

COMITE NATIONAL ECONOMIQUE ET FINANCIER



Secrétariat Général



Rapport sur l'évolution des pratiques bancaires en matière de tarification des services financiers

Volet banques

Exercice 2022

**Rapport sur l'évolution des pratiques
bancaires en matière de tarification des
services financiers**
Volet banques

Exercice 2022

COMITE NATIONAL ECONOMIQUE ET FINANCIER
Secrétariat Général
BP 83 Yaoundé

Mot du Président



Louis Paul MOTAZE
Ministre des Finances
Président du CNEF

En 2022, le Cameroun a évolué dans un environnement international marqué par l'accentuation des tensions géopolitiques, dues à la poursuite de la guerre en Ukraine. Les perspectives économiques mondiales ont été perturbées par la persistance de l'inflation, le resserrement des conditions monétaires par la plupart des banques centrales, l'essoufflement de la croissance en Chine, les problèmes d'approvisionnement en hydrocarbures et le surendettement de nombreux Etats. Au niveau national, les pouvoirs publics ont prévu de relever les prix à la pompe des produits pétroliers en 2023, afin de limiter l'impact des subventions sur le budget. Le taux d'inflation devrait remonter autour de 8% suite entre autres à cette hausse du prix des produits pétroliers.

Comme vous le savez, les prix résultent de la rencontre entre l'offre et la demande sur un marché. Ils sont l'expression monétaire de la valeur d'un bien. Pour les consommateurs, ils sont un facteur de différenciation de l'offre.

La littérature sur la fixation des prix sur le marché des biens et services est très abondante, ce qui n'est pas le cas de celle consacrée à la sphère financière. En effet, de par ses caractéristiques intrinsèques de marché fermé et réglementé, le secteur bancaire offre une certaine liberté aux établissements de crédit en matière de tarification. Cette liberté se traduit cependant par une faible transparence des prix de leurs services pour le grand public.

En effet, bien que les critiques à l'endroit des banques ne soient pas toujours justifiées, il faut reconnaître des insuffisances en termes de lisibilité et de pédagogie de leur part. De même, certaines dérives érodent leur image et renforcent chez les consommateurs le sentiment d'un manque de clarté dans les pratiques tarifaires. A cet effet, la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC) a, dans le souci de protection des consommateurs, confié le mandat aux Comités Nationaux Economiques et Financiers (CNEF) des différents Etats membres de publier, annuellement, un rapport sur l'évolution des pratiques bancaires en matière de tarification des services financiers. La Communauté attribue également aux CNEF la mission de publier des rapports périodiques d'études sur le secteur financier, des outils pédagogiques d'information sur les frais bancaires et services financiers, afin de garantir leur lisibilité et leur comparabilité.

A travers ce premier rapport sur l'évolution des pratiques bancaires en matière de tarification des services financiers du CNEF du Cameroun, le lecteur sera édifié sur l'évolution des pratiques bancaires en matière de tarification au cours de l'exercice 2022 et sur les challenges à relever pour que les consommateurs puissent utiliser le levier de la tarification pour bénéficier de la meilleure qualité de service disponible sur le marché.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Table des matières

Mot du Président	3
Résumé.....	6
Introduction générale	7
Chapitre I : Rémunération de l'épargne sur livret	9
I.Tour d'horizon réglementaire.....	9
II.Les pratiques en matière de rémunération de l'épargne sur livret	10
III.Les pratiques en matière de rémunération de l'épargne islamique.....	13
Chapitre II : Frais applicables aux services bancaires classiques	15
I.Présentation des frais applicables aux services les plus couramment utilisés par la clientèle des particuliers.....	15
I.1. Dynamique de la structure des frais applicables	15
I.2. Evolution du montant des frais applicables.....	16
II.Frais appliqués aux clients à faibles revenus et aux personnes en difficulté	17
II.1. Cas des personnes à faible revenu	17
II.2. Cas des personnes en difficulté.....	19
Chapitre III : Frais applicables aux services bancaires innovants.....	21
I.Frais relatifs aux services financiers numériques.....	21
II.Frais bancaires relatifs aux opérations du marché financier	23
III Bancassurance	26
Conclusions et recommandations	27

Liste des tableaux

Tableau 1 : Liste des services les plus couramment utilisés par la clientèle des particuliers	15
Tableau 2 : Frais applicables aux opérations du marché primaire.....	24
Tableau 3 : Frais applicables aux opérations du marché secondaire	25

Liste des graphiques

Graphique 1 : Conditions de rémunération de l'épargne sur livret dans les banques de détail	12
Graphique 2 : Comptes d'épargne islamique offerts par les banques.....	14
Graphique 3 : Packages de services offerts par les banques au Cameroun	18
Graphique 4 : Services bancaires numériques offerts par les banques	22

Liste des encadrés

Encadré n° 1 : le compte d'épargne ou livret d'épargne bancaire.....	12
Encadré n° 2 : Restructuration de crédits, de quoi parle-t-on ?	19

Liste des annexes

Annexe 1 : Evolution des tarifs des services les plus couramment utilisés par les particuliers	29
Annexe 2 : Evolution des tarifs relatifs aux incidents de paiement (en millier et %).	31

Résumé

La problématique de la tarification des produits et services financiers reste peu explorée dans notre pays, nonobstant son impact sur la protection des consommateurs. Les enquêtes menées sur le sujet sont relativement rares, ce qui se traduit notamment par une information et une connaissance limitées des tarifs des services bancaires. Pour l'année 2022, le CNEF a choisi de s'appesantir sur les modalités de rémunération des fonds épargnés auprès des banques, des frais relatifs au fonctionnement des comptes courants et des frais divers liés aux nouveaux produits financiers offerts par les banques qui sont consommés au quotidien par les particuliers.

Il découle de ses travaux que l'épargne sur livret n'est pas correctement rémunérée par les banques dans notre pays. Cette rémunération est encadrée, mais les dispositions réglementaires y afférentes sont rarement respectées. En particulier, il est constaté qu'aucun établissement ne fournit des informations suffisamment précises et exhaustives aux clients sur le calcul des intérêts créditeurs. Loin de refléter un comportement forcément opportuniste des banques, cette situation s'explique par plusieurs facteurs. Les textes en vigueur datent des années 1980 et sont peu connus des banques. La digitalisation et l'apparition de nouveaux acteurs bancaires (fintech, TELCO) soumettent les banques à une rude concurrence. Cette situation les contraint à innover pour ne pas perdre du terrain. Aussi, plusieurs banques offrent aujourd'hui des facilités permettant aux clients d'utiliser leurs comptes d'épargne en tous lieux et en tout temps moyennant le paiement de frais spécifiques, en violation des textes. Enfin, le cadre réglementaire des comptes de dépôt islamiques¹ n'existe que depuis le mois de novembre 2022.

Dans la même veine, la transparence et la lisibilité des tarifs des produits et services bancaires sont faibles. Il n'existe aucune norme en matière de dénomination et de présentation dans les plaquettes tarifaires des banques, ce qui rend la comparaison des offres des différentes banques très laborieuse. Cette difficulté est exacerbée par l'offre de plus en plus croissante de services groupés (packages de services). Les packages permettent aux clients d'accéder à moindre coût à des paquets de services qui leur reviendraient plus chers pris individuellement. Cependant, dans certains cas, ils ne donnent que l'illusion de payer moins cher, notamment lorsque certains services inclus dans le package ne sont d'aucune utilité pour le client, ce qui est souvent le cas. Grâce à leur relative complexité, les packages favorisent le non-respect des textes dans les banques. Malgré la Lettre Circulaire du Ministre des Finances du 18 septembre 2018 qui proscrit le prélèvement de frais d'impayés sur chèques aux bénéficiaires, trois (03) banques continuent d'insérer des frais y afférents dans leurs plaquettes tarifaires, mais déclarent ne plus en appliquer à la clientèle.

Enfin, la tarification des banques s'adapte aux innovations. La plupart des établissements en activité sur le territoire national ont entrepris de digitaliser leurs services. Cette initiative réduit substantiellement leurs coûts de service (personnel affecté au service de la clientèle, agences ouvertes, etc.) et leur permet d'offrir ces services à des prix très faibles voire gratuits dans certains cas. Une tarification spécifique, encore inexistante il y a une dizaine d'années, existe aujourd'hui pour les opérations du marché financier. Enfin, quasiment toutes les banques offrent des produits de bancassurance, notamment dans le cadre de l'octroi des crédits. La principale préoccupation relevée en ce qui concerne ces produits innovants et leur tarification est le manque de vigilance des clients. Ces derniers lisent rarement les contrats qui les lient aux banques avant de les signer. Il en est de même pour la documentation commerciale mise à leur disposition par les établissements de crédit. Ils n'y accordent généralement de l'attention que lorsque des incidents surviennent.

¹ Règlement n° 04/22/CEMAC/UMAC/COBAC du 09 novembre 2022 relatif aux conditions d'exercice et de contrôle de l'activité de finance islamique dans la CEMAC.

Introduction générale

L'article 19 du Règlement n° 03/2019/CEMAC/UMAC/CM du 12 décembre 2019 portant création, organisation et fonctionnement des CNEF leur assigne la mission de publier annuellement un rapport sur l'évolution des pratiques bancaires en matière de tarification des services financiers dans leurs pays respectifs. Les CNEF sont également tenus d'élaborer des rapports périodiques d'études sur le secteur financier, des outils pédagogiques d'information sur les frais bancaires et services financiers, afin d'en garantir la lisibilité et la comparabilité.

Il s'agit d'une démarche éducative visant à permettre à l'ensemble des citoyens de faire des choix éclairés en matière de gestion de leurs ressources financières et d'utilisation des services financiers. Ces préoccupations concernent chaque agent économique dans sa vie quotidienne et nécessitent une attention particulière au regard de la faible culture financière du grand public dans notre pays.

A titre d'illustration, la précédente enquête sur la tarification des services financiers du CNEF (2017)² révèle que les décisions de la clientèle bancaire au Cameroun sont principalement influencées par les informations communiquées oralement par les employés de banque (84,4 %), les conseils des amis et des membres de la famille travaillant dans des institutions financières (62,3 %) et leur expérience personnelle (54,1 %). De même, 60,5% des clients ouvrent des comptes d'épargne sans être informés sur les modalités de calcul des intérêts qui doivent leur être versés par les banques ; 68,1 % ne connaissent pas les services que les banques sont tenues d'offrir gratuitement à la clientèle. 70 % épargnent parallèlement dans les tontines. 25,8 % préfèrent garder leur argent à la maison. 15 % épargnent auprès des membres de leur famille. 20,8 % des clients passent en revue toutes les offres des banques mais ne savent pas en fin de compte laquelle retenir. 15,0 % n'analysent aucune offre avant de choisir. La majorité des clients ne connaissent pas les méthodes de calcul des intérêts, tant pour les dépôts que pour les crédits.

