

Présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs

Cette norme définit la présentation des plaquettes tarifaires suivant un sommaire-type pour les clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Elle définit également les modalités laissées aux adhérents pour : soit reprendre un extrait standard des tarifs à intégrer dans les plaquettes ; soit supprimer toute référence à un extrait standard des tarifs en y substituant une référence au document d'informations tarifaires disponible en agence et sur les sites Internet ; soit reprendre à la fois l'EST et la référence au DIT sur la première page des plaquettes tarifaires.

Cette norme s'applique aux plaquettes des conditions et tarifs disponibles librement en agence et sur les sites Internet bancaires.

Cette norme a été établie pour la première fois fin 2010 à la suite du rapport sur la tarification des services bancaires de MM. Constans et Pauget à la demande de Mme Lagarde, Ministre de l'Economie. Elle a été adaptée une première fois début 2014 pour répondre à la demande du Ministre Pierre Moscovici d'étendre à l'ensemble du territoire national la présence de la ligne relative aux frais de tenue de compte dans l'extrait standard des tarifs. Une deuxième adaptation a été nécessaire par le décret n°2014-373 du 27 mars 2014 relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires qui s'appliquent aux plaquettes tarifaires à compter de la date d'entrée en vigueur prévue par le texte. Une troisième actualisation a été réalisée en janvier 2019 en application de l'arrêté du 5 septembre 2018 introduisant notamment l'obligation pour les établissements de crédits de mentionner du 31/10/2018 au 31/07/19, la liste « nationale » des services les plus représentatifs liés à un compte de paiement, en première rubrique dans l'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement.

Sommaire-type

La norme professionnelle définit les deux premiers niveaux du sommaire tels que présentés ci-après. Les niveaux inférieurs destinés à recevoir le détail des conditions et tarifs sont laissés à l'appréciation des établissements.

A titre d'illustration, la rubrique « Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte » est un niveau 1. Elle contient quatre sous-rubriques qui sont les niveaux 2 : « Ouverture, transformation, clôture », « Relevés de compte », « Tenue de compte » et « Services en agence ».

Les libellés des niveaux 1 et 2 doivent être respectés à deux exceptions près :

- Dans le niveau 1 « Offres groupées de services », les niveaux 2 présentant la gamme peuvent prendre le nom commercial de l'offre ou des offres.
- Dans le niveau 1 « Découverts et crédits », le niveau 2 « Facilités de caisse et/ou découvert » est à adapter en fonction de la nature de l'offre proposée par l'établissement. Le libellé pourra, par exemple, être : « Découverts » si c'est le terme employé par l'établissement.

L'ordre des niveaux 1 et 2 doit être respecté.

Les établissements peuvent créer des niveaux complémentaires 1 et 2 pour accueillir tout produit / service qui ne trouverait pas logiquement sa place dans les niveaux existants. Ces niveaux complémentaires doivent respecter les règles de positionnement suivantes :

- Les niveaux 1 personnalisés ne peuvent être ajoutés qu'après le niveau « Irrégularités et incidents » et avant le niveau « Résoudre un litige » qui clôture toujours la présentation des conditions et tarifs.
- Les niveaux 2 personnalisés doivent se positionner à la fin des niveaux 2 normalisés.

Les opérations avec l'étranger sont placées au choix de l'établissement : soit réparties dans les différents niveaux correspondants soit regroupées dans un niveau 1 supplémentaire à créer.

Le premier item du sommaire-type (extrait standard des tarifs) peut être précédé dans la plaquette par des éléments libres ne contenant aucun élément tarifaire (par exemple un texte d'introduction).

