à débit différé avec assurance perte et vol, 16 retraits par mois dont 8 hors réseau (6 avec la première carte, 2 avec la deuxième), une mise en place d'un prélèvement permanent vers un établissement commercial, 8 prélèvements par mois (électricité, gaz, impôts, deux téléphones mobiles, un crédit extérieur, un loyer et une assurance), 2 mises en place d'un virement permanent externe tous les dix ans, par Internet si possible, 2 virements permanents par mois.

France entière, hors banques en ligne et assurbanques

Les 10 banques les moins chères		Meilleure formule		Formule alternative	
1	Caisse d'Epargne Auvergne Limousin	106,40 €	Services à la carte	131,76 €	Package : Bouquet Liberté
2	Caisse d'Epargne Lorraine Champagne Ardenne	107,95 €	Services à la carte	135,41 €	Package : Bouquet Liberté
3	Crédit Agricole Centre Loire	108,00 €	Services à la carte	120,60 €	Package : Compte à composer
4	Caisse d'Epargne Midi Pyrénées	109,43 €	Services à la carte	137,81 €	Package : Bouquet Liberté
5	Caisse d'Epargne Rhône Alpes	110,00 €	Services à la carte	125,88 €	Package : Bouquet Liberté
6	BNP Paribas	110,40 €	Package : Esprit libre	160,24 €	Services à la carte
7	Crédit Agricole Anjou et Maine	111,53 €	Services à la carte	118,13 €	Package : Compte à composer
8	Crédit Coopératif	111,72 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
9	Crédit Agricole Réunion	113,40 €	Services à la carte	134,70 €	Package : Compte à composer
10	Caisse d'Epargne Loire Centre	113,70 €	Services à la carte	127,08 €	Package : Bouquet Liberté

Les 10 banques les plus chères		Meilleure formule		Formule alternative	
1	Banque Marze	341,20 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
2	Banque Dupuy de Parseval	331,60 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
3	Société Générale Banque Aux Antilles	253,00 €	Services à la carte	269,43 €	Package : Sérénity
4	Banque de Savoie	243,89 €	Package : Altitude	260,47 €	Services à la carte
5	BNP Paribas Martinique	238,08 €	Package : Esprit Libre	250,00 €	Services à la carte
6	BNP Paribas Guadeloupe	213,08 €	Esprit libre Sérénité	239,00 €	Services à la carte
7	Banque des Antilles Françaises	198,67 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
8	Groupe Crédit du Nord (8 établissements)	192,60 €	Package : Norplus	262,82 €	Services à la carte
9	Banque Populaire Massif Central	188,35 €	Services à la carte	189,04 €	Package : Affinea
10	Bred Métropole et Bred en Outre Mer	187,79 €	Package : Bred Multipass	224,61 € 210,21 € 206,61 €	Services à la carte Guadeloupe, Martinique Métropole Réunion

Sur ce profil, BNP Paribas perd la 1^{ère} place mais reste la banque nationale la moins chère grâce à son offre groupée de services, suivie de près par le Crédit Coopératif, 8^{ème}.

LCL est 23^{ème} avec un panier à 120.99 euros (LCL à la carte). HSBC, 27^{ème} avec un panier à 125.30 euros (Package), devance cette année la Banque Postale, 34^{ème} (127.90 euros en package). Les clients de la Société Générale paieront, quant à eux, 145.80 euros (package) et ceux de la Barclays 155.90 euros (services à la carte).