Par ailleurs, il est noté la mauvaise connaissance par les établissements assujettis et leur clientèle de la réglementation sur les conditions de banque ; le non-respect par ceux-ci des obligations d'information de la clientèle sur l'épargne et le crédit ; l'application de dates de valeur différentes d'un établissement à l'autre ; et une forte diversité des intitulés des tarifs et services des établissements assujettis pour des prestations de même nature.

Au regard de ces constats, le présent rapport met l'accent sur l'évolution au cours de l'exercice 2022 des tarifs des services pour lesquels les insuffisances les plus criardes avaient été relevées lors de l'enquête de l'exercice 2017 (épargne sur livret, épargne islamique, gestion des comptes courants, moyens de paiement). Pour tenir compte des innovations technologiques, réglementaires³ et commerciales dans le secteur bancaire, il passe également en revue la tarification des services destinés aux clients en situation de fragilité financière, des services numériques et des services de bancassurance. Enfin, bien que ce volet n'ait pas été couvert dans le cadre des descentes effectuées auprès des banques, le présent rapport examine la tarification des produits et services relatifs aux opérations du marché financier, qui joue depuis une dizaine d'années un rôle de plus en plus important dans le financement de l'économie camerounaise.

Il s'articule autour de trois principales thématiques à savoir : le traitement de l'épargne sur livret, les frais applicables aux services bancaires classiques et les frais applicables aux services bancaires innovants.

Au plan méthodologique, le rapport porte exclusivement sur la tarification des services destinés à la clientèle des particuliers, ces derniers étant les seuls clients visés par le Règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC. Afin de l'élaborer, le Secrétariat Général du CNEF a effectué une descente

² https://cnefcameroun.cm/images/tele/Enquete_Tarif_2017.pdf

³ Règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC.

auprès des directions générales et des agences de l'ensemble des banques de détail en activité au Cameroun, à Douala et à Yaoundé.

Au cours de cette revue, les équipes du CNEF ont procédé à l'examen des plaquettes tarifaires, des conventions d'ouverture de comptes, des extraits de comptes d'épargne et de comptes d'épargne d'un échantillon de clients, et des divers documents publicitaires des banques. Cet examen a permis d'évaluer la cohérence entre les tarifs affichés/formalisés et les frais effectivement appliqués d'une part, et la dynamique réelle des tarifs appliqués d'autre part.

Cette analyse a été complétée par des entretiens avec les principaux responsables des banques en charge des questions de tarification. Au cours de ces échanges, des informations sur les causes des insuffisances relevées, l'opinion des banques quant à la dynamique du marché et aux difficultés inhérentes à la tarification des services bancaires, et leurs attentes vis-à-vis des pouvoirs publics, ont été collectées.

Chapitre I : Rémunération de l'épargne sur livret

L'épargne peut être définie comme la partie du revenu qui n'est pas dépensée et qui est placée pour en tirer une plus-value.

L'une des principales fonctions de la banque est d'offrir aux clients la possibilité d'épargner de l'argent. A ce titre, les intermédiaires bancaires proposent à la clientèle deux principaux types de produits d'épargne, à savoir :

- les placements financiers : c'est-à-dire l'argent investi dans les titres financiers (actions, obligations, titres de créances, bons de caisse, etc.) et les comptes spéciaux (dépôts à terme, épargne logement, comptes d'épargne à terme) ;
- l'épargne sur livret : elle est soumise à des conditions restrictives concernant l'ouverture et le fonctionnement des comptes d'épargne dédiés.

L'épargne sur livret tire son origine des livrets de dépôt créés en Alsace et en Moselle, étendus à la France entière par une Décision du Conseil National du Crédit dudit pays du 29 mars 1957. Il s'agit de comptes à vue qui comportent un intérêt, par dérogation au principe selon lequel les dépôts bancaires à vue ne sont pas rémunérés. Toutefois, ils ne sont ouverts qu'à des personnes physiques ou à des personnes morales sans but lucratif. Ils ne donnent pas lieu à la délivrance d'un carnet de chèques et ne comportent qu'un service de caisse restreint. Ils ne peuvent enregistrer que des virements et retraits en espèces, ou des virements en provenance ou à destination d'un autre compte appartenant au même titulaire.

La rémunération de l'épargne sur livret est encadrée dans notre pays. Cependant, le CNEF avait constaté lors de sa dernière enquête que les exigences réglementaires y afférentes ne sont pas toujours respectées⁴. L'analyse qui suit donne un aperçu de l'évolution de la situation en la matière dans notre pays au cours des deux dernières années. Au préalable, un rappel succinct de la réglementation y afférente est présenté.

I. Tour d'horizon réglementaire

Suivant les textes en vigueur, toute ouverture de compte bancaire dans les Etats de la CEMAC doit donner lieu à la conclusion d'une convention de compte écrite entre l'établissement assujetti et son client. Cette convention fixe les obligations réciproques de l'établissement assujetti et de son client⁵.

Au Cameroun, les établissements de crédit sont par ailleurs tenus de respecter les règles particulières applicables à la rémunération de l'épargne⁶. En effet, ils doivent fournir au consommateur, préalablement à tout engagement, des informations essentielles sur ses droits et obligations vis-à-vis d'eux, ainsi que sur les avantages et les risques liés à chaque produit qu'ils proposent, de telle sorte que le consommateur soit apte à comprendre les caractéristiques du produit ou service proposé⁷. En particulier, ils sont tenus de communiquer à leurs clients préalablement à l'ouverture d'un compte d'épargne ou de dépôt, ou à la souscription aux bons de caisse émis par eux, les modalités de calcul des intérêts créditeurs et des prélèvements divers au profit de l'Etat, ainsi que l'échéancier des versements des intérêts créditeurs⁸.

⁴ Voir rapport de l'enquête sur la tarification des services des établissements de crédit et de microfinance 2017.

⁵ Article 10 du Règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC et Article 10 du Règlement n° 02/03/CEMAC/UMAC/CM du 4 avril 2003 relatif aux systèmes, moyens et incidents de paiements.

⁶ Article 28 de l'Ordonnance n° 85/002 du 31 août 1985 relative à l'exercice de l'activité des établissements de crédit du Président de la République.

⁷ Article 9 du Règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relative à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC.

⁸ Article 14 de l'Arrêté n° 00244/MINEFI/DCE/D du 05 avril 1989.

Dans la même veine, les mouvements des comptes d'épargne doivent être inscrits dans des livrets. Ces comptes ne peuvent enregistrer que des opérations de virement et de versement en faveur du titulaire, et de virement du ou au compte courant/chèque du titulaire⁹. Il ne peut être ouvert qu'un seul compte d'épargne bancaire par client et par banque¹⁰. Le minimum à l'ouverture et de solde est fixé à 10 000 F CFA pour le compte d'épargne bancaire et à 1 000 F CFA pour le compte d'épargne postal. Au-delà des soldes minima susvisés, le volume de dépôts en compte d'épargne bancaire ou postal est illimité¹¹.

Enfin, les dépôts à vue ne font l'objet d'aucune rémunération¹², contrairement aux comptes d'épargne qui doivent être rémunérés.

Les taux des intérêts créditeurs sont libres et négociables sous réserve du respect des conditions suivantes :

- les dépôts à terme, les bons de caisse et tout instrument d'épargne d'un montant inférieur ou égal à trois (03) millions de F CFA sont rémunérés au Taux Créditeur Minimum¹³ (TCM). Ce taux est destiné à garantir un minimum de rémunération aux épargnants¹⁴ ;
- sauf dispositions contractuelles contraires, les intérêts sont calculés à terme échu, sur le solde moyen en valeur de la période sur laquelle porte l'arrêté des comptes, à l'exception des bons de caisse pour lesquels les intérêts sont décomptés d'avance¹⁵.

Enfin, au mois de novembre 2022, la CEMAC a adopté un règlement permettant aux établissements assujettis de recueillir à partir du 1^{er} janvier 2023, des fonds de leur clientèle au titre de leur activité de finance islamique. Il s'agit notamment des dépôts islamiques à vue et des comptes d'investissement islamique¹⁶.

Les dépôts islamiques à vue sont des comptes sous forme de dépôts, avec le droit pour l'établissement assujetti d'en disposer pour son propre compte exclusivement dans le cadre de ses activités de finance islamique, à charge pour lui de les restituer, partiellement ou totalement, sur demande et à tout instant.

Les comptes d'investissement islamique sont des fonds recueillis auprès de la clientèle en vue de leur placement dans des projets d'investissement, pour une durée déterminée, de la manière la plus adéquate possible pour le compte du client. Les caractéristiques de ces comptes et les modalités de leur présentation à la clientèle sont fixées par règlement de la COBAC.

II. Les pratiques en matière de rémunération de l'épargne sur livret

L'analyse qui suit passe en revue les faits relevés lors de la descente du CNEF auprès des banques, en matière de respect des obligations d'information de la clientèle sur les modalités de rémunération de l'épargne, de respect des règles de fonctionnement du compte d'épargne sur livret, et de transparence des méthodes de calcul des intérêts appliquées par les banques.

⁹ Article 12 de l'Arrêté 244.

¹⁰ Article 11 de l'Arrêté n° 74/MINFI/DCE/D du 05 septembre 1988 portant conditions de banque.

¹¹ Article 12 nouveau de l'Arrêté n° 00141/MINFI/PR/CNC/SG du 14/03/1987 portant modification de l'Arrêté n° 00931/MINFI/DCE/D du 02 mai 1986.

¹² Article 8 nouveau de l'Arrêté n° 00043 bis/MINFI du 22 mars 1992 modifiant et abrogeant certaines dispositions de l'Arrêté n° 00244/MINFI/DCE/D du 05 avril 1989.

¹³ Article 9 de l'Arrêté n° 00244/MINEFI/DCE/D du 05 avril 1989.

¹⁴ Article 12 nouveau de l'Arrêté n° 000083/MINEFI/CSB/REP4 modifiant certaines dispositions de l'Arrêté n° 00244/MINEFI/DCE/D du 05 avril 1989.

¹⁵ Article 14 de l'Arrêté n° 00244/MINEFI/DCE/D du 05 avril 1989.

¹⁶ Article 5 du Règlement n° 04/22/CEMAC/UMAC/COBAC du 09 novembre 2022 relatif aux conditions d'exercice et de contrôle de l'activité de finance islamique dans la CEMAC.

