

17 janvier 2017

Enquête tarification bancaire Les publics précaires pénalisés

Pour ce 17ème palmarès, nous avons étudié les tarifs en vigueur au 1^{er} février 2017 dans 136 banques de métropole et d'outre-mer, sur trois profils de consommateurs. Les résultats sont éloquentes. Ecart de prix, hausse des tarifs, frais pour incidents : les consommateurs précaires sont les plus touchés.

Les écarts pour un même panier de services vont ainsi de 1 à 4 pour notre « petit consommateur », du simple au triple pour notre « consommateur moyen » et notre « gros consommateur ».

Notre « petit consommateur » est par ailleurs toujours celui qui est le plus pénalisé par les augmentations de tarifs. Le coût moyen en métropole hors banques en ligne et assurbanques et en retenant, selon notre méthodologie, la formule la moins chère entre la souscription à l'unité des produits et le package subit la plus forte augmentation soit 1.75%. Une augmentation qui, si on prend en compte nos 5 derniers palmarès, est sur 4 ans de plus de 11% alors que l'inflation sur cette même période est de 1.9%.

Si l'on regarde par produit, les hausses touchent notamment les frais pour tenue de compte, les cartes bancaires « classiques » à débit immédiat, les retraits aux distributeurs, les virements en agence, les oppositions sur chèque, les chèques de banque et les transferts de PEL.

Mais ces hausses affectent aussi les frais pour incidents tels que les frais pour une saisie sur un compte bancaire dont le coût moyen est de 100 euros (+9.6% en 4 ans) et la lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ainsi que les cartes à autorisation systématique alors que les populations les plus en difficulté sont prioritairement concernées par ces produits ou opérations. Quant aux frais liés aux autorisations de découvert qui intéressent aussi les populations les moins aisées, il est souvent difficile de s'y retrouver et de comparer du fait d'un manque de transparence ou d'harmonisation de l'information.

Autre enseignement de notre palmarès : notre « petit consommateur » n'a intérêt à opter pour un package que dans 15 établissements, à peine dans un cas sur deux pour « notre consommateur moyen » et dans 54.8% des banques pour notre « gros consommateur ».

Enfin, les 871 réponses apportées à notre enquête en ligne « la banque et le numérique : quelles sont vos habitudes ? » révèlent que les consommateurs sont plutôt favorables aux nouveaux moyens mis à leur disposition, à condition de ne pas les leur imposer, même si 50.9% de ceux qui en connaissent l'existence restent réservés, par manque de confiance, sur les moyens de paiement sans contact. Ils sont demandeurs d'informations sur ces nouveaux produits, sur les précautions à prendre pour les achats sur internet, estimant à 50.6% ne pas être suffisamment informés sur celles-ci.

Face à ces constats, le Président de la CLCV :

- a décidé d'interpeller, par courrier du 13 janvier, le Ministre de l'Economie sur les frais liés aux incidents et sur les informations liées au découvert figurant dans les brochures tarifaires
- invite les consommateurs à faire jouer la concurrence alors que la mobilité bancaire va être facilitée à compter du 6 février avec l'entrée en vigueur du dispositif prévu par la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques.

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

Notre méthodologie

Les prix de **136 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.

Du mouvement parmi les établissements

La Banque des Antilles Françaises et la Banque de la Réunion disparaissent cette année de notre classement suite à leur fusion avec la Caisse d'Épargne Provence Alpes Corse.

Les BNP Paribas Martinique et Guadeloupe constituent désormais la BNP Antilles Guyane.

Quant au réseau des Banques Populaires, des fusions ont été opérées. Les caisses de la Côte d'Azur, Provence Corse et la Banque Chaix sont regroupées au sein de la Banque Populaire Méditerranée. Toutefois, les tarifs ne seront totalement harmonisés que courant 2017. Nous avons donc conservé les 3 établissements.

Pour les mêmes raisons, les Banques Populaires Massif Central, Alpes et Loire et Lyonnais apparaissent toujours dans notre classement alors qu'elles ont fusionné au sein de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes.

Enfin, Groupama doit prochainement devenir Orange bank mais à l'heure où nous publions, la brochure Groupama est toujours accessible sur leur site.

- Tarifs retenus : **en vigueur au 1^{er} février 2017**
- **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), 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 qui y domicilie ses revenus et utilise 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).

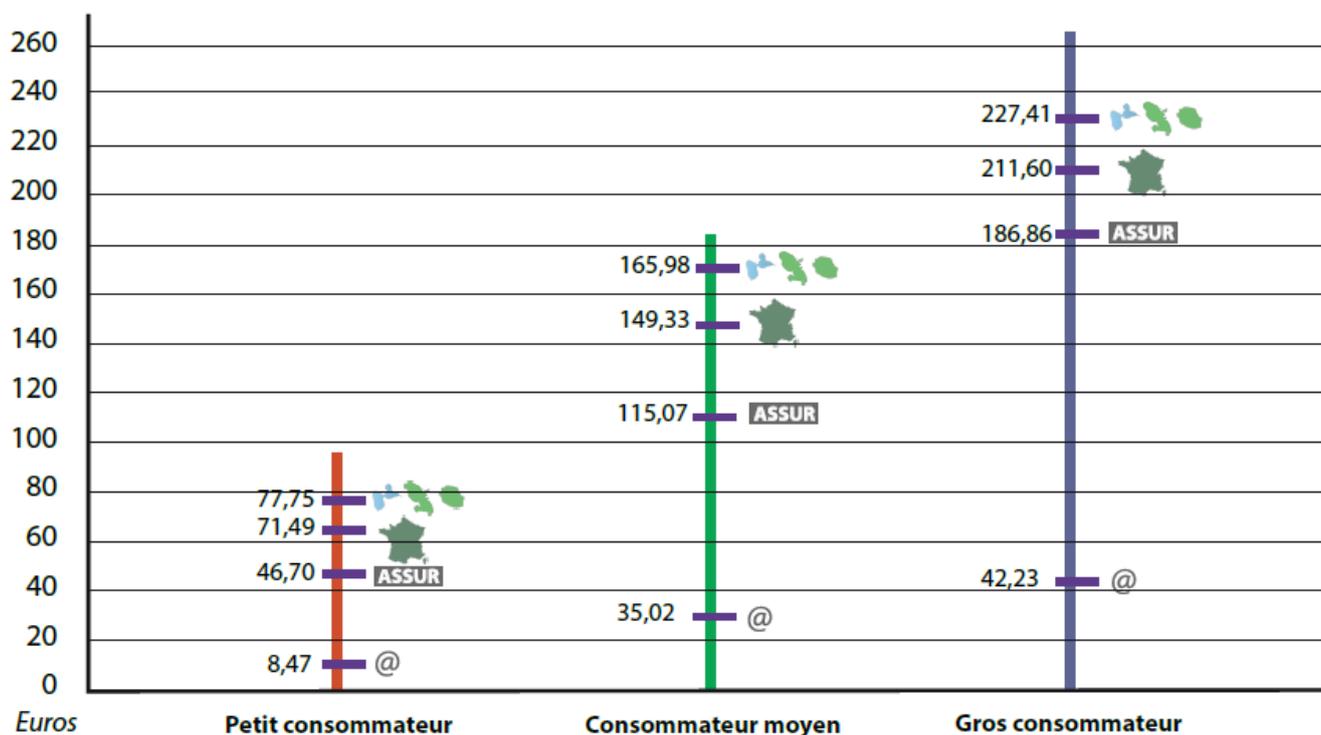
Le profil 2 correspond à un panier de services utilisé sur un compte par deux titulaires qui y domicilient leurs revenus. Le panier de services comprend les frais de tenue de compte pour 54 opérations débitrices par mois dont 8 chèques, un abonnement Internet de gestion du compte avec 50 connexions par 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 qui y domicilient leurs revenus. 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. Sur un panier de services identiques, la facture pour le consommateur peut être bien différente.

Facture annuelle moyenne par profil de consommateur au 1^{er} février 2017
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
71.49€	149.33€	211.60€

Un panier jusqu'à 4 fois plus cher pour notre consommateur qui utilise peu de service, des écarts de 1 à plus de 3 pour notre consommateur « moyen » et notre « gros consommateurs » de services. Tel est le constat de notre enquête 2017. De quoi faire réfléchir...

Et c'est notre « petit consommateur », certes moins intéressant pour les banquiers, qui subit les plus fortes hausses. Si l'on revient sur nos 5 derniers palmarès, le coût moyen sur ce profil était au 1^{er} février 2013 de 64 euros. Une différence non négligeable sur une période de 4 ans.

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
38.34€ <i>LCL</i>	154.70€ <i>Marze Dupuy de Parseval</i>	97.20€ <i>Crédit Agricole Centre Ouest</i>	341.20€ <i>Marze</i>	129.94€ <i>LCL</i>	440.10€ <i>Marze</i>
	124€ <i>Barclays</i>		254.20€ <i>Banque Populaire du Nord</i>		284.20€ <i>Banque Populaire 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
77.75€	165.98€	227.41€

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
36.30€ <i>Crédit Agricole Réunion</i>	118€ <i>Société Générale Banque aux Antilles</i>	113.45€ <i>Crédit Agricole Réunion</i>	230.75€ <i>BNP Antilles Guyane</i>	129.94€ <i>LCL</i>	282.25€ <i>BNP Antilles Guyane</i>

Si le coût moyen du panier reste plus élevé en Outre-Mer, avec de grandes divergences entre établissements (du simple au triple pour notre « petit consommateur » et du simple au double pour nos autres profils), ***celui-ci tend à se rapprocher du tarif de la métropole.*** A titre d'exemple, si l'on prend en compte nos 5 derniers palmarès, sur notre panel au 1^{er} février 2013, le coût moyen pour notre « petit consommateur » était de 89.28 euros.

Les efforts constatés ces dernières années, suite à nos remarques sur les coûts élevés supportés par nos compatriotes d'Outre-Mer, se poursuivent. Les frais de tenue de compte sont notamment en baisse dans un certain nombre d'établissements.

