



TRANSFERTS D'ARGENT INTERNATIONAUX :

Une zone de non-droit aux tarifs d'une « cherté immorale »

Contenu

Résumé	3
1. Le marché des transferts d'argent internationaux	4
A. Les transferts internationaux d'argent, un volume de 41 milliards d'euros en France en 2017	4
B. Les transferts d'argent réalisés à partir ou à destination d'un pays hors de la zone euro échappent à une réglementation stricte	4
C. Panorama des destinations des transferts d'argent internationaux et hors zone euro réalisés au départ du territoire national	5
D. Des coûts élevés pour les consommateurs qui favorisent le secteur informel	5
2. Transferts d'argent vers l'étranger : un marché qui montre des signes de graves dysfonctionnements	7
A. Les transferts d'argent vers l'étranger : des commissions d'environ de 680 millions d'euros en 2017	7
B. Frais de transferts d'argent : des tarifs qui varient du simple au quadruple selon les types des prestataires	9
C. Frais de transferts d'argent à l'étranger : des tarifs français supérieurs aux tarifs pratiqués en Europe.....	15
D. Marché français des transferts d'argent vers l'étranger : des signes de dysfonctionnements	17
3. Transferts d'argent vers l'étranger, une concurrence faussée au détriment des consommateurs	21
A. Transfert d'argent vers l'étranger : un manque de concurrence sur les frais de change	21
B. Transferts d'argent en provenance de l'étranger : une concurrence difficile sur les frais facturés aux bénéficiaires	32
C. Les frais de transferts d'argent facturés aux Français qui résident dans les territoires d'outre-mer qui ne disposent pas de l'euro.....	33
D. Des entraves à la concurrence sur le marché des transferts d'argent	33
4. Actions et demandes de l'UFC-Que Choisir	34

Résumé

Les transferts d'argent internationaux réalisés par les consommateurs vers des particuliers ont atteint dans le monde un volume de près de 540 milliards d'euros en 2017, en augmentation d'environ 3 % tous les ans depuis 2010. En France, ce marché est évalué à environ 19 milliards d'euros, dont un peu plus de la moitié des volumes (52 %) est réalisé dans une monnaie qui n'est pas l'euro.

Notre étude traite des conditions des transferts d'argent internationaux entre particuliers. Il s'agit communément d'envois entre proches (résidents d'origine étrangère, parents envoyant de l'argent à des enfants étudiant à l'étranger, etc.) pour des opérations ponctuelles ou récurrentes. Les consommateurs qui, en France, souhaitent réaliser ces transferts d'argent à l'étranger peuvent les effectuer auprès de prestataires de services de paiements (établissements bancaires ou fournisseurs de services spécialisés dans les transferts d'argent). Si les transferts transfrontaliers sont tarifés à des prix limités au sein de la zone euro, l'UFC-Que Choisir évalue le coût moyen de ces opérations à 6,7 % des sommes envoyées¹ lorsqu'ils ont pour destination un pays qui ne dispose pas de la monnaie unique.

Au total, le montant des commissions liées aux transferts d'argent internationaux² atteint une manne d'environ 680 millions d'euros au départ de la France, répartis sur un marché dominé par les sociétés de transferts d'argent telles que Western Union et MoneyGram. Fortes d'un réseau de distribution développé sur les territoires d'envoi et de réception des transferts, ces dernières facturent des tarifs bien supérieurs au prix moyen pratiqué par leurs principaux concurrents (banques, sociétés de transferts d'argent en ligne, etc.).

Si cette situation s'explique en partie par leur capacité à réaliser des transferts dans des délais très courts, l'étude de l'UFC-Que Choisir met l'accent sur de graves dysfonctionnements de marché qui portent préjudice aux consommateurs. En sus des tarifs exorbitants pratiqués par La Banque postale dans le cadre de son partenariat avec Western Union, l'association lève le voile sur les frais de change cachés des sociétés de transferts d'argent, dont le montant atteint plus de 110 millions d'euros en 2017.

Alors que le parlement européen examine actuellement un projet de réforme du règlement encadrant les tarifs des transferts transfrontaliers qui devrait être adopté en 2019, il est notable que ce projet exclut les opérations réalisées dans une devise étrangère à l'Union européenne. Sans davantage de concurrence, les tarifs des transferts hors UE pourraient même augmenter pour compenser la baisse des tarifs des opérations au sein de l'Union européenne.

Dans ces conditions, l'UFC-Que Choisir appelle les pouvoirs publics à créer les conditions d'une concurrence salubre favorable aux consommateurs. Cette dernière nécessite en particulier de faire la transparence sur les conditions tarifaires des transferts d'argent, notamment sur les frais de change et d'interdire les frais facturés aux bénéficiaires sur lesquels la concurrence ne peut jouer.

¹ D'après la Banque mondiale dans son rapport Remittance Prices Worldwide publié en Avril 2018. Estimation à partir d'une transaction moyenne de 200 dollars américains, soit environ 170 euros.

² Compte tenu des différences tarifaires concernant le traitement d'un transfert transfrontalier au sein de la zone euro et hors de la zone euro, nous utiliserons le terme générique « transfert d'argent vers l'étranger » pour qualifier les transferts réalisés en provenance ou à destination d'un pays ou d'un territoire situé hors de la zone euro.

1. Le marché des transferts d'argent internationaux

A. Les transferts internationaux d'argent, un volume de 41 milliards d'euros en France en 2017

Les transferts d'argent vers l'étranger réalisés par les consommateurs vers des particuliers atteignent un volume de près de 540 milliards d'euros en 2017³. Ces mouvements de capitaux traduisent notamment l'action d'immigrés⁴ qui reversent une partie de leurs ressources financières (salaire, épargne) à leurs proches qui résident dans un pays étranger.

En France, le volume des transferts d'argent est estimé à 41 milliards d'euros en 2017⁵.

On distingue d'une part, les fonds envoyés d'un pays étranger à destination de la France dont le montant atteint près de 22 milliards d'euros et d'autre part les transferts d'argent envoyés du territoire national vers l'étranger dont le volume est évalué à environ 19 milliards d'euros.

B. Les transferts d'argent réalisés à partir ou à destination d'un pays hors de la zone euro échappent à une réglementation stricte

Si l'Union européenne a souhaité faciliter les transferts d'argent⁶ au sein de la zone euro, les opérations réalisées à destination ou en provenance d'un pays ou d'un territoire qui ne dispose pas de la monnaie unique échappent à une stricte réglementation.

En effet, deux ans après l'adoption de la monnaie unique, la Commission européenne a imposé le principe d'équivalence de tarifs pratiqués⁷. Les opérations de transferts d'argent réalisées par virement sont gratuites lorsqu'elles sont initiées par le biais de l'espace des banques en ligne des consommateurs. Elles sont facturées à un forfait de 3,72 euros, en moyenne, lorsqu'elles sont réalisées depuis leurs agences⁸.

En mars 2018, la Commission a proposé l'extension de ce règlement à l'ensemble des pays membres de l'Union européenne qui ne disposent pas de la monnaie unique, à savoir le Royaume-Uni, le Danemark, la Suède, la Finlande, la Bulgarie, la Pologne, la Hongrie, la République Tchèque et la Roumanie.

A cet égard, les transferts d'argent réalisés dans une devise différente à celle d'un pays membre de l'Union européenne n'ont donc toujours pas vocation à bénéficier d'un encadrement propre. Leurs tarifs suscitent pourtant l'émoi des pouvoirs publics.

³ D'après les bases de données de la Banque mondiale disponibles sur le site <http://www.worldbank.org/en/topic/migrationremittancesdiasporaisues/brief/migration-remittances-data>, consulté le 25/09/18.

⁴ Selon le Haut Conseil à l'intégration, un immigré est une personne née étrangère à l'étranger et résidant en France. La qualité d'immigré est permanente : un individu continue à appartenir à la population immigrée même s'il devient Français par acquisition. C'est le pays de naissance, et non la nationalité à la naissance, qui définit l'origine géographique d'un immigré.

⁵ D'après la Banque mondiale.

⁶ Par convention, nous utiliserons également l'expression « transferts de fonds » pour qualifier les transferts d'argent réalisés par les consommateurs vers des particuliers.

⁷ Règlement 2560/2001 sur les paiements transfrontaliers pour les paiements par carte, les retraits d'espèces, les virements. Cette obligation s'est accompagnée d'une standardisation à marche forcée des systèmes de traitement de ces opérations afin de réduire leur durée à un seul jour ouvré. En 2009, ce règlement a été abrogé et remplacé par le règlement 924/2009 qui introduit dans son champ d'application les prélèvements.

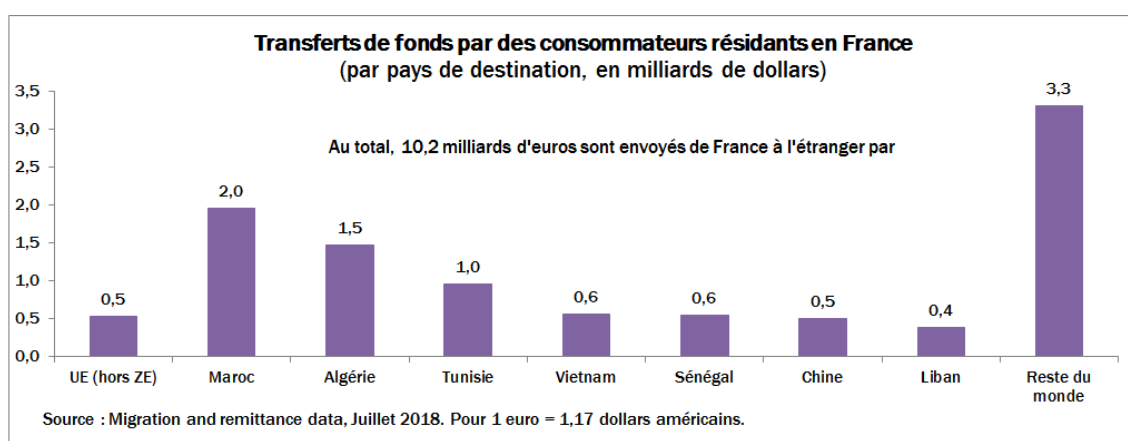
⁸ D'après le Rapport annuel de l'Observatoire des tarifs bancaires 2017.

A l'occasion du sommet de Hambourg de 2017, les dirigeants du G20 ont réaffirmé leur engagement à réduire les tarifs des opérations internationales. A ce titre, le plan d'action du partenariat mondial pour l'inclusion financière (GPFI) a rappelé la volonté affirmée depuis le sommet de l'Aquila en 2009 de réduire leurs frais de moitié à horizon 2030. En 2014, Kofi Annan, ancien secrétaire général des Nations-Unies, évoquait toujours une « cherté immorale⁹ » pour qualifier les tarifs pratiqués notamment vers l'Afrique à l'occasion de la remise du rapport annuel de la Fondation pour le Développement en Afrique.

C. Panorama des destinations des transferts d'argent internationaux et hors zone euro réalisés au départ du territoire national

Dans le cadre de notre étude, nous analysons plus précisément le marché des transferts d'argent réalisés à partir de France métropolitaine. A cet effet, le graphique reproduit ci-après illustre les principaux pays bénéficiaires des transferts de fonds réalisés au départ du territoire métropolitain¹⁰.

Figure 1 - Principales destinations des transferts de fonds réalisés au départ du territoire national



Ainsi, sur les 19 milliards d'euros qui sont envoyés chaque année du territoire français vers l'étranger, 10,2 milliards d'euros sont transférés à destination d'un pays situé hors de la zone euro.

Dans le détail, près de la moitié de ce volume (52 %) est envoyé à destination du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (Maroc, Algérie, Tunisie et Turquie). 1,9 milliard d'euros (19 %) sont envoyés dans la zone Asie-Pacifique (Vietnam, Chine et Inde) alors que 1,5 milliard sont envoyés en Afrique subsaharienne (Sénégal et Cameroun), soit 15 %. Le reliquat se répartit principalement entre l'Union européenne hors zone euro (5 %), l'Amérique du Sud (4 %) et l'Amérique du Nord (1 %)¹¹.

D. Des coûts élevés pour les consommateurs qui favorisent le secteur informel

⁹ Citation de Kofi Annan, ancien secrétaire général des Nations-Unis à l'occasion de la remise du rapport annuel de la Fondation pour le développement de l'Afrique en 2014. Traduction de l'anglais « unethically expensive ».

¹⁰ Par commodité, et sauf mention contraire, nous assimilerons dans le reste du document France métropolitaine.

¹¹ La somme des pourcentages cités n'atteint pas 100 %. Nous classons les pays hors Union européenne et hors zone euro tels que la Suisse et Serbie, respectivement 310 et 180 millions d'euros dans la catégorie « Reste du monde ».

La Banque mondiale estime qu'en 2018 le coût moyen des transferts d'argent à l'étranger réalisés en France par les consommateurs à 6,5 % de la somme envoyée¹². Ainsi pour un transfert de 170 euros, le tarif payé par le consommateur atteint 11,10 euros.

Aucune étude d'ampleur ne permet de qualifier précisément les usages des consommateurs en matière de transferts d'argent. Toutefois, l'étude *Migrants' Remittances from France* de la Banque mondiale permet de dresser quelques observations à partir d'observations réalisées auprès de consommateurs de nationalités diverses¹³ :

- Les consommateurs interrogés disposent d'un revenu mensuel net de 1 236 euros par mois ;
- Ils réalisent des transferts d'un montant annuel moyen de 1 129 euros¹⁴ ;
- Le montant moyen des transferts est très variable selon les populations. Il est de 122 euros pour les Ivoiriens, 150 euros pour les Maliens et de 532 euros pour les Algériens.