II.1. Information insuffisante des clients sur les modalités de rémunération de l'épargne

Tous les responsables des banques rencontrés dans le cadre de l'enquête sur la tarification de l'exercice 2022 du CNEF déclarent que leurs établissements informent les clients sur les modalités de calcul des intérêts créditeurs lors des entretiens avec ceux-ci. Cependant, l'analyse des dossiers de la clientèle et de la documentation contractuelle révèle que deux (02) banques seulement, à savoir la BICEC et la SCB, font signer aux clients des conventions d'ouverture de comptes d'épargne dans lesquelles figurent formellement les obligations réciproques de l'établissement et du client, et notamment, les modalités de calcul des intérêts créditeurs fixées par l'Arrêté n° 00244/MINEFI/DCE/D du 05 avril 1989 du Ministre des Finances.

Toutes les autres banques font signer aux clients des formulaires d'ouverture de compte uniques (*application to open an account* en anglais), valables à la fois pour le compte courant/chèque et pour le compte d'épargne. Ces formulaires ne contiennent généralement que des informations relatives à l'identification du client, sa filiation, les obligations des clients et les sanctions applicables en cas de non-respect de celles-ci. En ce qui concerne la rémunération de l'épargne, ils mentionnent uniquement, dans de rares cas, que les taux créditeurs peuvent varier en fonction des conditions du marché (TCM).

De manière générale, quatre principales pratiques sont recensées dans les banques :

- l'établissement indique que les taux appliqués peuvent varier en fonction des conditions de marché dans les conventions/formulaires d'ouverture de compte ou dans les plaquettes tarifaires. Cependant, il ne précise ni la nature du taux appliqué (TCM dans la plupart des cas), ni le taux de référence sur lequel les variations sont indexées ;
- la banque présente un taux fixe dans la plaquette. Ce taux correspond en réalité au TCM en vigueur ou y est indexé, mais, elle ne précise formellement nulle part que ce taux est susceptible de varier ;
- la banque ne mentionne nulle part quel est le solde pris en compte pour le calcul des intérêts créditeurs ;
- la banque fait savoir que le solde pris en compte pour le calcul des intérêts créditeurs est le solde en fin de journée. Or, les textes en vigueur disposent que le solde à prendre en compte est le solde moyen en valeur de la période sur laquelle porte l'arrêté des comptes.

II.2. Rupture de la frontière entre compte d'épargne et compte courant/chèque

Avec la digitalisation des services financiers, il est constaté que la plupart des banques donnent la possibilité aux clients d'effectuer des transactions avec des tiers à partir de leurs comptes d'épargne, à l'aide de cartes ou d'applications bancaires. Selon les responsables des banques, cette pratique se justifie essentiellement par le souci de ne pas perdre du terrain face à la concurrence, les clients souhaitant de plus en plus effectuer toutes les opérations à partir d'un seul compte bancaire, par souci de simplicité ou pour gagner en temps.

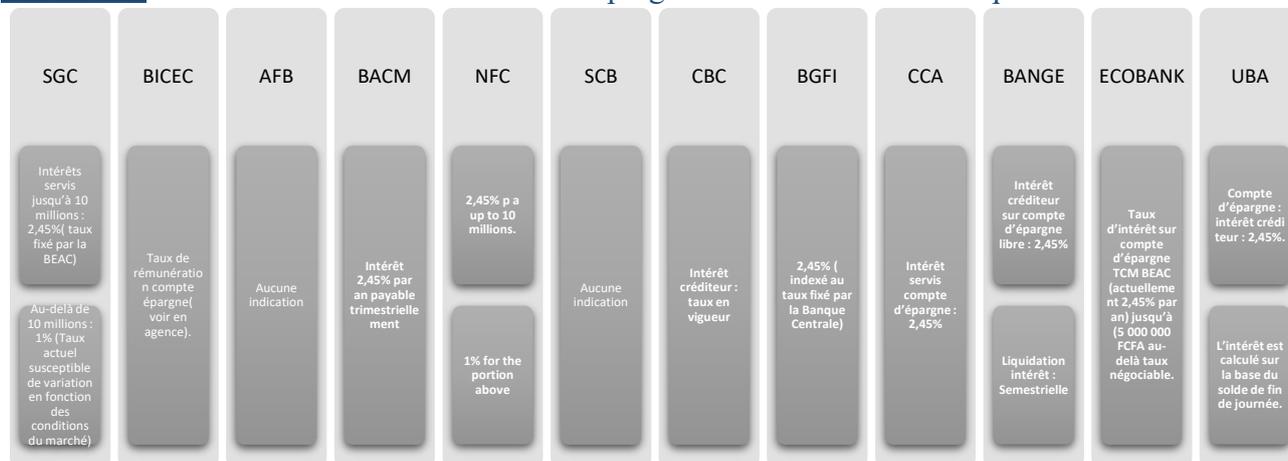
Cette pratique est cependant contraire à la réglementation et préjudiciable aux intérêts des clients. En effet, l'utilisation des comptes d'épargne comme des comptes courants a pour conséquence de faire payer aux clients des frais de services (cartes, applications bancaires, assurances, etc.) sur le compte d'épargne. Par ailleurs, elle contribue à la réduction de la rémunération à verser à l'épargnant, les intérêts étant calculés par quinzaine (voir encadré 1 ci-après).

II.3. Faible transparence des modalités de calcul des intérêts créditeurs

L'analyse des dossiers de la clientèle et les entretiens avec le personnel des banques révèlent qu'aucun établissement ne fournit des informations suffisamment précises et exhaustives aux clients sur les modalités de calcul des intérêts créditeurs. Par conséquent, ces derniers peuvent difficilement évaluer à l'avance le montant des intérêts qui devraient leur être versés et vérifier que le montant des intérêts servi est correct.

En effet, les dates de valeur applicables ne figurent généralement pas dans les plaquettes et dans les conventions/formulaires d'ouverture de comptes. Par ailleurs, les clients ne sont pas informés de ce que les intérêts sont calculés par quinzaine, ce qui ne leur permet pas d'identifier les périodes au cours du mois où ils devraient effectuer des retraits ou des versements sur leur compte d'épargne. Enfin, le solde à considérer pour le calcul des intérêts ne leur est pas indiqué.

Graphique 1 : Conditions de rémunération de l'épargne sur livret dans les banques de détail



Source : Plaquettes tarifaires des banques

Encadré n° 1 : le compte d'épargne ou livret d'épargne bancaire

1) Cas de la France (voir <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34394>)

Le compte d'épargne sur livret est un compte bancaire qui ne sert pas aux opérations courantes de la vie, telles que le paiement des factures et les achats dans les magasins. Il sert à mettre à l'abri une partie de son argent, pour faire des économies. Il procure des intérêts sur les sommes déposées, tout en permettant à son propriétaire de les retirer en cas de besoin. Ces intérêts sont calculés en fonction de la durée pendant laquelle les sommes sont restées sur le compte, et suivant un barème prévu lors de la souscription.

Le livret d'épargne est aussi appelé *livret d'épargne bancaire*, car ce sont les établissements financiers qui fixent ses conditions, en vertu du principe de la liberté contractuelle. Le livret d'épargne bancaire se distingue des livrets d'épargne réglementés (livret A, livret Jeune, livret de développement durable et solidaire, livret d'épargne jeune), qui sont encadrés et encouragés par l'Etat qui en fixe les taux, exonère les intérêts perçus de tout impôt, et affecte les produits pour l'essentiel au financement du logement social.

Il existe 2 types de livret bancaire à savoir, (i) le livret bancaire classique et (ii) le super livret, dont le taux d'intérêt est plus élevé, mais sur une courte période.

Pour ouvrir un compte d'épargne, le client doit signer un contrat avec un organisme bancaire ou financier. Le conseiller doit lui expliquer au préalable le fonctionnement du compte. Le contrat informe quant à lui notamment sur (i) les règles de dépôt et de retrait (montant minimum de dépôt, date valeur des dépôts et des retraits) et (ii) de rémunération (taux d'intérêt en fonction de la durée, critères de calcul et de paiement des intérêts.).

Les taux d'intérêt des livrets d'épargne sont fixés librement par les établissements bancaires. Ils en informent les clients lors de la souscription. Ces taux d'intérêts sont qualifiés de *taux bruts*, car ils ne prennent pas en compte l'impact de la fiscalité sur les rendements réalisés par les clients. Les intérêts sont calculés le 1^{er} et le 16 de chaque mois, comme pour le livret A. La date de la valeur prise en compte pour le calcul des intérêts varie suivant la date de l'opération (dépôt ou retrait) :

Opération	Jusqu'au 15 du mois courant	À partir du 16 du mois courant
Dépôt	16 du même mois	1 ^{er} jour du mois suivant
Retrait	Dernier jour du mois précédent	15 du mois

Les sommes déposées produisent des intérêts si elles sont placées par quinzaines entières. Au 31 décembre de chaque année, les intérêts cumulés sur l'année s'ajoutent au capital. Les intérêts produits par le livret d'épargne bancaire sont soumis à l'impôt sur le revenu (catégorie des revenus de capitaux mobiliers) et aux prélèvements sociaux.

2) Cas de la Tunisie (voir Circulaire aux banques n° 86/42 du 1^{er} décembre 1986, <https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/documents/cir8642.pdf>)

Les banques sont autorisées à ouvrir aux personnes physiques des comptes spéciaux dits "d'épargne". Le compte spécial d'épargne donne lieu à la délivrance d'un livret ou d'une carte électronique de retrait. Il n'est pas délivré de carnet de chèques. Les opérations de débit et de crédit effectuées par le client sont inscrites sur le livret. Un relevé de compte est adressé trimestriellement pour le titulaire de la carte électronique.

Le compte spécial d'épargne peut être crédité par les montants provenant des versements en espèces ; des chèques et coupons remis par le titulaire pour encaissement à la banque sur les livres de laquelle est ouvert le compte ; des ordres de paiement émis par la Trésorerie Générale ; et des virements provenant d'un autre compte du titulaire ou d'un compte d'une tierce personne.

Le compte spécial d'épargne peut être débité par le montant des retraits en espèces effectués par le titulaire ; et des virements à un autre compte du titulaire ouvert sur les livres de la même banque. Le montant minimum de chaque opération de crédit ou de débit est fixé à dix dinars.

