

20 janvier 2020

Enquête tarification bancaire La CLCV appelle les consommateurs à comparer

Pour ce nouveau palmarès, les tarifs en vigueur au 1^{er} février 2020 dans 127 banques de métropole et d'outre-mer ont été passés à la loupe, sur trois profils de consommateurs dont le panier varie en fonction du nombre de services. **Nos constats : intérêt mitigé du package, écarts importants, baisse sur les coûts moyens avec toutefois une augmentation de notre panier de services, selon nos profils, dans 32 à 44% des banques de métropole de notre panel.**

➤ Les évolutions tarifaires

Si les coûts moyens de la formule la moins chère entre le package et la souscription à l'unité, sont stables pour nos « gros consommateurs » ou légèrement en baisse (-1.4%) pour nos « petits consommateurs » et « consommateurs moyens » de métropole, ces chiffres cachent de véritables disparités.

Ainsi, selon les profils, dans 32 à 44% des banques de notre panel, les consommateurs paieront leur panier de services plus cher qu'en 2019. Par exemple, en prenant en compte les banques à implantation nationale, les clients de la Banque Postale et de la Société Générale subissent une augmentation sur plusieurs de nos profils.

Du côté des services, outre la carte à débit immédiat et les frais de tenue de compte, certaines opérations occasionnelles sont en hausse : virement occasionnel en agence, chèque de banque, opposition sur chèque, transfert de plan épargne logement.

➤ Des écarts de prix

Un panier identique peut coûter jusqu'à 2.5 fois plus cher d'une banque à l'autre, les écarts les plus importants touchant notre « petit consommateur » de services. Faire jouer la concurrence peut donc aboutir à de véritables économies.

➤ Package ou souscription à l'unité des services

Notre « petit consommateur » y gagnera en choisissant le package dans seulement 12 des 105 établissements de la métropole, cette option n'étant avantageuse que dans 51.5% des cas pour notre « consommateur moyen » et dans 55.4% des banques pour notre « gros consommateur » de services. La comparaison y compris au sein de son établissement est donc utile, le surcoût avec la souscription des mêmes services à l'unité pouvant être supérieur à 50%.

Enfin, l'analyse des rubriques sur les **frais pour incidents** montre que quelques banques sont allées au-delà des engagements pris sur les plafonnements pour les détenteurs de l'offre clientèle fragile (plafond fixé en deçà des 20 euros voire gratuité, plafond applicable à tous les clients), des démarches que nous ne pouvons que soutenir.

Face à ce bilan, la CLCV appelle les consommateurs à comparer et à faire jouer la concurrence. Elle maintient, concernant les frais pour incidents, sa demande de plafonnement applicable à tous les clients.

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