

# LE COUT DES SERVICES BANCAIRES

## en Ile-et-Vilaine

À partir des brochures tarifaires disponibles sur les sites Internet de 11 établissements bancaires\* de l'Ille-et-Vilaine, la Maison de la consommation et de l'environnement a mené un observatoire sur le coût applicable au 1<sup>er</sup> juillet 2020 des 12 services bancaires les plus représentatifs liés à un compte de paiement présentés dans le Document d'information tarifaire (DIT) et de 8 autres prestations bancaires.

Des informations pratiques et des alertes complètent cet observatoire.











\* la banque HSBC vient compléter cet observatoire pour la première fois : aussi les évolutions tarifaires annuelles ne sont pas disponibles pour cette banque pour cette édition.

# DOCUMENT D'INFORMATION TARIFAIRE

## hors offres groupées de services

Obligatoire depuis le 31 juillet 2019, le **Document d'information tarifaire** (DIT) doit être mis à disposition du public, sous format papier, dans les agences bancaires et aussi disponible sur leurs sites Internet, en plus de la brochure tarifaire.

SERVICES	 BNP PARIBAS BANQUE DE BRETAGNE	 BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST	 CAISSE D'ÉPARGNE BRETAGNE PAYS DE LOIRE	 CIC	 CRÉDIT AGRICOLE	 CRÉDIT COOPÉRATIF	 Crédit Mutuel de Bretagne	 HSBC	 LCL	 LA BANQUE POSTALE	 SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
<b>SERVICES DE COMPTE GÉNÉRAUX</b>											
Tenue de compte / an	30,00	30,00	24,00	24,00	30,00	GRATUIT	34,80	28,00	24,00	13,20	24,00
Abonnement banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS...)	GRATUIT										
Abonnement alertes de la situation du compte par SMS	2,00/mois 15 SMS	GRATUIT	1,00/mois AlertEcurueil	1,50/mois	GRATUIT	GRATUIT	0,30/alerte	GRATUIT	1,43/mois 4 alertes	0,25/alerte	1,00/mois
Commission d'intervention par opération	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	4,00	8,00	8,00	8,00	6,90	8,00
Plafond d'opérations / mois	80,00	80,00	80,00	80,00	25,00	40,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
<b>PAIEMENTS (À L'EXCLUSION DES CARTES)</b>											
Virement (SEPA occasionnel) en agence	3,90	3,65	3,80	3,90	4,10	3,80	3,85	4,00	4,90	3,60	5,00
Virement (SEPA occasionnel) par Internet	GRATUIT										
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	GRATUIT										
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	GRATUIT										
<b>CARTES ET ESPÈCES</b>											
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) / an	44,50 Visa Classic	44,00 Visa Classic	42,00 Visa Classic	43,00 Mastercard ou Visa Classic	41,00 Mastercard ou Visa Classic	42,00 Visa Classic ou Visa Classic Agir	41,65 Mastercard ou Visa Classic	45,00 Visa Classic	47,00 Visa Cléo	41,00 Visa Classic	45,00 Mastercard ou Visa
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) / an	44,50 Visa Classic	44,00 Visa Classic	42,00 Visa Classic	44,50 Mastercard ou Visa Classic	41,00 Mastercard ou Visa Classic	42,00 Visa Classic ou Visa Classic Agir	49,65 Mastercard ou Visa Classic	45,00 Visa Classic	47,00 Visa Cléo	43,00 Visa Classic	45,00 Mastercard ou Visa
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) / an	38,00 Visa Electron	31,00 Visa Electron	36,00 Visa Electron Sensea	32,00 MOA electron, Maestro ou Mc On Line	30,00 MasterCard avec contrôle du solde	35,00 Visa Electron ou Visa Electron Agir	28,10 Carte Maestro	35,00 Visa Electron	32,50 Utilicarte	29,50 Carte Réalys	35,00 V Pay
Retrait d'espèces (en euro dans la zone euro à un DAB d'un autre établissement avec carte de paiement internationale)	1,00/retrait à partir du 4 <sup>e</sup> retrait par mois (visa classic)	1,00/retrait à partir du 5 <sup>e</sup> retrait par mois	1,00/retrait à partir du 4 <sup>e</sup> retrait par mois	1,00/retrait à partir du 5 <sup>e</sup> retrait par mois	1,00/retrait à partir du 4 <sup>e</sup> retrait par mois	1,00/retrait à partir du 5 <sup>e</sup> retrait par mois	1,00/retrait à partir du 4 <sup>e</sup> par mois	1,00/retrait à partir du 5 <sup>e</sup> retrait par mois (Visa Classic, Visa Electron)	1,37/retrait à partir du 4 <sup>e</sup> retrait par mois	0,85/retrait à partir du 4 <sup>e</sup> retrait par mois	1,00/retrait à partir du 4 <sup>e</sup> retrait par mois (Visa ou Mastercard)
<b>AUTRE SERVICE</b>											
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement / an	26,50	26,04	18,30	26,00	24,00	26,00	28,56	24,00	35,40	24,00	24,00