Dans ces conditions, le coût de ces opérations paraît élevé au regard des revenus de ces consommateurs et tendrait même à favoriser les transferts d'argent réalisés par le canal informel. Pour les consommateurs interrogés par la Banque mondiale, ce canal représente 53 % de l'ensemble des transactions réalisées sur une année.

Cette estimation est cohérente avec les précédentes évaluations de la Banque mondiale. Cette dernière estime que, selon les corridors¹⁵, 30 à 70 % des transferts sortants sont effectués par le canal informel. Ce dernier génère également des coûts (commissions) ainsi que des préjudices (manque de transparence de l'information, délai, vol...) pour les consommateurs qu'il nous est impossible d'évaluer¹⁶.

¹² D'après la Banque mondiale, juin 2018, qui réalise son estimation à partir d'une transaction moyenne de 200 dollars américains, soit environ 170 euros.

¹³ Etude réalisée auprès de 428 immigrés de nationalité algérienne, ivoirienne et malienne résidants à Montreuil in *Migrant's Remittances from France*, 2015.

¹⁴ Précisément : 1 124 euros pour les consommateurs Algériens, 910 euros pour les Ivoiriens, 1 372 euros pour les Maliens, d'après *Migrant's Remittances from France*, 2015.

¹⁵ Un corridor est un flux de transfert entre deux pays. Par exemple, les transferts entrants et sortants de France vers le Liban.

¹⁶ Par conséquent, notre étude se limite aux seuls transferts réalisés par le canal formel.

2. Transferts d'argent vers l'étranger : un marché qui montre des signes de graves dysfonctionnements

A. Les transferts d'argent vers l'étranger : des commissions d'environ de 680 millions d'euros en 2017

Les commissions facturées aux consommateurs atteignent environ 680 millions d'euros en 2017

Afin de réaliser une estimation du montant total des commissions facturées aux consommateurs sur le marché des transferts internationaux, il importe de calculer le coût moyen de ces opérations. Si la Banque mondiale¹⁷ relève que le tarif moyen d'un transfert d'argent est estimé à 6,5 % de la somme envoyée en France, cette estimation n'est pas satisfaisante parce qu'elle n'est pas pondérée par les volumes transférés vers chacune des destinations.

A cet effet, le tableau ci-après évalue pour les dix principaux pays receveurs de transferts de fonds en provenance de France, les revenus générés par ces opérations selon le coût moyen de ces prestations¹⁸.

Figure 2 – Montant des commissions générées par les frais de transferts d'argent

Facturation des frais de transferts à destination des 10 principaux pays receveurs			
Pays	Montants envoyés	Coût moyen (en % de la transaction)	Revenus générés
Maroc	1 958 989 836 €	4,9%	95 265 676 €
Algérie	1 464 471 987 €	9,5%	138 831 944 €
Tunisie	956 213 806 €	7,0%	66 581 903 €
Vietnam	560 131 715 €	7,9%	44 488 461 €
Sénégal	552 900 464 €	5,0%	27 412 015 €
Chine	501 120 984 €	7,8%	39 146 660 €
Liban	392 030 017 €	7,5%	29 582 585 €
Inde	214 280 664 €	7,3%	15 708 303 €
Mali	209 372 411 €	5,2%	10 811 991 €
Madagascar	195 769 293 €	6,0%	11 726 581 €
Total pour les 10 principaux pays de destination	7 005 281 177 €	6,7%	479 556 120 €

Sources : D'après les bases de données de la Banque mondiale : World Remittances Prices Index, Bilateral Remittances 2017, Bilateral Migration 2017. Tarif moyen pondéré par les volumes.

¹⁷ Remittance Prices Worldwide, Banque mondiale, Juillet 2018. La Banque mondiale réalise son estimation à partir d'une transaction de 200 dollars américains, soit 170 euros. Tous canaux d'envois confondus et tous prestataires confondus.

¹⁸ A partir des bases de données *Remittance Prices Worldwide*, Banque mondiale, Juillet 2018. La Banque mondiale réalise son estimation à partir d'une transaction de 200 dollars américains, soit 170 euros. Tous canaux d'envois confondus et tous prestataires confondus.

Nous constatons que :

- Les tarifs de transferts coûtent selon les destinations, en moyenne, entre 4,9 % et 9,5 % de la somme envoyée ;
- Les 10 principales destinations d'envois représentent 69 % des volumes transférés et environ 71 % des commissions générées ;
- Le tarif moyen pondéré atteint 6,7 % du montant envoyé.

Ainsi, à partir des 10,2 milliards d'euros envoyés, au tarif moyen de 6,7 %, l'UFC-Que Choisir estime les commissions générées sur ce marché à environ 680 millions d'euros en 2017.

Facturation des frais de transferts d'argent : un coût moyen annuel de plus 100 euros pour certains consommateurs

De même, aucune donnée précise ne permet d'estimer les usages des consommateurs en matière de transferts d'argent. Il est par conséquent difficile d'évaluer le montant des frais de transferts d'argent qui leur sont facturés chaque année.

Toutefois, l'étude de la Banque mondiale *Migrant's Remittances from France* nous permet de réaliser une estimation de ces frais à partir de l'usage des immigrés algériens, ivoiriens et maliens qui ont répondu à cette enquête¹⁹.

Figure 3 - Evaluation du montant des frais de transferts facturés aux consommateurs selon leur communauté

Evaluation du montant des frais de transferts facturés aux consommateurs				
Communauté	Montant transféré par an	Montant moyen envoyé	Estimation du coût* (en %)	Coût annuel
Algérienne	1 124 €	532 €	9,1%	102 €
Ivoirienne	910 €	122 €	5,2%	47 €
Malienne	1 373 €	150 €	5,2%	71 €

Source : Migrants' Remittances From France, Banque mondiale, 2015. Pour les transferts réalisés par les Algériens, nous utilisons le coût moyen des sociétés de transfert d'argent pour un montant indicatif de 500 dollars, soit 425 euros. Pour les transferts réalisés par les Ivoiriens et les Maliens, nous utilisons le tarif pour les tarifs de 200 dollars américains, soit 170 euros.

Pour cet échantillon, le coût moyen des frais de transferts d'argent varie de 5 % pour les fonds envoyés vers la Côte d'Ivoire et le Mali à 9 % vers l'Algérie. Au total, ces frais de transferts coûtent ainsi environ 47 euros par an pour les Ivoiriens, 71 euros pour les Maliens et 102 euros pour les Algériens.

Si les tableaux précédents nous ont permis de constater que frais de transferts varient selon les pays de destination, ces derniers sont également liés aux prestataires sollicités par les consommateurs.

¹⁹ L'étude de la Banque mondiale est réalisée à partir de 636 transactions. 336 transferts ont été réalisés par le canal informel, 274 à l'aide des sociétés de transferts d'argent, soit 91 % des transactions formelles. Nous ne comptabilisons que les transactions formelles.

B. Frais de transferts d'argent : des tarifs qui varient du simple au quadruple selon les types des prestataires

Des tarifs qui varient du simple au quadruple selon les prestataires

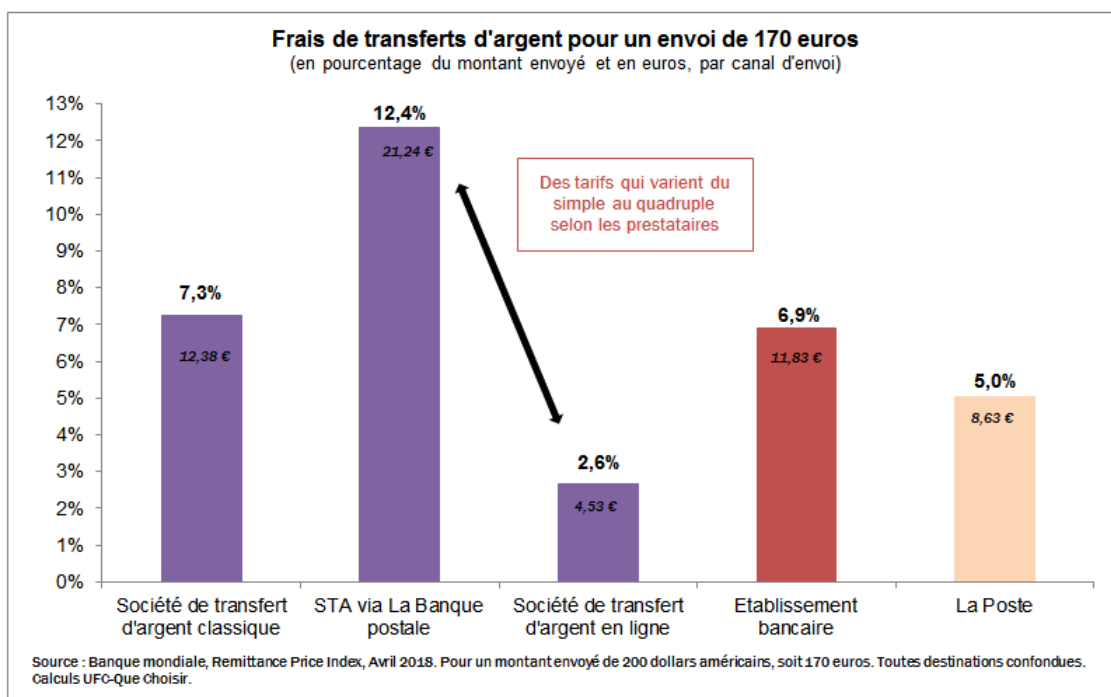
Les consommateurs qui souhaitent réaliser des transferts d'argent peuvent utiliser quatre types d'acteurs :

- Les établissements bancaires ;
- Les services postaux ;
- Les services des sociétés de transferts d'argent classiques (STA)²⁰ ;
- Les services des sociétés de transferts d'argent en ligne (STA en ligne).

Les données de la Banque mondiale permettent d'évaluer le coût d'un transfert d'argent selon les canaux utilisés²¹.

Toutes destinations confondues et pour une somme envoyée de 170 euros, un transfert d'argent par le canal bancaire coûte 6,9 % du montant transféré. Ce tarif atteint 7,3 % auprès d'une société de transferts d'argent classique contre 2,6 % pour l'équivalent en ligne. Cette prestation facturée dans le réseau de La Banque postale est facturée 12,4 % du montant envoyé. Enfin, le tarif de La Poste est de 5 %.

Figure 4 - Frais de transferts internationaux selon les prestataires utilisés

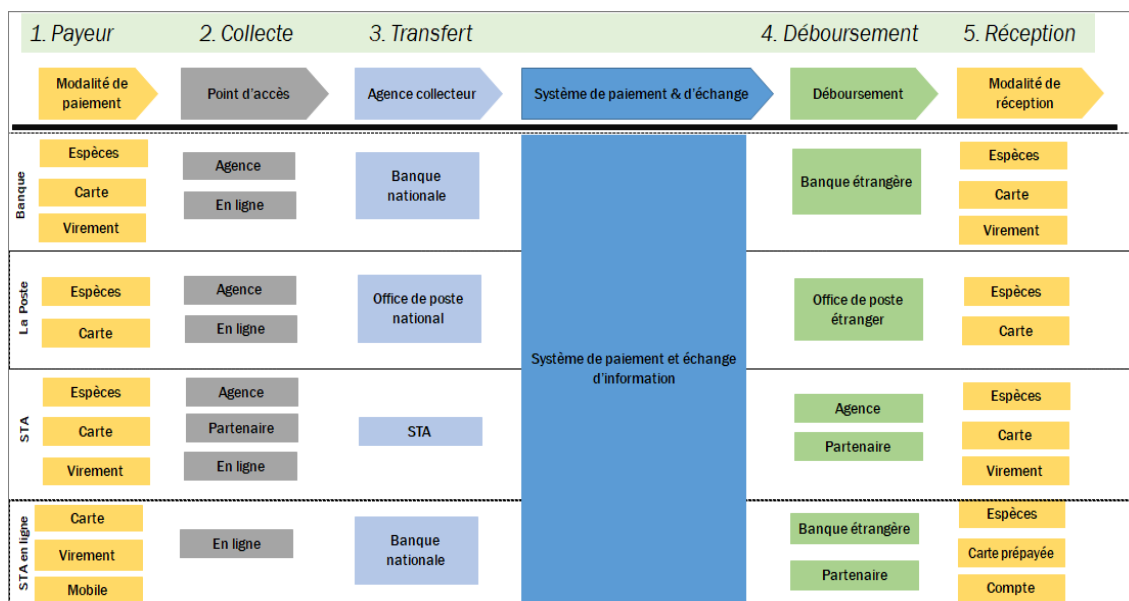


²⁰ Les sociétés de transferts d'argent « classiques » sont entendues comme celles qui disposent d'agences ou d'un réseau de partenaires physiques.

²¹ Remittance Prices Worldwide, Banque mondiale, Juin 2018. Nous utilisons par conséquent un tarif moyen non-pondéré pour estimer le coût moyen des transactions à partir d'une transaction de 200 dollars américains, soit 170 euros. Cette méthode est également utilisée par la Banque mondiale.

Le cheminement des transferts d'argent réalisés selon les différents acteurs est illustré par le graphique ci-après.

Figure 5 - Les cinq grandes étapes d'un transfert d'argent vers l'étranger



La lecture de ce document nous permet de constater que les offres de transferts d'argent se distinguent selon trois principaux critères :

- Les modalités de paiement des transferts de fonds par le consommateur-émetteur ;
- Les modalités de réception des fonds pour le consommateur-bénéficiaire ;
- Les relations qu'entretiennent agent collecteur et agent de déboursement.

Ce dernier élément fera l'objet d'une attention particulière dans la présentation de chacun des canaux de transferts d'argent.