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
8.47€	35.02€	42.23€

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>	26.84€ <i>e-LCL</i>	0€ <i>Boursorama Fortunéo</i>	111.13€ <i>e-LCL</i>	0€ <i>Boursorama ING Direct Fortunéo</i>	118.85€ <i>e-LCL</i>

Mise en avant très régulièrement, **la compétitivité des banques en ligne est à nuancer, du fait des conditions qu'elles appliquent. Les personnes ayant un certain niveau de revenus sont favorisées.**

La gratuité de la carte est ainsi conditionnée à un montant minimum de revenus ou d'épargne (voir page 28 et suivantes). Chez Boursorama, désormais, si vous n'avez pas le profil souhaité, vous pourrez toutefois être client mais seulement en payant votre carte à débit immédiat 18 euros. Autrement dit, celui qui le moins de revenus doit payer....

Chez ING, ce sont les frais de tenue de compte qui sont en jeu. Il vous en coûtera 5 euros par mois si vous ne remplissez pas les conditions fixées (voir page 12). Là aussi, les personnes ayant moins de revenus sont pénalisées.

A souligner cette année les efforts de Fortunéo dont l'assurance moyens de paiement est désormais gratuite.

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 46.70€	Consommateur moyen 115.07€	Gros consommateur 186.88€
------------------------------	-------------------------------	------------------------------

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
37€ <i>MACIF</i>	60€* <i>Axa Banque</i>	80.90€ <i>MACIF</i>	157.20€* <i>Axa Banque</i>	147.70€ <i>MACIF</i>	216€* <i>Axa Banque</i>

**en cas de non-respect sur l'année entière des conditions d'utilisation de la carte (voir page 28)*

Système différent mais qui conditionne également le montant de la facture, les assureurs ont pour certains décidé de favoriser les clients qui dépensent, en utilisant leur carte au-delà d'un seuil. A défaut, vous payez des frais (Axa Banque) ou inversement, vous ne bénéficiez pas de la réduction applicable sur la cotisation de la carte (Allianz).

Même réseau mais pas mêmes tarifs...
(en retenant la formule la moins chère, en métropole)

C'est au sein des Banques Populaires que nous avons relevé les plus grands écarts. Sur notre « petit consommateur », le ratio est de 2.23 (de 53.34 euros pour la BRED Métropole à 119 euros pour la Banque Populaire du Nord). La différence est de 1.99 sur notre « consommateur moyen » (127.75 euros à la Banque Populaire AURA-Loire et Lyonnais à 254.20 euros à la Banque Populaire du Nord) et de 1.57 pour notre « gros consommateur » (180.72 euros à la Banque Populaire AURA-Alpes euros contre 284.20 euros à la Banque Populaire du Nord).

Les clients des Crédits Agricoles ne sont eux-aussi pas traités de la même manière selon les caisses. Celui de Brie Picardie paiera 2.24 fois plus que celui du Crédit Agricole Centre Loire (86.40 euros au lieu de 38.50 euros) et sur notre profil « consommateur moyen », le panier va de 97.20 euros au Crédit Agricole Centre Ouest à 166.70 euros au Crédit Agricole Sud Rhône Alpes.

Dans le réseau des Caisses d'Épargne, les écarts se sont creusés par rapport à l'année dernière pour notre « petit consommateur ». Le client de la Caisse d'Épargne Provence Alpes Corse paiera quasiment le double de celui de la Caisse d'Épargne Loire Drôme Ardèche (101.80 euros contre 51.12 euros).

Le package, une formule loin d'être toujours intéressante

Comparer une banque à l'autre ne suffit pas. La vigilance doit aussi porter sur les formules proposées au sein d'un même établissement.

Notre « petit consommateur » a ainsi intérêt à choisir l'offre groupée de services uniquement dans 15 des 126 banques qui en proposent et ce choix n'est pas anodin pour son porte-monnaie, les écarts entre les deux formules pouvant être très importants. Par exemple, sur ce profil, le package coûte le double à la Caisse d'Épargne Loire Drôme Ardèche (100.80 euros) du tarif « à la carte » (51.12 euros).

Plus le client monte en gamme, plus le package devient intéressant. Pour autant, il faut rester attentif. En effet, *notre « consommateur moyen » y gagnera dans 46.8% des cas mais par voie de conséquence y perdra dans 53.2% des banques.*

La package sera, en revanche, l'option à retenir pour notre « gros consommateur » dans 54.8% des banques qui en proposent, un taux en baisse par rapport à 2016.

La vigilance doit d'ailleurs être continue, la formule la moins chère pouvant changer d'une année sur l'autre. Ainsi, à la Caisse d'Épargne Bourgogne Franche Comté, le package devient plus intéressant cette année pour notre « consommateur moyen ». Inversement, le client « gros consommateur » de la Banque Populaire Val de France n'a plus d'intérêt cette année à opter pour leur package.

Des bonnes pratiques à suivre

Des améliorations dans la présentation des offres groupées de services doivent, selon nous, être effectuées. Il ne s'agit parfois que d'apporter quelques précisions qui rendent l'information plus claire, comparable et compréhensible. Certaines banques le font d'ailleurs déjà. Il n'y a donc rien d'impossible.

- 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.
- Indiquer le détail de opérations incluses dans le package en précisant les prestations gratuites hors package et les tarifs hors package (ou la page où trouver l'information).

Une information sur le coût des services consommés si le client les avait souscrits « à la carte » devrait également figurer sur les relevé de compte ainsi qu'un rappel des conditions de résiliation de l'offre groupée de services dans le récapitulatif annuel de frais bancaires.

Le « petit consommateur » pénalisé

C'est à nouveau notre « petit consommateur » métropolitain qui sera le plus pénalisé, le coût moyen du panier pour les banques « en dur » subissant une hausse de 1.75% et ce, en retenant la formule la plus avantageuse financièrement entre la souscription à l'unité ou celle d'un package.

Nos autres clients subiront également des hausses, le coût moyen de la meilleure solution étant en augmentation de **1.42% pour notre « consommateur moyen » et de 0.68% pour notre « gros consommateurs ».**

Les clients en outre-mer seront en revanche plus privilégiés mais ils ne partent pas de la même situation. Le coût moyen du panier de services connaît une baisse qui va de 2.32% à 5.37% selon nos profils.

Cependant, ces variations étant calculées sur des moyennes, la situation peut être bien différente d'une banque à l'autre et tous les clients ne seront pas confrontés aux mêmes évolutions.

Ainsi, notre « petit consommateur » ne verra pas son panier augmenter de 1.75% sur les formules « à la carte » qui sont les formules les moins chères mais de manière bien plus importante dans certains établissements, les 5 plus fortes hausses étant de :

- 73.68% à la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne en raison de l'instauration de frais de tenue de compte à 24 euros par an et de l'augmentation du tarif de la carte à débit immédiat (de 38 à 42 euros)
- 48.87% à la Banque Populaire Rives de Paris puisque sont désormais facturés 30 euros par an de frais de tenue de compte.
- 41.70% à la Banque Populaire du Nord suite à l'augmentation de la carte à débit immédiat de 41.50 euros à 47 euros et à l'augmentation des frais de tenue de compte de 24.48 euros à 30 euros par an.
- 27.84% au Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, essentiellement à cause de l'instauration des frais de tenue de compte de 12 euros pour l'année
- 25% au Crédit Agricole Charente Périgord, les frais de tenue de compte annuels étant passés de 12 à 24 euros.

Pour notre profil « moyen consommateur », ce sont les clients de la Banque Populaire du Nord qui seront les plus touchés avec un panier de produits souscrits à l'unité (meilleure formule) qui passe de 182.62 euros à 254.20 euros (+ 39.2%) du fait notamment du changement de la franchise de retraits déplacés gratuits. Pour les mêmes raisons, le panier avec la meilleure formule (« à la carte ») au Crédit Agricole du Centre France passe de 119.90 euros à 145.40 euros (+21.27%).

D'autres consommateurs auront en revanche la chance de voir leur facture diminuer. Ce sera notamment le cas des clients de la Société Générale Banque aux Antilles, suite à la baisse des frais de tenue de compte et à la suppression du tarif pour les virements permanents par internet ainsi que pour l'abonnement de banque à distance de gestion des comptes. Pour une formule « à la carte » (meilleure formule), notre « consommateur moyen » voit sa facture passer de 253 euros à 175.60 euros soit une baisse de 30.59%.

Sur le même profil avec la même formule, les clients du Crédit Agricole Centre Ouest paieront 27.32% de moins suite à la baisse du tarif de la carte de crédit et à l'augmentation de la franchise des retraits déplacés gratuits.

Le nombre de banques dans lesquelles les formules sont en hausse est aussi intéressant à examiner. Le package est en augmentation dans plus d'établissements et, une fois captif, le consommateur fait moins attention.

Nombre d'établissements dans lesquels le panier est en hausse	Formule « à la carte » 136 banques	Formule « package » 126 banques en proposant
Petit consommateur	61.76%	59.52%
Consommateur moyen	41.18%	63.49%
Gros consommateur	42.65%	64.29%

Des produits dont le coût est en hausse

Outre les cartes bancaires, notamment la carte à autorisation systématique (2.9%) et la carte à débit immédiat (3.7%), on peut notamment relever des augmentations sur les virements permanents en agence (4.5%), la lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (4%), l'opposition sur chèque (2%), le chèque de banque (0.9%), le transfert d'un PEL (5.4%) ou encore les saisies (2.4%).

Les retraits au distributeur automatique de billets de plus en plus facturés

Les frais de retraits aux distributeurs automatiques de billets connaissent cette année des variations qui peuvent impacter le coût des paniers. Les raisons : des modifications du tarif et/ou des franchises de retraits gratuits effectués sur un autre réseau que la banque du détenteur de la carte.

On peut citer par exemple les évolutions à la Banque Populaire du Nord où le retrait avec une carte Visa classic ou Mastercard passe de 0.87 euro à 1 euro sachant que parallèlement la franchise de 3 retraits déplacés gratuits a disparu. Autre exemple : au Crédit Agricole Centre France, cette même franchise passe de 5 à 3 retraits gratuits ce qui a également un impact sur nos profils.

Pour plus de transparence sur les évolutions

Outre le fait de rendre obligatoire la mise en ligne des brochures tarifaires 2 mois avant l'entrée en vigueur (en parallélisme avec l'obligation de communication aux clients), la transparence sur les évolutions devrait être accrue, notamment en mettant en tête de brochure les opérations nouvellement facturées (auparavant gratuites) et en apposant dans les brochures un signe distinctif sur les tarifs qui connaissent une évolution (couleur, ↗...).

Frais de tenue de compte

La facturation devient la règle

Sur notre panel 2017, *seules 14 banques ne facturent pas de frais de tenue de compte*. Pour celles qui le font, ils vont de 6.60 euros (Crédit Agricole Corse) à 71.80 euros (Dupuy de Parseval et Marze).