Région	Les 3 établissements les moins chers		Tarif	
Alsace Champagne-Ardenne Lorraine	1	Caisse d'Epargne Lorraine Champagne Ardenne	107,95 €	C
	2	BNP Paribas	110,40 €	P
	3	Crédit Coopératif	111,72 €	C
Aquitaine Limousin Poitou-Charentes	1	Caisse d'Epargne Auvergne Limousin	106,40 €	C
	2	BNP Paribas	110,40 €	P
	3	Crédit Coopératif	111,72 €	C
Auvergne Rhône-Alpes	1	Caisse d'Epargne Auvergne Limousin	106,40 €	C
	2	Caisse d'Epargne Rhône Alpes	110,00 €	C
	3	BNP Paribas	110,40 €	P
Bourgogne Franche-Comté	1	Crédit Agricole Centre Loire	108,00 €	C
	2	BNP Paribas	110,40 €	P
	3	Crédit Coopératif	111,72 €	C
Bretagne	1	BNP Paribas	110,40 €	P
	2	Crédit Coopératif	111,72 €	C
	3	LCL	120,99 €	C
Centre Val de Loire	1	Crédit Agricole Centre Loire	108,00 €	C
	2	BNP Paribas	110,40 €	P
	3	Crédit Coopératif	111,72 €	C
Corse	1	BNP Paribas	110,40 €	P
	2	LCL	120,99 €	C
	3	Crédit Agricole Corse	127,13 €	C
Ile de France	1	BNP Paribas	110,40 €	P
	2	Crédit Coopératif	111,72 €	C
	3	Caisse d'Epargne Ile de France	118,22 €	P
Languedoc Roussillon Midi-Pyrénées	1	Caisse d'Epargne Midi Pyrénées	109,43 €	C
	2	BNP Paribas	110,40 €	P
	3	Crédit Coopératif	111,72 €	C
Nord Pas de Calais Picardie	1	BNP Paribas	110,40 €	P
	2	Crédit Coopératif	111,72 €	C
	3	LCL	120,99 €	C
Normandie	1	BNP Paribas	110,40 €	P
	2	Crédit Coopératif	111,72 €	C
	3	Crédit Agricole Normandie Seine	117,28 €	C
Pays de Loire	1	BNP Paribas	110,40 €	P
	2	Crédit Agricole Anjou et Maine	111,53 €	C
	3	Crédit Coopératif	111,72 €	C
Provence Alpes Côte d'Azur	1	BNP Paribas	110,40 €	P
	2	Crédit Coopératif	111,72 €	C
	3	Crédit Agricole Provence Côte d'Azur	115,43 €	C
Guadeloupe Martinique	1	LCL	120,99 €	C
	2	Caisse d'Epargne Guadeloupe Martinique	126,35 €	C
	3	La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	127,90 €	P
La Réunion	1	Crédit Agricole Réunion	113,40 €	C
	2	La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	127,90 €	P
	3	Caisse d'Epargne Réunion	128,35 €	C

C= Services à la carte, P= Package

Profil 3 : couple haut de gamme. Des écarts importants

Le profil 3 correspond à un panier de services utilisé sur un compte par deux titulaires. Les services pris en compte sont les frais de tenue de compte pour 80 opérations débitrices par an dont 8 chèques, un abonnement Internet de gestion du compte avec 100 connexions par an, une carte Gold ou Visa Premier et une carte de paiement internationale à débit différé, assurées contre la perte et le vol, 16 retraits par mois dont 8 hors réseau (6 avec la première carte, 2 avec la deuxième), une mise en place de prélèvement permanent vers un établissement commercial, 14 prélèvements permanents par mois (électricité, gaz, impôt sur le revenu, impôts fonciers, taxe d'habitation, eau, deux téléphones mobiles, un crédit extérieur, deux assurances, deux revues, un fournisseur d'accès à Internet), 6 mises en place d'un virement permanent externe tous les dix ans, par Internet si possible, 2 virements permanents externes par mois et 2 virements occasionnels par an, par Internet si possible.

France entière, hors banques en ligne et assurbanques

Les 10 banques les moins chères		Meilleur formule		Formule alternative	
1	LCL	127,84 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
2	Crédit Agricole Aquitaine	152,85 €	Package : Compte à composer	168,25 €	Services à la carte
3	Crédit Agricole Nord de France	161,00 €	Package : compte à composer	198,50 €	Services à la carte
4	Crédit Agricole Provence Côte d'Azur	162,60 €	Services à la carte	188,60 €	Package : Compte à composer
5	Crédit Agricole Lorraine	164,25 €	Services à la carte	188,59 €	Package : Compte à composer
6	Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	167,00 €	Services à la carte	177,20 €	Package : Compte à composer
7	Crédit Agricole Centre France	170,50 €	Services à la carte	183,10 €	Package : Compte à composer
8	Crédit Agricole Ile de France	171,60 €	Services à la carte	195,60 €	Package : Compte à composer
9	Crédit Agricole Charente Maritime Deux Sèvres	173,50 €	Services à la carte	186,10 €	Package : Compte à composer
10	Crédit Agricole Charente Périgord	174,00 €	Services à la carte	186,00 €	Package : Compte à composer