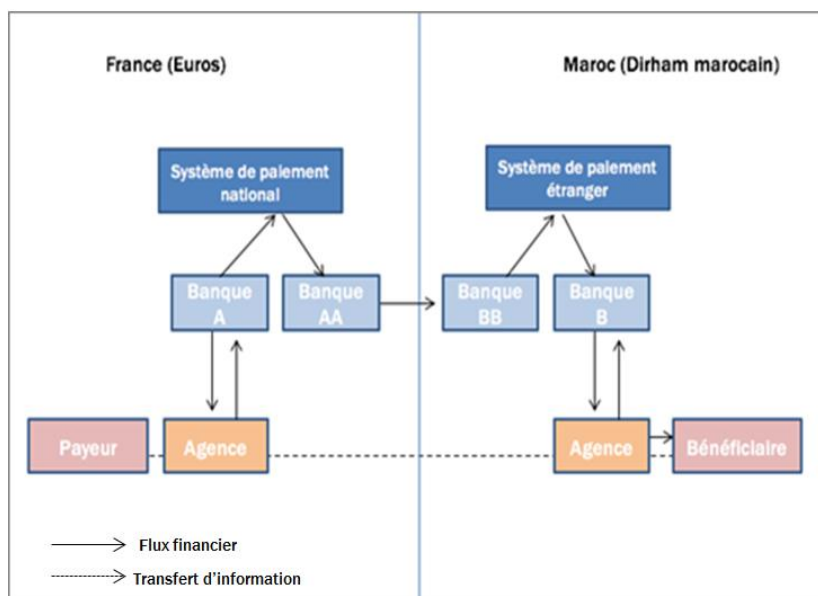
a) Les transferts d'argent à l'étranger par le canal bancaire, un service lent et coûteux

La réalisation d'un transfert d'argent vers l'étranger d'un consommateur à un particulier est un processus complexe lorsqu'il est effectué par le canal bancaire

Afin d'établir les relations entre les parties prenantes qui participent à la réalisation d'un virement bancaire international, nous les illustrons à partir du cas d'un consommateur qui souhaite réaliser un transfert vers un particulier résidant au Maroc.

Le graphique suivant illustre ces relations.

Figure 6 - Transfert d'argent vers l'étranger : le canal bancaire²²



Etape 1 : du payeur à l'établissement bancaire en France (banque A)

A cette étape, le consommateur entre en contact avec son agence bancaire pour réaliser un transfert de 200 euros en dirhams marocains. La banque A débite alors le compte en euros du consommateur de *frais à l'acte* du transfert et de *frais de change*.

Etape 2 : de l'établissement bancaire en France (banque A) à l'établissement bancaire de dimension mondiale en France (banque AA)

L'établissement bancaire du consommateur (banque A) doit désormais transférer les fonds à la banque du bénéficiaire au Maroc.

Nous posons par hypothèse qu'en raison du faible volume d'opérations internationales que traite la banque A avec le Maroc, l'établissement a recours à une banque de dimension mondiale située en France (banque AA), auprès de laquelle elle dispose d'un compte commercial en euros, pour réaliser cette opération²³.

La banque AA débite le compte commercial de la banque A en euros et crédite son compte en dirhams marocains. Une commission de change est appliquée lors de la transaction. Cette dernière peut être différente de celle perçue par la banque A auprès de son client.

Etape 3 : de l'établissement bancaire de dimension mondiale en France (banque AA) à l'établissement bancaire de dimension mondiale au Maroc (banque BB)

La banque AA n'a pas de lien avec la banque du bénéficiaire (banque B). La banque AA doit alors prendre contact avec une banque de dimension internationale située au Maroc auprès de laquelle elle dispose d'un compte en dirhams marocains (banque BB).

Etape 4 : de l'établissement bancaire au Maroc de dimension mondiale (banque BB) à l'établissement bancaire du bénéficiaire (banque B)

²² BIS, Services de transfert de fonds pour les travailleurs migrants, Principes Généraux, 2017.

²³ Il s'agit ici de la relation dite de « correspondant bancaire ».

La banque BB débite le compte en dirhams marocains de la banque AA et crédite le compte de la banque B. Le bénéficiaire se voit alors facturer des frais de commission à l'acte et des frais de change pour rémunérer l'activité des différents intermédiaires.

Compte tenu du nombre d'intervenants et de sa complexité, le délai de traitement de cette opération est estimé entre 3 et 5 jours ouvrés^{24, 25}.

Les frais facturés aux consommateurs qui réalisent des transferts d'argent à l'étranger via le canal bancaire

Les frais facturés aux consommateurs lorsqu'ils réalisent des transferts via le canal bancaire concernent à la fois le payeur et le bénéficiaire, on parle alors de frais d'émission et de réception.

- Les frais d'émission :

Les consommateurs qui réalisent des transferts de fonds par le canal bancaire doivent s'acquitter de deux types de frais, des frais à l'acte et des frais de change.

o Les frais à l'acte :

Les frais à l'acte correspondent au prix des prestations de réception, de traitement et de paiement du transfert.

o Les frais de change :

Les frais de change proviennent de la différence entre le taux de conversion appliqué par le prestataire et le taux du marché.

- Les frais de réception :

Le bénéficiaire du transfert est lui aussi facturé de frais à l'acte et de frais de change²⁶.

Les transferts d'argent à l'étranger réalisés par le canal bancaire : un service cher et souvent inadapté aux besoins des consommateurs

Les transferts d'argent réalisés par le canal bancaire sont chers, notamment par rapport aux autres canaux, comme nous l'avons vu, et souvent inadaptés aux consommateurs payeurs ainsi qu'aux particuliers bénéficiaires.

Le payeur doit disposer d'un compte bancaire sur le territoire français. Aucune donnée statistique ne permet d'établir la proportion de consommateurs résidents en France qui réalisent des transferts d'argent internationaux sans disposer d'un compte bancaire. Toutefois, l'étude de la Banque mondiale en 2015²⁷ montre que de nombreux consommateurs n'en sont pas titulaires²⁸.

Pour le bénéficiaire, le canal bancaire peut également avoir plusieurs inconvénients. D'une part, il doit disposer d'un compte bancaire sur le territoire étranger, or le taux de

²⁴ BIS, Services de transfert de fonds pour les travailleurs migrants, Principes Généraux, 2007.

²⁵ Si l'établissement de départ était un établissement de dimension internationale la transaction perdrait une étape. Il en serait de même si l'établissement d'arrivée dispose d'une dimension internationale ou que le payeur et le bénéficiaire sont clients du même établissement (filiales comprises).

²⁶ Ces frais feront l'objet d'une attention plus approfondie dans la partie 3 de notre étude.

²⁷ Migrants' remittances from France, Banque mondiale, 2015. Etude réalisée auprès de 636 consommateurs immigrés en provenance d'Afrique.

²⁸ Ibid. 40% des consommateurs interrogés ne disposaient pas d'un compte bancaire.

bancarisation atteint seulement 42 % de la population âgée de plus de 15 ans au niveau mondial²⁹. De plus, dans le cas où il dispose d'un compte, le réseau bancaire de son territoire national est parfois peu développé (agence lointaine en milieu rural, peu de distributeurs de billets, par exemple). Enfin, le bénéficiaire doit s'acquitter de frais de réception pour une opération relativement longue.

b) Les transferts d'argent vers l'étranger réalisés au sein des agences de La Banque postale, un canal lent mais des tarifs relativement modestes

Si les transferts d'argent vers l'étranger réalisés par le canal bancaire sont chers, les consommateurs peuvent réaliser des transferts à l'aide du service de mandat international distribué par La Banque postale. Les délais de réalisation sont longs mais sont facturés à des tarifs plus modestes.

Les transferts d'argent réalisés par les consommateurs vers des particuliers par le canal postal : un processus plus lent³⁰ mais relativement peu onéreux

Pour le payeur, les transferts postaux revêtent plusieurs avantages. D'une part, ils permettent aux consommateurs qui ne disposent pas d'un compte bancaire de réaliser un transfert puisque le paiement en espèces est possible. D'autre part, les tarifs sont relativement modestes en comparaison des frais du canal bancaire³¹.

Pour le bénéficiaire, l'opération peut être plus longue qu'un virement bancaire (jusqu'à 7 jours vers l'Afrique subsaharienne). Les sommes envoyées sont également limitées à un maximum de 3 200 euros. Toutefois, cette opération ne nécessite pas de disposer d'un compte bancaire.

c) Les transferts d'argent à l'étranger réalisés auprès des sociétés de transfert d'argent (STA)

Alors que les virements bancaires et que les mandats postaux sont lents, les services proposés par les sociétés de transferts d'argent classiques (STA) sont appréciés des consommateurs notamment pour leur vitesse d'exécution.

Les transferts d'argent réalisés par les STA : des prestations particulièrement rapides

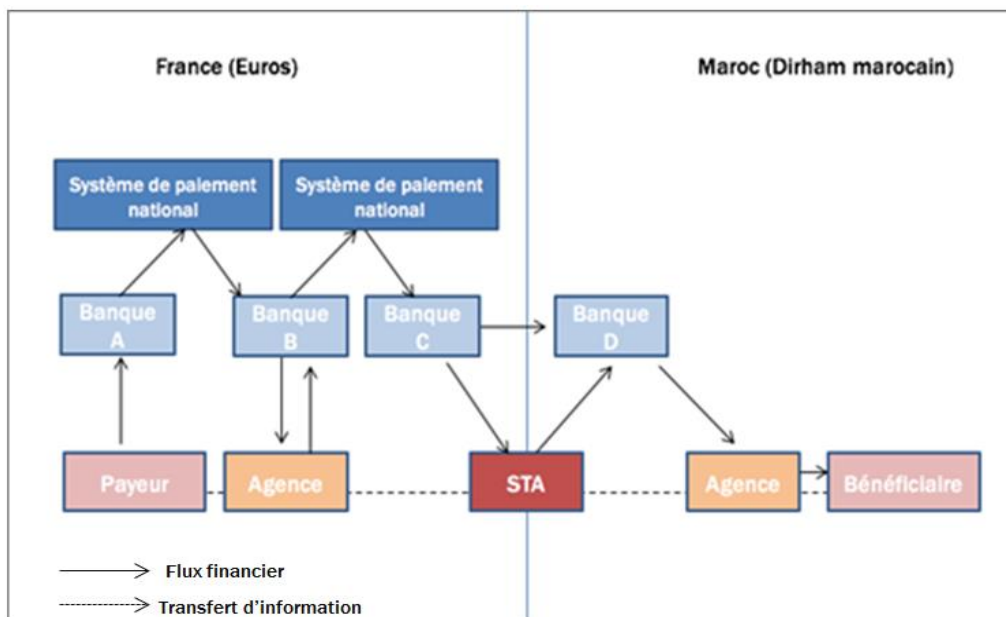
Les consommateurs qui utilisent les réseaux des STA classiques peuvent réaliser ces opérations au sein de leurs agences ou auprès de leurs points de vente partenaires.

Les relations des parties prenantes à un transfert d'argent réalisé par le biais d'une STA classique sont exposées à l'aide du graphique ci-après.

²⁹ D'après les bases de données *Global Findex* de la Banque mondiale.

³⁰ Aucun document public ne permet de définir précisément chaque étape d'un transfert d'argent réalisé par le canal postal.

³¹ A ce stade nous ne détaillons pas.

Figure 7 - Fonctionnement d'un transfert d'argent vers l'étranger réalisé par une société de transfert d'argent³²

Reprenons l'exemple d'un consommateur résidant en France qui souhaite réaliser un transfert au bénéfice d'un particulier situé au Maroc afin d'illustrer le fonctionnement de ce type de transfert.

Etape 1 : du payeur à l'agent collecteur

Le consommateur se rend dans un commerce de proximité qui est franchisé avec une société de transfert d'argent telle que Western Union. Après du commerçant, il règle le transfert par carte bancaire. Le consommateur se voit alors facturer des frais de commission à l'acte ainsi que des frais de change. Le compte du consommateur (banque A) est débité. Inversement, le compte du commerçant (banque B) est crédité. De façon simultanée, le commerçant informe la STA de la transaction.

Etape 2 : de l'agent collecteur au bénéficiaire

La banque du commerçant (banque B) crédite le compte en euros de la STA (banque C). Cette dernière possède également un compte en dirhams au Maroc (banque D). La banque D peut alors créditer le compte de l'agent de déboursement (agence Western Union située au Maroc ou commerce de proximité). Le bénéficiaire se rend en agence pour récupérer le transfert.

Si les flux de transfert sont relativement unidirectionnels, le crédit du compte en euros de la STA (banque C) va s'accumuler. A l'inverse, le solde du compte à la banque D finira par être débiteur. Dans ces conditions, la STA demandera à la banque C de transférer des euros vers le compte D. Si le cours de change fluctue, le cours appliqué par la banque C pourra être différent de celui appliqué au payeur.

³² BIS, Services de transfert de fonds pour les travailleurs migrants, Principes Généraux, 2017.

d) Les transferts d'argent à l'étranger réalisés auprès des sociétés de transfert d'argent en ligne (STA en ligne)

Certaines sociétés de transferts d'argent sont également uniquement disponibles en ligne via leur site internet ou par mobile.

Les services des STA en ligne, des tarifs compétitifs mais peu adaptés aux usages des populations faiblement bancarisées

Pour le payeur, cette prestation est bien moins chère que les solutions classiques mais elle nécessite un accès à internet ainsi qu'un compte bancaire et une carte de paiement. Sans agence physique, la STA ne peut matériellement pas accepter de paiements en espèces.

Pour le bénéficiaire, la réception des fonds nécessite majoritairement de disposer d'un compte bancaire. Toutefois, certaines STA en ligne disposent de partenariats avec des commerces de proximité situés au sein des pays d'envois.