Ces frais sont en augmentation dans 42 établissements. Les plus fortes hausses affecteront les clients de la Banque Populaire Rives de Paris qui paieront 30 euros à l'année alors qu'aucuns frais ne leur étaient demandés jusqu'à présent. De même, des frais sont désormais appliqués par la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne (24 euros) et par le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur (12 euros). Les détenteurs d'un compte à la Barclays devront, quant à eux, s'acquitter de 60 euros par an contre 40 euros l'an dernier. Enfin, la Banque Postale double quasiment ses frais qui seront de 12 euros au lieu de 6.20 euros. Chez LCL, la facturation de frais de tenue de compte, déjà annoncée l'an dernier, a été mise en place mais avec des modalités spécifiques. Les clients détenteurs des relevés électroniques paieront 18 euros contre 24 euros et la domiciliation des revenus vous exonère du paiement.

Ces frais sont en revanche en baisse en Outre-Mer. Ainsi, ils passent de 48 euros à 30 euros au Crédit Agricole Guadeloupe, de 46.68 euros à 36 euros pour celui de la Martinique. Les clients des BRED Guadeloupe et Martinique paieront désormais 18 euros au lieu de 32.40 euros et ceux de la Société Générale Banque aux Antilles 38.40 euros au lieu de 45 euros.

Des exonérations ou réductions

Même si cela est loin d'être la règle, les consommateurs souscrivant les produits à l'unité, hors package, peuvent dans certains cas être exonérés du paiement de tout ou partie des frais de tenue de compte. 33 établissements affichent en effet des conditions d'exonération ou de réduction.

Ainsi, opter pour des *relevés électroniques* permet de diminuer les frais dans certains établissements. Près de 60% des consommateurs que nous avons interrogés (voir page 35) considèrent d'ailleurs que ce devrait être systématique.

C'est le cas à la BNP Paribas où le tarif passe de 30 euros à 24 euros, au CIC (18 euros contre 24 euros) ou encore au sein de certaines caisses du Crédit Agricole (Languedoc et Lorraine si vous ne détenez pas de carte internationale, la possession de cette carte vous exonérant) et du Crédit Mutuel Océan (16.80 euros au lieu de 22.80 euros). La gratuité sera même appliquée auprès des Crédits Agricoles Anjou et Maine, Aquitaine, Centre Ouest, Charente Maritime Deux Sèvres, Charente Périgord, Provence Côte d'Azur.

Mais d'autres conditions peuvent aussi réduire votre budget « banque ». La détention d'une carte exonère de frais chez Axa Banque ou encore au Crédit Agricole Lorraine (carte internationale de type Mastercard, Visa, Gold, Visa Premier, World Elite Mastercard, Visa Infinité). A l'inverse, l'absence de moyens de paiement peut également conduire à la suppression des frais, par exemple à la Caisse d'Épargne Languedoc Roussillon ou Midi Pyrénées.

La détention d'un abonnement de banque à distance payant peut aussi être une cause d'exonération (Banque Populaire Bourgogne Franche Comté et Banque Populaire de l'Ouest si, pour cette dernière, vous avez également souscrit la convention Affinea).

Le montant du solde moyen sur votre compte ou celui de vos dépenses, de vos mouvements créditeurs, de votre épargne peut également jouer sur la facturation.

Ainsi, aucuns frais ne seront appliqués au Crédit Agricole Anjou et Maine si le solde moyen est supérieur à 1000 euros ou à la BNP Paribas Réunion en cas de solde moyen supérieur à 3000 euros.

A la Barclays, si l'un des cotitulaires effectuent plus de 5000 euros de mouvements créditeurs mensuels et plus de 1500 euros de dépenses mensuelles ou si les cotitulaires cumulent plus de 50 000 € de dépôts chez Barclays, la gratuité sera également retenue.

Il en sera de même chez HSBC si vous avez le statut de client « HSBC Premier » (avoirs confiés 75K€/ménage ou revenus domiciliés 4500€/1 personne et 6000€/ménage) ou à la Société Générale pour les détenteur de l'offre « Haute fidélité » (ensemble d'offres et d'avantages réservés aux clients qui, depuis un an, détiennent au moins 60 000 € d'avoirs chez Société Générale ou domicilient des salaires et revenus mensuels d'au moins 6 000 € sur des comptes à vue Société Générale).

Chez ING, le client peut utiliser son compte gratuitement en cas de versement mensuel de 1200€, et/ou d'un total de 3600€ sur le trimestre des versements externes ou s'il place au moins 5000€ d'épargne au total sur ses comptes/livrets. A défaut, il devra s'acquitter de 5€/mois.

Enfin, la gratuité est également prévue pour des cas spécifiques, notamment en cas d'ouverture d'un compte lié à un crédit immobilier (Banque de Savoie), si vous avez plus de 65 ans (Crédit Agricole Anjou et Maine) ou encore si vous êtes fonctionnaire (Société Générale Banque aux Antilles).

Frais de tenue de compte et package

La détention d'une offre groupée de services exonère en règle générale du paiement des frais de tenue de compte mais il y a quelques exceptions.

Une simple réduction est accordée aux clients de la BNP Paribas (15 euros contre 30 euros) mais les frais sont supprimés si vous optez avec votre package pour les relevés électroniques. Les clients équipés d'un package de la Banque Populaire Val de France paieront 12 euros contre 20 euros s'ils souscrivent les produits à l'unité, frais qui seront là aussi supprimés en cas de détention de relevés électroniques dans le cadre de la convention Affinea.

Dans certaines Banques Populaires, les frais de tenue de compte sont intégrés dans l'offre groupée Affinea afin qu'ils bénéficient du pourcentage de réduction applicable au package (par exemple, à la Banque Populaire AURA-Alpes ou Atlantique).

Palmarès national 2017 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...).

Des banques nationales arrivent en tête de ce classement, accompagnées des réseaux des Crédits Agricoles et des Caisses d'Épargne qui présentent des offres plus intéressantes 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
LCL	BNP Paribas	LCL
Crédit Coopératif	LCL	La Banque Postale
La Banque Postale	Caisse d'Épargne	Crédit Agricole
Crédit Agricole	HSBC	Crédit Coopératif
Caisse d'Épargne	La Banque Postale	Caisse d'Épargne
HSBC	Crédit Agricole	BNP Paribas
Crédit Mutuel	Crédit Coopératif	Crédit Mutuel
Banque Chaix	Crédit Mutuel	CIC
BNP Paribas	Société Générale	Banque Chalus
Banque Chalus	Banque Chalus	Banque Populaire
Banque Populaire	Banque Populaire	HSBC
CIC	CIC	Banque Chaix
Société Générale	Banque Chaix	Société Générale
Groupe Crédit du Nord	Barclays	Groupe Crédit du Nord
Banque de Savoie	Groupe Crédit du Nord	Barclays
Barclays	Banque Dupuy de Parseval	Banque Dupuy de Parseval
Banque Dupuy de Parseval	Banque Marze	Banque Marze
Banque Marze	Banque de Savoie	Banque de Savoie

Des inégalités selon les départements...

Les moyennes par département, effectuées sur le coût moyen du panier de services (formule la moins chère) sont elles aussi assez parlantes.

L'Hérault est, pour « notre petit consommateur » et notre « gros consommateur », le département qui affiche la moyenne la plus élevée, respectivement de 79.51 euros et 231.67 euros alors que 15 banques y sont représentées. Ces moyennes sont d'ailleurs en augmentation de 3.3% et 1.46%.

Pour notre « consommateur moyen », c'est les Pyrénées Orientales qui ont la moyenne la plus haute (163.52 euros pour 9 établissements présents, en augmentation de 2.75%).

Le Loiret présente la moyenne la plus faible pour notre « petit consommateur » (64.60 euros, en augmentation de 2%) alors qu'il s'agit de celui de la Haute-Vienne pour notre « consommateur moyen » (134.09 euros, avec une baisse de 0.49%) et de celui des Côtes d'Armor, comme en 2016, pour notre « gros consommateur » (197.05 euros, en hausse de 1.6%).

A noter également que la moyenne dans certains départements varie sensiblement, + 7.55% par exemple dans l'Oise sur notre petit profil.

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

Le profil 1 correspond à un panier de services sur un compte détenu par une seule personne qui y domicile ses revenus et utilise 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 Agricole Réunion	36,30 €	Services à la carte	60,60 €	Package : Compte à composer
2	LCL	38,34 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
3	Crédit Agricole Centre Loire	38,50 €	Services à la carte	63,70 €	Package : Compte à composer
4	Crédit Coopératif	40,00 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
5	Crédit Agricole Touraine et Poitou	41,00 €	Services à la carte	58,00 €	Package : Compte à composer
6	Crédit Agricole Lorraine	41,50 €	Services à la carte	66,70 €	Package : Compte à composer
7	Crédit Agricole Sud Rhône Alpes	42,00 €	Services à la carte	67,20 €	Package : Compte à composer
	Crédit Agricole Ile de France	42,00 €	Services à la carte	66,00 €	Package : Compte à composer
9	Crédit Agricole Normandie	49,60 €	Services à la carte	65,20 €	Package : Compte à composer
10	La Banque Postale	51,00 €	Services à la carte	70,56 €	Package : Formule de compte

Les 10 banques les plus chères		Meilleure formule		Formule alternative	
1	Banque Marze	154,70 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
	Banque Dupuy de Parseval	154,70 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
3	Barclays Bank	124,00 €	Services à la carte	162,00 €	Package : Classic
4	Banque Populaire du Nord	119,00 €	Services à la carte	152,38 €	Package : Affinea
5	Société Générale Banque aux Antilles	118,00 €	Services à la carte	197,40 €	Package : Pack Sérénité
6	Banque Française Commerciale Océan Indien	105,60 €	Services à la carte	138,00 €	Package : Ylang
7	BNP Paribas Réunion	104,00 €	Services à la carte	171,36 €	Package : Esprit Libre
	Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique	104,00 €	Services à la carte	126,26 €	Package : Affinea
9	Caisse d'Epargne Réunion	101,80 €	Services à la carte	126,60 €	Package : Bouquet Liberté
	Caisse d'Epargne Guadeloupe Martinique	101,80 €	Services à la carte	126,60 €	Package : Bouquet Liberté
	Caisse d'Epargne Provence Alpes Corse	101,80 €	Services à la carte	126,60 €	Package : Bouquet Liberté

Le Crédit Agricole de la Réunion tient la tête de ce classement du fait de la suppression du numéro surtaxé pour joindre le serveur vocal. Trois banques nationales figurent dans le top 10. Le Crédit Coopératif, 1^{er} l'an dernier, est désormais 4^{ème} du fait de l'augmentation de sa carte à débit immédiat.

La Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne quitte le classement suite à l'instauration de frais de tenue de compte.

Les autres banques nationales se classent loin derrière. HSBC est 62^{ème} (69 euros, services à la carte), la BNP Paribas 86^{ème} (81.70 euros, services à la carte), la Société Générale 98^{ème} (86.50 euros, services à la carte) et la Barclays 124^{ème} 124 euros (à la carte).

Région	Les 3 établissements les moins chers	Tarif	
Grand Est	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Coopératif	40,00 €	C
	3 Crédit Agricole Lorraine	41,50 €	C
Nouvelle Aquitaine	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Coopératif	40,00 €	C
	3 Crédit Agricole Touraine et Poitou	41,00 €	C
Auvergne Rhône-Alpes	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Coopératif	40,00 €	C
	3 Crédit Agricole Sud Rhône Alpes	42,00 €	C
Bourgogne Franche-Comté	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Agricole Centre Loire	38,50 €	C
	3 Crédit Coopératif	40,00 €	C
Bretagne	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Coopératif	40,00 €	C
	3 La Banque Postale	51,00 €	C
Centre Val de Loire	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Agricole Centre Loire	38,50 €	C
	3 Crédit Coopératif	40,00 €	C
Corse	1 LCL	38,34 €	C
	2 La Banque Postale	51,00 €	C
	3 Crédit Agricole Corse	68,70 €	C
Ile de France	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Coopératif	40,00 €	C
	3 Crédit Agricole Ile de France	42,00 €	C
Occitanie	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Coopératif	40,00 €	C
	3 Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	51,00 €	C
Hauts de France	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Coopératif	40,00 €	C
	3 Crédit Agricole Ile de France	42,00 €	C
Normandie	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Coopératif	40,00 €	C
	3 Crédit Agricole Normandie	49,60 €	C
Pays de Loire	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Coopératif	40,00 €	C
	3 La Banque Postale	51,00 €	C
Provence Alpes Côte d'Azur	1 LCL	38,34 €	C
	2 Crédit Coopératif	40,00 €	C
	3 La Banque Postale	51,00 €	C
Guadeloupe Martinique	1 LCL	38,34 €	C
	2 La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	51,00 €	C
	3 Bred Guadeloupe	59,33 €	P
La Réunion	1 Crédit Agricole Réunion	36,30 €	C
	2 La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	51,00 €	C
	3 Bred Réunion	59,33 €	P

C= Services à la carte, P= Package

Profil 2 : couple actif

Le profil 2 correspond à un panier de services utilisé sur un compte par deux titulaires, avec domiciliation des revenus sur le compte. 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	Crédit Agricole Centre Ouest	97,20 €	Services à la carte	105,75 €	Package : Compte à composer
2	Caisse d'Epargne Midi Pyrénées	105,93 €	Services à la carte	139,93 €	Package : Bouquet Liberté
3	Caisse d'Epargne Rhône Alpes	107,20 €	Services à la carte	126,96 €	Package : Bouquet Liberté
4	Caisse d'Epargne Nord France Europe	107,34 €	Services à la carte	135,32 €	Package : Bouquet Liberté
	Caisse d'Epargne Picardie	107,34 €	Services à la carte	135,36 €	Package : Bouquet Liberté
6	Crédit Agricole Centre Loire	108,03 €	Services à la carte	121,23 €	Package : Compte à composer
7	Crédit Agricole Normandie Seine	108,30 €	Services à la carte	120,30 €	Package : Compte à composer
8	Caisse d'Epargne Auvergne Limousin	108,35 €	Services à la carte	133,01 €	Package : Bouquet Liberté
9	Caisse d'Epargne Lorraine Champagne Ardenne	110,45 €	Services à la carte	136,01 €	Package : Bouquet Liberté
10	Crédit Agricole Anjou et Maine	111,55 €	Services à la carte	118,75 €	Package : Compte à composer

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	Banque de Savoie	256,31 €	Package : Altitude	264,87 €	Services à la carte
4	Banque Populaire du Nord	254,20 €	Services à la carte	259,38 €	Package : Affinea
5	BNP Paribas Antilles Guyane	230,75 €	Services à la carte	235,76 €	Package : Esprit libre Classic Initial
				254,60 €	Services à la carte (6 établissements)
				254,82 €	Services à la carte (Banque Courtois)
6	Groupe Crédit du Nord (8 établissements)	192,60 €	Package : Norplus	255,00 €	Services à la carte (Banque Nuger)
7	Bred Métropole	188,99 €	Package: Bred Multipass	211,46 €	Services à la carte
				211,45 €	Services à la carte (Guadeloupe/Martinique)
8	Bred Outre Mer	188,98 €	Package: Bred Multipass	207,85 €	Services à la carte (Réunion)
9	Banque Populaire AURA- Massif Central	188,35 €	Services à la carte	189,04 €	Package: Affinea
10	BNP Paribas Réunion	186,27 €	Services à la carte	226,20 €	Package: Esprit Libre

Sur ce profil, aucune banque nationale n'est présente dans le top 10, la BNP Paribas étant 11^{ème} avec un panier à 111.82 euros (Package). Le Crédit Agricole Centre Ouest fait son entrée en 1^{ère} position en ayant décidé, en sens inverse de la plupart des banques, d'augmenter le nombre de retraits gratuits déplacés aux distributeurs.

LCL arrive en 22^{ème} position avec un panier à 122.22 euros, suivie par HSBC (125.30 euros en Package) et la Banque Postale (128.35 euros, package).

Le Crédit coopératif se retrouve 57^{ème} (139.32 euros), conséquence notamment de la modification de la franchise des retraits gratuits déplacés aux distributeurs. La Société Générale affiche un tarif de 150.30 euros (Package) pour les mêmes services et la Barclays à 175.90 euros (Services à la carte).

Région	Les 3 établissements les moins chers	Tarif
Grand Est	1 Caisse d'Epargne Lorraine Champagne Ardenne	110,45 € C
	2 BNP Paribas	111,82 € P
	3 Caisse d'Epargne Alsace	116,75 € C
Nouvelle Aquitaine	1 Crédit Agricole Centre Ouest	97,20 € C
	2 Caisse d'Epargne Auvergne Limousin	108,35 € C
	3 BNP Paribas	111,82 € P
Auvergne Rhône-Alpes	1 Caisse d'Epargne Rhône Alpes	107,20 € C
	2 Caisse d'Epargne Auvergne Limousin	108,35 € C
	3 BNP Paribas	111,82 € P
Bourgogne Franche-Comté	1 Crédit Agricole Centre Loire	108,03 € C
	2 BNP Paribas	111,82 € P
	3 LCL	122,22 € C
Bretagne	1 BNP Paribas	111,82 € P
	2 LCL	122,22 € C
	3 HSBC	125,30 € P
Centre Val de Loire	1 Crédit Agricole Centre Ouest	97,20 € C
	2 Crédit Agricole Centre Loire	108,03 € C
	3 BNP Paribas	111,82 € P
Corse	1 BNP Paribas	111,82 € P
	2 LCL	122,22 € C
	3 Crédit Agricole Corse	127,13 € C
Ile de France	1 BNP Paribas	111,82 € P
	2 Caisse d'Epargne Ile de France	118,25 € P
	3 LCL	122,22 € C
Occitanie	1 Caisse d'Epargne Midi Pyrénées	105,93 € C
	2 BNP Paribas	111,82 € P
	3 Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	112,40 € C
Hauts de France	1 Caisse d'Epargne Nord France Europe	107,34 € C
	2 Caisse d'Epargne Picardie	107,34 € C
	3 BNP Paribas	111,82 € P
Normandie	1 Crédit Agricole Normandie Seine	108,30 € C
	2 BNP Paribas	111,82 € P
	3 LCL	122,22 € C
Pays de Loire	1 Crédit Agricole Anjou et Maine	111,55 € C
	2 BNP Paribas	111,82 € P
	3 LCL	122,22 € C
Provence Alpes Côte d'Azur	1 BNP Paribas	111,82 € P
	2 LCL	122,22 € C
	3 HSBC	125,30 € P
Guadeloupe Martinique	1 LCL	122,22 € C
	2 La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	128,35 € P
	3 Caisse d'Epargne Guadeloupe Martinique	139,75 € C
La Réunion	1 Crédit Agricole Réunion	113,45 € C
	2 La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	128,35 € P
	3 Caisse d'Epargne Réunion	139,75 € C

C= Services à la carte, P= Package

Profil 3 : couple haut de gamme

Le profil 3 correspond à un panier de services utilisé sur un compte par deux titulaires avec domiciliation des revenus sur le compte. 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	Meilleure formule		Formule alternative	
1 LCL	129,94 €	Services à la carte		Package : Non commercialisé
2 Crédit Agricole Aquitaine	153,60 €	Package : Compte à composer	169,25 €	Services à la carte
3 Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	161,00 €	Services à la carte	173,60 €	Package : Compte à composer
4 Crédit Agricole Nord de France	163,00 €	Package : Compte à composer	200,50 €	Services à la carte
5 Crédit Agricole Centre Ouest	166,38 €	Package : Compte à composer	168,75 €	Services à la carte
6 Crédit Agricole Normandie Seine	169,50 €	Services à la carte	181,50 €	Package : Compte à composer
7 Crédit Agricole Lorraine	171,75 €	Services à la carte	196,95 €	Package : Compte à composer
8 Crédit Agricole Charente Maritime Deux Sèvres	172,25 €	Services à la carte	183,45 €	Package : Compte à composer
9 Crédit Mutuel Massif Central	174,95 €	Package : Offre groupée de services	215,46 €	Services à la carte
10 Crédit Agricole Ile de France	175,00 €	Services à la carte	199,00 €	Package : Compte à composer

Les 10 banques les plus chères	Meilleure 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 Banque de Savoie	310,81 €	Package : Altitude	324,37 €	Services à la carte
4 Banque Populaire du Nord	284,20 €	Package : Affinea	287,40 €	Services à la carte
5 BNP Paribas Antilles Guyane	282,25 €	Services à la carte	297,72 €	Package : Esprit Libre Premium
6 Barclays Bank	274,50 €	Services à la carte	276,00 €	Package : Premier
7 BNP Paribas Réunion	271,28 €	Services à la carte	347,40 €	Package : Esprit Libre
8 Société Générale Banque aux Antilles	263,65 €	Services à la carte	308,40 €	Package : Pack Sérénity
9 Groupe Crédit du Nord (8 établissements)	261,00 €	Package : Norplus	304,20 €	Services à la carte
10 Crédit Mutuel Antilles Guyane	260,10 €	Services à la carte	266,70 €	Package : Eurocompte Sérénité

LCL est toujours en tête sur ce profil, suivi comme l'an dernier par des Crédits Agricoles, à l'exception du Crédit Mutuel Massif Central qui occupe la 9^{ème} place.