Le paiement par le débit du compte spécial d'épargne doit s'effectuer à concurrence des sommes qui y sont inscrites. Les montants portés au crédit dudit compte portent intérêts à compter du septième jour ouvrable suivant : (i) la date des versements en espèces ou de la remise de chèque à l'encaissement tiré sur les caisses de la banque sur les livres de laquelle est ouvert le compte ; (ii) la date de la liquidation de la compensation pour tout autre chèque et pour les virements. Les montants portés au débit sont quant à eux passés valeur septième jour ouvrable précédant celui des retraits. Les virements entre comptes ouverts au nom d'une même personne dans la même banque doivent être effectués "valeurs compensées".

Les banques fixent librement le taux d'intérêt annuel à appliquer aux montants inscrits au crédit du compte spécial d'épargne. Ce taux ne peut, toutefois, être inférieur au taux de rémunération de l'épargne (TRE). Au-delà de ce niveau minimum de rémunération de l'épargne, les banques peuvent adopter d'autres modes de rémunération qui tiennent compte notamment de la stabilité des fonds logés dans les comptes spéciaux d'épargne. Une prime dite de fidélité est servie sur les fonds restés stables au taux de : - 0,5% pour les fonds restés stables pendant une durée égale ou supérieure à une année et inférieure à 2 ans ; et - 1% pour les fonds restés stables pendant une durée égale ou supérieure à 2 ans.

III. Les pratiques en matière de rémunération de l'épargne islamique

Le Coran, principale source du droit islamique, et la Sunna, retranscription des actes et propos du prophète Mahomet, sont les deux principales sources religieuses de la finance islamique. La Charia, loi islamique régissant notamment les pratiques économiques et sociales, donne naissance aux principes sur lesquels reposent les pratiques financières islamiques.

Ces pratiques se fondent sur ce qui est interdit (*haram*) et sur ce qui est autorisé (*halal*). En théorie, sont recommandés, le partage des pertes et profits (PPP) et la redistribution de richesse. Le principe d'équité étant le pilier central des pratiques financières islamiques, sont proscrits :

- **le prélèvement d'intérêt prédéterminé (riba)** : l'argent ne peut être créé sans « travail ». Dès lors, la création de richesse ne reposant pas sur une transaction réelle est interdite ;
- **la thésaurisation** : Seule est autorisée une épargne de précaution destinée au remboursement des dettes ou à des besoins sociaux ;
- **les activités ou opérations financières et commerciales liées à la survenance d'évènements aléatoires tels que les contrats d'assurance en finance classique** : La finance islamique autorise seulement certains contrats d'assurance, à savoir les assurances-vie fondées sur le principe de précaution ;
- **la spéculation (maysir)** : sont proscrits, tous les produits financiers dont l'évolution du sous-jacent est incertain, tels que les contrats à terme, swaps, options ;
- **investir dans des activités immorales** : toute opération liée au tabac, à l'alcool, aux jeux, soit tout investissement dans une activité contraire aux principes de la *Charia*, est interdite.

Comme en finance classique, toute personne physique ou morale peut déposer des fonds sur un compte courant en finance islamique. Les déposants bénéficient gratuitement de chèquiers, de services, de transferts de fonds et autres. Cependant, l'argent ne pouvant être fructifié ex-nihilo dans ce mode de financement, l'utilisation d'une carte bancaire est proscrite dès lors qu'elle entraîne d'autres frais que les frais de gestion. Seules les cartes de retrait et les cartes « *Prepaid* » peuvent être proposées aux clients.

La thésaurisation est interdite en finance islamique. Les comptes d'épargne s'y apparentent généralement aux contrats d'assurance-vie dont la valeur, exprimée par référence à un ou plusieurs supports (actions, obligations, parts d'OPCVM, etc.), évolue en fonction de la valeur de ces supports servant de référence. Le capital n'est pas garanti. Le titulaire du compte n'a aucun droit de regard sur la gestion de ce dernier.

Le règlement communautaire relatif à l'activité de finance islamique a été adopté en novembre 2022 et n'entrera en vigueur qu'à partir de l'exercice 2023. Par ailleurs, les modalités de fonctionnement des comptes d'investissement islamique ne sont pas encore définies par les textes communautaires. Cependant, cinq (05) banques de détail disposent d'une offre de comptes d'épargne islamique en 2022. La majorité des autres établissements mènent des réflexions sur le sujet suite aux besoins régulièrement exprimés par les clients.

En effet, lesdites banques expliquent que certains clients souhaitent parfois disposer d'un compte distinct du compte courant, afin de pouvoir mettre de côté de l'argent qu'ils utiliseront ultérieurement pour réaliser des projets spécifiques (voyage à la Mecque, investissement islamique, etc.). Conformément aux principes de l'islam, ils exigent cependant que des intérêts ne soient pas versés dans ces comptes.

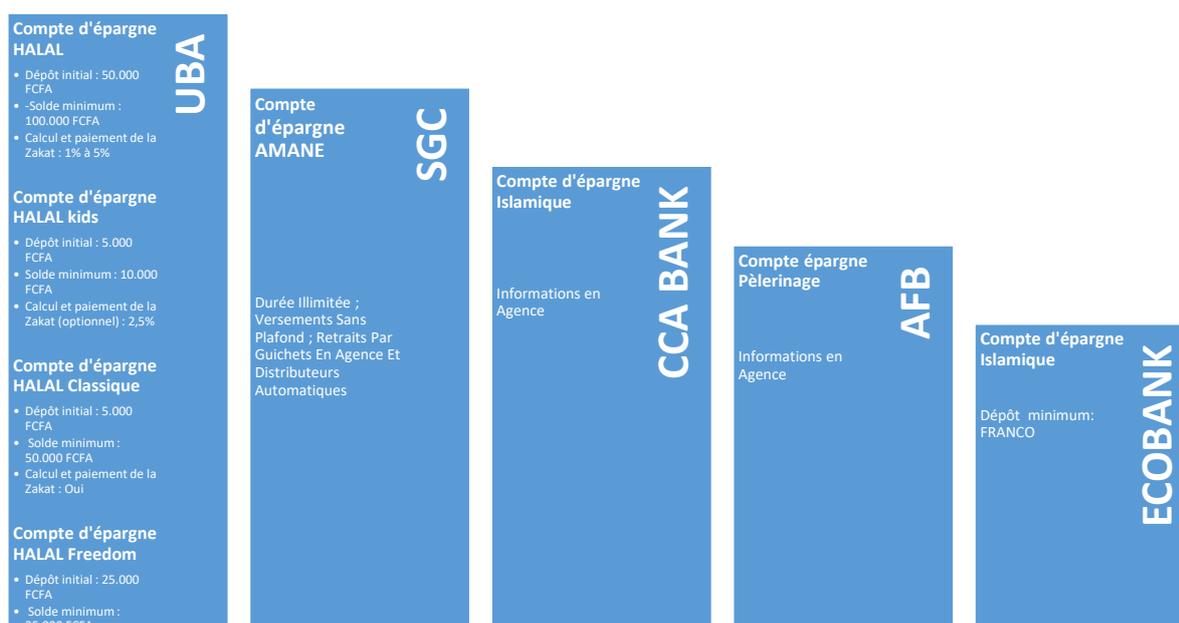
Pour les banques il s'agit d'une aubaine, les comptes d'épargne islamique permettant de mobiliser gratuitement des dépôts stables. Cependant, ils posent problème en matière de conformité, la réglementation sur les conditions de banque en vigueur étant basée sur le principe du paiement des intérêts. Ainsi, il existe trois types de pratiques à savoir :

- les banques qui choisissent clairement de ne pas explorer le filon de l'épargne islamique afin de ne pas enfreindre les textes (CBC, BICEC) ;

- les établissements qui ouvrent des comptes d'épargne islamique fonctionnant comme des comptes courants (ECOBANK, SGC, AFBK) ;
- les banques qui innovent en faisant signer des conventions aux clients (UBA), à travers lesquelles ces derniers autorisent que les intérêts générés soient logés dans un compte distinct, puis utilisés ultérieurement pour le financement d'œuvres sociales (dons, assistance aux personnes en difficulté, etc.), par la banque ou par le client lui-même.

Les différents comptes d'épargne islamiques recensés sur le marché sont présentés dans le graphique suivant.

Graphique 2 : Comptes d'épargne islamique offerts par les banques



Source : Banques

Chapitre II : Frais applicables aux services bancaires classiques

I. Présentation des frais applicables aux services les plus couramment utilisés par la clientèle des particuliers

Au premier trimestre 2022, le CNEF a mené une enquête auprès des banques afin de recenser les services les plus couramment utilisés par la clientèle des particuliers au Cameroun. Au terme de cette revue, les 17 services listés dans le tableau ci-après ont été identifiés.

Tableau 1 : Liste des services les plus couramment utilisés par la clientèle des particuliers

N°	Libellé du service au sein des banques	Référentiel commun proposé par le CNEF
GESTION DU COMPTE		
1	Edition extrait de compte à la demande	Frais d'édition d'un extrait de compte à la demande
VIREMENTS		
2	Virement SYSTAC vers confrère	Frais de virement de montant inférieur à 100 millions vers confrère
3	Virement SYSTAC via banque en ligne	Frais de virement de montant inférieur à 100 millions vers confrère via banque en ligne
4	Virement SYGMA vers confrère	Frais de virement de montant supérieur ou égal à 100 millions vers confrère
5	Virement SYGMA en ligne	Frais de virement de montant supérieur ou égal à 100 millions vers confrère via banque en ligne
CARTES BANCAIRES		
6	Visa CLASSIC	Cotisation sur carte à débit immédiat (Visa CLASSIC)
7	Visa GOLD	Cotisation sur carte à débit immédiat (Visa GOLD)
8	Master Card CLASSIC	Cotisation sur carte à débit immédiat (Master Card CLASSIC)
9	Master Card GOLD	Cotisation sur carte à débit immédiat (Master Card GOLD)
10	Carte GIMAC	Cotisation sur carte bancaire GIMAC
11	Retraits hors DAB de la banque et hors réseau GIMAC	Frais de retraits hors DAB de la banque et hors réseau GIMAC
12	Achat carte prépayée	Frais d'achat d'une carte bancaire prépayée
BANQUE A DISTANCE/MOBILE MONEY		
13	Banque en ligne (Abonnement banque en ligne)	Frais d'abonnement banque en ligne
14	Abonnement Service banque à distance sur mobile	Abonnement service banque sur mobile
15	Transfert du compte bancaire vers compte Mobile Money et vice versa	Commission sur transfert du compte bancaire vers compte Mobile Money et vice versa
VENTE DE DEVISES		
16	Vente d'euros	Commission sur vente d'EURO
17	Vente de Dollars	Commission sur vente de Dollars

Source : Banques, CNEF.

L'analyse qui suit donne un aperçu de l'évolution de ces tarifs entre le premier trimestre 2021 et le quatrième trimestre 2022.