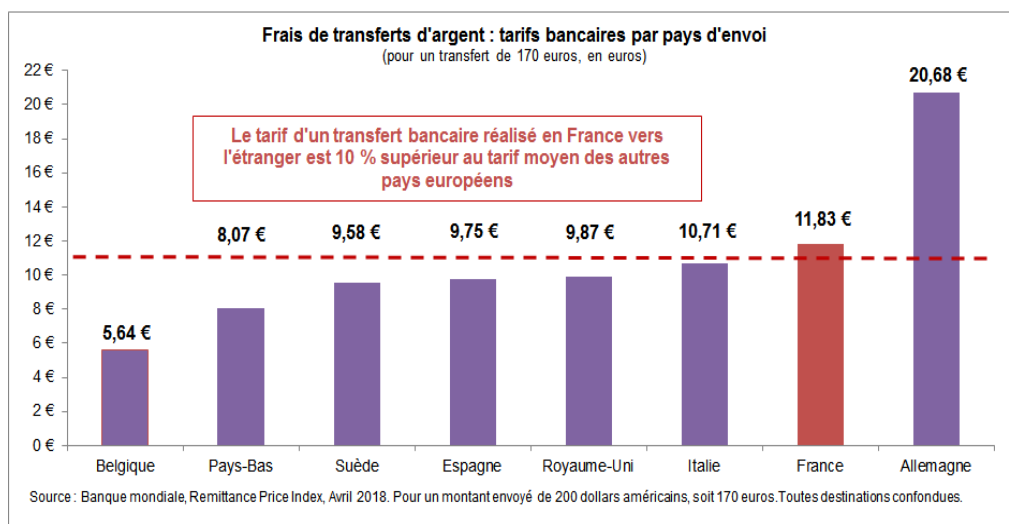
C. Frais de transferts d'argent à l'étranger : des tarifs français supérieurs aux tarifs pratiqués en Europe

A partir de notre analyse des données de la Banque mondiale, nous évaluons les tarifs pratiqués par les principaux acteurs du marché, à savoir les établissements bancaires et les sociétés de transferts d'argent classique³³.

Les tarifs des transferts réalisés par le canal bancaire sont 10 % plus chers en France que chez nos voisins européens

Le graphique ci-après illustre les frais de transferts d'argent par pays d'envoi.

Figure 8 - La France est le deuxième pays le plus cher d'Europe concernant les frais de transferts par le canal bancaire



Il est remarquable de constater que les tarifs des transferts bancaires figurent parmi les plus élevés, ils sont en moyenne 10 % supérieurs aux prix pratiqués au sein de ces pays européens.

³³ D'après Remittances Markets in Remittance-Source Countries, F. Ponsot, 2013 sur le marché français, les STA classiques disposeraient d'environ 60 % du marché. Les établissements bancaires 22 %.

La lecture de ce graphique permet de constater que les tarifs des transferts réalisés en France sont, à l'exception de l'Allemagne, les plus chers en Europe.

Par rapport à l'Italie, les Pays-Bas et la Belgique, les tarifs français sont ainsi respectivement plus chers de 10 %, 47 % et 110 %.

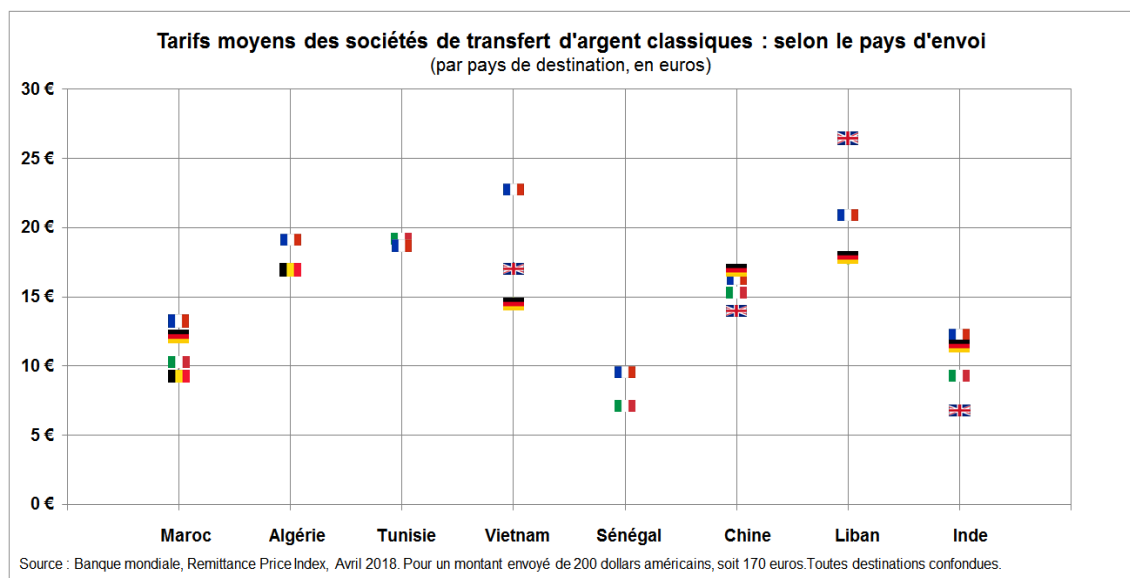
Si les frais pratiqués par les établissements bancaires français sont parmi les plus élevés, les frais de transferts facturés par les STA sont également les plus chers.

Les frais de transferts d'argent facturés par les STA en France sont les plus élevés de notre panel de pays comparables

Les consommateurs qui souhaitent réaliser des transferts d'argent en utilisant les services des sociétés de transferts d'argent classiques (STA) peuvent se rendre soit au sein de leurs agences ou au sein de commerces de proximité, soit au sein de La Banque postale.

A ce titre, nous comparons en premier lieu les tarifs pratiqués par les STA situées dans l'Union européenne, à destination des principaux corridors français.

Figure 9 - Les tarifs pratiqués par les STA en France sont fréquemment les plus chers

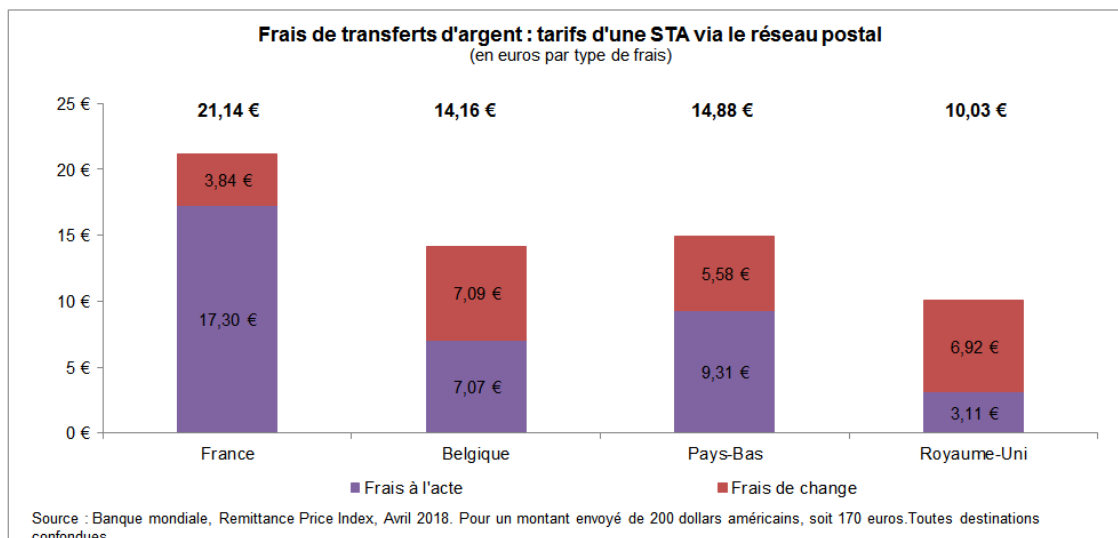


A la lecture de ce graphique, nous constatons que les tarifs des STA situées en France sont les plus chers pour cinq corridors représentés sur huit. Dans le détail, les tarifs pratiqués vers le Maroc (+17 %), vers l'Algérie (+11 %), vers le Vietnam (+25 %) et vers l'Inde (+22 %) sont bien supérieurs à la moyenne de nos voisins européens.

Si les tarifs pratiqués dans les agences des STA sont souvent plus chers que ceux pratiqués ailleurs en Europe, cette situation est similaire lorsque ces services sont proposés dans le réseau de La Banque postale.

Le graphique suivant illustre les tarifs pratiqués des prestations souscrites au sein des bureaux de poste de notre panel de pays européens.

Figure 10 - Tarifs des sociétés de transferts d'argent distribués dans les réseaux postaux : des tarifs français jusqu'à deux fois supérieurs aux tarifs pratiqués en Europe



A ce titre, nous comparons les tarifs pratiqués par les STA lorsque ces services sont proposés dans les agences postales des pays d'envoi. De tels partenariats existent en France, en Belgique, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni.

Dans le détail, les prix pratiqués en France sont 40 % supérieurs à la moyenne des tarifs pratiqués en Europe. Cet écart est de 49 % par rapport à la Belgique et jusqu'à 110 % par rapport au tarif pratiqué au Royaume-Uni.

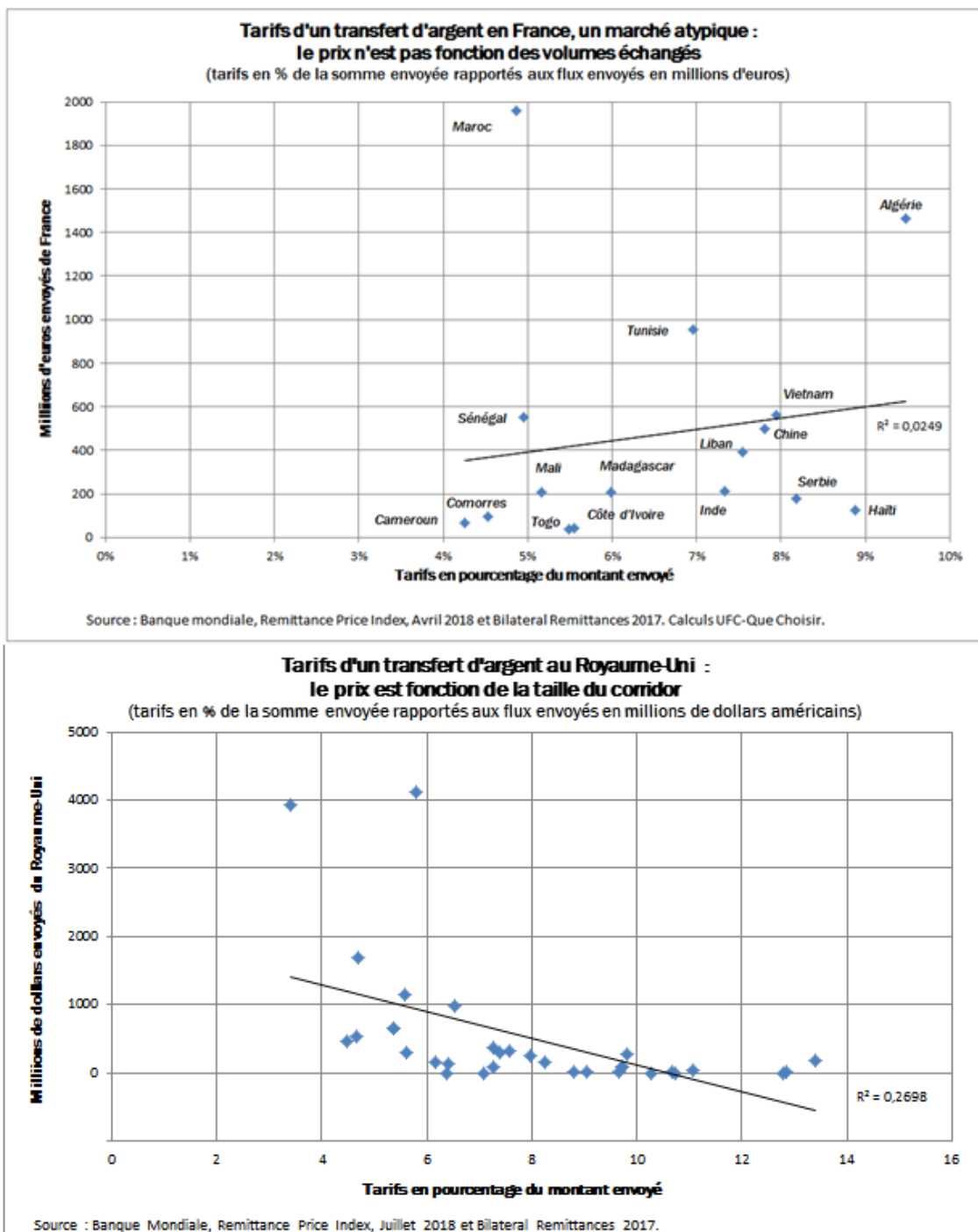
D. Marché français des transferts d'argent vers l'étranger : des signes de dysfonctionnements

Frais de transferts : les écarts tarifaires ne s'expliquent pas par le niveau des volumes échangés entre deux destinations

Par intuition, nous pourrions estimer que les tarifs des transferts d'espèces à espèces sont fonctions des volumes échangés. Ainsi, en moyenne, plus les volumes échangés sur un corridor seraient importants, plus les tarifs de transferts diminueraient.

Alors que cette intuition est confirmée sur le marché britannique, cette proposition ne résiste pas à l'analyse des tarifs pratiqués sur les 16 principales destinations des transferts de fonds en France.