Les 10 banques les plus chères		Meilleur formule		Formule alternative	
1	Banque Marze	440,10 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
2	Banque Dupuy de Parseval	430,50 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
3	Société Générale Banque Aux Antilles	333,05 €	Services à la carte	339,00 €	Package : Sérénité
4	Banque des Antilles Françaises	312,17 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
5	Banque de Savoie	298,99 €	Package : Altitude	319,37 €	Services à la carte
6	BNP Paribas Martinique	298,00 €	Services à la carte	322,08 €	Package : Esprit Libre
7	BNP Paribas Guadeloupe	289,00 €	Services à la carte	298,44 €	Package : Esprit libre Sérénité
8	BNP Paribas Réunion	271,28 €	Services à la carte	347,40 €	Package : Esprit Libre
9	Groupe Crédit du Nord (8 établissements)	261,00 €	Package : Norplus	308,20 €	Services à la carte
10	Crédit Mutuel Antilles Guyane	260,10 €	Services à la carte	266,70 €	Package : Eurocompte Confort

LCL conserve, au 1^{er} février 2016, sa première place sur ce profil. La Banque Postale est 41^{ème} (191.25 euros en package), le Crédit coopératif 46^{ème} (193.80 euros à la carte) et la BNP Paribas 48^{ème} (194.28 euros en package). Le coût du même panier est de 228.50 euros chez HSBC (à la carte), 237 euros à la Société Générale (package) et 254.50 euros à la Barclays (à la carte).

Le reste du top 10 est occupé par des fédérations du Crédit Agricole, comme l'an passé.

Région	Les 3 établissements les moins chers		Tarif
Alsace Champagne-Ardenne Lorraine	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Lorraine	164,25 € C
	3	Crédit Agricole Nord-Est	182,88 € C
Aquitaine Limousin Poitou-Charentes	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Aquitaine	152,85 € P
	3	Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	167,00 € C
Auvergne Rhône-Alpes	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Centre France	170,50 € C
	3	Crédit Mutuel Massif Central	174,95 € P
Bourgogne Franche-Comté	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Centre Loire	175,50 € C
	3	Crédit Agricole Franche Comté	177,50 € C
Bretagne	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Côte d'Armor	178,50 € P
	3	Crédit Agricole Ille-et-Vilaine	179,25 € P
Centre Val de Loire	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Centre Loire	175,50 € C
	3	Crédit Agricole Centre Ouest	181,97 € P
Corse	1	LCL	127,84 € C
	2	La Banque Postale	191,25 € P
	3	BNP Paribas	194,28 € P
Ile de France	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Ile de France	171,60 € C
	3	Banque Populaire Rives de Paris	187,32 € P
Languedoc Roussillon Midi-Pyrénées	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Aquitaine	152,85 € P
	3	Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	167,00 € C
Nord Pas de Calais Picardie	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Nord de France	161,00 € P
	3	Crédit Agricole Ile de France	171,60 € C
Normandie	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Normandie Seine	174,50 € C
	3	Crédit Agricole Normandie	179,43 € C
Pays de Loire	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Mutuel Loire Atlantique Centre Ouest	184,56 € P
	3	Crédit Mutuel Maine Anjou Basse Normandie	184,80 € P
Provence Alpes Côte d'Azur	1	LCL	127,84 € C
	2	Crédit Agricole Provence Côte d'Azur	162,60 € C
	3	Crédit Agricole Alpes Provence	186,30 € C
Guadeloupe Martinique	1	LCL	127,84 € C
	2	La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	191,25 € P
	3	Caisse d'Epargne Guadeloupe Martinique	209,76 € P
La Réunion	1	La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	191,25 € P
	2	Crédit Agricole Réunion	192,50 € C
	3	Caisse d'Epargne Réunion	209,76 € P

C= Services à la carte, P= Package

**Incidents de paiement, cartes bancaires,
opérations exceptionnelles,
gestion à distance des comptes:**

Le classement des banques

Attention : les tarifs analysés ici sont ceux des services à la carte, et non ceux proposés dans le cadre des packages

Les incidents de fonctionnement du compte

Si certains incidents ont fait l'objet de mesures visant à en limiter le coût (rejet de chèque, rejet de prélèvement, commission d'intervention), d'autres opérations liées à des difficultés rencontrées par le consommateur restent en tarification libre. Des écarts importants peuvent dès lors être constatés, mettant en cause la justification économique du tarif, l'opération étant identique.