Le même panier coûte 184.25 euros à la Banque Postale (Package), 197.20 euros au Crédit Coopératif, 197.87 euros à la BNP Paribas (Package), 228.50 euros chez HSBC (Services à la carte), 241.50 euros à la Société Générale (Package) et 274.50 euros à la Barclays.

Région	Les 3 établissements les moins chers	Tarif
Grand Est	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Agricole Lorraine	171,75 € C
	3 La Banque Postale	184,25 € P
Nouvelle Aquitaine	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Agricole Aquitaine	153,60 € P
	3 Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	161,00 € C
Auvergne Rhône-Alpes	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Mutuel Massif Central	174,95 € P
	3 Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche	178,92 € C
Bourgogne Franche-Comté	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Agricole Franche Comté	177,50 € C
	3 Crédit Agricole Centre Loire	177,50 € C
Bretagne	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Agricole Morbihan	179,85 € P
	3 Crédit Agricole Ille-et-Vilaine	179,85 € P
Centre Val de Loire	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Agricole Centre Ouest	166,38 € P
	3 Crédit Agricole Centre Loire	177,50 € C
Corse	1 LCL	129,94 € C
	2 La Banque Postale	184,25 € P
	3 BNP Paribas	197,87 € P
Ile de France	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Agricole Ile de France	175,00 € C
	3 La Banque Postale	184,25 € P
Occitanie	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Agricole Aquitaine	153,60 € P
	3 Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	161,00 € C
Hauts de France	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Agricole Nord de France	163,00 € P
	3 Crédit Agricole Ile de France	175,00 € C
Normandie	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Agricole Normandie Seine	169,50 € C
	3 Crédit Agricole Normandie	182,60 € C
Pays de Loire	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Mutuel Maine Anjou Basse Normandie	184,08 € P
	3 La Banque Postale	184,25 € P
Provence Alpes Côte d'Azur	1 LCL	129,94 € C
	2 Crédit Agricole Provence Côte d'Azur	177,11 € C
	3 Crédit Agricole Alpes Provence	177,68 € C
Guadeloupe Martinique	1 LCL	129,94 € C
	2 La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	184,25 € P
	3 Crédit Agricole Guadeloupe	199,50 € P
La Réunion	1 La Banque Postale Martinique Guadeloupe Réunion	184,25 € P
	2 Crédit Agricole Réunion	192,50 € C
	3 Caisse d'Epargne Réunion	211,38 € 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 frais pour incidents: toujours plus élevés

Commission d'intervention

A l'exception de 9 banques, toutes les commissions d'intervention sont facturées au plafond réglementaire soit 8 euros (4 euros pour les populations fragiles). Elle reste gratuite dans 4 établissements : Boursorama, Fortunéo, ING Direct et Hello Bank.

La Barclays qui ne la facturait pas s'est alignée sur le plafond et au Crédit Coopératif, le tarif est passé de 7 euros à 8 euros.

Saisie pour une créance de 120 euros

Les frais pour une saisie effectuée sur le compte sont en augmentation dans 69 établissements. **Le coût moyen s'élève à 100.02 euros, soit 2.38% de plus qu'en 2016, sur un panel équivalent.** Une augmentation constatée depuis plusieurs années alors que cette opération affecte des personnes en difficulté. Si l'on prend en compte nos 5 derniers palmarès, au 1^{er} février 2013, le coût moyen était de 91.25 euros. Une différence de 9.6% !

La Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon applique désormais un forfait de 100 euros alors qu'auparavant le coût était de 10% de la somme saisie ce qui a une incidence sur les saisies d'une créance d'un montant peu élevé.

Les clients du Crédit Agricole Sud Med voient le tarif augmenter de 89 euros à 110 euros. De même, chez Boursorama, la hausse est de 14 euros, avec un tarif en 2017 de 89 euros au lieu de 75 euros.

	La moins chère	La plus chère
Banques Nationales	88€ (+12.8%) La Banque Postale	140€ (+1.4%) BNP Antilles Guyane
Banque Populaire	75.90€ (id) Atlantique	130€ (+4%) Aquitaine Centre Atlantique 144€ (id) Banque de Savoie
Caisse d'Epargne	81€ (id) Rhône Alpes	110€ (+4.8%) Réunion, Antilles, Provence Alpes Corse
Crédit Agricole	12€* (id) Aquitaine	123.60€ (id) Guadeloupe 131.50€ (+2.2%) Banque Chalus
Crédit Mutuel	74€ 10 caisses groupe CM Centre Est Europe (id) Maine Anjou Basse Normandie (+3.5%)	100€ (id) Sud-Ouest
CIC	110€ (+4.8%)	
Crédit du Nord	126€ (+0.8%) Sauf Banque Nuger 142€ (id)	
Banques en ligne	69€ (id) Fortuneo	115.50€ (+2.2%) e-LCL
Assur-banques	35€ (id) 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

Facturée par 102 établissements de notre panel 2017, la lettre peut atteindre 22.90 euros (Crédit Mutuel Massif Central). Elle est également facturée 20 euros par Hello Bank, HSBC, le Crédit Mutuel Midi Atlantique, la BNP Paribas ou le Crédit Agricole Nord Midi Pyrénées. Un coût démesuré qui interroge sur sa justification.

Le coût moyen sur cette opération est en augmentation de 4%.

Autorisation de découvert : difficile de s'y retrouver

S'il y a bien un point sur lequel les consommateurs ne peuvent pas comparer les tarifs d'un établissement à l'autre, c'est sur le découvert. Pourtant au 3^{ème} trimestre 2016, les encours du découvert représentaient 7.6 milliards d'euros (Source : Banque de France), ce qui est loin d'être insignifiant. D'autant que d'après une étude HFCS 2015 publiée par la Banque de France dans son bulletin de novembre-décembre 2016, le montant moyen du découvert s'inscrit en hausse à 734 euros.

Les informations sur les brochures tarifaires sont très diverses et manquent, pour certaines banques, de transparence. Plusieurs affichent un unique « nous consulter » ou « personnalisé » alors que d'autres donnent certaines informations sur les modalités applicables (frais de mise en place, frais annuels de gestion, taux pratiqué...). De rares établissements vont jusqu'à mettre un exemple de calcul, un exemple à suivre.

Suite à notre sollicitation, la personnalisation a de nouveau parfois été mise en avant, la réponse dépendant du montant, de la durée de remboursement, de la situation de la personne, de la souscription ou non d'un package etc...

Découvert en compte autorisé* :
sur 30 jours consécutifs maximum nous consulter

* Sous réserve d'acceptation de votre dossier.

2 > AUTORISATION DE DÉCOUVERT REMBOURSABLE DANS UN DÉLAI D'UN MOIS
L'autorisation de découvert est une solution pour éviter les désagréments liés à un décalage temporaire de trésorerie. **Nous consulter**

Taux débiteur annuel⁽²⁾ **Plafond du taux réglementaire⁽¹⁾**

Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal

1) Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier. 2) Le taux débiteur varie en fonction du montant du découvert, de la durée du découvert et de votre situation personnelle. Le taux débiteur et le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) sont indiqués sur le contrat et le relevé de compte. Dans la limite du taux d'usure applicable, en vigueur à la date de l'opération. 3) Taux de l'usure calculé par la Banque de France et publié trimestriellement au Journal Officiel, en fonction du montant de découvert. 4) Vous disposez d'un délai de réflexion de 10 jours à compter de

Découvert confirmé*

- Frais de dossier

* Le TAEG est indiqué sur les relevés de compte et susceptible de variation à chaque trimestre civil.
Pour information, le TAEG appliqué au 1^{er} janvier 2016 pour les Facilités de caisse et découverts varie de 7,60 % à 19,99 %.
Par exemple, pour une Facilité de caisse de 1 000 €, le TAEG est de 19,99 % (taux en vigueur au 1^{er} trimestre 2016)

Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs ("agios")
(non compris dans le TAEG)

BON A SAVOIR Pas de minimum forfaitaire pour les détenteurs de Piano et de l'option Souplesse de JAZZ **par trimestre 5,80 €**

nous consulter nous consulter

Des Pratiques différentes

Les informations que nous avons recueillies montrent des pratiques bien différentes.

Certains facturent des frais annuels de gestion ou de mise en place. C'est d'ailleurs la règle au sein des Caisses d'Epargne, à la BNP Paribas, au CIC, à HSBC, au sein du groupe Crédit du Nord, au Crédit Coopératif (sauf pour les découverts d'une durée inférieure à 1 mois et d'un montant inférieur ou égal à 500 euros), dans la plupart des Crédits Mutuels, dans quelques Banques Populaires et rarement dans les Crédits Agricoles. Ces frais peuvent être fixes (jusqu'à 18 euros au sein du réseau des Caisses d'Epargne par exemple) ou dépendre du montant du découvert autorisé (forfait différent selon le montant comme à la BNP Paribas ou pourcentage du montant, au Crédit du Nord par exemple).

Quant au taux applicable aux intérêts débiteurs, certains affichent un taux tout en précisant qu'il est susceptible de variation puisque indexé sur les taux publiés par la Banque de France. D'autres fixent un taux de référence + x points ou partent du taux usure- x points.

Parfois, un minimum de perception d'agios est prévu ou un seuil de déclenchement de la facturation. Difficile donc de s'y retrouver.