I.1. Dynamique de la structure des frais applicables

Au cours de la période d'analyse, la structure des frais applicables sur les services les plus couramment utilisés par la clientèle est restée globalement inchangée dans toutes les banques.

Comme l'illustre le tableau en annexe 1, seule la structure des frais de virement de montant inférieur à 100 millions a changé à la SGC. En 2021, cette banque appliquait un forfait global pour les virements de cette nature, indépendamment du montant du virement. Mais à partir de 2022, elle a segmenté les montants des virements en tranches avec des tarifs spécifiques.

Dans l'ensemble, il est noté une forte hétérogénéité de la structure et de la présentation des frais applicables d'une banque à l'autre. Cette disparité ne s'applique pas pour les commissions de vente d'Euros et de Dollars qui sont présentées sous forme de taux dans toutes les banques, avec un forfait minimum par transaction selon les cas. La nomenclature des autres frais varie d'une banque à l'autre. Cela rend l'exploitation des plaquettes tarifaires très laborieuse et la comparaison des offres des banques très difficile.

A titre d'illustration :

- l'édition d'extraits de comptes à la demande est facturée sous forme de forfait par page dans certaines banques, tandis que d'autres mentionnent un forfait sans aucune autre précision ;

- les frais de virements sont présentés sous forme de montant forfaitaire dans certaines banques et sous forme de taux dans les autres établissements¹⁷. Certaines banques appliquent des forfaits globaux par virement, tandis que d'autres facturent des forfaits par ligne bénéficiaire pour les virements de montant supérieur à 100 millions ;
- les cotisations sur cartes (Visa, Mastercard) sont facturées par mois, par trimestre ou encore par an d'une banque à l'autre¹⁸. La disparité est particulièrement prononcée pour les cotisations sur cartes GIMAC, pour lesquelles plusieurs banques offrent des formules spécifiques de cartes avec des dénominations et des frais singuliers ;
- les frais d'achat d'une carte bancaire prépayée sont présentés sous forme de montant forfaitaire unique dans certaines banques, sous forme de montant forfaitaire par type de carte dans d'autres établissements, ou encore sous forme de montant forfaitaire par segment de clientèle. Cette remarque est valable pour les frais d'abonnement pour la banque en ligne, les frais d'abonnement sur service banque mobile et les commissions de transfert banque vers mobile money.

I.2. Evolution du montant des frais applicables

Entre 2021 et 2022, l'évolution du montant des frais applicables s'est également caractérisée par une relative stabilité. Les frais d'édition d'extrait de comptes standard sont passés de 0 à 500 F CFA par page à ECOBANK. Les frais de retrait hors DAB de la banque et hors réseau GIMAC ont changé dans toutes les banques, excepté à la CBC et à la SCB. Hormis ces cas, les autres frais sont restés inchangés.

A l'analyse, les tarifs des services varient de 0 à 1 600 F CFA pour les frais d'édition d'extraits de comptes à la demande, de 1 000 à 8 500 F CFA pour les frais de virements de montant inférieur à 100 millions de F CFA, de 300 à 500 F CFA pour les virements de même nature via la banque en ligne, de 20 000 à 30 000 F CFA pour les virements de montant supérieur à 100 millions de frs.

S'agissant des cartes, le montant des cotisations oscille entre 15 000 et 50 400 F CFA par an pour la carte visa classic, et entre 15 000 et 100 000 F CFA par an pour la carte visa gold.

Les autres frais sont compris entre 400 et 3 000 F CFA pour les retraits hors DAB de la banque et hors réseau GIMAC, 12 000 et 32 500 F CFA par an pour les abonnements pour la banque en ligne, 6 000 et 24 000 F CFA par an pour l'abonnement sur les services de banque sur mobile.

Les commissions de transfert de comptes bancaires vers mobile money et vice versa varient entre 1% et 2% du montant des commissions de transfert. Les taux des commissions de vente d'Euros et de Dollars oscillent entre 3% et 5% du montant de la vente, avec un minimum de perception compris entre 2 000 F CFA et 6 250 F CFA.

¹⁷ Certaines banques appliquent des frais de port de lettre (PDL) forfaitaires sur les frais de virement.

¹⁸ Suivant les explications des banques, la présentation des cotisations par mois et par trimestre est destinée à faire paraître le montant des cotisations plus abordable pour la majorité des clients.

II. Frais appliqués aux clients à faibles revenus et aux personnes en difficulté

II.1. Cas des personnes à faible revenu

Afin de faciliter l'accès aux services bancaires pour les clients à faibles revenus (étudiants, militaires, fonctionnaires, infirmiers, pensionnés, etc.), certaines banques proposent des offres groupées de services, encore appelées packages de services.

En général, un package bancaire regroupe un ensemble de services proposés à un prix avantageux (carte bancaire pour les paiements et retraits, accès à des services en ligne, montant du découvert autorisé chaque mois, retrait aux distributeurs automatiques, paiements par virement bancaire, retraits sans frais à l'étranger, assurances en cas de pertes ou de vols, etc.). Cette solution a donc pour objectif de faire économiser le client, en diminuant les frais qu'il aurait dû payer s'il avait souscrit chacun des services du package indépendamment.

Bien que la souscription à un package bancaire permette de faire des économies, il convient de noter que tous les services inclus ne servent pas toujours au client. Même si un package bancaire revient moins cher que de payer chaque service séparément, il y a de fortes chances que le client n'utilise qu'une partie de ces services. Il est donc important qu'il analyse ses besoins au préalable, et le cas échéant, compare le tarif du package bancaire avec les prix appliqués pour chacun des services dont il a besoin avant de se décider.

Pour les banques par contre, le package permet de rentabiliser les services et de fidéliser les clients sur le long terme. Les responsables rencontrés dans le cadre de l'enquête sur la tarification de l'exercice 2022 font savoir qu'il s'agit d'un moyen de développer de nouvelles niches de marché pour le futur (étudiants, jeunes, commerçants du secteur informel) ou de consolider des relations d'affaires avec des organisations/entreprises clientes (CNPS pour les pensionnés, hôpitaux de référence pour les infirmiers, etc.).

Cependant, il est constaté que plusieurs banques enfreignent la réglementation à travers les packages de services. La SGC par exemple propose aux jeunes des « *comptes courants rémunérés* », or les comptes courants sont par nature non rémunérés. De même, la plupart des banques offrent des services sur carte ou digitaux rattachés aux comptes d'épargne, qui permettent d'utiliser ces derniers comme des comptes courants.

Les packages de services offerts aux particuliers par les banques de détail au Cameroun sont présentés dans le graphique ci-après.

Graphique 3 : Packages de services offerts par les banques au Cameroun

<ul style="list-style-type: none"> • Compte MOOV • Compte d'épargne ouvert aux étudiants (Compte essentiellement créditeur avec la possibilité d'effectuer des opérations bancaires courantes : virement, dépôt, retrait de chèques et d'espèces). • 0 frais de tenue de compte ; • 50 % de réduction sur les produits et services de la Banque ; 	<ul style="list-style-type: none"> • PACK BUDGET • Cible : Jeunes à revenus faibles et irréguliers. • Donne droit à la carte bancaire Fellow Sara Banking, SARA Money, Mac Orange • 500 FCFA HT/mois 	<ul style="list-style-type: none"> • Package Vive destiné aux élèves et étudiants: prix 500 F CFA; • Package social way destiné aux retraités de la CNPS: prix 1000 F CFA; • package social standards destiné aux retraités de l'Etat: prix 1000 F CFA; • package treasure destiné aux fonctionnaires: Prix 2000, 3500 et 5000 F CFA; • package executive destiné aux employés des sociétés crédibles: 2000, 3500 et 5000 F CFA. 	<ul style="list-style-type: none"> • STUDENT'S PACKAGE • Solde en compte minimum 2500 frs • Génère des intérêts ; • Services bancaires mobiles gratuits disponibles 24h/24 et 7j/7 ; • Cartes de retrait interoperables à prix étudiants (Easylife)
<p>BICEC</p> 	<p>AFB</p> 	<p>UBC</p> 	<p>NFC BANK</p> 

<ul style="list-style-type: none"> • Pack Campus • Carte Espace • Service AVERTIS • Service BANK • Une assurance sérénité couvrant la perte ou le vol de la carte, les opérations ainsi que les papiers officiels perdus dans le même temps que la carte. • 1000 FCFA HT/mois prélevés sur le compte. • Carte Aisance • gestion des dépenses quotidiennes à hauteur de 150.000 FCFA/jour et 300.000 F CFA/semaine ; • Edition de mini-relevé de compte. • Assurance sérénité couvrant la perte ou le vol de la carte, ainsi que les papiers officiels perdus en même temps que la carte. • 292 F CFA HT/mois prélevés sur le compte 	<ul style="list-style-type: none"> • ECOBANK STUDENT BANKING • e-account with lower banking charges than normal • E-savings account • Mobile banking • Internet Banking • ATMs • ECOBANK SALARY EXPRESS • Carte délivrée aux pensionnés aussi bien clients que non clients, dans le cadre d'un partenariat entre ECOBANK et la CNPS. • Retrait dans les distributeurs d'ECOBANK • Consultation de solde ; • Mini-relevés de comptes retraçant les 5 dernières opérations. 	<ul style="list-style-type: none"> • ACCESS YOUNG • Destinée aux jeunes étudiants âgés de 18 à 29 ans et désireux d'avoir accès à des offres de services bancaires. • Compte courant rémunérateur ; • Accès immédiat à une carte bancaire Horizon ; • Accès à un large choix de partenaires aussi bien au niveau national qu'international grâce à la carte d'identité étudiant international (ISIC). • Abonnement annuel au pack : 10 000 frs la 1^{ère} année et 5000 frs à partir de la 4^{ème} année. 	<ul style="list-style-type: none"> • PACKAGE ATLANTIC START • Avance sur revenus de 50 % pour faire face aux imprévus (option réservée aux boursiers) ; • retrait jusqu'à 300 000 FCFA/jour • Règlement des dépenses 24h/24 ; • facturation mensuelle unique pour plusieurs produits. • PACKAGE ATLANTIC Pension • Avance sur pension de 50 % pour faire face aux imprévus (option réservée aux boursiers) ; • retrait jusqu'à 300 000 FCFA/jour • Règlement des dépenses 24h/24 ; • option pour des assurances-vie allant jusqu'à 6 millions de F CFA en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive ; • facturation mensuelle unique pour plusieurs produits.
<p>SCB</p> 	<p>ECOBANK</p> 	<p>SGC</p> 	<p>BAC</p> 

<ul style="list-style-type: none"> • NextGen • Compte d'épargne générateur d'intérêt destiné aux étudiants. • Carte visa/pack : 500/mois • Transactions sur GAB autorisées • Frais d'entretien GAB : 0 • Dépôt par tiers autorisés • Retrait par tiers non autorisé • Age : Entre 18 et 25 ans • Opération valide uniquement au Cameroun • Virement de fonds internationaux autorisé. • Virements dans le Cameroun autorisés • Taux d'intérêt : Taux d'un compte normal • Instruments : Bordereau de retrait et carte de débit.
<p>UBA</p> 

Source : Banques

II.2. Cas des personnes en difficulté

Suivant les dispositions de l'article 16 du Règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC, les établissements de crédit et de microfinance doivent agir au mieux des intérêts des consommateurs et veiller à leur protection financière. A ce titre, ils sont notamment tenus de leur offrir des produits et services adaptés à leurs besoins et leur situation financière. L'article 18 du même Règlement dispose que les moyens exercés par les établissements assujettis pour le recouvrement d'une créance sur un consommateur ne doivent pas abuser de la crédulité ou de la faiblesse du consommateur.