Saisie pour une créance de 120 euros

Les frais pour une saisie effectuée sur le compte sont en augmentation dans 67 établissements. Les plus fortes hausses sont appliquées par ING direct, les frais passant de 70 euros à 100 euros, à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique où ils s'élèvent à 125 euros contre 103 euros l'an dernier et par la Banque Populaire de l'Ouest où le tarif est de 102 euros au lieu de 85 euros.

Déjà en hausse de 1.71% l'an dernier, le coût moyen de cette opération est de 98.14 euros sur les 139 établissements, soit 1.83% de plus.

	La moins chère	La plus chère
Banques Nationales	78€(id) La Banque Postale	140€(id) BNP Paribas Martinique
Banque Populaire	75.90€(id) Atlantique	125€(+21.4%) Aquitaine Centre Atlantique 144€(id) Banque de Savoie
Caisse d'Epargne	12€ [*] (id) Languedoc Roussillon	115€(id) Banque des Antilles Françaises
Crédit Agricole	12€ [*] (id) Aquitaine	123.60€(id) Guadeloupe 128.70€(+2.1%) Banque Chalus
Crédit Mutuel	71.50€(+0.7%) Maine Anjou Basse Normandie	100€(+1%) Sud Ouest
CIC	105€(+5%)	
Crédit du Nord	125€(+3.3%) Sauf Banque Nuger 142€ (id)	
Banques en ligne	69€(id) Fortuneo	113€(+2.7%) e-LCL
Assur-banques	35€(+25%) Macif	105.35€(id) Groupama

** frais calculés selon un pourcentage de la somme saisie, dans la limite d'un plafond.*

Lettre pour compte débiteur non autorisé

Tout comme les frais de tenue de compte, la facturation de l'envoi d'une lettre pour compte débiteur non autorisé a tendance à se généraliser. Facturée l'an dernier par 91 établissements, ils sont désormais 105. Et ces frais sont loin d'être négligeables dans certains établissements, 25 euros à la Banque des Antilles Françaises ou encore 22.90 euros au Crédit Mutuel Massif Central.

Les cartes bancaires

Coût d'une carte bancaire internationale Mastercard ou Visa

(La carte la moins chère des deux « marques » étant retenue)

Carte à débit immédiat

Avec un coût moyen de 39.22 euros, en augmentation de 2.99%, la carte à débit immédiat connaît une hausse dans 96 des 138 établissements qui la commercialisent.

Les plus fortes hausses sont appliquées par la Banque Populaire de l'Ouest (de 38 euros à 46 euros), la Banque Populaire Provençale Corse (39 euros à 45 euros), à la Banque Chaix (de 39 euros à 45 euros), et par Allianz Banque (de 33 euros à 39 euros).

Les clients des banques nationales, sauf ceux du Crédit coopératif et de la Barclays, paieront également leur carte plus cher. Elle passe de 38 euros à 42 euros chez HSBC, de 41 euros à 44.50 euros à la BNP Paribas, de 42 euros à 44.50 euros à la Société Générale, de 37.50 euros à 39 euros à la Banque Postale et de 39.96 euros à 41.40 euros chez LCL.

Carte à débit différé

Le coût moyen de la carte à débit différé connaît en revanche une légère baisse, -0.44%. Son coût moyen est de 45.36 euros.

Sur les 137 établissements qui la proposent (hors ING, Fortuneo), elle est en augmentation dans 28 établissements et en baisse dans 28 caisses.

Les clients d'Allianz et de LCL seront les plus impactés, la carte évoluant respectivement de 43 euros à 48 euros, et de 43.20 euros à 46.80 euros.

Du côté des banques nationales, outre LCL, la carte augmente à la Banque Postale, de 43 euros à 44.50 euros. Elle coûtera en revanche moins cher auprès de la Société générale (46 euros à 44.50 euros), à la BNP Paribas (de 46 euros à 44.50 euros) et chez HSBC (de 47 euros à 45 euros).

