



TRANSFERTS D'ARGENT INTERNATIONAUX

Synthèse de l'étude



www.quechoisir.org

UFC-Que Choisir
Service des études

I – ÉLÉMENTS DE CONTEXTE DE NOTRE ÉTUDE

2

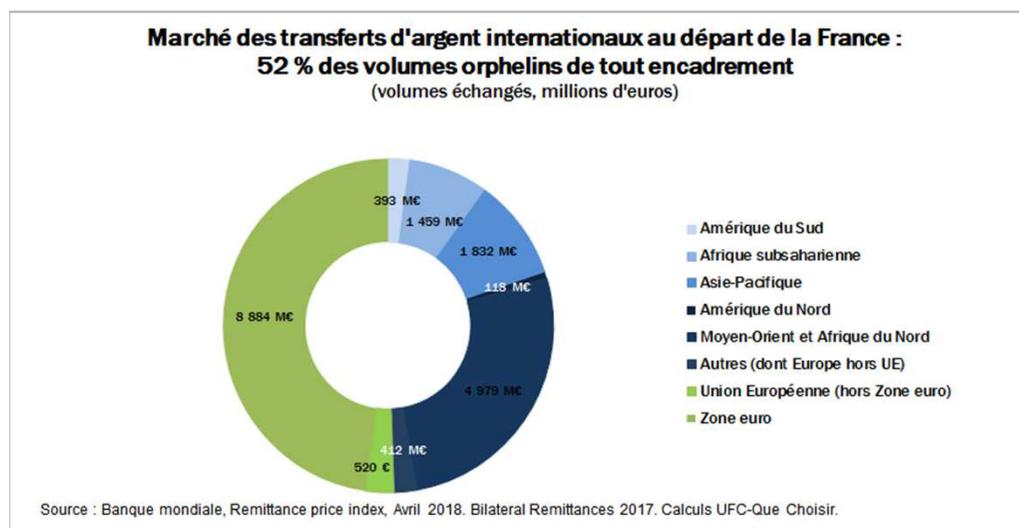
1. TRANSFERTS D'ARGENT INTERNATIONAUX : 10 MILLIARDS D'EUROS ENVOYÉS DE FRANCE HORS DE LA ZONE EURO
2. LA « CHERTÉ IMMORALE » DES TARIFS DES TRANSFERTS D'ARGENT INTERNATIONAUX
3. LES FRAIS DE TRANSFERT : UN ENJEU CONSUMÉRISTE



TRANSFERTS D'ARGENT INTERNATIONAUX : 10 MILLIARDS D'EUROS ENVOYÉS HORS DE LA ZONE EURO

Objet de l'étude : les 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.



- En 2017, 52 % des volumes transférés sont envoyés hors de la zone euro
 - 9 milliards d'euros sont envoyés au sein de la zone euro (Belgique, Espagne, Portugal) ;
 - 10 milliards d'euros sortent de la zone euro, notamment dans les régions Moyen-Orient et Afrique du Nord (5 milliards), Asie-Pacifique (1,8 milliard) et Afrique subsaharienne (1,5 milliard).

Une frontière tarifaire : encadrement au sein de la zone euro, « la cherté immorale » en dehors

- Depuis 2001, la Commission européenne a encadré la tarification des transferts internationaux réalisés au sein de la zone euro. Ils sont désormais facturés au prix des paiements intérieurs ;
- Les tarifs des opérations internationales suscitent quant à eux l'émoi des pouvoirs publics :
 - En 2009, le G20 ambitionnait de diviser par deux ces tarifs à horizon 2030 ;
 - En 2014, Kofi Annan, ancien secrétaire général des Nations-Unies, évoquait une « cherté immorale » 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* ;
 - En 2016, le gouvernement Français a réalisé son propre comparateur des tarifs des transferts d'argent.

Ainsi, à titre illustratif :

- Un virement bancaire de France vers l'Allemagne est gratuit lorsqu'il est initié en ligne ;
- Un virement bancaire de France vers l'Algérie coûte 7,1 % du montant envoyé, soit 12,14 € pour un transfert de 170 €.

En France, les transferts d'argent vers l'étranger (hors zone euro) des particuliers coûtent en moyenne 6,7% du montant envoyé.

* Africa Progress Panel. « Unethically expensive ».



Deux types de frais facturés aux consommateurs :

- Les consommateurs qui réalisent des transferts d'argent vers l'étranger et les particuliers qui les reçoivent se voient facturer deux types de frais lors de ces opérations :
 - Les *frais à l'acte*, qui correspondent au prix des prestations de réception, de traitement et de paiement du transfert ;
 - Les *frais de change*, qui proviennent de la différence entre le taux de conversion appliqué par le prestataire et le taux du marché.

Un marché dominé par les sociétés de transferts d'argent

Fortes d'un réseau de distribution développé sur les territoires d'envois et de réception des fonds, les sociétés de transferts d'argent (Western Union, MoneyGram, Ria) dominent le marché alors qu'elles pratiquent des tarifs plus élevés que leurs concurrents (banques, sociétés de transferts d'argent en ligne, etc.)