L'analyse qui suit passe en revue les modalités de tarification des services bancaires en cas de non remboursement de crédit et d'incidents de paiement.

a) Traitement des cas de non remboursement des crédits

Le traitement des cas de non remboursement du crédit est similaire dans l'ensemble des banques. Celles-ci procèdent régulièrement à une analyse dynamique des comptes des clients pour recenser les cas d'impayés et détecter leurs difficultés financières de manière précoce. Dans certains cas, les systèmes informatiques génèrent des alertes lorsqu'un compte demeure sans mouvement créditeur significatif sur une période de trois mois. Au terme de cette période, les banques suspendent la comptabilisation des agios (frais et intérêts) sur les comptes concernés, en application de la réglementation sous régionale sur la comptabilisation des crédits amortissables.

En cas de difficultés de remboursement des crédits, les banques rallongent les échéances des prêts des clients avec leur consentement, afin de rendre les annuités soutenables. Dans le cas des salariés, certains établissements se rapprochent au préalable des employeurs pour s'enquérir des causes de non-paiement des salaires. Lorsque les conditions ne permettent pas la restructuration des crédits des clients, elles les déclassent en précontentieux après trois impayés et cessent de comptabiliser les agios sur le compte concerné.

Dans le cadre des restructurations de prêts, les taux des agios prévus dans les conventions initiales restent généralement inchangés. Selon les banques, il s'agit d'éviter d'être doublement pénalisées, celles-ci ayant déjà accepté de ne pas percevoir les fonds attendus à l'échéance.

Encadré n° 2 : Restructuration de crédits, de quoi parle-t-on ? (Voir <https://www.lesfurets.com/rachat-de-credits/guide/restructuration-de-credits> et <https://multicredit.ch/fr/quest-ce-quun-reechelonnement-de-dette-explications-et-avantages/>)

La restructuration de crédits est une opération qui vise à modifier les conditions d'un ou plusieurs crédits afin d'optimiser le budget du client (rachat, regroupement de prêts, rééchelonnement de crédit) selon sa situation.

Le rachat de crédit s'opère souvent auprès d'une banque concurrente, afin de bénéficier de meilleurs taux d'intérêt. Il est possible d'envisager de racheter un ou plusieurs crédits.

Le regroupement de prêts vise à rassembler différents prêts en un seul. Cela peut être effectué au sein de sa propre banque, ou par un organisme de prêt concurrent. L'idée est de souscrire un seul et même crédit avec une seule mensualité. Cette solution est envisagée si le taux d'endettement est trop élevé. En regroupant les prêts, le client peut envisager d'allonger son crédit et donc de réduire les mensualités pour bénéficier d'un reste à vivre plus élevé.

Le rééchelonnement de la dette est une pratique par laquelle un débiteur, prévoyant de n'être plus en mesure de régler les échéances futures de sa dette selon les conditions initialement prévues, obtient de la banque qu'elle consente à réduire le montant de chacune d'elles ou à prolonger la durée de leur remboursement. Concrètement, il s'agit d'obtenir un supplément de cash, ou une baisse de mensualité, voire parfois les deux à la fois.

b) Traitement des incidents de paiement sur chèques

Les consommateurs peuvent faire face à des incidents lors d'une transaction sur un compte bancaire (chèque refusé, prélèvement rejeté...), qui engendrent des frais. Ces incidents sont divers. Parmi ceux-ci, se trouvent les rejets de chèques sans provision lorsque le client émet un chèque sans avoir les fonds nécessaires sur son compte.

A l'issue de la précédente enquête sur la tarification du CNEF, il avait été relevé que certains établissements de crédit prélevaient des frais sur chèques impayés en cas d'incidents de paiement, aussi bien aux émetteurs qu'aux bénéficiaires de chèques en cause, en violation des dispositions du Règlement n° 02/03/CEMAC. Par ailleurs, certains appliquaient des frais pour des motifs autres que l'absence de provision, ce qui était de nature à dissuader les usagers d'utiliser ou d'accepter le paiement par chèque, les obligeant à recourir au paiement en monnaie fiduciaire, contrairement à l'objectif visé par les autorités.

Rappelant les dispositions de l'article 199 du Règlement visé supra, l'Autorité Monétaire avait ainsi instruit ces établissements par Lettre Circulaire n° 01/2018 du 18 septembre 2018 de s'y conformer scrupuleusement, et notamment de (i) s'abstenir de faire supporter tout frais au bénéficiaire du chèque en cas d'impayé et de (ii) prélever des frais lors des rejets pour motif autre que l'absence de provision.

Dans le cadre de l'enquête de l'exercice 2022, il est relevé que la majorité des banques se sont conformées à la Lettre Circulaire du Ministre des Finances. Toutefois, trois banques disent ne plus prélever lesdits frais (SGC, ECOBANK, UBA), mais les affichent toujours dans leurs plaquettes tarifaires comme l'illustre le tableau en annexe 2. L'examen d'un échantillon de 50 extraits de compte de la clientèle corrobore leurs propos, mais il est à noter que seule une investigation plus approfondie permettrait de les confirmer.

Ce tableau révèle que les frais sur incidents de paiement les plus communs sont les frais pour chèques impayés appliqués à l'endroit des émetteurs, les lettres d'injonction et les oppositions sur chèques. Ceux-ci oscillent respectivement entre 12 000 F CFA et 42 000 F CFA, 15 000 F CFA et 20 000 F CFA, et 10 000 et 36 000 F CFA.

Hormis ces frais, des tarifs divers existent d'une banque à l'autre. Il est recensé sans être exhaustif, les frais de levée d'interdiction bancaire, d'impayés sur virements, d'ouverture de dossier pour opposition au paiement sur chèque, de cantonnement, de déclaration d'opposition à la Banque Centrale, de certificat de non-paiement, de lettre de relance pour compte débiteur, d'attestation de rejet, de protêt, de régularisation d'impayés et les pénalités libératoires.

Chapitre III : Frais applicables aux services bancaires innovants

I. Frais relatifs aux services financiers numériques

Depuis quelques années, la numérisation ou digitalisation des services est présente dans quasiment toutes les activités commerciales au Cameroun, notamment dans le secteur bancaire. Entre métamorphoses des agences bancaires et développement de nouveaux services numériques, les chantiers pour améliorer l'expérience client se multiplient.

Loin d'être une simple tendance, la digitalisation bancaire répond aux nouveaux défis structurels et stratégiques auxquels le secteur doit faire face.

En effet, les banques sont depuis plusieurs années confrontées à la dématérialisation des échanges et à un nouveau contexte client où la « *webisation* » des usages est de plus en plus élevée. Les consommateurs ont désormais vis-à-vis des prestations bancaires, les mêmes attentes que pour les autres services du quotidien, à savoir, bénéficier de services personnalisés, accessibles partout et disponibles 24h/24, notamment via les smartphones et tablettes électroniques.

Outre le fait de rendre les clients plus autonomes dans le cadre de l'exécution de leurs opérations bancaires, les banques font savoir que la digitalisation des services bancaires contribue à la réduction des frais généraux (réduction des besoins en équipement et en effectifs des agences, diminution du temps alloué par le personnel au service de la clientèle). Cela permet de réduire considérablement les charges des banques et le niveau des frais appliqués à la clientèle, avec pour corollaire l'amélioration de l'accessibilité des produits bancaires pour des catégories de clients autrefois exclues (commerçants du secteur informel, jeunes, etc.).

Comme l'illustre le graphique ci-après, la plupart des banques en activité au Cameroun incluent aujourd'hui des services digitaux dans leurs offres. Ces services procurent des facilités diverses à la clientèle telles que les virements du compte bancaire vers les comptes mobile-money et vice-versa ; les opérations via internet, ou à partir des téléphones portables à travers des applications bancaires ; des alertes mails, des relevés de comptes électroniques, ou encore des conseillers bancaires virtuels, pour ne citer que ceux-là. Outre le fait de réduire les coûts de déplacement et le temps passé en agences par les clients, la digitalisation permet aux banques d'offrir leurs services à des frais considérablement réduits. Certains services sont gratuits. Les autres dépassent rarement 2 000 F CFA.

Graphique 4 : Services bancaires numériques offerts par les banques



II. Frais bancaires relatifs aux opérations du marché financier

Le financement des agents économiques (ménages, entreprises, collectivités publiques) ne se fait pas uniquement par le canal du crédit bancaire. Les entreprises et les Etats peuvent également faire recours au marché financier.

Dans ce mécanisme alternatif au financement bancaire, les banques jouent le rôle d'intermédiaire de marché, à savoir à :

- **passer les ordres sur les marchés** : les banques interviennent sur les bourses pour le compte de leurs clients (particuliers, entreprises ou institutionnels) ou pour leur propre compte, à travers des filiales constituées sous la forme d'entreprises d'investissement/sociétés de bourse ;
- **organiser l'appel à l'épargne publique** : les banques offrent des services de conseil aux entreprises et aux Etats lorsqu'ils émettent des titres sur le marché financier. Il s'agit notamment de rédiger des notes d'information à l'attention du public et de les faire valider par les régulateurs préalablement au démarrage des opérations d'appel public à l'épargne. Elles offrent également des garanties pour la réussite des levées de fonds, en s'engageant à souscrire une partie des titres émis ou à les reclasser¹⁹ ;
- **gérer des actifs financiers** : cette activité consiste à gérer des portefeuilles d'actifs financiers pour le compte de tiers. Ces dernières peuvent être des particuliers dotés d'importants patrimoines, ou des institutionnels (banques, compagnies d'assurance, caisses de retraite et de prévoyance, organismes de placement collectif, etc.). Ils donnent aux banques des orientations sur la composition souhaitée de leurs portefeuilles (actions, obligations ou mixte) et les rendements attendus ;
- **couvrir les risques et en prendre** : pour se prémunir et prémunir leurs clients contre les incertitudes et risques financiers de toute nature (hausse/baisse des taux, parités de change des devises, cours des matières premières, risque d'insolvabilité, etc.) les banques conçoivent des produits financiers spécifiques (swaps, options, etc.).