Coût d'une carte bancaire Gold ou Visa Premier à débit différé

En augmentation dans 48 établissements, son coût moyen est de 123.04 euros (+0.48%).

Les clients d'Allianz, du Crédit Mutuel Antilles Guyane et de la Caisse d'Épargne Loire Drôme Ardèche seront les plus pénalisés avec des augmentations de 121 euros à 130 euros, de 120 euros à 127 euros et de 119 euros à 124.40 euros.

Son tarif est en hausse à la BNP Paribas (132 euros à 134 euros), chez HSBC (132 euros à 134 euros) ainsi qu'à la Banque Postale (125 euros à 127 euros) et à la Société Générale (134 euros à 135 euros).

Carte Visa ou Mastercard	Débit immédiat		Débit différé	
	La moins chère	La plus chère	La moins chère	La plus chère
Banques Nationales	35€ Société Générale Banque aux Antilles (id)	46€ BNP Guadeloupe (+12.2%)	44€ BFCOI (id)	46.80€ LCL (+8.3%)
Banque Populaire	37€ Côte d'Azur (id)	46€ Ouest (+21%) Banque de Savoie (+2.2%) 50.50€ Marze Dupuy de Parseval (+7.4%)	41€ Alpes (id)	49.50€ Occitane (id) Massif Central (+2.6%) 50.50€ Marze Dupuy de Parseval (id)
Caisse d'Epargne	33€ Banque des Antilles Françaises (id)	43€ Côte d'Azur (+9.1%)	38.50€ Bretagne Pays de Loire (id)	46.90€ Aquitaine Poitou Charente (+1.1%)
Crédit Agricole	35€ Réunion (id)	42.51€ Alpes Provence (+7.6%) 46€ Chalus (+3.8%)	42€ Ile de France (-4.5%)	48.80€ Martinique (+2%) 54.20€ Chalus (id)
Crédit Mutuel	37€ 11 Fédérations du groupe CM Centre Est Europe (id) Antilles Guyane (+8.82%)	39.65€ Massif Central Bretagne (+1%)	45.35€ Maine Anjou Basse Normandie (-1.1%)	49.65€ Massif Central Bretagne (+0.8%)
CIC	40€(+3.9%)		46.50€(id)	
Crédit du Nord	46€(+2.2%)		54€(id)	
Banques en ligne	0€ Boursorama Banque* Fortuneo** Hello bank***	41.40€ e-LCL (+3.6%)	0€ Boursorama Banque* Hello Bank***	46.80€ e-LCL (+8.3%)
Assur-banques	36€ Macif (+12.5%)	40€ Groupama (id)	40€ Macif (-16.67%)	48€ Allianz (+11.6%)

* Conditions de revenus du titulaire de 1000 € nets/mois (2 000 € nets/mois pour 2 titulaires) ou de 2500€ d'encours dans leurs livres (5000 € pour 2 titulaires).

** Pour un compte bancaire individuel ou compte bancaire joint avec une seule carte : 1200€ de revenus nets mensuels ou 5000€ d'épargne chez Fortuneo pour une carte à débit immédiat. Pour un compte joint avec deux cartes : 2400€ de revenus nets mensuels ou 5000€ d'épargne chez Fortuneo.

***Hello Bank soumet l'ouverture d'un compte à des conditions de revenus : 1200 euros nets mensuels pour un compte individuel pour un compte individuel, 2000 euros pour un compte collectif ou un dépôt de 5000 euros.

Carte Visa Premier ou Gold	La moins chère	La plus chère
Banques Nationales	124€(id) Banque Française Commerciale Océan Indien	145€(id) Barclays
Banque Populaire	92€(+4.5%) Massif Central	140.70€(id) BRED Métropole et Outre-Mer 149€(id) Marze et Dupuy de Parseval
Caisse d'Epargne	124€(id) Picardie	135€(+1.5%) Côte d'Azur Bourgogne Franche Comté (+1.8%)
Crédit Agricole	99€(id) Centre France	133.70€(+2%) Martinique
Crédit Mutuel	114.60€(id) Océan	137.25€(+0.9%) Bretagne
CIC	132€(+1.5%)	
Crédit du Nord	137€(id)	
Banques en ligne	0€ Boursorama Banque* Fortuneo** ING Direct Hello bank***	135€(id) e-LCL
Assur- banques	108€(id) Macif	130€(+7.4%) Allianz