moins cher

plus cher

# CARTES BANCAIRES

Comment s'y retrouver ?

la **Carte de retrait** : permet de retirer des espèces dans les Distributeurs automatiques de billets (DAB), de consulter son compte mais ne permet pas les achats.

## les Cartes de paiement

- **Carte à autorisation systématique** : interrogation du solde du compte avant chaque opération.
- **Carte de débit** : permet d'effectuer des achats chez les commerçants ou à distance (Internet, téléphone) ainsi que des retraits dans les Distributeurs automatiques de billets (DAB).
- **Carte de crédit** : appelée aussi carte débit/crédit, a les mêmes fonctionnalités que la carte de débit mais possède en plus une fonction de crédit renouvelable.

Les coûts de ces différentes cartes varient en fonction des banques (voir tableau DIT).



"**DÉBIT**", carte de paiement à débit immédiat.

"**CRÉDIT**", carte de paiement à débit différé. Le total des paiements sera débité à une date fixe mensuelle, généralement à la fin de chaque mois. Par contre les retraits d'espèces sont débités immédiatement du compte bancaire.

"**CARTE DE CRÉDIT**", carte de paiement et de crédit. Carte avec une fonction de crédit renouvelable, somme d'argent disponible à tout moment.

**Attention** lors d'achats chez les commerçants, le terminal propose 2 options, l'option 1 "au comptant", l'option 2 "à crédit" : par défaut l'option 1 est configurée afin de ne pas utiliser un crédit à tort.



Certaines cartes sont équipées de la fonction sans contact, reconnaissable grâce au logo. Cette fonctionnalité permet de régler des petits achats sans composer le code confidentiel, un ticket de paiement sera remis. Le niveau de sécurité est le même que pour un paiement classique.

**ATTENTION**, vous devez être informé du paiement sans contact par votre banque qui doit vous demander votre accord pour l'activation de cette fonctionnalité. Si cette dernière est activée sans votre consentement, contactez votre banque qui vous proposera la désactivation. Ce service est parfois facturé par la banque qui doit vous en informer ou vous adressera une nouvelle carte sans cette fonctionnalité.

**Depuis le 11 mai 2020**, le plafond est passé de 30 à 50 €, suite à la crise sanitaire de la Covid-19. Au-delà d'un certain montant cumulé de paiements, une centaine d'euros en moyenne, le code confidentiel sera à composer sur le terminal du commerçant.



Coût par visuel (catalogue)	12,00	9,00	12,70	Gratuit (hors série limitée)	12,50	12,00*	14,00
Évolution tarif	=	=	=	=	↗	=	↗

\* Disponible pour la carte Regliss et la carte prépayée de la Banque Postale

## LES PLAFONNEMENTS

## LES RECAPITULATIFS DES FRAIS BANCAIRES

## LES VIREMENTS EXTERNES

en moyenne 1,02€  
par virement

Le coût par virement occasionnel,  
voir tableau DIT

## LE CHEQUE DE BANQUE

en moyenne 14,45€

### COMMISSIONS D'INTERVENTION

- 8€ par opération dans la limite de 80€ par mois pour tous les clients.