Figure 11 – Tarification des frais de transferts : en France, les prix ne diminuent pas avec le montant des volumes échangés sur un corridor



Ainsi, à titre d'exemple, le coût d'un transfert de fonds d'espèces à espèces vers l'Algérie (la deuxième zone de destination) atteint 9,4 % de la somme envoyée³⁴. A l'inverse, le coût des transferts réalisés à destination de Côte d'Ivoire (le quinzième pays en terme de volumes envoyés) atteint seulement 5,5 %.

³⁴ La Banque mondiale utilise principalement la référence de 200 dollars américains (ou 170 euros environ) pour réaliser ces estimations en matière de frais de transferts d'argent vers l'étranger. Tarif non pondéré tous canaux confondus.

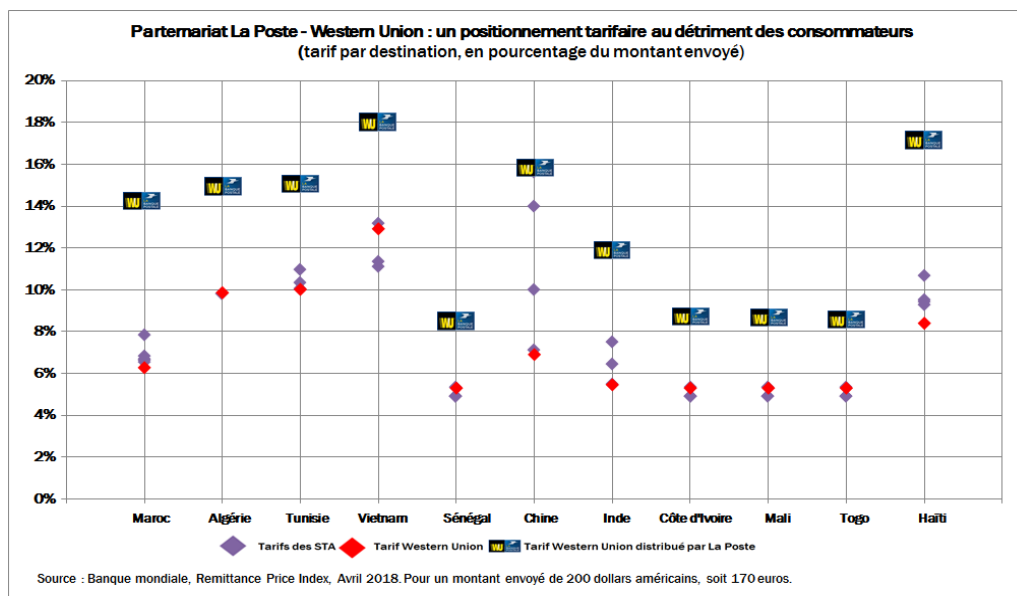
Un positionnement atypique de l'offre Western Union à la Banque Postale en matière de tarification des transferts d'argent

Il apparaît que ces derniers sont facturés en moyenne à un niveau plus de 50 % supérieur au prix moyen du marché. Le tarif pratiqué pour Haïti est même 1,8 fois plus cher que le tarif moyen des offres concurrentes.

Ainsi un transfert vers la Chine est facturé 26,70 €, un niveau 45 % supérieur à la moyenne du marché et même 125 % plus élevé que le tarif moyen d'un envoi chez Western Union³⁵.

Sur les corridors les plus importants, le positionnement du tarif de ce service est également particulièrement haut. Ainsi le service Western Union distribué dans le réseau de La Banque postale coûte respectivement 74 %, 33 %, 45 % et 61 % plus cher que la moyenne des prix pratiqués sur le marché vers le Maroc, la Tunisie, la Chine et l'Inde.

Figure 12 – Les tarifs du service Western Union distribué à La Banque postale sont largement supérieurs aux prix moyens des marchés



La cherté de cette tarification est d'autant plus condamnable que La Banque postale dispose de son propre service de transferts d'argent et que ce réseau exerce une mission d'accessibilité bancaire pour laquelle elle perçoit chaque année une rétribution financière dont le montant a atteint 220 millions d'euros³⁶ en 2016.

La concurrence ne profite pas aux consommateurs sur le marché français de transferts d'argent

Si les tarifs ne semblent pas liés aux volumes échangés et qu'ils peuvent varier selon des rapports importants en fonction des pays d'envoi, il est opportun de s'interroger sur le fonctionnement concurrentiel de ce marché.

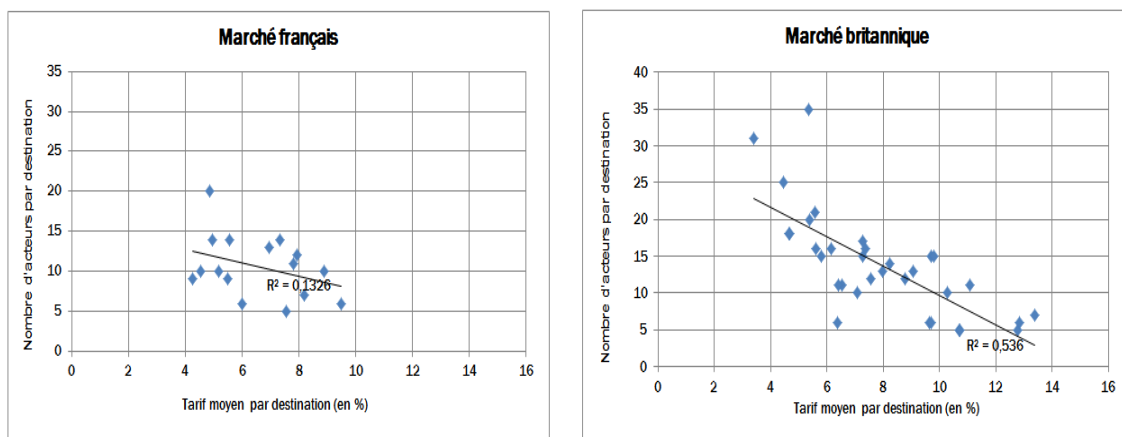
³⁵ Estimation pour un montant de 200 dollar, soit environ 170 euros, à partir du World Remittance Index Price, Avril 2018, Banque mondiale.

³⁶ Les Politiques publiques en faveur de l'inclusion bancaire et la prévention du surendettement, Cours des comptes, 2017.

Sur ce fondement, nous analysons la relation entre le nombre d'acteurs par destination et le tarif moyen pratiqué en France ainsi qu'au Royaume-Uni.

Figure 13 - Marchés des transferts d'argent en France, une concurrence sans effet sur les prix

Marché des transferts d'argent en France, une concurrence qui dysfonctionne en comparaison au marché britannique



Source : Banque mondiale, Remittances price index, Avril 2018.

A cet effet, le graphique précédent met en relation le nombre respectif d'acteurs présents sur les marchés français et britanniques pour chaque destination avec le tarif moyen pratiqué. Nous constatons que les tarifs français semblent relativement peu sensibles au nombre d'acteurs à l'inverse du Royaume-Uni où la relation est statistiquement plus forte.

Ce même constat est réalisé sur les marchés suédois et espagnols sur lesquels, à la différence de la France, il n'existe pas de relation de partenariat entre un établissement postal et une société de transfert d'argent.

Au regard de ces dysfonctionnements apparents de concurrence sur le marché des frais de transferts d'argent vers l'étranger, il convient de s'interroger sur leurs causes, à savoir la difficulté pour les consommateurs à évaluer le coût total des transferts d'argent ainsi que les barrières à l'entrée du marché français en matière de concurrence.

3. Transferts d'argent vers l'étranger, une concurrence faussée au détriment des consommateurs

A. Transfert d'argent vers l'étranger : un manque de concurrence sur les frais de change

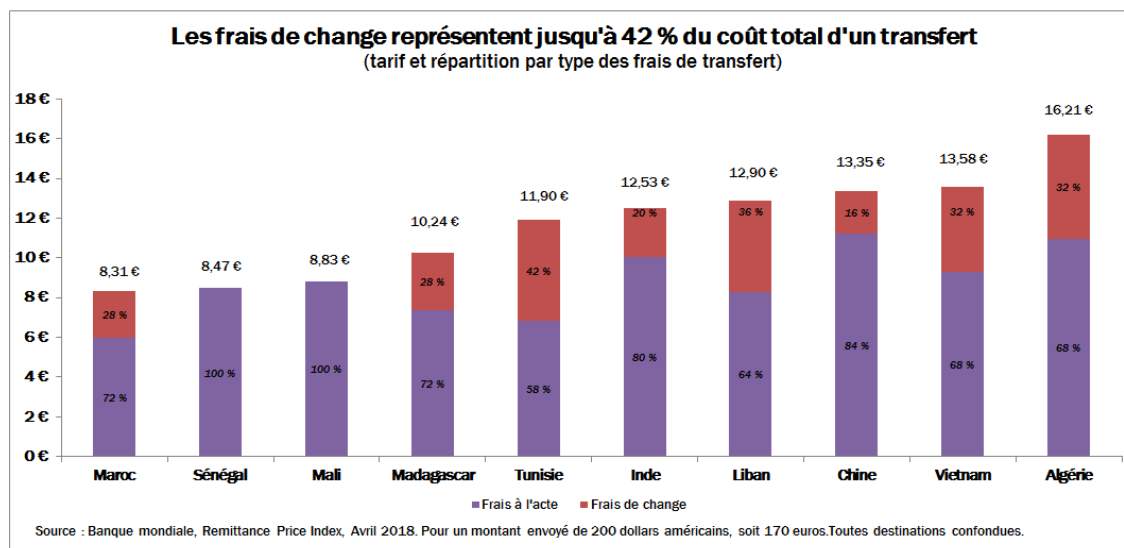
- a) Transferts d'argent vers l'étranger : les frais de change représentent jusqu'à 42 % de l'ensemble des frais

Les frais de change : jusqu'à 42 % du coût total de la transaction

Comme nous l'avons vu précédemment, les frais de change constituent une part significative des frais de transferts d'argent facturés aux consommateurs.

A ce titre, le graphique ci-après indique la contribution des frais de change dans la facturation totale des frais de transfert à l'étranger selon les pays de destination et tous canaux confondus³⁷.

Figure 14 – Contribution des frais de change dans le coût total d'un transfert



³⁷ D'après les bases de données de la Banque mondiale, pour un envoi de 200 dollars américains soit environ 170 euros.

Le tableau ci-après reprend la répartition de ces frais pour 16 principales destinations des fonds transférés de France.

Figure 15 - Tarification des frais de transferts d'argent vers l'étranger tous canaux confondus : répartition des frais par type

Tarification d'un transfert d'argent de 170 euros de France vers l'étranger						
Pays	Frais à l'acte	Frais sur le change	Total des frais (en %)	Total des frais en EUR	Part des frais de change (en %)	Montants envoyés (millions EUR)
Maroc	6,0 €	2,3 €	4,9%	8,31 €	28%	1959
Algérie	11,0 €	5,2 €	9,5%	16,21 €	32%	1464
Tunisie	6,9 €	5,0 €	7,0%	11,90 €	42%	956
Vietnam	9,3 €	4,3 €	7,9%	13,58 €	31%	560
Sénégal	8,5 €	0,0 €	5,0%	8,47 €	0%	553
Chine	11,3 €	2,1 €	7,8%	13,35 €	16%	501
Liban	8,3 €	4,6 €	7,5%	12,90 €	35%	392
Inde	10,0 €	2,5 €	7,3%	12,53 €	20%	214
Mali	8,8 €	0,0 €	5,2%	8,83 €	0%	209
Madagascar	7,4 €	2,8 €	6,0%	10,24 €	28%	196
Serbie	13,5 €	0,5 €	8,2%	13,98 €	3%	178
Haïti	9,4 €	5,8 €	8,9%	15,18 €	38%	127
Comores	7,0 €	0,7 €	4,5%	7,75 €	9%	97
Cameroun	7,3 €	0,0 €	4,3%	7,27 €	0%	59
Côte d'Ivoire	9,5 €	0,0 €	5,5%	9,48 €	0%	45
Togo	9,4 €	0,0 €	5,5%	9,37 €	0%	39
Moyenne	8,4 €	3,0 €	6,7%	11,40 €	26%	
Montants envoyés (en millions d'euros)						7551
Part des montants envoyés dans l'ensemble des montants envoyés (en %)						69,9%
Source : World Remittance Prices Index, Banque mondiale, Juillet 2018. A partir d'un montant moyen de 200 dollars américains soit environ 170 euros.						

D'après ces estimations, pour les seize principales destinations des transferts de fonds, les frais de change représentent, en moyenne pondérée, 26 % de la facturation totale des frais de transferts réalisés par les consommateurs.

Dans le détail, ces frais atteignent jusqu'à 42 % de la facturation d'un transfert vers la Tunisie mais ne sont pas facturés pour les destinations qui disposent du Franc CFA.

b) Frais de change : des pratiques peu transparentes qui limitent la concurrence

Près de 15 % des sociétés ne donnent aucune information quant à la facturation de frais de change d'après la Banque mondiale

Les acteurs du marché des transferts d'argent vers l'étranger n'utilisent pas des mêmes pratiques lorsqu'il s'agit d'informer les consommateurs sur les montants des frais de change qui leur sont facturés.

A ce titre, pour la France, la Banque mondiale indique que 15 % des acteurs présents sur ce marché n'affichent aucune indication concernant le taux de change pratiqué avant l'initiation d'un transfert³⁸.

³⁸ Il s'agit des acteurs pour lesquels la Banque mondiale indique au sein de ses bases de données la mention "no" selon le critère de transparence. La Banque mondiale explique cette catégorisation ainsi : "if yes, indicates that the RSP (Remittance Service Provider) provided the researcher with the exchange rate applied to the

Les frais de change du canal bancaire : des pratiques non harmonisées selon les établissements

L'analyse des brochures tarifaires des établissements bancaires nous permet de constater que les établissements bancaires n'ont pas les mêmes usages en matière de transparence des tarifs de transferts d'argent à l'étranger³⁹.