Des opérations hors UE qui pourraient rester orphelines de tout encadrement

- Le parlement européen examine actuellement un **projet de réforme du règlement encadrant les tarifs des transferts transfrontaliers** qui devrait être adopté en 2019. 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 ;
- En l'état, 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, **pourraient ne pas bénéficier de cet encadrement.**



II – PRINCIPAUX CONSTATS DE NOTRE ÉTUDE

1. DES TARIFS QUI VARIENT DU SIMPLE AU QUADRUPLE SELON LES PRESTATAIRES...
2. ... ET DU SIMPLE AU DOUBLE SELON LES DESTINATIONS
3. LES TARIFS FRANÇAIS PARMIS LES PLUS CHERS EN EUROPE
4. DES PRATIQUES TARIFAIRES QUI PÉNALISENT LES CONSOMMATEURS LES PLUS MODESTES



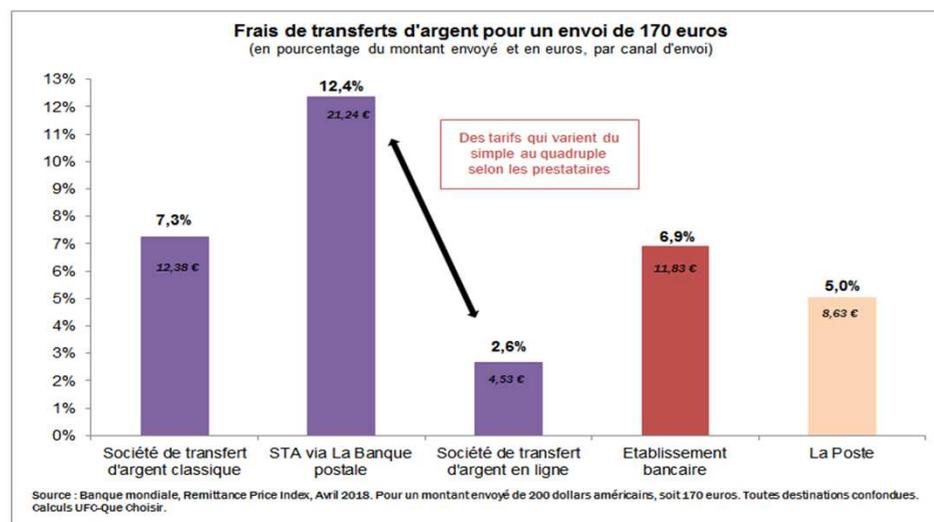
DES TARIFS QUI VARIENT DU SIMPLE AU QUADRUPLE SELON LES PRESTATAIRES...

Pour réaliser des transferts, les consommateurs peuvent avoir recours à trois types d'acteurs :

- Les sociétés de transferts d'argent traditionnelles (Western Union, MoneyGram, Ria, etc.) qui facturent un coût moyen de 7,3 % du montant envoyé. Le coût de cette prestation atteint jusque 12,4 % dans le cadre du partenariat de La Banque postale avec Western Union. De nouveaux acteurs en ligne qui sont moins chers (Transferwise, WorldRemit) à 2,6 % en moyenne, mais dont les services sont plus limités ;
- Les établissements bancaires : un tarif moyen de 6,9 % du montant envoyé en moyenne ;
- Le service de La Poste (hors partenariat Western Union) : un tarif de 5 % du montant envoyé.

Les sociétés de transferts d'argent dominant le marché

- Fortes d'un réseau de distribution développé sur les territoires d'envois et de réception, les sociétés de transferts d'argent traditionnelles (STA) facturent des tarifs bien supérieurs au prix moyen pratiqué par leurs principaux concurrents ;
- Les prestations qu'elles proposent sont pour partie non substituables à celles des autres acteurs :
 - Transferts d'espèces à espèces ;
 - Délais de traitement réduits.
- Sur le marché français, les principales sociétés de transferts d'argent disposeraient de plus de 60 % de parts de marché.



... ET DU SIMPLE AU DOUBLE SELON LES DESTINATIONS

Un coût moyen qui cache de fortes disparités

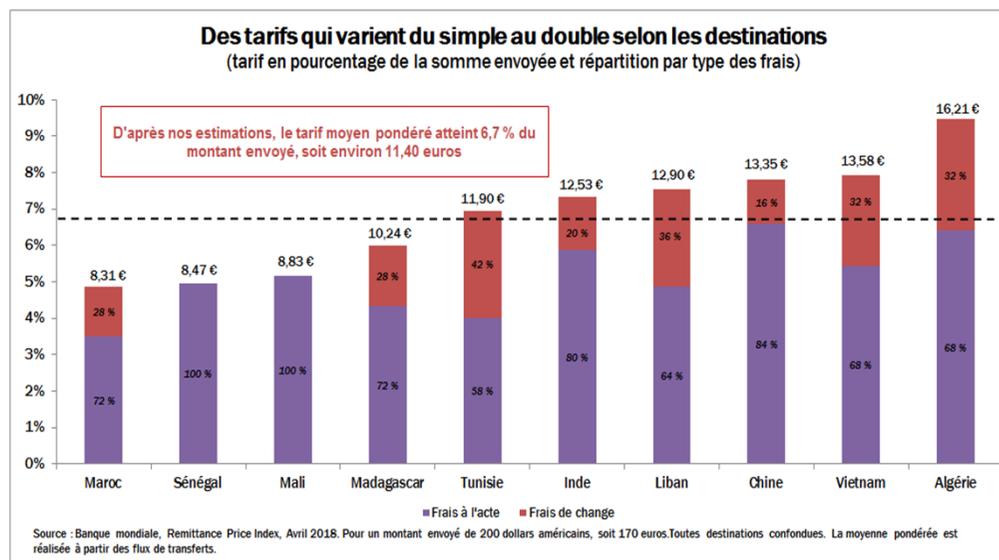
- Le coût moyen d'un transfert de 170 € hors zone euro, pondéré par les volumes envoyés, atteint environ 11,40 €, soit 6,7 % du montant transféré ;
- Ce tarif varie du simple au double selon les destinations.