### FRAIS DE REJET CHÈQUE












- 30€ si le montant du chèque est inférieur ou égal à 50€
- 50€ si le montant du chèque est supérieur à 50€.

### FRAIS DE REJET VIREMENT OU PRÉLÈVEMENT

- 20€ maximum.

Les frais de rejets ne peuvent être facturés qu'une seule fois dans le cas de rejets répétés pour la même opération.

- **Récapitulatif mensuel** : le total mensuel des frais bancaires est mentionné en tête ou en fin de relevés de compte.
- **Récapitulatif annuel** : en janvier, un relevé est envoyé par la banque avec le total des frais liés à la gestion du compte courant (moyens de paiement, agios, services...).

VIREMENTS EXTERNES (SEPA*)						
Coût par virement permanent	1,50 <sup>1</sup>	1,30 <sup>1</sup>	1,35 <sup>1</sup>	GRATUIT		
évolution tarif	↗	=	=	=	=	
Mise en place	GRATUIT			7,50 <sup>2</sup>	9,00 <sup>2</sup>	
évolution tarif	=	=	=	=	↗	
VIREMENTS EXTERNES (SEPA*)						
Coût par virement permanent	1,00 <sup>1</sup>	1,00 <sup>1</sup>	1,10 <sup>1</sup>	1,49 <sup>1</sup>	0,98 <sup>3</sup>	1,50 <sup>1</sup>
évolution tarif	=	↘	=	↗	=	=
Mise en place	GRATUIT					
évolution tarif	=	=	=	=	=	=

<sup>1</sup> gratuit par Internet ; <sup>2</sup> au guichet et en direction d'un compte externe au groupe CM CIC - gratuit par filbanque et gratuit dans le groupe ; <sup>3</sup> gratuit par internet dans la limite des plafonds autorisés

\*L'espace SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace Unique de Paiements en Euros) au 01/01/2018 couvre les Etats membres de l'Union Européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein, Monaco, la Norvège, Saint-Marin et la Suisse.

Un chèque de banque est émis par la banque à la demande du client au profit d'un bénéficiaire désigné par lui. En général, il est utilisé pour des montants importants comme l'achat d'un véhicule. Il est reconnaissable par un filigrane indiquant "chèque de banque" en majuscules. Il est débité sur le compte de la banque émettrice qui au préalable retire la somme du compte du client.

Pour éviter les fraudes, s'assurer de la validité du chèque de banque en contactant la banque émettrice. Éviter toute transaction un dimanche, voire un lundi ou un jour férié.

											
Chèque de banque	9,90	13,00	14,80	13,00	14,20	12,00	13,00	11,00	26,00	12,00	20,00
évolution tarif	=	↗	=	↗	↗	=	=		↗	=	↗

moins cher

plus cher

Les évolutions tarifaires calculées depuis la dernière enquête banques de juillet 2019 sont illustrées par :  
= stable ↗ augmentation ↘ baisse

## LE COUT DES OPPOSITIONS

en moyenne  
chèque 15,13€  
chéquier 19,95€

L'opposition sur carte, chèque ou chéquier ne peut se faire que dans les cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse, redressement ou liquidation judiciaire.

Refabrication carte suite à opposition	15,00 <sup>1</sup>	GRATUIT <sup>3</sup>	13,00 <sup>5</sup>	GRATUIT <sup>6</sup>	GRATUIT <sup>7</sup>	GRATUIT	10,20	15,00	12,50	13,50 <sup>10</sup>	16,00
évolution tarif	=	=	↗	=	=	=	=		↗	=	=
Réédition du code confidentiel	9,00	8,00	9,50	9,70	10,30	8,50	7,00	9,00	10,51 <sup>8</sup>	5,90 <sup>11</sup>	10,00
évolution tarif	=	=	=	=	=	=	=		=	=	=
Opposition sur chèque	16,00 <sup>2</sup>	15,00 <sup>4</sup>	19,00	15,00	15,40	13,00	15,00	13,00	22,00 <sup>9</sup>	10,50 <sup>12</sup>	12,50
évolution tarif	=	=	=	=	↗	=	=		=	=	=
Opposition sur chéquier	16,00 <sup>2</sup>	15,00 <sup>4</sup>	26,60	33,00	15,40	26,00	29,40	13,00	22,00 <sup>9</sup>	10,50 <sup>12</sup>	12,50
évolution tarif	=	=	=	=	↗	=	=		=	=	=