Si dans l'ensemble des brochures des établissements figure l'existence des frais à l'acte dans le cas d'un transfert d'argent vers l'étranger, 41 % des établissements ne font pas figurer les frais de change⁴⁰.

A cet effet, le document ci-après reproduit les brochures tarifaires de BNP Paribas et de la Société Générale pour l'année 2018.

Nous constatons principalement que :

- BNP Paribas offre aux consommateurs une information relativement étendue quant à la tarification des frais de transfert au sein de son réseau. Les virements internationaux sont facturés à trois titres : une commission d'émission, des frais de saisie ainsi qu'une commission de change sur les devises. Précisément, BNP Paribas semble ainsi facturer un forfait de 1 % de frais de change (15 euros au minimum et 65 euros au maximum par opération) ;
- A l'inverse, la Société Générale offre aux consommateurs une vision peu précise des tarifs pratiqués pour les virements internationaux. L'établissement n'indique ainsi qu'un forfait à l'acte sans traiter des éventuelles commissions de change.

transaction; if no, indicates that this information was not provided", in World Remittance Index, Banque mondiale, Juillet 2018.

³⁹ A partir de l'étude des brochures tarifaires des 22 établissements jugés représentatifs du marché bancaire selon le Rapport annuel des tarifs bancaires 2017 réalisé par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF).

⁴⁰ Les 22 établissements bancaires représentatifs d'après l'Observatoire des tarifs bancaires 2017 du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Ces établissements sont : Axa banque, Banque Populaire Provençale et Corse, Banque populaire Nord, BRED Banque populaire, BNP Paribas, Caisse d'Épargne Ile-de-France, Caisse d'épargne d'Alsace, Monabanq, Société Générale, Caisse d'épargne Midi-Pyrénées, CIC, Crédit Agricole Centre Loire, Crédit Agricole Ile-de-France, Crédit Agricole Pyrénées Gascogne, Crédit du Nord, Crédit Mutuel Centre-Est Europe, Crédit Mutuel Loire-Atlantique Centre-Ouest, Crédit Mutuel de Bretagne, Orange Bank, HSBC, La Banque Postal, LCL.

Figure 16 - Transparence de la tarification des frais de transfert d'argent vers l'étranger au sein des brochures : des pratiques diverses parmi les établissements bancaires

Tarifs d'un virement non SEPA au sein de BNP Paribas (à gauche) et de la Société Générale (à droite)																																	
<p>■ Virement non SEPA (par opération, frais partagés avec le bénéficiaire) Opération libellée en devises ou en euros hors SEPA</p>																																	
<p>Frais d'émission par virement 9,50 €</p> <table border="1"> <tr> <td>Commissions d'émission</td> <td>0,06 % mini 9,50 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Frais additionnels de saisie</td> <td>0,04 % mini 9,50 €</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Commissions d'émission	0,06 % mini 9,50 €			Frais additionnels de saisie	0,04 % mini 9,50 €																								
Commissions d'émission	0,06 % mini 9,50 €																																
Frais additionnels de saisie	0,04 % mini 9,50 €																																
<p>• Commission de change sur les devises⁽¹⁾ 15 €</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>1 ‰ mini 15 € maxi 85 €</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					1 ‰ mini 15 € maxi 85 €																												
	1 ‰ mini 15 € maxi 85 €																																
<p>Vers filiale BNP Paribas (liste sur le site mabanque.bnpparibas ou en agence) 8 € 3 €</p> <p>Pour les clients adhérents au programme Priority 8 € Gratuit</p>																																	
<p>Commissions additionnelles sur l'émission d'un virement 20,50 €</p> <table border="1"> <tr> <td>- Sans frais pour le bénéficiaire (prise en charge des frais facturés à réception des fonds par la banque du bénéficiaire)</td> <td>20,50 €</td> <td>20,50 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Émission d'un chèque à l'international</td> <td>27 €</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Information nécessaire absente ou incorrecte (BIC/IBAN)</td> <td>12,90 €</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Option urgent</td> <td>6,50 €</td> <td>-</td> <td></td> </tr> </table> <p>Frais de correspondants : il convient éventuellement d'ajouter aux tarifs indiqués les frais facturés par les correspondants de BNP Paribas. Ces frais sont retenus sur le montant initial du paiement. Une commission additionnelle sera imputée directement sur le montant de tout virement en dollars (USD) à destination de pays autres que les États-Unis, si le montant du virement est supérieur à 100 USD (frais de la banque correspondante aux États-Unis).</p>				- Sans frais pour le bénéficiaire (prise en charge des frais facturés à réception des fonds par la banque du bénéficiaire)	20,50 €	20,50 €		- Émission d'un chèque à l'international	27 €	-		- Information nécessaire absente ou incorrecte (BIC/IBAN)	12,90 €	-		- Option urgent	6,50 €	-															
- Sans frais pour le bénéficiaire (prise en charge des frais facturés à réception des fonds par la banque du bénéficiaire)	20,50 €	20,50 €																															
- Émission d'un chèque à l'international	27 €	-																															
- Information nécessaire absente ou incorrecte (BIC/IBAN)	12,90 €	-																															
- Option urgent	6,50 €	-																															
<p>Réception d'un virement 19 €</p> <table border="1"> <tr> <td>+ Commission de change sur les devises⁽¹⁾, jusqu'à 75 000 €</td> <td>0,50 ‰</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>au-delà de 75 000 €</td> <td>0,25 ‰</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>minimum par opération</td> <td>15 €</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				+ Commission de change sur les devises ⁽¹⁾ , jusqu'à 75 000 €	0,50 ‰			au-delà de 75 000 €	0,25 ‰			minimum par opération	15 €																				
+ Commission de change sur les devises ⁽¹⁾ , jusqu'à 75 000 €	0,50 ‰																																
au-delà de 75 000 €	0,25 ‰																																
minimum par opération	15 €																																
<p>(1) Ces frais s'appliquent également sur l'émission ou la réception d'un virement d'un compte BNP Paribas en devises.</p>																																	
<p>■ Émission d'un virement non SEPA (International)</p> <p>• Frais par virement occasionnel non SEPA⁽¹⁾ (international) :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Options de frais possibles</th> <th colspan="3">Initié par Internet⁽²⁾</th> </tr> <tr> <th>« Share »⁽³⁾</th> <th>« Our »⁽⁴⁾</th> <th>« Ben »⁽⁵⁾</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Virement ≤ 500 €</td> <td>9,00 €</td> <td>9,00 € + 20,00 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Virement > 500 €⁽⁶⁾</td> <td>13,00 €</td> <td>13,00 € + 20,00 €</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Options de frais possibles</th> <th colspan="3">Traité en agence</th> </tr> <tr> <th>« Share »⁽³⁾</th> <th>« Our »⁽⁴⁾</th> <th>« Ben »⁽⁵⁾</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Virement ≤ 500 €</td> <td>13,00 €</td> <td>13,00 € + 20,00 €</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Virement > 500 €</td> <td>0,10 % du montant (min. 26,00 € max. 70,00 €)</td> <td>0,10 % du montant (min. 26,00 € max. 70,00 €) + 20,00 €</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>L'option de frais « Share » est obligatoire pour tout virement vers un pays de l'EEE⁽⁷⁾, quelle qu'en soit la devise.</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;"> <p>Pas d'indication tarifaire concernant les frais de change</p> </div>				Options de frais possibles	Initié par Internet ⁽²⁾			« Share » ⁽³⁾	« Our » ⁽⁴⁾	« Ben » ⁽⁵⁾	Virement ≤ 500 €	9,00 €	9,00 € + 20,00 €		Virement > 500 € ⁽⁶⁾	13,00 €	13,00 € + 20,00 €		Options de frais possibles	Traité en agence			« Share » ⁽³⁾	« Our » ⁽⁴⁾	« Ben » ⁽⁵⁾	Virement ≤ 500 €	13,00 €	13,00 € + 20,00 €	-	Virement > 500 €	0,10 % du montant (min. 26,00 € max. 70,00 €)	0,10 % du montant (min. 26,00 € max. 70,00 €) + 20,00 €	-
Options de frais possibles	Initié par Internet ⁽²⁾																																
	« Share » ⁽³⁾	« Our » ⁽⁴⁾	« Ben » ⁽⁵⁾																														
Virement ≤ 500 €	9,00 €	9,00 € + 20,00 €																															
Virement > 500 € ⁽⁶⁾	13,00 €	13,00 € + 20,00 €																															
Options de frais possibles	Traité en agence																																
	« Share » ⁽³⁾	« Our » ⁽⁴⁾	« Ben » ⁽⁵⁾																														
Virement ≤ 500 €	13,00 €	13,00 € + 20,00 €	-																														
Virement > 500 €	0,10 % du montant (min. 26,00 € max. 70,00 €)	0,10 % du montant (min. 26,00 € max. 70,00 €) + 20,00 €	-																														
<p>(1) S'ajoutent le cas échéant, les commissions et frais réclamés par la banque correspondante ou la banque du bénéficiaire. (2) Voir p. 6. (3) Seuls les frais facturés par Société Générale sont à la charge du donneur d'ordre. (4) Tous les frais sont à la charge du donneur d'ordre (incluant les frais des banques étrangères). (5) Au-delà de 4 000 € veuillez contacter votre Conseiller de Clientèle. (6) Les frais par virement facturés par Société Générale sont à la charge du bénéficiaire. Cette option n'est pas disponible sur Internet. (7) Voir p. 47.</p>																																	

Les sociétés de transferts d'argent : une information opaque quant à la facturation des frais de change

Le document reproduit ci-après témoigne des pratiques de certaines STA classiques⁴¹. Dans le cas d'espèce, nous simulons un transfert de 200 euros par carte bancaire en dinars algériens le 18 septembre 2018.

Figure 17 – Frais de transferts d'argent vers l'étranger : les pratiques peu transparentes d'une société de transfert d'argent en matière de frais de change

Pas de mention d'une commission sur le taux de change

Le site indique des frais de transfert de 0,99 euro

Le bénéficiaire percevra 27 195 DZD

MoneyGram

Assistance | FAQ |

Envoyez de l'argent | Estimez un transfert | Suivez un transfert | Localisez une agence | En savoir plus

Détails de la transaction

Montant de l'envoi ou montant à recevoir:
 Envoyez 200.00 EUR = Recevez 27,195.30 DZD
 Taux de change actuel: 1 EUR = 135.98 DZD

Mode de paiement: Carte de crédit/de débit¹
 Nous acceptons: 0.99 EUR Frais de transfert

Entrez votre code promo ou votre rabais:
 Code (facultatif)

Total de l'opération:

Montant de l'envoi	200.00 EUR
Frais	0.99 EUR
Coût total²	200.99 EUR
Montant reçu total ³	27,195.30 DZD

En parallèle, nous consultons simultanément le site cambiste Xe.com afin de connaître le taux de change de marché le 18 septembre 2018.

Figure 18 - Taux de change de marché le 18 septembre 2018 d'après le site Xe.com

xe

ACCUEIL | OUTILS | TRANSFÉRER DE L'ARGENT | DONNÉES DE DEVISE | APPLICATIONS | RESSOURCES

Accueil > Convertisseur XE Currency - Taux en direct > XE : Convertir EUR/DZD, Euro Member Countries en Algeria Dinar

Live market rates

Je veux convertir

De **EUR** Euro

À **DZD** Dinar algérien

1 EUR - **138,203** DZD

Conversion Euro en Dinar algérien **1 EUR = 138,203 DZD** Dernière mise à jour : 2018-09-18 15:18 UTC

L'étude de ces documents appelle quatre remarques :

1. Si le taux de change est indiqué sur le site de MoneyGram, aucune mention ne semble apparaître concernant la facturation d'une commission sur cette prestation. Il est uniquement indiqué une parité de change de 135,98 dinars algériens (DZD) pour 1 euro ;
2. La parité de marché est de 138,203 DZD pour un 1 euro d'après Xe.com ;

⁴¹ Voir en annexe un exemple documenté.

3. MoneyGram indique également une commission de 0,99 euro de « frais de transfert » et sembler relever uniquement des « frais à l'acte » ;
4. MoneyGram indique le montant à percevoir par le bénéficiaire, soit 27 195 DZD.

A l'aide de ces informations, nous pouvons étudier précisément le montant *réel* des frais de transferts facturés par MoneyGram et ainsi comptabiliser les frais de change appliqués. Cette étude est reproduite dans le tableau ci-après.

Figure 19 - Le coût réel des frais de transfert d'argent chez MoneyGram en réalité plus de 3 fois plus cher que ce qui est indiqué, une fois pris en compte le change

Coût réel d'un transfert d'argent en EUR vers le Dinar algérien chez Moneygram pour un transfert carte - espèces									
EUR envoyés	Taux de change EUR - DZD appliqué par MoneyGram pour 1 EUR	DZD reçus par le bénéficiaire	Taux de change de marché EUR-DZD pour 1 EUR	Montant perçu par le bénéficiaire au taux du marché	Différence entre le montant au taux de change du marché et le montant perçu	Frais de change	Frais à l'acte	Frais totaux	Différence avec le tarif indiqué
200,00 €	135,98 DZD	27 196,00 DZD	138,34 DZD	27 668 DZD	472,00 DZD	3,41 €	0,99 €	4,40 €	3,41 €

Source : UFC-Que Choisir d'après le site de MoneyGram et xe.com

Nous constatons alors que :

1. Le transfert de 200 euros réalisé par MoneyGram équivaut à 27 196 DZD ;
2. A la parité de marché, 200 euros vaut pourtant 27 668 DZD ;
3. Le consommateur est alors facturé de 472 DZD, soit 3,41 euros sans en être pleinement informé.