Par exemple, pour deux pays voisins :

- Un transfert de 170 € réalisé vers le Maroc coûte 8,30 €, soit 4,9 % de la somme envoyée ;
- La même somme transférée vers l'Algérie est facturée 16,20 €, soit 9,5 % du montant.

De grands écarts tarifaires pour des prestations similaires :

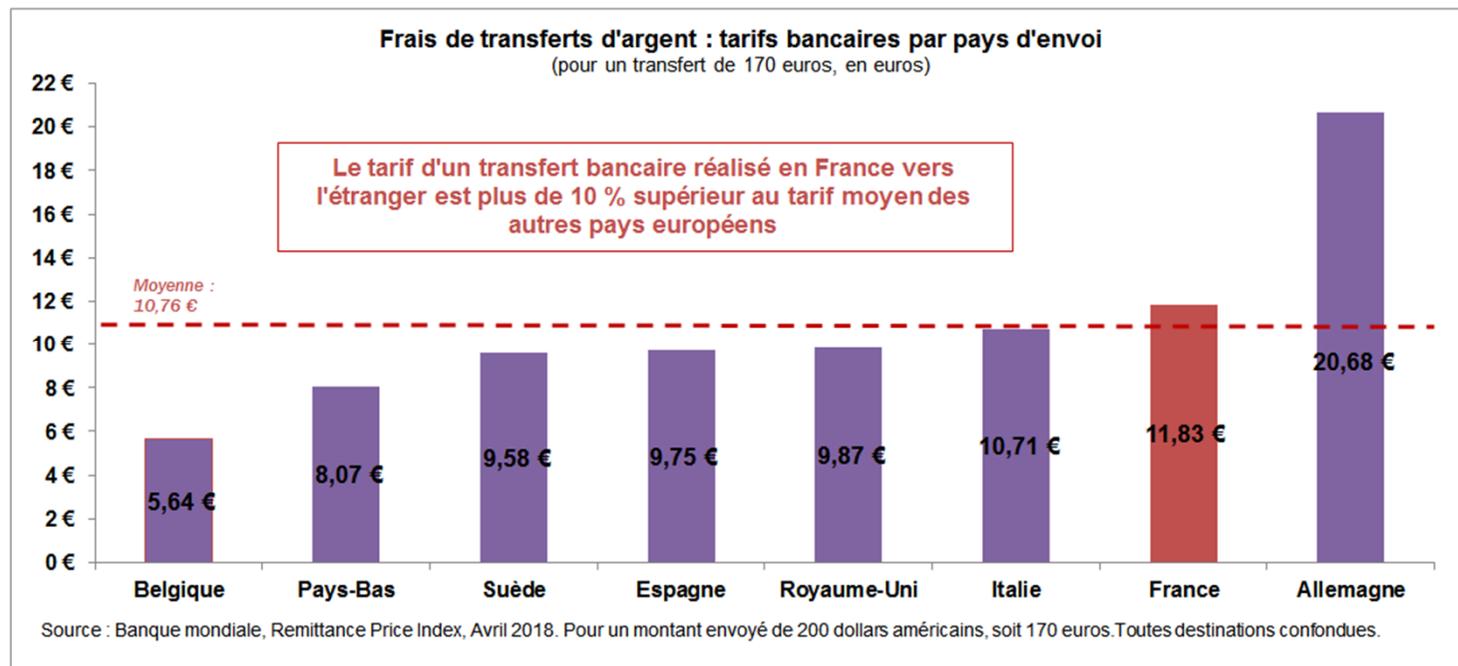
- Lorsqu'ils sont facturés, *les frais de change* varient de 2,10 € (Chine) à 4,99 € (Tunisie) ;
- *Les frais à l'acte* oscillent de 6 € (Maroc) à 11 € (Algérie) ;
- Lorsque *les frais de change* ne sont pas facturés (Sénégal, Mali), *les frais à l'acte* coûtent alors 7 % plus chers que pour les pays voisins : effet rattrapage ?