<sup>1</sup>gratuite pour les cartes Visa Infinite & Visa Premier ; <sup>2</sup>Gratuit par Internet ; <sup>3</sup>En mode normal, demande urgente 16,00 € ; <sup>4</sup>A la mise en place, tarif unique quel que soit le nombre de chèques ; <sup>5</sup>Autre motif que carte défectueuse ou carte pleine = gratuite ; <sup>6</sup> Autres motifs = 13,00 € ; <sup>7</sup>Opposition faite par le titulaire pour carte perdue ou volée ; commande de carte urgente 18,30 € ; <sup>8</sup>Gratuite pour carte Visa Infinite, MasterCard Platinum+ pour les autres cartes 10,51 € par sms et 15,61 € par courrier ; <sup>9</sup>Par acte par an en agence et 10 € par Internet ; <sup>10</sup>Gratuit pour les Cartes Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite ; <sup>11</sup>Gratuit par internet ; <sup>12</sup>Facturation à l'acte d'opposition (opposition chèque, plage de chèques, carnet...)

moins cher

plus cher

Les évolutions tarifaires calculées depuis la dernière enquête banques de juillet 2019 sont illustrées par :  
= stable ↗ augmentation ↘ baisse

## L'OFFRE SPECIFIQUE CLIENTELE FRAGILE

3€ / mois  
au maximum

PAS DE CHÉQUIER

L'offre spécifique, produits et services à un tarif modéré, est proposée aux personnes en situation de fragilité financière.

Contenu de l'offre au minimum :

- Tenue de compte
- Versement et retrait d'espèces dans l'agence de la banque teneur du compte
- Carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)
- 2 chèques de banque par mois
- 4 virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent
- Prélèvements SEPA illimités
- Abonnement à des services de banque à distance, à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms
- Fourniture RIB et un changement d'adresse.

A partir du 1<sup>er</sup> novembre 2020, un client fragile verra ses frais bancaires plafonnés à 25€ (ou 20€ s'il bénéficie d'une offre spécifique "client fragile" de sa banque) pendant 3 mois au lieu d'une durée inférieure et variable selon les établissements bancaires.

## LA MOBILITE BANCAIRE

dispositif gratuit

Vous souhaitez changer de banque, le dispositif d'aide à la mobilité bancaire concernant les comptes de dépôt peut faciliter vos démarches. Un échange automatisé, entre votre nouvelle et votre ancienne banque, des informations permettent le changement de la domiciliation bancaire des opérations récurrentes.

Laisser la provision nécessaire tant que tous les ordres de paiement n'ont pas été réalisés sur votre ancien compte. Ne pas oublier de le clôturer et de restituer vos moyens de paiement.

## EN CAS DE LITIGE

*Différentes étapes  
sont à respecter pour tenter  
de trouver un règlement  
amiable*

### 1

Contactez votre conseiller clientèle (interlocuteur de référence ou le directeur) par téléphone, courrier, courriel, rendez-vous physique à privilégier.

Pas de réponse ou  
réponse non satisfaisante

### 2

Réclamation écrite, par lettre recommandée avec accusé de réception, de préférence au service dédié aux réclamations. Les coordonnées sont indiquées sur votre relevé de compte ou le site internet de votre banque.

Pas de réponse ou  
réponse non satisfaisante

### 3

Saisine du médiateur de la consommation de la banque. Dernière étape au règlement amiable de litige.

N'hésitez pas à contacter une association de défense des consommateurs qui vous aidera dans vos démarches.