* Conditions de revenus du titulaire de 1800 € nets/mois minimum (3600 € nets/mois pour 2 titulaires) ou de 5000€ d'encours dans leurs livres (10000 € pour 2 titulaires)

** Pour un compte bancaire individuel ou compte bancaire joint avec une seule carte : 1800€ de revenus nets mensuels ou 10000€ d'épargne chez Fortunéo (+ 1500 € de revenus nets mensuels pour une carte à débit différé).
Pour un compte bancaire joint avec deux cartes : 2700€ de revenus nets mensuels ou 10000€ d'épargne chez Fortunéo (+ 2500 € de revenus nets mensuels pour une carte à débit différé).

***Sous réserve d'acceptation. Hello Bank soumet l'ouverture d'un compte à des conditions de revenus : 1200 euros nets mensuels pour un compte individuel pour un compte individuel, 2000 euros pour un compte collectif ou un dépôt de 5000 euros.

Coût d'une carte bancaire à autorisation systématique

La carte à autorisation systématique n'est toujours pas commercialisée par Boursorama, Fortunéo et la Société Générale Banque aux Antilles. Elle disponible auprès d'ING Direct uniquement dans l'offre réservée aux populations fragiles.

La cotisation est en augmentation dans 66 établissements sur les 135 qui la commercialisent et le coût moyen est cette année de 27.61 euros, **en augmentation d'1.57%**.

Les plus fortes hausses ont été appliquées par la Macif dont la carte passe de 22 euros à 28 euros, la Caisse d'Epargne Alsace avec une carte à 36 euros au lieu de 30.50 euros et par le Crédit Mutuel Antilles Guyane où la carte vaut désormais 28 euros contre 23.70 euros au 1^{er} février 2015.

	La moins chère	La plus chère
Banques Nationales	27.20€(id) BNP Paribas Martinique	35€(+2.9%) Société Générale
Banque Populaire	26€ Côte d'Azur (id)	33€ Rives de Paris (+4.6%) 35€(+6.1%) Banque de Savoie
Caisse d'Epargne	30€(id) Banque de la Réunion	42.50€(id) Normandie
Crédit Agricole	13.50€(-15.6%) Alsace Vosges	20€(+8.1%) Nord Est 35€(+4.5%) Chalus
Crédit Mutuel	26.75€(+0.9%) Bretagne	34.50€(id) Massif Central
CIC	32€(+3.2%)	
Crédit du Nord	38€(id)	
Banques en ligne	0€(id) Hello Bank	28.80€(id) e-LCL
Assur-banques	28€ Macif (+27.27%) Axa Banque (id)	33 €(id) Allianz

Des opérations « exceptionnelles »

Si les frais facturés pour des opérations courantes font l'objet d'une attention particulière, ceux pratiqués pour des opérations plus exceptionnelles méritent aussi d'être examinés car leur coût peut être élevé.

Paielements et retraits par carte hors zone euros

Composés de frais fixes et/ ou de frais proportionnels au montant de l'opération, ces frais peuvent atteindre pour deux paiements, l'un de 80 euros et le second de 175 euros, 10.31 euros (groupe Crédit du Nord) soit 4% du montant dépensé.

Pour 3 retraits de 150 euros effectués au distributeur automatique de billets avec une carte Visa ou Mastercard classique, ces frais s'étalent de 8.91 euros (Fortuneo) à 30.75 euros (Banques Marze et Dupuy de Parseval).

Vu les écarts, les voyageurs ont donc tout intérêt à se pencher sur ces tarifs. Et pour ceux qui souhaitent modifier le plafond de paiement ou de retrait de leur carte pour éviter toute déconvenue sur place, il faut savoir que cela peut aussi être facturé, jusqu'à 60 euros à la Barclays.

Opposition sur un chèque pour un an

Opération heureusement rare, l'opposition sur un chèque peut occasionner des frais non négligeables : 30.60 euros à la Banque Populaire Massif Central, 25.80 euros à la Banque de Savoie, 25 euros à la Banque des Antilles Française ou encore 23.40 euros à la Banque Populaire Occitane, la moyenne étant à 14.46 euros.