LES TARIFS FRANÇAIS FIGURENT PARMIS LES PLUS CHERS EN EUROPE (1/2) : TARIFS DES VIREMENTS BANCAIRES INTERNATIONAUX

Virements bancaires : la France est le deuxième le pays le plus cher en Europe

- Un transfert par le canal bancaire coûte environ 11,80 € aux consommateurs pour 170 € envoyés ;
- Les tarifs français sont les deuxièmes plus chers de notre panel, 10 % supérieurs à la moyenne ;
- Les tarifs français sont notamment plus chers de respectivement 10 %, 47 % et même 110 % par rapport à l'Italie, les Pays-Bas et la Belgique.

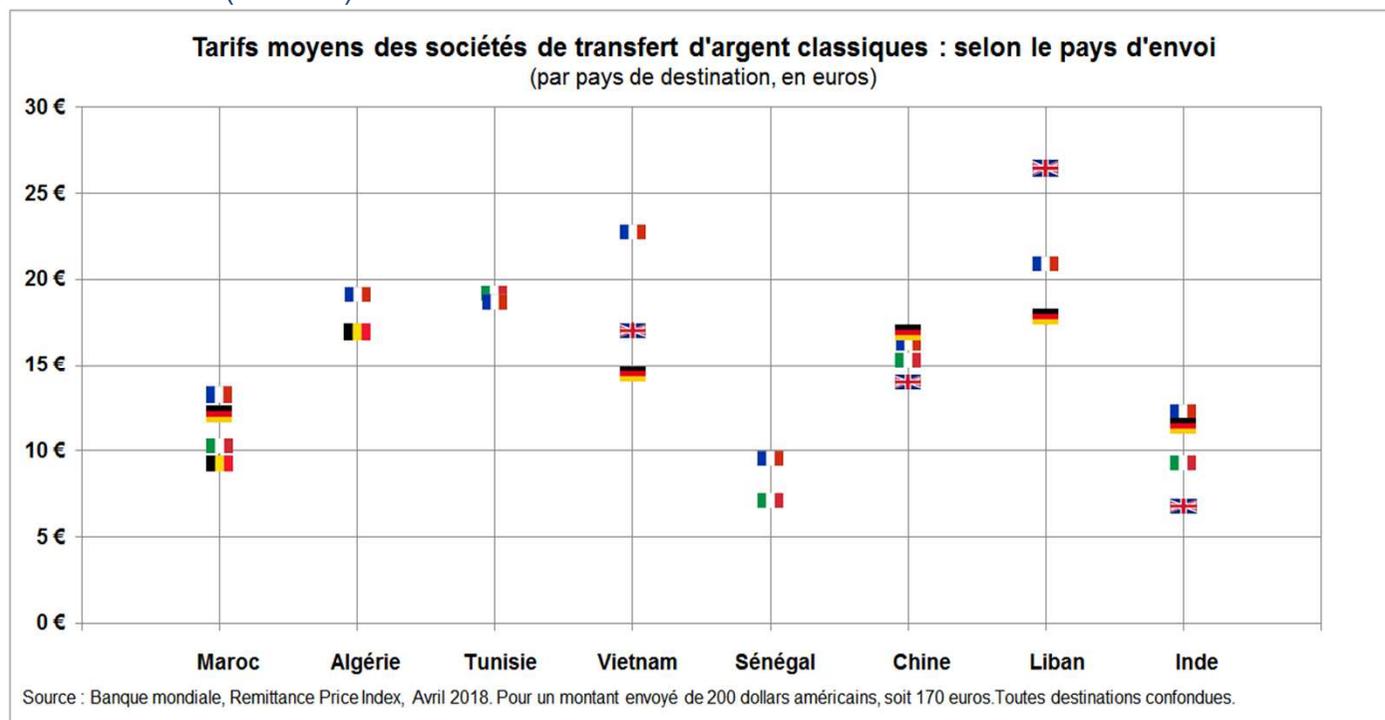


LES TARIFS FRANÇAIS FIGURENT PARMIS LES PLUS CHERS EN EUROPE (2/2) : TARIFS DES SOCIÉTÉS DE TRANSFERTS D'ARGENT

10

Pour les 8 principales destinations des transferts : les tarifs français sont en moyenne 14 % plus chers que chez nos voisins européens

