



Communiqué de presse  
19 janvier 2016

## **TARIFICATION BANCAIRE L'enquête 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](http://www.clcv.org).**