Dans le cas présenté, un transfert de carte à espèces, les frais de change représentent 72 % de l'ensemble des frais de transferts facturés au consommateur. Une pratique relativement plus transparente mais toujours insatisfaisante de Western Union est documentée en annexe.

Les frais de change au sein des sociétés de transferts d'argent en ligne

Alors que les établissements bancaires et les sociétés de transferts d'argent classiques ne jouent pas la transparence sur le montant des frais de change, il convient de s'intéresser aux pratiques des acteurs en ligne.

Dans ce cadre, nous réalisons la même expérience sur le site de la société Transferwise pour un transfert de 200 euros en dirhams marocains.

Les documents reproduits ci-après témoignent de la proposition tarifaire de l'opérateur, ainsi que du taux de change de marché d'après Xe.com.

Figure 20 - Transfert de 200 euros en Dirhams marocains sur le site de Transferwise

La lecture de ces documents appelle plusieurs remarques :

- Transferwise n'indique pas de frais de change lors de l'initiation d'un transfert ;
- Pour un transfert de 200 euros en dirhams marocains, la société indique uniquement des frais de 4,27 euros sans préciser s'il s'agit des frais à l'acte, des frais de change ou de la totalité des frais ;
- Le taux de change de marché est de 11,013 MAD pour 1 euro.

Dans ces conditions, nous déterminons l'ensemble des frais réellement facturés aux consommateurs lors d'un transfert d'argent réalisé auprès du site Transferwise.

Figure 21 - Tarif réel d'un transfert à partir de la société Transferwise

Coût réel d'un transfert d'argent en EUR vers le Dirham marocain chez Transferwise pour un transfert compte - compte									
EUR envoyés	Taux de change EUR - MAD appliqué par Transferwise pour 1 EUR	MAD reçus par le bénéficiaire	Taux de change de marché EUR-DZD pour 1 EUR	Montant perçu par le bénéficiaire au taux du marché	Différence entre le montant au taux de change du marché et le montant perçu	Frais de change	Frais à l'acte	Frais totaux	Différence avec le tarif indiqué
200,00 €	10,9986 MAD	2 152,76 MAD	11,0130 MAD	2 203 MAD	49,84 MAD	4,27 €	0,00 €	4,27 €	0,00 €

Source : UFC-Que Choisir d'après le site de Transferwise et xe.com

A ce titre, nous constatons que si cette société ne prévoit pas une information détaillée des frais facturés aux consommateurs, la tarification indiquée correspond à la tarification *réelle* de l'opération.

c) Les consommateurs ne peuvent faire jouer la concurrence sur les frais de change

Les consommateurs ne peuvent pas réaliser les bons choix en matière de frais de change

L'intuition suggère que les prestataires de transferts d'argent qui offrent aux consommateurs une faible transparence en matière de frais devraient être sanctionnés par les mécanismes du marché en présence d'acteurs plus vertueux.

Toutefois, il semble que lorsque les choix des consommateurs sont complexes, un prestataire peu transparent peut avoir intérêt à persévérer dans l'usage de méthodes de tarification opaques.

A cet effet, une étude britannique⁴² commandée par la Financial Conduct Authority portant sur les choix de 1 648 consommateurs en matière de frais de transfert démontre ces limites. Le test comprenait une simulation dans laquelle les participants étaient invités à choisir la solution la plus favorable pour réaliser un transfert de 1 000 livres britanniques en dollars américains.

Dans le cadre de notre étude, nous transposons ce test pour le cas d'un consommateur qui souhaiterait réaliser un transfert de 300 euros vers le Vietnam en dong (VND).

Par transposition, les propositions reproduites ci-après étaient testées par les consommateurs :

- Option 1 : La présentation de la gratuité de frais à l'acte et de la commission. Aucune mention ne fait état de frais de change mais le taux de change appliqué est très défavorable ;
- Option 2 : L'absence de frais à l'acte mais une commission de 1,5 % du montant envoyé. Aucune mention ne fait état de frais de change. Le taux de change est relativement favorable ;
- Option 3 : L'indication de frais à l'acte dont le montant est très élevé mais l'absence de frais de commission. Aucune mention ne fait état de frais de change. Le taux de change est relativement défavorable ;
- Option 4 : Une présentation complète des frais de transferts indiquant le montant total des frais facturés par poste. Un taux de change équivalent au taux de marché.

Figure 22 – Reproduction d'un test réalisé auprès de 1 648 consommateurs permettant d'évaluer leur capacité à réaliser les meilleurs choix en matière de solutions de transferts de fonds

Option 1	Option 2	Option 3	Option 4
<p><u>Vous serez facturés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Commission : 0% ; - Frais à l'acte : 0,00 EUR ; - Taux de change 26 215,96 VND. 	<p><u>Vous serez facturés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Commission : 1,50% ; - Frais à l'acte : 0,00 EUR ; - Taux de change 26 528,50 VND. 	<p><u>Vous serez facturés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Commission : 0% ; - Frais à l'acte : 10,99 EUR ; - Taux de change 26 315,96 VND. 	<p><u>Vous serez facturés 4,75 EUR, soit :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Commission : 4,75 EUR (0,475%) ; - Frais de change : 0 EUR ; - Taux de change pratiqué : 27 401,81 VND (comparé au taux de change interbancaire de 27 401,81 VND. Par conséquent, vous perdez 0 EUR tous les 1000 VND que vous transférez).

Le tableau reproduit ci-après évalue chaque option proposée aux consommateurs.

⁴² The Impact of improved transparency of foreign money transfers for consumers and SME, The Behavioural Insights Team, 2018.

Figure 23 - Evaluation des solutions de transferts d'argent proposées aux consommateurs

Evaluation de la meilleure option pour transférer 300 euros au Vietnam

	Commission	Taux de change appliqué	Différence sur le change	Frais de change	Frais à l'acte	Frais totaux
Option 1	0,00 €	26 215,96 VND	355 755 VND	12,98 €	0,00 €	12,98 €
Option 2	4,50 €	26 528,50 VND	261 993 VND	9,56 €	0,00 €	14,06 €
Option 3	0,00 €	26 315,96 VND	325 755 VND	11,89 €	10,99 €	22,88 €
Option 4	10,90 €	27 401,81 VND	0 VND	0,00 €	0,00 €	10,90 €

Source : UFC-Que Choisir d'après The Behaviour insights team, janvier 2018. Pour 1 EUR = 27 401,81 VND.

Il ressort ainsi que l'offre la plus favorable est l'option 4 dont le coût est près de 20 % inférieur à la deuxième solution la plus favorable (option 1). Dans le détail, l'option 4 est plus de 3 fois moins chère que l'option 3 et près de 4 fois moins chère que l'option 2.

Malgré cette forte disparité de tarification, l'étude conclut que seulement 46 % des consommateurs ont été capables de choisir la meilleure option.

Pour favoriser la concurrence sur les frais de transferts, il est nécessaire d'harmoniser l'information donnée aux consommateurs lorsqu'ils réalisent ces opérations

L'étude précédente a ainsi démontré que les conditions actuelles de marché ne permettent pas aux consommateurs de réaliser des choix éclairés en matière de transferts d'argent vers l'étranger et donc de faire jouer la concurrence.

d) **Les frais de change sont pourtant un facteur différenciant sur le marché des transferts d'argent vers l'étranger**

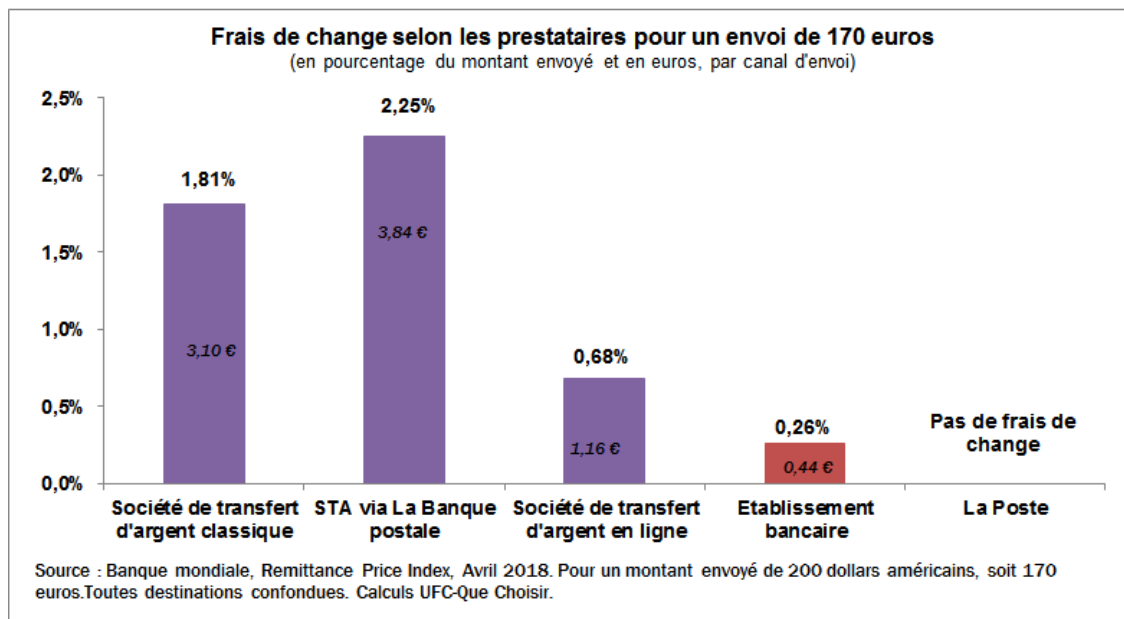
Selon les acteurs utilisés, le tarif des frais de change du simple au septuple

Si nous avons vu précédemment que les frais de change varient de façon significative selon les destinations d'envois, le coût de ces derniers est également un élément de distinction parmi les prestataires de services de transferts d'argent.

A partir des bases de données de la Banque mondiale, le graphique ci-après estime toutes destinations confondues le tarif des frais de change selon les prestataires⁴³.

⁴³ D'après les bases de données de la Banque mondiale, pour un envoi de 200 dollars américains soit environ 170 euros.

Figure 24 - Contribution des frais de change par canal d'envoi des transferts



Nous constatons que :

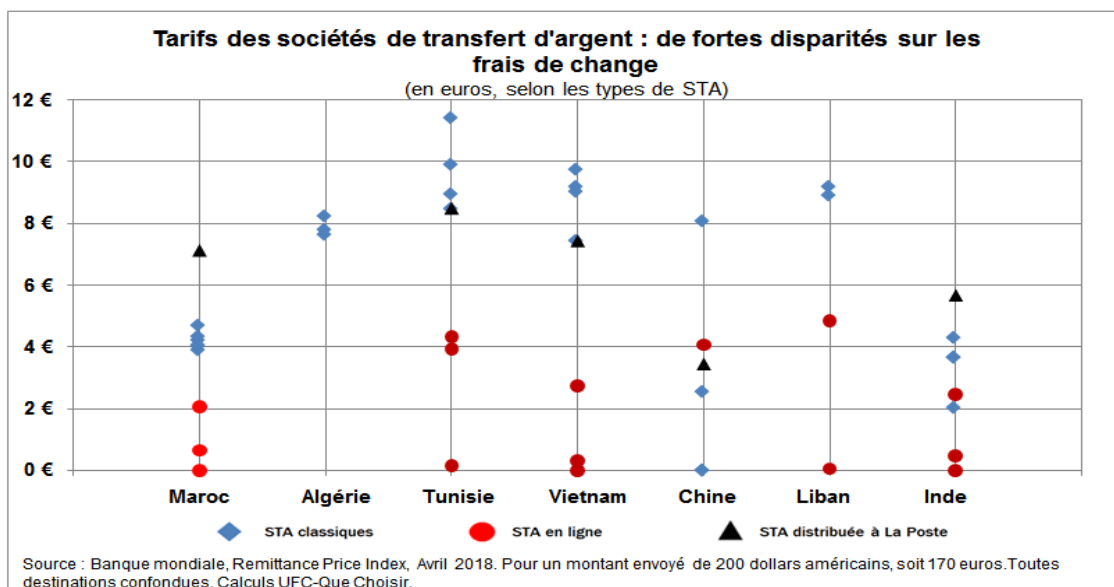
- Le tarif des frais de change est fortement dépendant de l'acteur sollicité pour réaliser un transfert d'argent ;
- Parmi les acteurs qui facturent les frais de change, ces derniers varient de 0,26 % du montant envoyé pour les établissements bancaires à 2,25 % pour l'offre Western Union distribuée à La Banque postale ;
- Ces frais sont facturés 1,81 % du montant envoyé chez les sociétés de transfert classique contre 0,68 % pour leur équivalent en ligne.

En moyenne, ainsi les STA classiques facturent les frais de change à un tarif 7 fois supérieur aux établissements bancaires et plus de 2,5 fois supérieur à leur équivalent en ligne.

Pour les sept principales destinations d'envois des transferts d'argent réalisés par les consommateurs, nous comparons alors les frais de change pratiqués par les sociétés de transfert d'argent⁴⁴.

⁴⁴ D'après les bases de données de la Banque mondiale, pour un envoi de 200 dollars américains soit environ 170 euros.

Figure 25 - Tarifs des frais de change selon les types de prestataires des services de transferts d'argent



Ce graphique appelle plusieurs remarques :

- La logique voudrait que les tarifs des frais de change des STA soient relativement équivalents puisque les acteurs classiques ou en ligne utilisent la même architecture de paiement⁴⁵ ;
- De même, compte tenu des volumes monétaires échangés via les STA classiques, ces dernières devraient pratiquer des tarifs plus compétitifs en la matière ;
- Pourtant, la politique tarifaire des STA classiques semble relativement peu agressive en matière de frais de change.