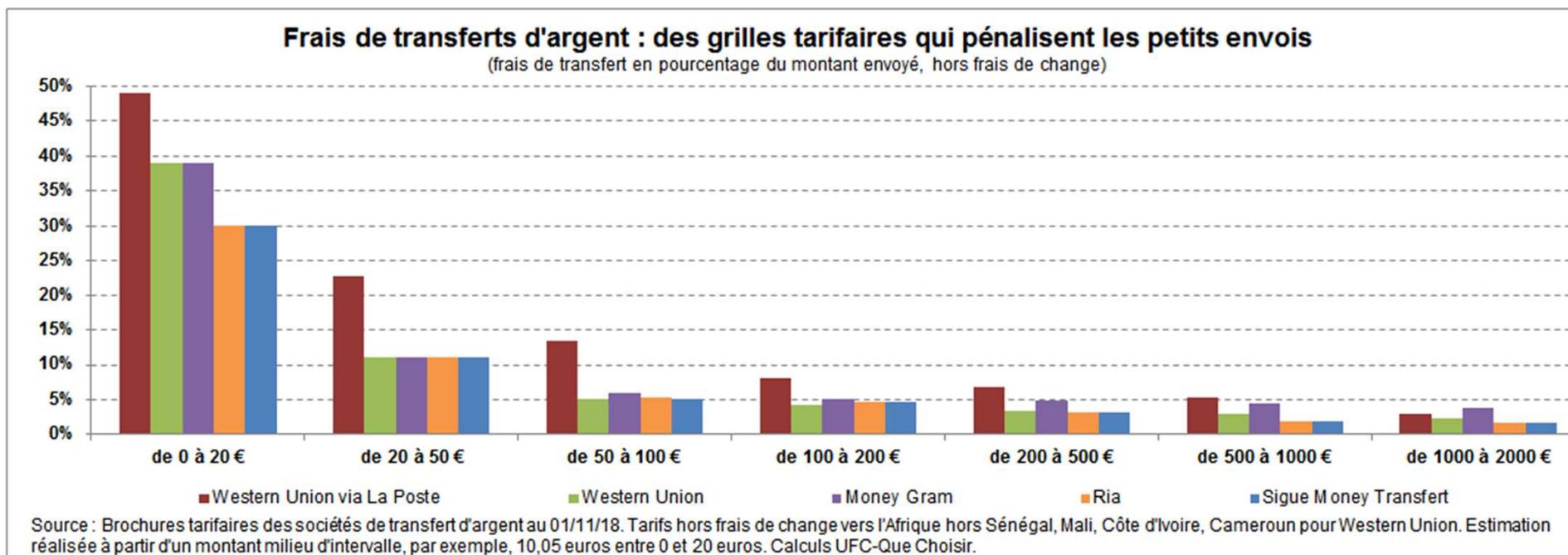
- Les tarifs français sont les plus élevés pour 5 des 8 principales destinations de transferts en Europe ;
- Pour ces 8 destinations, le coût d'un transfert depuis la France est 14 % plus élevé que la moyenne ;
- Dans le détail, les tarifs les plus exorbitants se retrouvent vers l'Algérie (+11 %), le Maroc (+17 %), l'Inde (+22 %) et le Vietnam (+25 %).



DES GRILLES TARIFAIRES QUI PÉNALISENT LOURDEMENT LES CONSOMMATEURS LES PLUS MODESTES

Les STA appliquent des tarifs dégressifs qui pénalisent les consommateurs modestes

- Pour un transfert inférieur à 20 €, les frais à l'acte peuvent atteindre jusqu'à près de la moitié du montant envoyé (49 % chez Western Union via La Poste) ;
- Ce type de grille tarifaire est généralisé parmi les acteurs ;
- Elle pénalise lourdement les transferts de petites sommes qui sont réalisés par les consommateurs les plus modestes.



III – NOTRE ANALYSE : DE GRAVES DYSFONCTIONNEMENTS DU MARCHÉ EXPLIQUENT CES EXCÈS TARIFAIRES

12

1. TRANSFERTS D'ARGENT VERS L'ÉTRANGER : LE PRIX N'EST PAS FONCTION DES VOLUMES ÉCHANGÉS
2. SOCIÉTÉS DE TRANSFERTS D'ARGENT : 110 M€ DE FRAIS DE CHANGE CACHÉS QUI ANESTHÉSIENT LA CONCURRENCE
3. TRANSFERTS BANCAIRES : UNE CONCURRENCE ILLUSOIRE SUR LES FRAIS FACTURÉS AUX BÉNÉFICIAIRES
4. LE DOUBLE-JEU DE LA BANQUE POSTALE



TRANSFERTS D'ARGENT VERS L'ÉTRANGER : LE PRIX N'EST PAS FONCTION DES VOLUMES ÉCHANGÉS

13

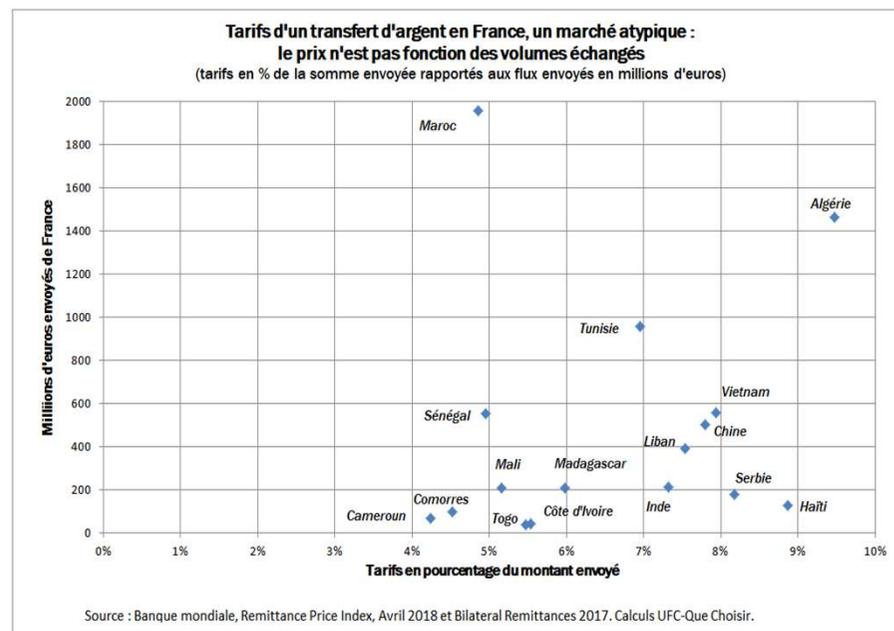
La situation atypique du marché français des transferts d'argent ...