AUTORISATION DE DÉCOUVERT

*Le solde de votre compte doit être maintenu créditeur.
Une certaine souplesse de gestion peut toutefois vous être accordée par la mise en place d'une autorisation de découvert. Le coût total de votre découvert dépendra alors de son montant et de la durée pendant laquelle votre compte sera débiteur.*

Mise en place et gestion d'autorisation de découvert

- Autorisation de découvert du compte convenue et formalisée

• frais de mise en place et de gestion	par an	25,00 €
• intérêts débiteurs		
- découvert journalier moyen ⁽¹⁾ inférieur à 250 €	montant forfaitaire trimestriel	5,00 € ⁽²⁾
- découvert journalier moyen ⁽¹⁾ supérieur ou égal à 250 €	taux débiteur annuel révisable	TBB Part ⁽³⁾ + 9,50

Le titulaire d'une offre groupée de services Équipage Facilités bénéficie de conditions spécifiques. Nous consulter.

Le TAEG est indiqué sur le relevé de compte de dépôt. Le cas échéant, ce taux est écarté pour respecter le plafond du taux réglementaire⁽⁴⁾ en vigueur. En cas de dépassement du découvert autorisé, une majoration de 2,5 points s'applique au taux débiteur.
Par exemple : pour une utilisation de découvert de 1000 € et pendant une durée de 30 jours consécutifs au taux débiteur de 17,50 %, le TAEG révisable ressort à 19,92 % (taux en vigueur au 3^e trimestre 2016).

(1) Le découvert journalier moyen correspond à la somme des découverts de la période entre deux arrêtés de compte, divisée par le nombre de jours à découvert.
(2) Hors TAEG selon l'Article R.313-4 du Code de la Consommation.
(3) Taux de Base Bancaire Particulier de la Banque Populaire Val de France : 8 % au 01/09/2016. Ce taux est soumis aux conditions des marchés financiers et peut être révisé à tout moment.

Découverts⁽²³⁾

Autorisation de découvert⁽²⁴⁾ permanente Nous consulter

- Frais de gestion 16,00 €/an

Par exemple : pour un découvert de 500,00 € au taux débiteur de 16,50 %, le TAEG⁽²⁵⁾ est de 17,54 %. Le TAEG réel, en fonction de votre utilisation, sera indiqué sur vos relevés de compte.

Tarifification Jeunes (-26 ans) sur les frais annuel de gestion	½ tarif
• Minimum forfaitaire d'agios (débiteur < 400 €)	5,00 €/trimestre

(23) Accessible à partir de 18 ans et sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Épargne.
(24) Autorisation de découvert utilisable pendant une ou plusieurs périodes n'excédant pas 30 jours consécutifs.
(25) Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) indicatif est calculé conformément à l'annexe à l'article R.313-1 du code de la consommation sur la base d'une utilisation immédiate, constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale du découvert si sa durée est déterminée.

AUTORISATION DE DÉCOUVERT PERMANENTE⁽¹⁾

- Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs⁽²⁾ 4,00 €/trimestre
- Frais de mise en place et frais de gestion annuels 15,00 €/an

(1) Sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation le cas échéant.
(2) Hors TAEG. Minimum perçu si les utilisations débitrices des découverts sont < 400 € en moyenne journalière entre 2 arrêtés d'intérêts débiteurs.

Pas systématique avec un package

Contrairement à une idée reçue, les offres groupées de services ne comprennent pas automatiquement une autorisation de découvert et, dans l'affirmative, elle est toujours soumise à l'acceptation de la banque.

Découvert et crédits 15

Retrouvez les taux d'usage sur tresor.economie.gouv.fr/seuils-de-lusure.fr (coût de connexion selon le fournisseur d'accès).

Facilités de caisse et/ou découvert

Mise en place et gestion du découvert autorisé ...	Gratuit
Taux d'intérêts débiteurs ⁽¹⁾	15,00 %
Avec la Formule de Compte ⁽²⁾ , Adispo et Bagoo....	14,00 %
Découvert non autorisé ⁽³⁾	
ou dépassement de découvert autorisé (en montant et/ou en durée)	16,00 %
Minimum forfaitaire des intérêts débiteurs ⁽⁴⁾	1,50 €/trimestre

Le découvert autorisé est à régulariser sous 30 jours.

(1) Taux nominal annuel, susceptible de modification. Pour information, l'utilisation d'un découvert de 1 500,00 € pendant une durée de 30 jours avec un taux nominal annuel de 15,00 %, correspond à un TAEG de 16,20 %. L'utilisation d'un découvert de 1 500,00 € pendant une durée de 30 jours avec un taux nominal annuel de 14,00 % correspond à un TAEG de 15,00 %. (2) À l'exception des Formules de Compte Jeunes 16-17 ans et Simplicité.
(3) Taux nominal annuel, susceptible de modification. (4) Non compris dans le TAEG.

À savoir

- Avec la Formule de Compte*, vous bénéficiez de conditions privilégiées : taux préférentiel et seuils de non-perception d'intérêts débiteurs.
- Le minimum forfaitaire des intérêts débiteurs correspond au montant minimum de perception des intérêts débiteurs dû suite à l'utilisation de votre découvert autorisé. Si le montant de vos intérêts débiteurs dû sur le trimestre est inférieur ou égal à 1,50 €, un minimum forfaitaire des intérêts débiteurs de 1,50 € vous sera facturé.
Par exemple, si vous utilisez votre découvert à hauteur de 245,00 € durant 5 jours par mois**, le minimum forfaitaire des intérêts débiteurs sera perçu.

* La souscription du compte et la délivrance des moyens de paiement sont soumises à l'acceptation du dossier par La Banque Postale. ** Sur la base d'un taux nominal annuel de 15,00 %, soit un TAEG de 16,10 %.

Les clients des Caisses d'Épargne en bénéficieront, avec en règle générale une remise des frais annuels de gestion ou de mise en place. Elle est par exemple aussi incluse dans les packages proposés par Axa Banque, les BRED, le CIC ou la Banque Postale. Pour cette dernière, le taux appliqué et les seuils de non-perception d'intérêts débiteurs seront plus intéressants qu'hors package.

Il est possible en revanche dans la plupart des banques de souscrire une option, par exemple le module « maîtrise du découvert » proposé dans le cadre du « Compte à Composer » des Crédits Agricoles ou d'opter pour un système avec ou sans découvert (Eurocompte des Crédits Mutuels du groupe Centre Est Europe).

A contrario, certains établissements nous ont indiqué n'accorder de découvert qu'en cas de détention d'un package. C'est le cas notamment aux Crédits Agricoles Lorraine ou Brie Picardie, à condition là aussi de souscrire le module correspondant.

Et sur vos relevés de compte...

Pour compléter notre information, nous avons collecté 70 relevés de compte provenant de banques de différents réseaux.

Notre constat : l'information y apparaît sous différentes formes et à des emplacements différents. Elle figure soit par une mention sans titre en fin de relevé, soit dans une rubrique spécifique « autorisation de découvert » ou sous des rubriques intitulées de manière très diverse : « LCL vous informe », « Vos réserves financières » (Crédits Agricoles), « Situation de votre CCP », « Les principaux services associés à votre Bouquet Liberté » (Caisses d'Épargne avec souscription d'un package).

Les taux sont très variables d'une banque à l'autre, au sein de la même banque et fonction de la situation du détenteur du compte et de la formule choisie. Tout le monde n'est donc pas logé à la même enseigne et certains taux sont élevés...

Quelques exemples :

Banque Populaire Occitane

Découvert(s) autorisé(s)** :
1 600 Euros, au Taux Annuel Effectif Global (TAEG)** calculé en date du 29/11/2016 de 19,87% l'an
*Pour plus de précisions, se référer aux conditions contractuelles
**TAEG indicatif calculé conformément à l'Annexe à l'article R.313-1 du code de la consommation sur la base d'une utilisation constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale du découvert si cette dernière est déterminée

Crédit Agricole Centre France (relevé du 2 décembre 2016)

Vos réserves financières

Le montant du découvert autorisé sur votre compte n° [] est de 300,00 EUR et le taux d'intérêt appliqué depuis le relevé précédent est de 15,01 %.
Le TAEG applicable est de 16,08 %.
Il est possible d'adapter le montant de votre découvert autorisé, après analyse de votre situation, par votre banque le Crédit Agricole Centre France.

Crédit Mutuel Sud-Ouest

Plafond de votre autorisation de découvert au 7 décembre 2016

500,00 €

Type : DECOUVERT EUROCOMPTE

Montant : 500,00 €

Taux débiteur : 18,25%

LCL vous informe sur :

Votre autorisation de découvert au 15/11/2016.
Montant : 200 euros. TAEG applicable : 18,56 %.
Taux débiteur appliqué depuis le précédent relevé : Néant. TEG appliqué : Néant.

Caisse d'Epargne d'Auvergne et du Limousin

Les principaux services associés à votre BOUQUET LIBERTE

Autorisation de découvert permanent : 1 600€, TAEG avant utilisation 12,49 % au 14.11.2018

En cas de découvert non autorisé, des agios au taux débiteur de 20,23% l'an à la date du 15.11.2018 seront prélevés sur votre compte ainsi que, le cas échéant, des commissions ou frais bancaires selon les conditions et tarifs des opérations et services bancaires disponibles en agence et sur internet.

TAEG indicatif calculé conformément à l'Annexe à l'article R313-1 du code de la consommation sur la base d'une utilisation constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale du découvert si cette dernière est déterminée.

BNP Paribas

Montant de votre autorisation de débit en compte au 15.11.2016 : 1 200,00 Euros au taux nominal de 11,13%, soit un TAEG de 13,2% (le TAEG effectif résultera de l'utilisation de débit en compte dans la limite du taux de l'usure et sera communiqué lors de l'arrêté trimestriel).

Hello Bank

Montant de votre autorisation de débit en compte au 15.11.2016 : 250,00 Euros au taux nominal de 8,00%, soit un TAEG de 8,2% (le TAEG effectif résultera de l'utilisation de débit en compte dans la limite du taux de l'usure et sera communiqué lors de l'arrêté trimestriel).

Crédit Coopératif (relevé au 31.10.2016)

PLAFOND DE VOTRE AUTORISATION DE DECOUVERT	:	500,00
FIN DE VALIDITE DE L'AUTORISATION	:	15/04/2018
TAEG DU DECOUVERT DANS L'AUTORISATION (HORS COMMISSION EVENTUELLE)	:	13,53 %

Situation de votre CCP n°

Votre nouveau solde au 25/11/2016
> Découvert autorisé au 25/11/2016 : 600,00 € (à régulariser sous 30 jours)
> Avantage FORMULE DE COMPTE : jusqu'à 1,50 € par trimestre, vos intérêts débiteurs ne vous sont pas facturés.
(Seul en vigueur au 01/07/2016)

Que ce soit dans les brochures tarifaires ou sur les relevés de compte, une harmonisation de la présentation de ces informations serait souhaitable.