A la fin des années 1980, les pays de la CEMAC avaient été frappés par une crise bancaire qui a entraîné la fermeture de plusieurs établissements de crédit. Les gouvernements ont dès lors engagé des réflexions sur le développement d'un marché financier régional, qui pourrait faciliter l'accès aux ressources à long terme pour la relance des investissements. Ces travaux ont abouti à la création de la Douala Stock Exchange (DSX) au Cameroun en 2001 et de la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières de l'Afrique Centrale (BVMAC) en 2003. Afin de mettre sur pied un véritable marché de capitaux dans notre sous-région, de le dynamiser et de lui faire jouer pleinement et efficacement son rôle de levier de financement domestique au service du développement des économies de la région, les Chefs d'Etat de la CEMAC, réunis à N'Djamena le 31 octobre 2017, ont décidé de la fusion des deux marchés financiers en activité au sein de la Communauté. À fin 2022, le Cameroun (04 sociétés), le Congo (04 sociétés), le Gabon (03 sociétés), la Guinée Equatoriale (03 sociétés) et la République Centrafricaine (03 sociétés) ont décidé d'introduire un total de 17 entreprises publiques à la BVMAC.

Dans leur rôle d'intermédiaire de marché, les banques camerounaises ont accompagné les réformes susvisées à travers la mise en place d'une offre de services spécifiques. A fin 2022, sept (07) banques offrent des services spécifiques aux marchés financiers à la clientèle. Les frais y afférents sont présentés dans le tableau en annexe 3.

¹⁹ Dans le cadre d'un reclassement, un investisseur vend une partie ou l'ensemble de ses titres au profit d'autres investisseurs à un prix donné. Le reclassement s'applique en principe à des blocs de titres.

En ce qui concerne les investissements sur le marché financier, les banques prélèvent en général des frais ponctuels avant ou après l'opération. Des frais d'entrée (ou commissions de souscription) peuvent être prélevés à l'achat d'un titre et des frais de sortie (ou commissions de rachat) à la revente. Ces frais peuvent être négociables et sont généralement proportionnels au montant des souscriptions ou des rachats. Ils peuvent plus rarement être forfaitaires (montant fixe quel que soit le nombre de parts ou d'actions souscrites ou rachetées). Certains établissements peuvent prévoir un barème dégressif ou progressif en fonction du nombre de parts ou d'actions achetées, du montant des rachats, de la date de rachat ou de souscription.

Des frais de courtage peuvent être prélevés lors de l'achat et la vente d'actions. Ils peuvent être forfaitaires et/ou proportionnels au montant de la transaction. Ces frais sont parfois assortis d'une commission minimale fixe.

Des droits de garde peuvent être facturés sur les compte titres. Une commission de tenue de compte (commission de gestion) peut être prélevée pour la détention d'un compte titres. Ces frais correspondent à la conservation des titres et aux opérations administratives effectuées pour le compte du client.

Les droits de garde prennent la forme d'une commission proportionnelle à la taille du portefeuille de produits financiers (actions, placements collectifs) et/ou d'un forfait annuel, voir semestriel par ligne. Cette commission est parfois assortie d'un montant minimal et/ou maximal de perception par compte et/ou par ligne.

Pour ce qui est du marché camerounais, cinq (05) banques disposent des grilles tarifaires spécifiques au marché primaire et au marché secondaire.

a) *Marché Primaire*

Sur le marché primaire l'on recense 14 tarifs, qui sont restés inchangés entre 2021 et 2022 comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Tableau 2 : Frais applicables aux opérations du marché primaire

Libellés des frais	ECOBANK		BICEC		UBC		SCB		SGC	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Commission de souscription	0,25 %	0,25 %	Voir en a	idem	Idem	Idem	2,5 %*	2,5 %	-	-
Commission BEAC	0,02 %	0,02 %	-	-	2,00 %	2,00 %	0,5	0,5	-	-
Commission de garde	0,02%	0,02%	0,1 par li	0,1 par	2,00 %	2,00 %	0,05-0,15	0,5	0,1-0,2/an	
Frais de notification					5.000	5.000				
Frais de transaction	50.000 fi	50.000 fi			40.000 fi	40.000 fi				
Avis d'opération	4.000 frs	4.000 frs								
Attestation de propriété									25.000 frs/attestation	25.000 frs/attestation
Attestation de titres en conser									50.000 frs/attestation	50.000 frs/attestation
Attestation de compte	10.000 fi	10.000 fi			10.000 fi	10.000 fi				
Transfert de titres									Gratuit	Gratuit
Mainlevée sur titres nantis									Gratuit	Gratuit
Relevé de compte	1.000 frs	1.000 frs			1.000 frs	1.000 frs				
Frais de tenue de compte	30.000 fi	-			25.000 fi	25.000 fi				
Frais de clôture de compte					25.000 fi	25.000 fi				
							15.000 frs			

*Montant plafond 100 000 FCFA

Certains de ces frais sont communs à plusieurs banques et les autres spécifiques à certains établissements.

En ce qui concerne les frais communs, la commission de souscription oscille entre 0, 25 % et 2, 5%. La Commission BEAC et la commission de garde varient entre 0,02 % et 2,00 %, et les frais de tenue des comptes titres entre 25 000 F CFA et 30 000 F CFA. Les frais d'édition des relevés de comptes se chiffrent quant à eux à 1 000 F CFA et les frais de transaction se situent entre 40 000 F CFA et 50 000 F CFA.

b) *Marché secondaire*

Sur le marché secondaire, l'on distingue huit (8) types de frais, qui sont également restés stables.

Tableau 3 : Frais applicables aux opérations du marché secondaire

Libellés des frais	ECOBANK		BICEC		UBC		SCB		SGC	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Commission BEAC	0,02 %	0,02 %	-	-	2,00 %	2,00 %	0,5	0,5	-	-
Commission de garde	0,02%	0,02%	0,1 par ligne	0,1 par ligne	2,00 %	2,00 %	0,05-0,15	0,5	0,1-0,2/an	
Avis d'opération	4.000 frs	4.000 frs								
Attestation de compte	10.000 frs	10.000 frs			10.000 frs	10.000 frs				
Transfert de titres									0,25	0,25
Relevé de compte	1.000 frs	1.000 frs				rs				
Frais de tenue de compte	30.000 frs	-			25.000 frs	25.000 frs				
Frais de clôture de comp					25.000 frs	25.000 frs				

*Montant plafond 100 000 FCFA

A l'instar du marché primaire, il existe des frais communs à plusieurs banques et des frais spécifiques.

Les frais communs sont la commission BEAC et la commission de garde qui varient entre 0,02 % et 2 %, l'attestation de compte titres qui se chiffre à 10 000 F CFA, et les frais de tenue de compte compris entre 25 000 F CFA et 30 000 F CFA.

III Bancassurance

Le terme *bancassurance* est un néologisme qui désigne le fait qu'une banque commercialise, outre les produits et services propres aux établissements de crédit, des contrats d'assurance d'habitude vendus exclusivement par les compagnies d'assurance.

Depuis plus d'une décennie, plusieurs banques camerounaises se sont lancées dans la vente des produits d'assurance et des contrats de capitalisation en vue d'accroître le volume de leurs commissions d'une part, et de fidéliser leurs clients d'autre part. La relation entre les banques et les sociétés d'assurance au Cameroun s'articule toutefois largement encore autour de l'assurance prêt toutes les banques exigent en effet aux clients de souscrire certains produits d'assurances dans le cadre de l'octroi des crédits.

Conformément aux exigences de la réglementation CIMA, les assureurs mettent à la disposition des banques qui distribuent leurs produits, des formulaires d'adhésion précisant clairement, préalablement à la signature des contrats, la nature des garanties, les prix et les exclusions (conditions individuelles des polices et conditions générales).

Cependant, il est constaté auprès des banques que les clients prennent rarement le temps de lire les clauses des contrats avant de les signer, tant en ce qui concerne les produits de bancassurance que les produits bancaires classiques.

Les banques de leur côté, affirment prendre des dispositions pour emmener les clients à lire les contrats avant de les signer, notamment pour ne pas se faire reprendre par les régulateurs, mais n'ont malheureusement aucun moyen de les y contraindre. Certaines d'entre elles expliquent qu'elles sensibilisent leurs conseillers clientèle afin qu'ils expliquent au minimum les clauses essentielles aux consommateurs, mais sans pouvoir garantir que tous les conseillers le font effectivement.

Dans l'ensemble, les banques relèvent que la faible propension à lire des populations est un problème général au Cameroun, et que pour la clientèle bancaire, sa résolution nécessitera beaucoup d'efforts et certainement, l'implication de toutes les parties prenantes (associations de consommateurs, institutions financières, régulateurs bancaires, Ministère des Finances, Département ministériels en charge de l'éducation, etc.).

Conclusions et recommandations

Les services bancaires sont utilisés au quotidien par de nombreux consommateurs dans notre pays, mais ces derniers ne sont pas suffisamment informés sur leurs prix. Loin de traduire de la mauvaise foi ou un comportement opportuniste des intermédiaires financiers, cette situation s'explique par un certain nombre d'insuffisances en matière de sensibilisation sur la réglementation, d'adéquation des textes aux évolutions du marché et d'éducation financière du grand public.

S'agissant de la sensibilisation sur la réglementation, les textes qui encadrent la relation entre les banques et leurs clientèles au Cameroun datent des années 1970-1980 et ne sont plus diffusés. Après l'harmonisation de la réglementation bancaire dans les Etats de la CEMAC et la création de la COBAC au début des années 1990, la priorité semble avoir été accordée à la diffusion et au respect des textes sous-régionaux, qui portent principalement sur la réglementation prudentielle. Les textes nationaux encore en vigueur sont quant à eux tombés aux oubliettes, les pouvoirs publics n'ayant pas mis en place une communication spécifique sur ceux-ci. Par conséquent, en ce qui concerne la tarification bancaire, il ressort des entretiens avec les responsables des banques rencontrés que la plupart d'entre eux n'ont aucune connaissance de l'Arrêté n° 00244/MINEFI/DCE/D du 05 avril 1989 portant conditions de banque au Cameroun et ses textes subséquents.