- L'intuition suggère que les tarifs des transferts d'argent sont liés aux volumes échangés entre deux pays (=corridor) : plus les volumes échangés seraient importants, plus les tarifs diminueraient ;
- Alors que cette relation est documentée par plusieurs études de la Banque mondiale pour de nombreux pays, cette dynamique n'est pas à l'œuvre sur le marché français ;
- A titre d'exemple, les envois vers l'Algérie (deuxième destination d'envoi en termes de volumes) sont facturés aux tarifs les plus élevés.

... pourrait s'expliquer par un accès difficile pour les acteurs en ligne

- Ces sociétés doivent disposer d'un compte bancaire commercial à la fois au sein du pays du consommateur émetteur du transfert et au sein du pays du bénéficiaire ;
- Or, certaines de ces sociétés font état de refus d'ouverture de comptes auprès des établissements bancaires ;
- Il est notable de constater qu'aucun acteur en ligne n'exerce son activité sur des corridors dont les volumes sont particulièrement importants

(Algérie, Madagascar).



SOCIÉTÉS DE TRANSFERTS D'ARGENT : UNE MANNE DE FRAIS CACHÉS SUR LE CHANGE DE 110 MILLIONS D'EUROS PAR AN

- Aucune des principales sociétés de transferts d'argent n'indique lisiblement la perception de frais de change avant l'initiation d'une opération sur leur site internet.

Par exemple, pour un transfert de 200 euros en Algérie par Western Union :

- Le consommateur est uniquement informé que transférer 200 € en Algérie coûte 9,90 € ;
- Or, compte tenu du taux de change appliqué, s'ajoutent à ces frais 9,85 € de frais de change ;
- Il paie ainsi 209,90 € pour que le bénéficiaire reçoive l'équivalent de 190,15 € en dinar algérien ;
- Seule une note de bas de page vient informer le consommateur qui la verrait de la perception de frais de change, sans en indiquer le montant ;
- Le tarif *réel* du transfert est ainsi deux fois plus élevé que ce qui est indiqué au consommateur.

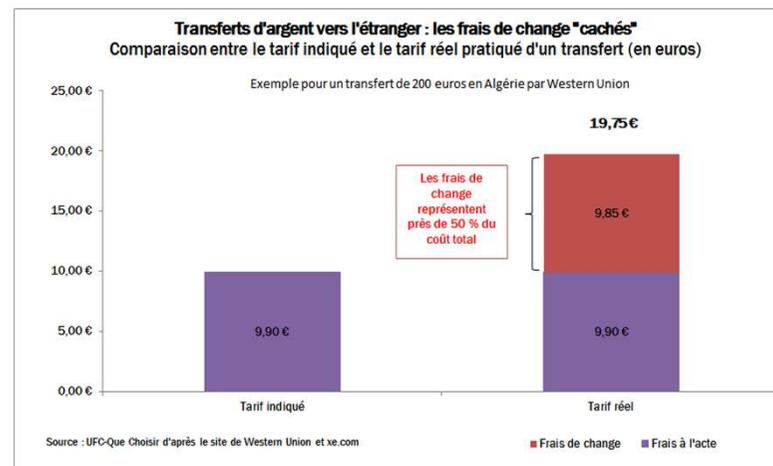
Extrait du site de Western Union

| Synthèse | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Taux de change ² | 1.00 EUR = 129.7369 DZD |
| Montant du transfert | 200.00 EUR |
| Frais de transfert ^{2,3} | + 9.90 EUR |
| Total du transfert | 209.90 EUR |
| Total Le bénéficiaire reçoit | |
| | 25947.38 DZD |
| Disponibilité: ³ | En quelques minutes |

Taux de change au 10/10/18
 1 EUR =
 =
 136,457 DZD.
 Par conséquent,
 25947,38 DZD =
 =
 190,15 euros

Au moins 110 millions d'euros de frais cachés aux consommateurs

Compte tenu des parts de marché prépondérantes des STA et du niveau moyen de frais de change, l'UFC-Que Choisir estime à 110 millions d'euros la manne des frais de change cachés facturés aux consommateurs en 2017.