A titre d'exemple, les frais de change varient selon une amplitude de 34 % vers la Tunisie. Ils coûtent au maximum 11,40 € de chez Ria contre *seulement* 8,50 € chez MoneyGram.

e) Les frais de change, des frais dont sont insuffisamment informés les consommateurs

Environ 110 millions d'euros de frais de change opaques sur les frais de transferts vers l'étranger

A la lumière des dysfonctionnements rencontrés sur le marché des transferts d'argent et notamment sur les frais de change, nous cherchons à déterminer le montant total des frais de change non lisiblement indiqués aux consommateurs par les sociétés de transferts d'argent classiques.

Alors que l'ensemble des transferts d'argent réalisés au départ de la France atteignent un volume de 10,2 milliards d'euros en 2017, les STA classiques traitent environ 6,1 milliards d'euros. Pour ces sommes, les frais de change facturés atteignent en moyenne 1,80 % du montant envoyé. Les frais de change cachés représentent donc d'après notre estimation environ 110 millions d'euros.

⁴⁵ Voir Figure 8 - Fonctionnement d'un transfert d'argent vers l'étranger réalisé par une société de transfert d'argent.

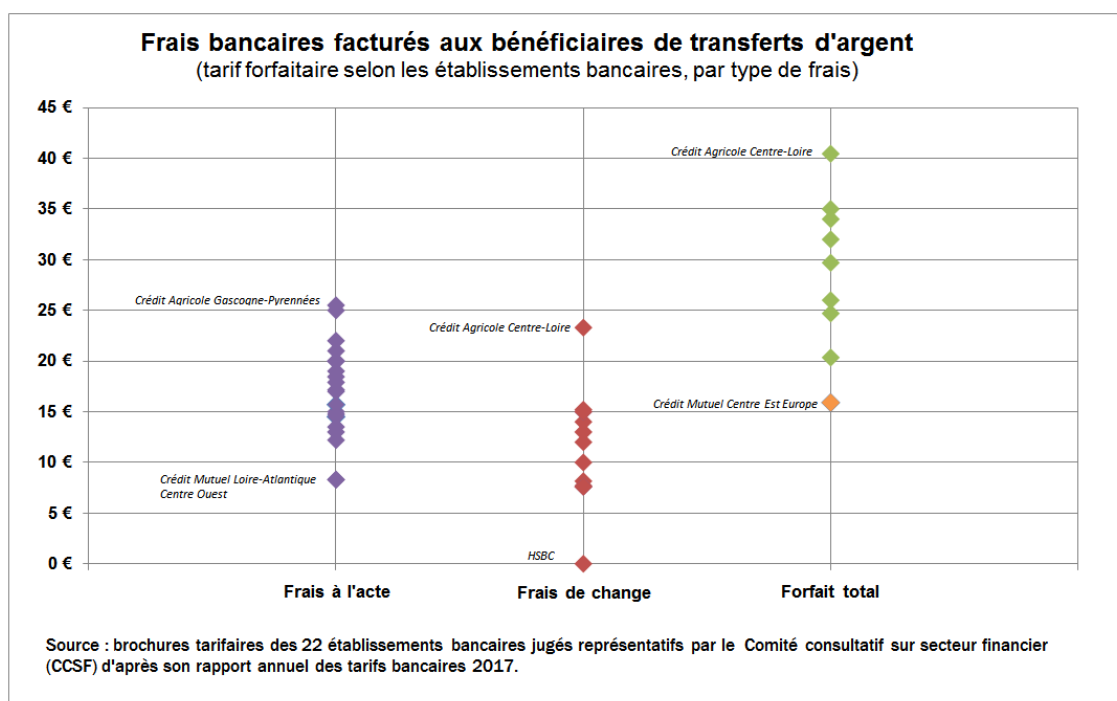
B. Transferts d'argent en provenance de l'étranger : une concurrence difficile sur les frais facturés aux bénéficiaires

Par définition, les consommateurs bénéficiaires de transferts d'argent sont difficilement en capacité de faire jouer la concurrence puisqu'ils n'initient pas ces opérations. Si les frais de réception qui leurs sont facturés au sein de leur établissement sont plus élevés que ceux pratiqués par la concurrence, leur seul recours, s'ils veulent toujours obtenir des fonds au sein du seul système bancaire, consiste à réaliser une mobilité bancaire à destination d'une banque plus compétitive en la matière.

Les frais aux bénéficiaires jusqu'à 2,5 fois plus chers selon les établissements

Le forfait atteint au maximum 40,45 € par transfert au Crédit Agricole Centre Loire contre 15,90 euros au Crédit Mutuel Centre Est Europe. La différence impressionne. Le coût moyen est quant à lui de 28,50 euros par opération.

Figure 26 - Frais bancaires facturés aux bénéficiaires de transferts d'argent



De même que concernant les frais de change des sociétés de transfert d'agent, la concurrence semble relativement peu agressive en matière de frais aux bénéficiaires comme le montre la forte amplitude de ces tarifs par prestation.

L'information aux consommateurs est également limitée en la matière puisque nos recherches permettent d'indiquer que plus de 4 établissements sur 10 ne font pas figurer sur leurs brochures la perception de l'ensemble des frais.

C. Les frais de transferts d'argent facturés aux Français qui résident dans les territoires d'outre-mer qui ne disposent pas de l'euro

Alors que le parlement européen examine actuellement un projet de réforme du règlement encadrant les tarifs des transferts transfrontaliers qui devrait être adopté en 2019, en l'état, ce projet exclut les territoires français d'outre-mer situés hors de la zone euro (Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française, Wallis et Futuna), qui sont uniquement « associés » à l'Union européenne.

550 000 consommateurs français résident au sein de ces territoires d'outre-mer qui n'utilisent pas l'euro comme devise.

A ce titre, ces consommateurs se voient facturer des frais à l'émission ainsi qu'à la réception de transferts d'argent notamment à destination ou en provenance de la France métropolitaine.

En Polynésie française, par exemple, l'émission d'un transfert d'argent⁴⁶ vers la France coûte 2 500 francs pacifiques⁴⁷, soit 20,89 euros.

En Nouvelle-Calédonie, par exemple, les bénéficiaires de transferts se voient facturer 1 850 francs pacifiques de frais à l'acte⁴⁸, soit 15,46 euros auxquels peuvent s'ajouter des frais de change.

D. Des entraves à la concurrence sur le marché des transferts d'argent

Les difficultés des STA en ligne à ouvrir des comptes commerciaux au sein des établissements bancaires

Les sociétés de transferts d'argent doivent disposer d'un compte bancaire commercial à la fois au sein du pays d'émission que du pays de réception des fonds.

Une étude⁴⁹ pour le compte de la Commission européenne évoque les nombreuses difficultés des sociétés de transferts d'argent en ligne à ouvrir des comptes commerciaux auprès des établissements bancaires⁵⁰ en soulignant des potentielles pratiques anticoncurrentielles.

Si nous ne disposons pas à ce stade d'éléments tangibles permettant de confirmer ces indications, nous constatons l'absence ou le relatif faible nombre de STA en ligne sur certains corridors.

Sur le corridor France-Algérie, aucune STA en ligne ne peut actuellement offrir ses services alors qu'il s'agit du 2^{ème} corridor français en termes de volumes échangés. Cette situation porte préjudice aux consommateurs puisqu'il s'agit de la destination pour laquelle les tarifs des STA classiques sont les plus chers après le Vietnam (11 %), soit un niveau 33 % supérieur à la moyenne constatée sur les autres destinations.

⁴⁶ Au titre de frais de création d'un virement permanent.

⁴⁷ Tarif pratiqué à la Banque de Polynésie (Groupe Société Générale).

⁴⁸ Tarif pratiqué à la BNC (Banque de Nouvelle-Calédonie).

⁴⁹ Study on the extension of Regulation 924/2009 to currencies of Member States outside the euro area, Deloitte, 2018.

⁵⁰ « Les prestataires de services de paiement non-bancaire ont expliqué durant les entretiens réalisés qu'ils font face à des comportements discriminants des établissements qui refusent de leur ouvrir un compte commercial » d'après *Study on the extension of Regulation 924/2009 to currencies of Member States outside the euro area*, Deloitte, 2018.

4. Actions et demandes de l'UFC-Que Choisir

Au regard des nombreux dysfonctionnements du marché des transferts d'argent internationaux, l'UFC-Que Choisir, déterminée à permettre aux consommateurs de réaliser ces opérations dans les meilleures conditions :

- Met à la disposition de tous une liste de conseils pratiques pour aider les consommateurs à déjouer les pièges de ce marché nébuleux ;
- Dépose plainte auprès du procureur de la République contre Western Union et MoneyGram pour pratiques commerciales trompeuses ;
- Appelle les pouvoirs publics à mettre en œuvre un strict encadrement de la tarification de ces opérations ainsi que les conditions d'une concurrence salubre sur ce marché qui nécessite en particulier :
 - L'harmonisation de l'information précontractuelle avant l'initiation d'un transfert d'argent pour favoriser la concurrence ;
 - L'encadrement de la tarification des opérations de transferts qui couvre également les territoires uniquement associés à l'Union européenne (Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française, Wallis et Futuna) ;
 - L'interdiction des frais facturés aux bénéficiaires de transferts d'argent sur lesquels la concurrence ne peut jouer aisément ;
 - D'imposer aux établissements de motiver leur décision de refus d'ouverture de comptes professionnels des sociétés de transferts agréées par les superviseurs nationaux et européens.

Annexes

1. Frais de change : pratiques de Western Union

Figure 27 - Site internet de Western Union, consulté le 21/11/18

Western Union | Envoyer de l'argent | Suivre un transfert | Points de vente | Aide | Se connecter | S'inscrire

Envoyer de l'argent en ligne

Sélectionnez le pays de votre bénéficiaire :

Envoyer vers Madagascar

Montant envoyé: 100.00 EUR

Le bénéficiaire reçoit: 388705.00 MGA

Envoyez jusqu'à 5,000.00 EUR

1.00 EUR = 3887.0459 Malagasy Ariary (MGA)²

Comment le bénéficiaire souhaite-t-il recevoir l'argent?

Espèces* | Portefeuille mobile

Synthèse

Taux de change²

1.00 EUR = 3887.0459 MGA

Montant du transfert	100.00 EUR
Frais de transfert ^{2,3}	+ 4.90 EUR
Réduction promotionnelle	Appliquer
Total du transfert	104.90 EUR
Total Le bénéficiaire reçoit	388705.00 MGA
Disponibilité ³	En quelques minutes

Dans cet exemple, nous pouvons constater que les consommateurs sont mal informés quant au montant total des frais de transferts qui leur sont facturés.

Dans le document reproduit, Western Union indique aux consommateurs que transférer 100 euros au Madagascar coûte 4,90 euros de frais de transferts. La société informe également du taux de change appliqué ainsi que du montant reçu par le bénéficiaire.

Si deux renvois à l'intitulé « frais de transferts » indiquent que la société réalise « un bénéfice sur la conversion de devises », cette mention figure en dessous du lien permettant aux consommateurs de régler l'opération.

Ces informations sont insuffisantes puisque même en réalisant une opération de conversion de devises, les consommateurs ne peuvent connaître le coût réel du transfert, frais de change inclus. En effet, pour le calculer, les consommateurs doivent comparer le taux du change de marché, qui ne figure pas sur le site, à celui appliqué par le prestataire.

2. Frais de change : pratiques de MoneyGram

Figure 28 - Site internet de MoneyGram consulté le 21/11/18

MoneyGram Assistance | FAQ | [S'identifier](#) [S'inscrire](#)

Envoyez de l'argent | Estimez un transfert | Suivez un transfert | Localisez une agence | En savoir plus

Détails de la transaction

Montant de l'envoi ou montant à recevoir:
Entrez un montant dans l'un des champs. Nous calculerons le reste automatiquement.

Envoyer	300,00	EUR	=	Recevoir	973,18	TND
---------	--------	-----	---	----------	--------	-----

Taux de change actuel: 1 EUR = 3,24 TND

Mode de paiement:
Vous pourrez entrer les détails du paiement sur l'écran suivant.

Carte de crédit/de débit¹ **1,99 EUR**
Nous acceptons: Frais de transfert

Entrez votre code promo ou votre rabais:

Code (facultatif)

Total de l'opération:

Montant de l'envoi	300,00 EUR
Frais	1,99 EUR
Coût total²	301,99 EUR
Montant reçu total ³	973,18 TND

[Retour](#) [Suivant](#)

¹ Votre société de carte de crédit pourrait vous imposer des frais d'avance en espèces et des frais d'intérêt.
² Les estimations des frais et des coûts s'appliquent à cette transaction en ligne actuellement.
³ Des tarifs spéciaux en fonction de la destination, promotions, devise et d'autres facteurs peuvent faire varier le montant à recevoir dans nos divers points de vente.

Dans cet exemple, nous pouvons constater que les consommateurs sont mal informés quant au montant total des frais de transferts qui leur sont facturés.

Dans le document reproduit, MoneyGram indique aux consommateurs que transférer 300 euros en Tunisie (dinar tunisien) coûte 1,99 euros de frais de transferts. La société informe également du taux de change appliqué ainsi que du montant reçu par le bénéficiaire.

Contrairement à Western Union, les renvois aux intitulés « coût total » et « montant reçu total » ne font pas état d'un éventuel bénéfice sur la conversion de devises. Le taux de change appliqué est également indiqué comme étant le « taux de change actuel ».

Ces informations sont insuffisantes puisque même en réalisant une opération de conversion de devises, les consommateurs ne peuvent connaître le coût réel du transfert, frais de change inclus. En effet, pour le calculer, les consommateurs doivent comparer le taux du change de marché, qui ne figure pas sur le site, à celui appliqué par le prestataire.