Les cartes bancaires

Coût d'une carte bancaire internationale Mastercard ou Visa

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

Déjà constatée l'année passée, *la tendance au rapprochement des tarifs des cartes à débit immédiat (carte de débit) et à débit différé (carte de crédit) se confirme*. 51 établissements affichent en effet un tarif identique.

Plus étonnant, la carte à débit différé est moins chère que celle à débit immédiat dans 4 Caisses d'Épargne : Normandie (40.50/44.50 euros), Rhône Alpes (41/42 euros), Nord France Europe (40/41 euros) et Picardie (40/41 euros).

Carte à débit immédiat (carte de débit)

Le tarif de la carte à débit immédiat est en hausse dans 100 établissements sur les 135 qui la commercialisent (hors ING). *A panel équivalent, son coût moyen passe de 39.30 euros à 40.76 euros (+3.7%)*.

Les plus fortes hausses sont appliquées par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique (de 40 euros à 50 euros soit 25% d'augmentation !), la Caisse d'Épargne Alsace (de 38 euros à 44 euros) et par la Banque Populaire du Nord (de 41.50 euros à 47 euros).

Pour les banques nationales, pas d'évolution pour les clients de la Banque Postale (39 euros), de la BNP Paribas (44.50 euros), de la Société Générale (44.50 euros) ou de la Barclays (40 euros). En revanche, la carte augmente chez LCL (de 41.40 euros à 42.60 euros), au Crédit Coopératif (de 37 euros à 40 euros) et chez HSBC (de 42 euros à 45 euros).

Carte à débit différé (carte de crédit)

Le tarif de la carte à débit différé augmente dans 24 établissements et baisse dans 32 banques. Le coût moyen sur les 134 banques qui la proposent (Hors ING et Fortunéo) est de 44.91 euros (-1%).

La carte coûte 6 euros de moins au Crédit Agricole Normandie Seine (de 47 euros à 41 euros). Celle du Crédit Agricole Centre Ouest passe de 46.50 euros à 41 euros.

Les tarifs des cartes des banques nationales restent identiques sauf au Crédit Coopératif où la carte à débit différé a désormais le même prix que celle à débit immédiat (baisse de 45.60 euros à 40 euros) et chez LCL où elle coûte 48 euros contre 46.80 euros au 1^{er} février 2016.

Du côté des **banques en ligne**, une nouveauté à relever chez Boursorama. Si la fourniture d'une carte gratuite est toujours affichée mais soumise à conditions de revenus, la banque propose désormais une carte Visa Classic à débit immédiat à 18 euros sans conditions de revenus ou de dépôt.

Pour ce qui est des **assurbanques**, Axa banque affiche dans sa brochure une cotisation gratuite mais cela suppose de remplir des conditions d'utilisation (900 euros par trimestre civil de paiements par carte). A défaut, des frais de non-respect de ces conditions sont facturés par trimestre: 7 euros pour une Visa Electron, 15 euros pour une Visa Classic et 30 euros pour une Visa Premier.

Chez Allianz, c'est une réduction de 50% ou de 100% de la cotisation annuelle de la carte que vous pouvez obtenir en fonction du montant des achats. Par exemple, le client bénéficiera d'une réduction de 50% sur la cotisation si les achats effectués avec sa carte Visa sont compris entre 5000 euros et 10 000 euros ou de 100% au-delà.

Une réduction de 50% de la cotisation est également prévue pour les clients de Groupama détenteurs d'un package pour un montant mensuel de paiement supérieur ou égal à 700€ mais les règles pourraient changer lorsqu'ils deviendront Orange Bank.

Carte Visa ou Mastercard	Débit immédiat		Débit différé	
	La moins chère	La plus chère	La moins chère	La plus chère
Banques Nationales	36€ BFCOI (id)	45€ HSBC (+7.1%)	40€ Crédit Coopératif (-12.3%)	48€ LCL (+2.6%)
Banque Populaire	38€ Méditerranée (Côte d'Azur) (+2.7%) AURA (Loire et Lyonnais) (id)	50€ Banque de Savoie (+8.7%) Aquitaine Centre Atlantique (+25%) 50.50€ Marze Dupuy de Parseval (id)	42€ Méditerranée (Côte d'Azur) (-6.7%)	50€ Aquitaine Centre Atlantique (+6.4%) 50.50€ Marze Dupuy de Parseval (id)
Caisse d'Épargne	38€ Loire Drôme Ardèche (+1.9%)	44.50€ Normandie (+4.7%)	39.50€ Bretagne Pays de Loire (+2.6%)	45€ Loire Drôme Ardèche (+0.04%)
Crédit Agricole	36€ Réunion (+2.9%)	44€ Côtes d'Armor (+4.8%) 48€ Chalus (+4.3%)	39.70€ Centre Est (-7.7%)	49.78€ Martinique (+2%) 55.30€ Chalus (+2%)
Crédit Mutuel	37€ Antilles Guyane (id)	40.45€ Bretagne (+2%)	44€ Maine Anjou Basse Normandie (-3%)	49.65€ Massif Central Bretagne (id)
CIC	40€ (id)		46.50€ (id)	
Crédit du Nord	50€ (+8.7%)		50€ (-7.4%)	
Banques en ligne	0€ Boursorama Banque* Fortuneo** Hello bank***	42.60€ e-LCL (+2.9%)	0€ Boursorama Banque* Hello Bank***	48€ e-LCL (+2.6%)
Assur-banques	37€ Macif (+2.8%)	60€ AXA Banque****	41€ Macif (+2.5%)	60€ Axa Banque****

* Conditions de revenus de 1000 € nets/mois 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 : 1000 euros nets mensuels pour un compte individuel, 2000 euros pour un compte collectif ou un dépôt de 5000 euros.

**** Frais maximum en cas de non-respect sur l'année entière des conditions d'utilisation (voir page 28)

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

54 établissements analysés ont augmenté le coût de leur carte Visa Premier ou Gold, *le coût moyen étant de 123.17 euros soit 0.23% de plus qu'au 1^{er} février 2016 à panel identique.*

La plus forte hausse est appliquée par la Banque Populaire Rives de Paris (de 109 euros à 120 euros) alors que la plus forte baisse bénéficiera aux clients du Crédit Coopératif (de 128.80 euros à 99 euros) ou encore à ceux du Crédit Agricole Centre Ouest (de 129.55 euros à 113.75 euros).

Carte Visa Premier ou Gold	La moins chère	La plus chère
Banques Nationales	99€ (-23.1%) Crédit Coopératif	145€ (id) Barclays
Banque Populaire	92€ (id) AURA (Massif Central)	135€ (-4%) BRED Métropole et Outre-Mer 149€ Marze Dupuy de Parseval (id)
Caisse d'Epargne	125€ (+0.5%) Loire Drôme Ardèche	138€ (+2.2%) Bourgogne Franche Comté
Crédit Agricole	100€ (+1%) Centre France	136€ (+1.7%) Martinique
Crédit Mutuel	116€ (+1.2%) Océan	137.25€ (id) Bretagne
CIC	133€ (+0.8%)	
Crédit du Nord	137€ (id)	
Banques en ligne	0€ Boursorama Banque* Fortuneo** ING Direct Hello bank***	138€ (+2.2%) e-LCL
Assur- banques	109€ (+0.9%) Macif	130€ Allianz (id) Groupama (+6.6%)

* Conditions de revenus de 1800 € nets/mois minimum 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 Fortuneo (+ 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 Fortuneo (+ 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 : 1000 euros nets mensuels 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 pas commercialisée par Boursorama et Fortunéo. Elle est disponible auprès d'ING Direct uniquement dans l'offre réservée aux populations fragiles et pour les personnes passées par la procédure de Droit au compte.

La Société Générale Banque aux Antilles la commercialise désormais à 32 euros.

En augmentation dans 78 établissements, son coût moyen sur les 133 banques qui la proposent est de 28.39 euros. A panel constant, sur les 132 établissements qui la commercialisaient en 2016 et 2017, **le coût est en augmentation de 2.9% alors que la carte à autorisation systématique est réservée aux populations les plus en difficulté.**

Dans certains établissements, elle est au même prix que la carte à débit immédiat. C'est le cas dans 12 Caisses d'Epargne ainsi qu'à la Banque Populaire du Nord où elle est commercialisée à 47 euros soit 49.2% de plus que l'an dernier...

	La moins chère	La plus chère
Banques Nationales	28€ (<i>id</i>) BFCOI	38€ (+18.8%) BNP Paribas
Banque Populaire	26€ Méditerranée (Côte d'Azur) (<i>id</i>)	47€ Nord (+49.2%)
Caisse d'Epargne	32.40€ (<i>id</i>) Ile de France	44.50€ (+4.7%) Normandie
Crédit Agricole	15€ (<i>id</i>) Corse	21€ (+5%) Nord Est 36.50€ (+4.3%) Chalus
Crédit Mutuel	27.30€ (+2.1%) Bretagne	30.70€ (+0.7%) Nord Europe
CIC		32€ (<i>id</i>)
Crédit du Nord		38€ (<i>id</i>)
Banques en ligne	0€ (<i>id</i>) Hello Bank	29.40€ (+2.1%) e-LCL
Assur-banques	28€ Axa Banque (<i>id</i>)*	33€ (<i>id</i>) Allianz

*Frais maximum en cas de non-respect des conditions d'utilisation de la carte (voir page 28)

Evolution du coût des cartes bancaires entre nos 5 derniers palmarès

Ce comparatif confirme le rapprochement des coûts entre les cartes à débit immédiat et à débit différé. Il permet également de relever quelques augmentations sur cette période non négligeables avoisinant les 15 voire 20%....