SOCIÉTÉS DE TRANSFERTS D'ARGENT : UNE OPACITÉ SUR LE CHANGE QUI ANESTHÉSIE LA CONCURRENCE

15

Les frais de change des STA : des tarifs jusqu'à 7 fois plus chers que leurs concurrents

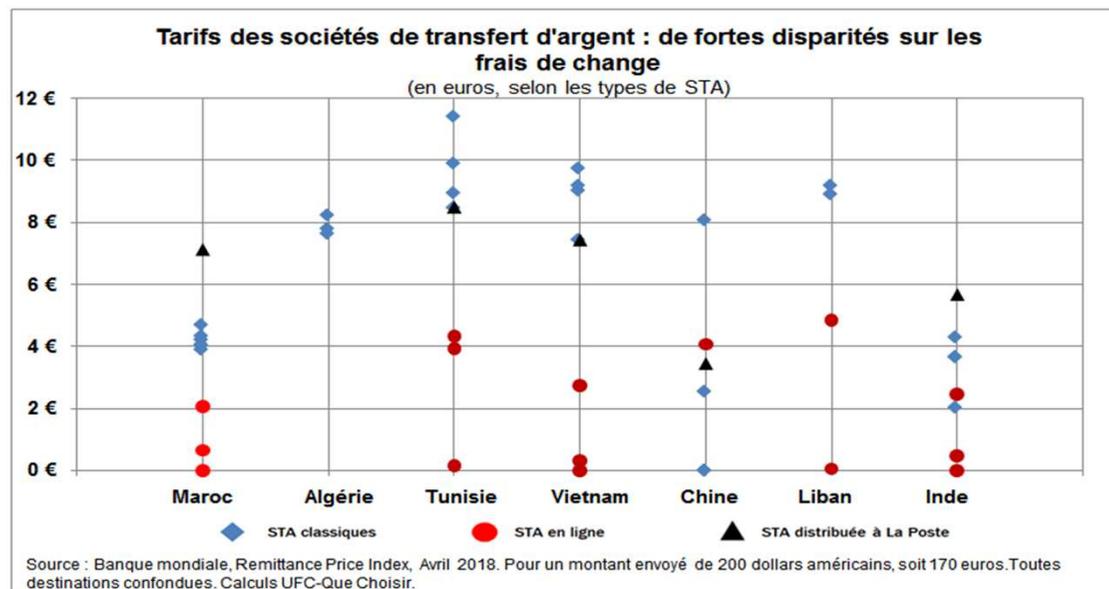
- Les frais de change représentent en moyenne 26 % des frais facturés par les sociétés de transferts ;
- Ils sont 2,5 fois plus élevés que pour les sociétés en ligne, et même 7 fois plus que les frais de change facturés par les banques.

Une concurrence anesthésiée sur les frais de change

- Alors que les sociétés de transferts d'argent usent de politiques tarifaires relativement agressives sur *les frais à l'acte* qui sont les plus visibles, la concurrence semble peu effective sur *les frais de change* ;
- Cette situation s'illustre par une forte disparité des tarifs pratiqués sur les principaux corridors de transferts.

A titre d'exemple :

- Les frais de change varient selon une amplitude de 34 % vers la Tunisie ;
- Ils coûtent au maximum 11,40 € chez Ria contre *seulement* 8,50 € chez MoneyGram.



TRANSFERTS BANCAIRES : UNE CONCURRENCE ILLUSOIRE POUR LES FRAIS FACTURÉS AUX BÉNÉFICIAIRES

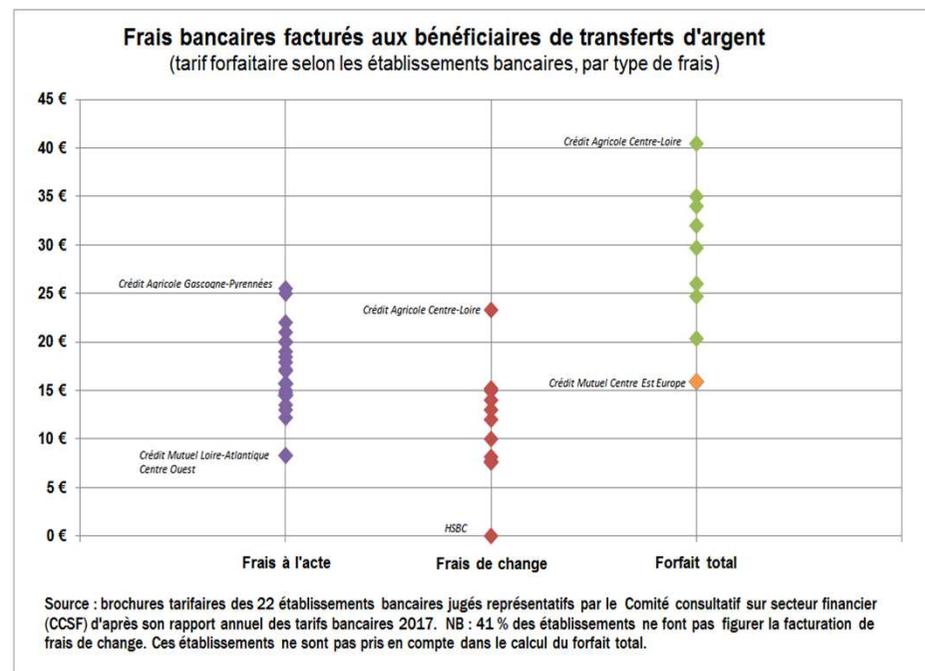
16

Au-delà des émetteurs, les bénéficiaires de virements bancaires internationaux se voient aussi facturer des frais par leur banque. Sur ces derniers, la concurrence est illusoire :

- D'une part, les consommateurs émetteurs de transferts ne connaissent pas à l'avance les frais de transferts qui seront facturés aux bénéficiaires ;
- D'autre part, les bénéficiaires, par définition, ne sont pas les consommateurs qui initient les opérations de transferts :
 - Ils ne sont donc pas en mesure de choisir la solution la plus économique ;
 - Le seul recours dont disposent les bénéficiaires pour faire jouer la concurrence est de réaliser une mobilité bancaire afin d'ouvrir un compte chez un établissement bancaire plus compétitif.