Transfert de PEL dans un autre établissement

Alors que des dispositifs ont été mis en place pour faciliter la mobilité bancaire, la question du transfert d'un Plan Epargne Logement n'a fait l'objet d'aucune mesure. Ce transfert est facturé jusqu'à 150 euros au Crédit Agricole Sud Méditerranée, le coût moyen étant de 75.62 euros, un frein pour les consommateurs.

Succession simple (compte courant de 3 000 €, livrets bancaires de 4 000 € et PEL de 10 000 €, durée < 12 mois)

Il faut aussi payer pour récupérer l'argent laissé par un défunt ! Calculés sous la forme d'un forfait ou d'un pourcentage des actifs, ces frais peuvent atteindre plusieurs centaines d'euros. Ainsi, dans notre exemple, basé sur des actifs de 17 000 euros, les frais appliqués par le Crédit Agricole de Guadeloupe sont de 577.83 euros. Ils sont de 516.63 euros à la BNP Paribas Réunion, 510 euros au Crédit Agricole Martinique, 450 euros chez Allianz Banque et Axa Banque ou encore 402 euros au Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

La moyenne s'élève à 214.20 euros.

Chèque de banque

Avec un coût moyen de 11.82 euros (+1.51%), le chèque de banque peut être facturé jusqu'à 20 euros (BNP Paribas Guadeloupe et celle de Martinique ainsi que les Banques Dupuy de Parseval et Marze).

Gestion des comptes par Internet

Facturé dans 51 établissements, l'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet est gratuit dans toutes les banques en ligne, les assurbanques, les Caisses d'épargne (à l'exception de la Banque des Antilles Françaises) et dans la quasi-totalité des Crédits Agricoles (les Crédits Agricoles du Centre Loire, Sud Rhône Alpes, et Alsace Vosges appliquant des frais).

Pour les banques nationales, il reste payant au Crédit coopératif, à la BNP Paribas Martinique et à celle de la Guadeloupe ainsi qu'à la Société Générale Banque aux Antilles.

Dans le groupe des Banques Populaires, seules 9 caisses ne facturent pas. Au Crédit Mutuel, la règle est aussi à la facturation, sauf pour les Crédits Mutuels de Bretagne, du Massif Central et du Sud-Ouest, groupe Arkéa.

Coût maximum pour un abonnement de gestion du compte par Internet sans les opérations de bourse (par an)

Banques Nationales	46.80€ Société Générale Banque aux Antilles
Banque Populaire	39.60€ Bred 51.12€ Banque de Savoie
Caisse d'Epargne	42€ Banque des Antilles Françaises
Crédit Agricole	30€ Sud Rhône Alpes
Crédit Mutuel	36€ Antilles Guyane
CIC	24€
Crédit du Nord	24€

Nos propositions

15 ans du baromètre bancaire de la CLCV 15 ans de défense des consommateurs

En 15 ans, grâce à notre action, la relation consommateurs-banquiers s'est améliorée et a gagné en transparence.

Nous avons ainsi notamment obtenu :

- une présentation plus lisible des brochures tarifaires, incluant l'extrait standard des 11 produits ou services courants,
- une dénomination commune des principaux frais et services bancaires,
- le récapitulatif des frais,
- une information pour toute modification des conditions tarifaires deux mois avant leur application
- la mise en place d'une information préalable au débit des frais liés à des irrégularités et incidents.

Certains frais ont par ailleurs été plafonnés :

- rejet de chèque,
- rejet de prélèvement,
- commission d'intervention
- frais de tenue de compte inactif.

Des offres réservées aux populations fragiles doivent désormais être proposées.

Enfin, des mesures ont été prises pour faciliter la mobilité bancaire.

Pour autant, l'examen des brochures tarifaires, les témoignages des consommateurs et les évolutions du secteur bancaire nous amènent à formuler de nouvelles demandes.

15 propositions pour une meilleure banque

Bonnes pratiques en faveur de la transparence sur les tarifs

Cas général

1. Donner le détail des opérations incluses dans les frais de tenue de compte.
2. Mettre en ligne les brochures tarifaires 2 mois avant l'entrée en vigueur (parallélisme avec la communication aux clients).
3. Mettre en tête de brochure les opérations nouvellement facturées (auparavant gratuites).
4. Apposer dans les brochures un signe distinctif sur les tarifs qui connaissent une évolution (couleur, ↗...).