Sommaire-Type d'une plaquette tarifaire bancaire

| |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Extrait standard des tarifs |
| Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte |
| Ouverture, transformation, clôture |
| Relevés de compte |
| Tenue de compte |
| Services en agence |
| Banque à distance |
| Vos moyens et opérations de paiement |
| Cartes |
| Virements |
| Prélèvements / TIP / SEPA |
| Chèques |
| Offres groupées de services |
| Nom commercial des offres |
| Irrégularités et incidents |
| Commission d'intervention |
| Opérations particulières |
| Incidents de paiement |
| Découvert et crédits |
| Facilités de caisse et/ou découvert (suivant la pratique de chaque banque) |
| Crédits à la consommation |
| Crédits immobiliers |
| Epargne et placements financiers |
| Epargne bancaire |
| Placements financiers |
| Assurances et prévoyance |
| Résoudre un litige |

Extrait standard des tarifs

L'extrait standard (EST), défini en concertation au sein du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) entre les professionnels et les associations de consommateurs, s'il est maintenu, est alors obligatoirement la première rubrique tarifaire de la plaquette.

Il doit reprendre les intitulés des dénominations communes de la liste nationale et leur ordre précisées au sein du A du I de l'article D 312-1-1 du Code monétaire et financier et être conforme à l'ordre présenté au sein du modèle ci-dessous (Les renvois sont des indications d'aide à la réalisation de l'extrait et ne doivent pas figurer dans le résultat final).

Il devra être appliqué aux publications de tarifs postérieures à cette actualisation.

Les tarifs à mentionner sont ceux qui correspondent à ce qui est prélevé sur le compte du client : soit à l'unité, soit pour une période donnée qui doit alors être précisée. Si cette période n'est pas annuelle, une mention complémentaire doit être indiquée pour information en annualisant le tarif.

Si plusieurs produits / services dans l'offre proposée par l'établissement correspondent à une des définitions, un seul doit être retenu par l'établissement.

La présence d'un tarif dans l'extrait standard ne dispense pas de le restituer une deuxième fois dans la suite de la plaquette tarifaire.

Extrait standard des tarifs *

(Liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement)
Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle

| Liste des services (1) | Prix en euros (4) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) | « X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an » « Hors du coût du fournisseur d'accès Internet » |
| Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS | « X euros par mois / par trimestre / par an /... permettant de recevoir N alertes par semaine / mois / année. » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an » Ou si le produit d'alerte n'est facturé qu'à l'opération « X euros par alerte reçue » |
| Tenue de compte | « X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an » |
| Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement internationale à débit immédiat) | « X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an » |
| Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé) | « X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an » |
| Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) | « X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an » |
| Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) | « X euros par retrait » éventuellement complété par « à partir du Nième retrait par mois » |
| Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement | « X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an » |
| Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) | En agence : par virement Par l'Internet : par virement |
| Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) (2) | Frais par paiement d'un prélèvement |
| Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) | Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement (3) |
| Commission d'intervention | « X euros par opération / par jour » et le cas échéant « avec un plafond de X euros par jour / par mois /... » |

*Les établissements de crédit ont la possibilité de présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires un extrait standard de tarifs

Renvois :

- (1) La liste doit reprendre les dénominations de la liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement et leur ordre, tels que précisés au A du I de l'article D 312-1-1 du code monétaire et financier, modifié par le décret n° 2018-774 du 5 septembre 2018. Il peut y être ajouté de manière secondaire le nom commercial du produit.
- (2) En cas de tarifs différents en fonction de l'organisme bénéficiaire, la précision devra être apportée.
- (3) Sauf gratuité imposée par la loi.
- (4) Si le tarif est égal à zéro euro, la mention « Gratuit » peut être utilisée.

Référence au Document d'information tarifaire

Les établissements ont la possibilité d'insérer en tête de leurs plaquettes tarifaires une référence au Document d'information tarifaire qui est mis à disposition sur support papier ou tout autre support durable au sein des agences et sur les sites internet.

Toute référence au document d'informations tarifaires au sein des plaquettes tarifaires devra être faite à l'appui de la phrase suivante harmonisée et définie par la profession :

« « Afin d'assurer l'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement, les établissements mettent à disposition sous forme électronique sur leur site internet et en libre-service dans les locaux de réception du public, sur support papier ou un support durable le document d'information tarifaire prévu par l'article 1^{er}, III de l'arrêté du 5 septembre 2018.

Ce document harmonisé présente la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement telle que définie à l'article D 312-1-1 A du COMOFI et l'offre groupée de service la plus commercialisée ou les offres groupées de services en cours de commercialisation sous réserve que l'établissement propose des offres groupées de services liées à un compte de paiement. » »