Une concurrence peu effective sur ces frais

- L'information aux consommateurs est limitée : plus de 4 établissements sur 10 ne font pas figurer sur leurs brochures la perception de l'ensemble des frais ;
- Conséquence de cette opacité : une grande disparité de tarifs qui traduit la faible concurrence à l'œuvre sur ces frais ;
- Les frais aux bénéficiaires varient selon un rapport de 2,5 selon les établissements. Le forfait maximum atteint 40,45 € par transfert au Crédit Agricole Centre Loire contre *seulement* 15,90 euros au Crédit Mutuel Centre Est Europe. Le coût moyen est de 28,50 euros par opération.



Les tarifs excessifs du partenariat La Banque postale - Western Union

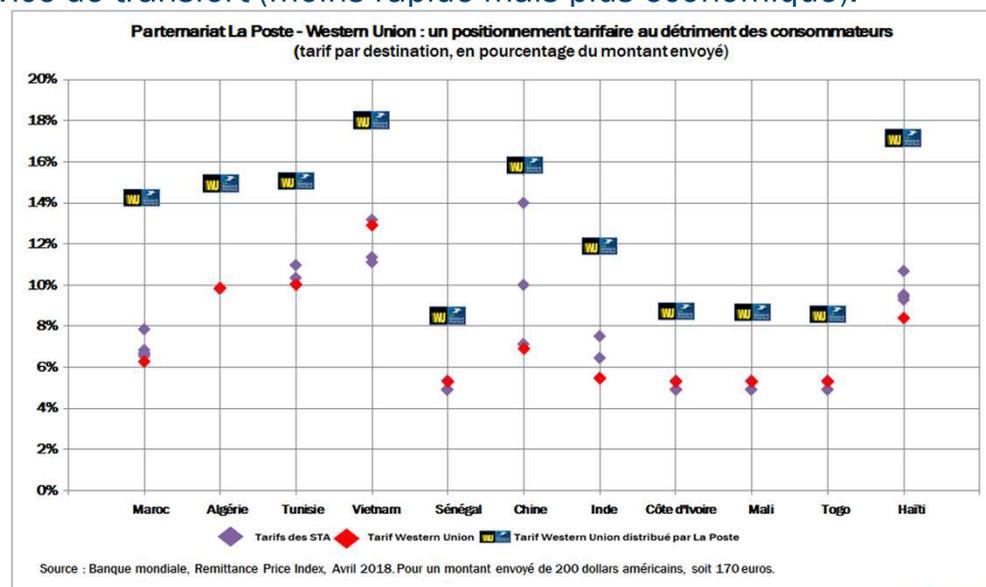
- Dans le cadre d'un partenariat, La Banque postale distribue la prestation Western Union dans son réseau. Les tarifs de cette offre sont environ 50 % plus chers que la concurrence, toutes destinations confondues ;
- Par exemple, un transfert vers la Chine est facturé 26,70 €, un niveau 33 % supérieur à la moyenne du marché et 125 % plus élevé que cette même prestation réalisée chez Western Union.

Une cherté qui interpelle pour un réseau qui assure une mission d'accessibilité bancaire

- La Banque postale exerce une mission d'accessibilité bancaire pour laquelle elle perçoit une aide publique de 220 millions d'euros par an ;
- Elle dispose dans son réseau de son propre service de transfert (moins rapide mais plus économique).

Un marché pris en étau par Western Union

- Pour certaines destinations majeures, la cherté du service Western Union distribué par La Banque postale semble, dans une certaine mesure, compensée par des tarifs compétitifs pratiqués chez Western Union ;
- Pour la Chine, l'Inde, le Maroc et la Tunisie, les prix proposés par Western Union sont respectivement 33 %, 15 %, 8 % et 3 % inférieurs aux prix moyens constatés chez ses concurrents.



IV – LES 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 créer les conditions d'une concurrence salubre sur ce marché, qui nécessite en particulier :
 - L'encadrement de la tarification des opérations de transferts qui couvre également les territoires français uniquement associés à l'Union européenne (Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française, Wallis et Futuna) ;
 - L'harmonisation de l'information précontractuelle avant l'initiation d'un transfert d'argent dans laquelle doit figurer le tarif réel du transfert prenant en compte les frais de change appliqués ;
 - L'interdiction des frais facturés aux bénéficiaires de transferts d'argent sur lesquels la concurrence ne peut jouer aisément ;
 - D'imposer aux banques de motiver leur refus d'ouverture de comptes professionnels à des sociétés de transferts agréées par les superviseurs nationaux et européens.