Packages

5. Indiquer la mention « /mois » ou « /trimestre » selon la périodicité du prélèvement sur le compte à côté du tarif et afficher le coût annuel pour le client.
6. Indiquer le détail de opérations incluses dans le packages en précisant les prestations gratuites hors packages et les tarifs hors packages (ou la page où trouver l'information).
7. Indiquer pour les clients détenteurs d'un package, sur son récapitulatif annuel de frais bancaires, le coût des services consommés s'ils les avaient souscrits « à la carte ».
8. Indiquer dans le récapitulatif annuel de frais bancaires les conditions de résiliation de l'offre groupée de services.

Bonnes pratiques sur la relation et le service clients

9. Rémunérer les comptes.
10. Activer l'option paiement sans contact sur les cartes uniquement sur demande du client et l'informer de manière transparente sur les risques liés à l'utilisation du sans contact.
11. Mettre en place une médiation véritablement indépendante et non une médiation d'entreprise.

Evolutions législatives nécessaires

12. Préciser, dans l'article L 312-1-1 du Code monétaire et financier, les conditions applicables aux clients refusant les évolutions tarifaires souhaitées par son établissement financier.
13. Limiter les frais pour transfert de PEL à 50 euros.
14. Autoriser le transfert des assurances-vie.
15. Officialiser le cas du phishing dans le cadre des articles L 133-19 et L 133-20 du Code Monétaire et Financier sur la contestation d'opérations de paiements non autorisées.

Qu'attendez-vous de votre banque ?

Enquête exclusive Qu'attendez-vous de votre banque ?

Les Français et leur banque : une relation sans envie !

Les résultats ont été établis à partir des réponses de 922 individus inscrits sur le site internet clcv.org. Ces consommateurs ont été interrogés par internet, entre le 10 novembre et le 11 décembre 2015.

Leur profil : ils détiennent majoritairement un compte courant (56,83 %) dans une banque disposant d'un réseau d'agences (93,60 %).

Les Français ont une bonne image de leur banque, mais...

- **72,02 %** des personnes interrogées ont une bonne image de leur banque (6,18 % très bonne et 65,84 % bonne)

Rappel : selon la FBF, 78 % des Français ont une bonne image de leur banque.

- **57,38 %** d'entre eux seulement seraient prêts à la recommander.

Les envies des consommateurs ?

Des moyens de paiements, pas d'abonnement téléphone.

- **55,31 %** n'attendent rien d'autre que la mise à disposition des moyens de paiement et l'enregistrement des opérations courantes.
- **89,91 %** trouvent anormal de vendre des abonnements téléphoniques.

Des réponses plus que du conseil

- **78,85 %** jugent très important d'avoir des réponses à leurs demandes.
- **34,82 %** jugent très important d'avoir un conseil.
- **22,99 %** des sondés ne souhaitent jamais rencontrer leur banquier.

Des vellités de changer de banque.

Envies et pratiques...

- **65,62 %** prêts à changer sans hésiter en cas de non remboursement suite à une fraude à la carte bancaire.
- **56,51 %** prêts à changer sans hésiter en cas de non prise en compte d'une situation exceptionnelle (perte d'emploi ou décès).
- **55,10 %** prêts à changer sans hésiter en cas d'incapacité de la banque de répondre aux questions.
- **53,58 %** prêts à changer sans hésiter en cas de frais moins chers.
- **57,60 %** seulement de clients ayant déclaré être prêts à changer et ayant rencontré le problème au cours des dernières années ont abandonné leur ancienne banque.

Définition du seuil de tolérance aux problèmes.

- **58,68 %** des clients ayant rencontré 3 problèmes avec leur banque gardent une bonne image de leur banque.

Multi-bancarisation de préférence au changement.

- **66,67 %** des clients ayant rencontré 6 problèmes avec leur banque l'ont gardée malgré tout.
- **55,73 %** des consommateurs ayant ouvert un compte au cours des dernières années ont aussi conservé leur compte antérieur.

Changer de banque, toujours problématique

- **57,70 %** estiment qu'il est difficile de changer de banque.
- **41,15 %** des consommateurs ayant changé de banque trouvent que l'opération est difficile.