Evolution du coût des cartes bancaires sur nos 5 derniers palmarès

Banque	Type de carte	1 ^{er} février 2013	1 ^{er} février 2017	Variation	%
BNP Paribas	Autorisation systématique	32,00 €	38,00 €	6,00 €	18,75%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	40,00 €	44,50 €	4,50 €	11,25%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	46,00 €	44,50 €	-1,50 €	-3,26%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	132,00 €	134,00 €	2,00 €	1,52%
Banque Postale	Autorisation systématique	28,50 €	28,50 €	0,00 €	0,00%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	37,50 €	39,00 €	1,50 €	4,00%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	43,00 €	44,50 €	1,50 €	3,49%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	125,00 €	127,00 €	2,00 €	1,60%
LCL	Autorisation systématique	27,60 €	29,40 €	1,80 €	6,52%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	39,96 €	42,60 €	2,64 €	6,61%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	41,40 €	48,00 €	6,60 €	15,94%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	132,00 €	138,00 €	6,00 €	4,55%
Société Générale	Autorisation systématique	33,00 €	35,00 €	2,00 €	6,06%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	40,00 €	44,50 €	4,50 €	11,25%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	46,00 €	44,50 €	-1,50 €	-3,26%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	132,00 €	135,00 €	3,00 €	2,27%
Crédit coopératif	Autorisation systématique	34,20 €	34,00 €	-0,20 €	-0,58%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	36,40 €	40,00 €	3,60 €	9,89%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	44,95 €	40,00 €	-4,95 €	-11,01%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	126,90 €	99,00 €	-27,90 €	-21,99%
Barclays	Autorisation systématique	30,00 €	30,00 €	0,00 €	0,00%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	40,00 €	40,00 €	0,00 €	0,00%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	45,00 €	45,00 €	0,00 €	0,00%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	145,00 €	145,00 €	0,00 €	0,00%
HSBC	Autorisation systématique	31,00 €	35,00 €	4,00 €	12,90%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	36,50 €	45,00 €	8,50 €	23,29%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	47,00 €	45,00 €	-2,00 €	-4,26%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	129,00 €	134,00 €	5,00 €	3,88%
Caisses d'Epargne (moyenne du réseau)	Autorisation systématique	36,12 €	40,23 €	4,11 €	11,38%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	37,16 €	41,32 €	4,16 €	11,19%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	42,48 €	41,67 €	-0,81 €	-1,91%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	126,10 €	130,79 €	4,69 €	3,72%
Banques Populaires (moyenne du réseau)	Autorisation systématique	29,26 €	32,23 €	2,97 €	10,15%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	38,40 €	43,04 €	4,64 €	12,08%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	45,50 €	45,81 €	0,31 €	0,68%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	120,31 €	122,69 €	2,38 €	1,98%
Crédits Agricoles (moyenne du réseau)	Autorisation systématique	15,65 €	17,15 €	1,50 €	9,58%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	37,70 €	40,63 €	2,93 €	7,77%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	45,80 €	45,67 €	-0,13 €	-0,28%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	120,14 €	123,54 €	3,40 €	2,83%
Crédits Mutuels (moyenne du réseau)	Autorisation systématique	26,88 €	29,05 €	2,17 €	8,07%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	35,74 €	38,41 €	2,67 €	7,47%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	45,00 €	46,69 €	1,69 €	3,76%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	121,03 €	127,86 €	6,83 €	5,64%
CIC	Autorisation systématique	30,00 €	32,00 €	2,00 €	6,67%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	37,75 €	40,00 €	2,25 €	5,96%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	45,75 €	46,50 €	0,75 €	1,64%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	130,00 €	133,00 €	3,00 €	2,31%
Groupe Crédit du Nord	Autorisation systématique	37,00 €	38,00 €	1,00 €	2,70%
	Visa ou Mastercard à Débit immédiat	42,00 €	50,00 €	8,00 €	19,05%
	Visa ou Mastercard à Débit différé	52,00 €	50,00 €	-2,00 €	-3,85%
	Visa Premier ou Gold à débit différé	136,00 €	137,00 €	1,00 €	0,74%

De chères opérations « exceptionnelles »

Opposition sur un chèque pour un an

Gratuite dans 6 établissements et facturée jusqu'à 30.60 euros (Banque Populaire AURA-Massif Central), le coût moyen de cette opération dans nos 136 établissements est en augmentation de 2%. Il passe de 14.43 euros à 14.72 euros.

L'évolution est de 4.4% si l'on prend en compte nos 5 derniers palmarès soit entre le 1^{er} février 2013 et le 1^{er} février 2017.

Chèque de banque

Egalement en augmentation, de 0.9%, le coût moyen du chèque de banque passe de 11.75 euros à 11.87 euros. Le chèque est proposé gratuitement dans 9 établissements et son tarif peut atteindre 20 euros (Marze, Dupuy de Parseval, BNP Antilles Guyane). Une augmentation qui continue puisque le coût moyen affiche 2% de plus par rapport à celui de notre panel au 1^{er} février 2013.

Transfert de PEL dans un autre établissement

Si des dispositifs d'aide à la mobilité bancaire ont été mis en place, il reste néanmoins des freins dont font partie les frais de transfert de PEL qui peuvent être facturés jusqu'à 150 euros (Crédit Agricole Lorraine, Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique).

Le tarif est de surcroît en augmentation dans 65 établissements avec des hausses qui peuvent être significatives. De 80 euros à 150 euros à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique ou encore de 70 euros à 100 euros à la Banque Populaire Atlantique.

Si nous souhaitons favoriser la mobilité, notre demande de plafonnement des frais à 50 euros est donc toujours aussi fondée.

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

Déjà dénoncés l'an dernier, les coûts à acquitter lors d'une succession sont eux-aussi en augmentation de 1.37%. Le coût moyen s'élève à 215.34 euros contre 212.44 euros au 1^{er} février 2016 sur un panel identique. Vous devrez même vous acquitter pour notre exemple, basé sur des actifs de 17 000 euros d'une somme de 577.83 euros au Crédit Agricole de la Guadeloupe ou 520 euros à celui de la Martinique.

Gestion des comptes par Internet

Gérer ses comptes sur internet reste payant dans 46 établissements, la Société Générale Banque aux Antilles, la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne et celle de la Côte d'Azur ayant décidé de rendre ce service gratuit.

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

Banques Nationales	18€ BNP Antilles
Banque Populaire	39.60€ Bred 51.12€ Banque de Savoie
Caisse d'Epargne	Gratuit
Crédit Agricole	30€ Sud Rhône Alpes
Crédit Mutuel	36€ Antilles Guyane
CIC	24€
Crédit du Nord	16.80€

Les Français et la banque numérique :

entre pratiques et critiques.

La CLCV a mené entre le 8 novembre et le 23 décembre 2016 une enquête auprès de 871 personnes abonnées à sa newsletter. Comparé à la population française, le panel des répondants laisse apparaître deux biais :

- Un âge supérieur à la moyenne : 48,2 % ont plus de 65 ans et 33,8 % ont entre 50 et 65 ans.
- Un côté technophile supérieur à la moyenne. Participer impliquait de recevoir la newsletter électronique. En découle un pourcentage élevé de clients ayant une banque en ligne comme banque principale (9 %). A noter, ce pourcentage est relativement stable selon les catégories d'âge.

Le choix de la banque en ligne, comme banque principale, est surtout motivé par le prix (65,8 %) devant la souplesse (46,8 %) et l'absence de besoin de rencontrer physiquement un conseiller (45,6 %).

Le choix de la banque à réseau est, lui, dominé par le souhait de pouvoir rencontrer physiquement un conseiller (58,8 %), largement devant les critères suivants : « c'est la banque auprès de laquelle j'ai mon crédit immobilier » (17,9 %) et « c'est la banque de mes parents » (12,8 %).

La banque numérique est rentrée dans les mœurs.

Les services en ligne sont utilisés à 92 % pour la consultation des comptes (62 % systématiquement, 22,5 % régulièrement et 7,5 % occasionnellement).

Le taux d'utilisation recule légèrement à **87,1 % pour la réalisation de virements** (51,7 % systématiquement, 22,5 % régulièrement et 13 % occasionnellement).

Seuls 13,4 % trouvent ces opérations mal ou assez mal sécurisées. **Ce critère reste malgré tout un frein à la bascule numérique** : le taux tombe à 3,80 % seulement sur les banques en ligne, alors qu'il progresse à 75,7 % pour les personnes ne consultant jamais le solde de leur compte en ligne.

La gratuité est considérée comme la norme (97,8 % des répondants), même si tel n'est pas toujours le cas. Pour 21,5 % des sondés, le service de consultation et de réalisations d'opérations en ligne est facturé sachant que 22,6 % ne savent pas ce qu'il en est !

Côté usages, l'ordinateur est le principal outil utilisé (81,7 % pour la consultation et 81,4 % pour les virements). **Plus l'utilisation des services en ligne est systématique, plus le smartphone monte en puissance.**

L'achat en ligne ne pose plus de problème : 83,9 % y recourent. En revanche, pour des raisons de sécurité, 87,7 % des clients en ligne ne donnent pas leur accord aux commerçants pour conserver leurs coordonnées bancaires.

Mais la demande est limitée sur les nouveaux services

Cette inquiétude n'est pas suffisante pour assurer le développement de systèmes alternatifs, comme la carte à usage unique ou le portefeuille numérique. Déjà, 34,3 % des répondants ne connaissent pas leur existence. **Et sur la population informée, 67,6 % considère que la carte bancaire suffit.**

Les nouvelles pratiques sont, elles, moins en vogue. Le paiement sans contact est, lui plus connu (87,9%), mais seulement utilisé à 33.8 %. Moins de 20 % des personnes ne connaissant pas le paiement sans contact seraient prêtes à l'utiliser une fois informées.

L'utilisation du téléphone pour régler ses petits achats intéresse encore moins : seuls 15,5 % de sondés seraient prêt à l'utiliser.

Seuls les relevés en ligne ont véritablement grâce aux yeux des consommateurs : Près de 50 % des sondés en bénéficient déjà. Le potentiel est limité : seules 8,9 % des personnes non concernées seraient prêtes à passer aux relevés dématérialisés.

Les critiques et souhaits majeurs des consommateurs

D'abord, une amélioration de l'information. Si 82,1 % ont trouvé les informations fournies adéquates pour utiliser les services en ligne, le paiement sans contact a plus été expliqué par les commerçants et les tiers que par les banquiers ! (72,2 % contre 27,8 %).

Ainsi, majoritairement les sondés jugent **ne pas être suffisamment informés sur les précautions à prendre sur les paiements en ligne par carte bancaire (50.6 %) et plus encore sur leurs droits en cas de problème (67.7 %).**

Le second dossier concerne le paiement sans contact. La non-utilisation du système s'explique avant tout par le manque de confiance (50.9%). Ainsi, **90,9 % des sondés pense que ce système doit être inséré dans les cartes seulement à la demande du client.** C'était déjà l'une des demandes de la CLCV lors de la présentation de ces quinze propositions, en 2016. Nous la renouvelons cette année.