Cette situation tire sa source entre autres, du rajeunissement des effectifs des banques et du fait que la majorité des établissements de crédit en activité dans notre pays ont ouvert leurs portes après les années 2000. Or, l'Arrêté n° 244 date de 1989, et depuis ce temps, l'environnement du secteur bancaire a profondément évolué tant sur le plan économique, technologique, sociétal que commercial.

Au plan économique, la diversification des modes de financement de l'économie à travers la mise en place du marché financier de l'Afrique Centrale au début des années 2000 et du marché des titres publics de la BEAC en 2011, a contribué à l'apparition de services bancaires spécifiques pour les opérations d'émission, d'achats et de vente de titres financiers et d'une tarification propre à celles-ci.

Au niveau technologique et sociétal, les progrès enregistrés dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication, et leur amélioration permanente, ont entraîné une rupture en matière d'offre et de consommation de certains produits bancaires. La digitalisation des services financiers donne aujourd'hui la possibilité aux consommateurs camerounais d'effectuer une large palette d'opérations à partir de leurs téléphones portables. Cela leur permet de réaliser des gains en termes de temps et d'argent, les déplacements en agence n'étant plus forcément nécessaires et le coût des services digitaux étant extrêmement bas comparativement aux services classiques en agences.

A côté des innovations technologiques, il est noté au plan commercial, un décloisonnement de l'offre des banques avec la distribution des produits d'assurances, et une ouverture vers la finance islamique qui répond au besoin d'une grande partie de la population camerounaise.

Toutes ces innovations qui interpellent les pouvoirs publics et en particulier le CNEF, militent en faveur de la mise à niveau de la réglementation nationale sur les conditions de banque.

Pour ce qui est de l'éducation financière du grand public, la revue menée auprès des banques corrobore les résultats de la précédente enquête sur la tarification menée par le CNEF. Les clients lisent peu et ne font pas attention aux termes des contrats que les banques soumettent à leur signature avant que des incidents ne surviennent. Par ailleurs, ces offres des banques étant essentiellement diffusées sur support papier, l'on en déduit que les clients subissent un coût d'opportunité, ceux-ci prenant rarement le temps de comparer les différentes offres disponibles et d'identifier les services ayant le meilleur rapport qualité/prix.

Compte tenu de ce qui précède et dans le but de faciliter l'accès des consommateurs aux produits et services bancaires dans les meilleures conditions de tarification, il est proposé ce qui suit :

1) En matière de sensibilisation et d'éducation sur les tarifs bancaires

- la création d'un Observatoire des tarifs bancaires au CNEF, sur le modèle des Observatoires de la qualité des services financiers du Sénégal ou de la France. Cet Observatoire publierait périodiquement des données, des rapports et des fiches d'information sur les tarifs bancaires. Il serait composé des départements ministériels en charge de l'éducation (MINESUP, MINESEC, MINEDUB), du Programme d'Appui à la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de la Finance Inclusive (PASNFI), de l'Association des consommateurs des produits et services financiers membre du CNEF, du Ministère des Finances, de l'APECCAM, de l'ANEMCAM, de l'ASAC, de l'Association des Sociétés de bourse, de l'Association des Sociétés de gestion de portefeuille, et de l'Association des Sociétés de paiement.
- l'élaboration d'un programme d'éducation financière du grand public au Cameroun ;
- la confection et la mise en œuvre d'un plan de communication sur la tarification bancaire au Cameroun (réglementation, offres, bonnes pratiques à adopter par la clientèle, etc.) ;
- l'élaboration en 2023, de fiches pédagogiques sur l'épargne sur livret, la tarification des incidents de paiement et les obligations d'information de la clientèle sur les tarifs auxquels sont assujetties les banques.

2) Au plan réglementaire

- la mise à niveau des textes nationaux sur les conditions de banque, afin de les mettre en adéquation avec les réalités actuelles du marché ;
- l'actualisation périodique des textes sur les conditions de banque, en concertation avec la profession bancaire ;
- la normalisation de la dénomination des tarifs des services les plus couramment utilisés par la clientèle des particuliers et de leur présentation dans les plaquettes tarifaires des banques.

3) Sur le plan de l'infrastructure du crédit

- La mise en place sur le site internet du CNEF, une interface permettant aux consommateurs de **simuler le calcul des intérêts à percevoir sur leurs comptes d'épargne à partir des paramètres communiqués par les banques**, afin de les aiguiller vers les offres les plus avantageuses, de les emmener à épargner davantage auprès des institutions financières formelles, et in fine, d'accroître le taux de mobilisation de l'épargne par le système bancaire.

Proposition de résolution :

Le Comité National Economique et Financier prend acte du rapport sur l'évolution des pratiques bancaires en matière de tarification des services financiers dans les banques et recommande au Secrétaire Général de mettre en œuvre les recommandations y afférentes.

Annexe 1 : Evolution des tarifs des services les plus couramment utilisés par les particuliers

REFERENTIEL	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1
	BICEC		SCB		SGC		AFBK		CBC		ECOBANK		UBC		NFC		UBA		BAC		CCA	
Frais d'édition extrait de compte à la demande	1600	1600	1200/P	1200/P	0	0		1000	1500/P	1500/P	0	500/P			500/P	500/P			1000/P	1000/P	1000/P	
Frais de virement montant inférieur à 100 millions vers confrère	8500	8500	7000*	7000*	7000	7000		4000	5000	5000	5000/vir	5000/vir.			0,025 % **	0,025 % **		1000	5000	5000	5000	
Frais de virement montant inférieur à 100 millions vers confrère via banque en ligne	500	500			300													0				500
Frais de virement montant supérieur à 100 millions vers confrère			1000*	1000*				30 000	20 000	20 000	30 000/vir	30 000/vir			0,015 % ****	0,015 % ****		25 000		25 000	25 000	
Frais de virement montant supérieur à 100 millions vers confrère via banque en ligne																						
Cotisation sur carte à débit immédiat (Visa CLASSIC)	4200	4200/ /mois	Visa privilège: 3333/mois + Visa élite: 1700/mois	Visa privilège: 3333/mois + Visa élite: 1700/mois	4000/ mois	4000/ mois		40000/ an	25000/ an	25000/ an								1250/ mois				
Cotisation sur carte à débit immédiat (Visa GOLD)	7718	7718/ /mois	7700/ mois	7700/ mois	7300/ mois	7300/ mois		70000/ an	10000 0/an	10000 0/an								1250/ mois				
Cotisation sur carte à débit immédiat (Master Card CLASSIC)																		9000/ mois				
Cotisation sur carte à débit immédiat (Master Card GOLD)																						
Cotisation sur carte bancaire GIMAC	Express Gimac: 840/mois	Express gimac: 840/mois; confort gimac: 945/mois						10000/ an	10000/ an													Carte épargne:7500; Carte Liberty: 7 500; Carte Quietude: 10 000; Carte Plénitude: 15 000
Frais de retraits hors DAB de la banque et hors réseau GIMAC			3000	3000		3000		500/retrait zone semac	Visa classic (hors zone gimac):25	Visa classic (hors zone gimac):25	400	1% max 1000 frs					400			400	Gratuit	
Frais d'achat d'une carte bancaire prépayée							10000				10 000 Visa Classic; 15000 Visa intermédiaire; 25000 ECOBANK Business	10 000 Visa Classic; 15000 Visa intermédiaire; 25000 ECOBANK Business					Segment1: 1000; Segment 2: 15000; Segment 3: 25000			10000		
Frais d'abonnement banque en ligne	option classic: 1750; option	option classic: 1750; option	avertis:12 50/mois; vocalion: 1150/mois ; ebank- net:		2700	2700/mois		Compte courant 2000/mois ; Compte d'épargne	7500/tr im	-	0				1000/mois		1500/	1000	1000			

	avance d: 2500	advanced: 2500	5000/trim estre		2000/trim estre							mois				
Abonnement service banque sur mobile		0			2000/mois	0						500/mois				
Commission sur transfert du compte bancaire vers compte Mobile Money et vice versa				2%												
Commission sur vente d'EURO	5%	5%	3%	3%		3,50%	3,50%	5%	5%		0		5%	5%	5%	5%
Commission sur vente de Dollars	5%	5%	5%	5%		5%	5%	5%	5%		0,4%		5%	5%	5%	5%

*- PDL 600; **min 2000; **par ligne bénéficiaire+PDL 600 ; *** min 10 000 max 50 000

Annexe 2 : Evolution des tarifs relatifs aux incidents de paiement (en millier et %)

LIBELLES	SGC		SCB		BICEC		ECOBANK		BGFI		CBC		UBA		UBC		BAC		ACCESS		BANGE		AFBK		NFC		CCA BANK	
	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N	N-1	N
Chèque impayé-frais au titulaire du compte/emetteur/par nos clients	15	15	15	15	16	16		35	45	45	-	-		15		20	30	30	-	25	-	12	-	-	-	20	20	20
Chèque impayé-frais au remettant/bénéficiaire/à l'ordre de nos clients	11	11	0	0	-	-	-	7*	-	-	0	0	-	5			0											
Lettre d'injonction	15	15	15	15	15	15	-	15	15	15	15	15	-	10	-	-	10	10				15		12,5	20	15		15
Opposition sur chèque	10	10	5/Tri m	5/Tri m	-	-	-	-	10	10	-	-		15				30		10		13,5			10	10	35,8	10
frais de levée d'interdiction bancaire					16,75	16,75					20	20		15								16,75			20	20	-	15
Impayés sur virements occasionnels/permanents					5	5																						
Frais sur prélèvement impayé			3	3	1,5	1,5																						
Ouverture de dossier opposition au paiement de chèque							-	10																				10
Frais de décaissement											12	12													10	10		
Frais de déclaration d'opposition à la Banque Centrale																		15										
Lettre de déclaration à la CIP																		30										
Certificat de non-paiement																		0					-	10	15	15		12
Autres frais pour incidents de paiement																		5										
Lettre de relance pour compte débiteur (pli simple)																										10		
Lettre de relance pour compte débiteur (Pli recommandé)																		Svt cotat ion										
Impayés des chèques et effets normés																								15				
Impayés des chèques et effets non normés																								25				
Attestation de rejet																								10	5	5		
Attestation de paiement ou de régularisation									10	10														12,5	10	10		
Protet faute de paiement																	30	3						30	15	15		
Pénalité libératoire			Taux Credit +3																					Tau x bea c+5 %				
Frais de régularisation lors de l'impayé.																												

*+encaissement ordinaire