



COMITE NATIONAL ECONOMIQUE
ET FINANCIER DU CAMEROUN

NATIONAL ECONOMIC AND FINANCIAL
COMMITTEE OF CAMEROON



EVOLUTION DES PRATIQUES BANCAIRES EN MATIÈRE DE TARIFICATION DES SERVICES FINANCIERS

2023

TABLE DES MATIERES

LISTE DES ABREVIATIONS	3
LISTE DES TABLEAUX	4
LISTE DES FIGURES.....	5
RESUME.....	6
INTRODUCTION	7
CHAPITRE I: INFORMATION DES CONSOMMATEURS	8
<i>I.1. Dispositions réglementaires</i>	<i>8</i>
I.1.1. Obligations générales d’information des consommateurs sur les produits et services bancaires .	8
I.1.2. Obligations d’information sur les conditions de banque.....	9
<i>I.2. L’information du consommateur en pratique.....</i>	<i>10</i>
I.2.1. des pratiques diversifiées et hétérogènes	10
I.2.2. une information du consommateur limitée par la faible culture financière ambiante	12
CHAPITRE II : PRATIQUES TARIFAIRES DANS LA BANQUE AU QUOTIDIEN.....	15
<i>II.1. Analyse de l’évolution des tarifs publiables dans le comparateur du CNEF</i>	<i>16</i>
II.1.1. Un format des tarifs publiables non pris en compte dans les plaquettes tarifaires	16
II.1.2. Des montants des tarifs inchangés.....	17
<i>II.2. Une communication parfois déroutante sur les tarifs des offres groupées/packages de services bancaires</i>	<i>19</i>
<i>II.3. Tarification des incidents de paiement : des dispositions réglementaires globalement respectées.....</i>	<i>23</i>
<i>II.4. Pratiques tarifaires les plus décriées par les consommateurs en 2023.....</i>	<i>23</i>
II.4.1. Frais appliqués lors des débits en compte de la clientèle occasionnés par les propres prélèvements d’agios des établissements de crédit et de microfinance	23
II.4.2. Délivrance d’attestations de non-redevance : des confusions sémantiques.....	24
CHAPITRE III : TARIFICATION DES SERVICES BANCAIRES INNOVANTS	26
<i>III.1. Tarification des services financiers numériques.....</i>	<i>26</i>
III.1.1. Une tarification principalement déterminée par l’inflation et la concurrence	27
III.1.2. Des frais en hausse	29
<i>III.2. Les frais liés à la gestion des comptes titres : une tarification normalisée.....</i>	<i>31</i>
II.2.1. La normalisation de la grille tarifaire des acteurs du marché financier.....	31
II.2.2. Un ancrage réglementaire des tarifs bancaires relatifs à la gestion des comptes titres	32
CHAPITRE IV : REMUNERATION DE L’EPARGNE	33
<i>IV.1. Rémunération des produits d’épargne bancaire</i>	<i>33</i>
IV.1.1. Rémunération des comptes d’épargne.....	33
IV.1.2. Rémunération des DAT et bons de caisse	37
IV.1.3. Rémunération des comptes d’investissement islamique	38
<i>IV.2. Evolution de la rémunération des produits du marché financier.....</i>	<i>39</i>
CHAPITRE IV : REMUNERATION DE L’EPARGNE	40
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	42

LISTE DES ABREVIATIONS

CCSF	Comité Consultatif du Secteur Financier
CEMAC	Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
CIMA	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
CNEF	Comité National Economique et Financier
CNPS	Caisse National de Prévoyance Sociale
COBAC	Commission Bancaire d'Afrique Centrale
COSUMAF	Commission de Surveillance du Marché financier de l'Afrique Centrale
DAT	Dépôts à Terme
EMF	Etablissements de Microfinance
FCP	Fonds Commun de Placement
HT	Hors Taxes
KYC	Know Your Customer
OPCVM	Organismes de Placement Collectif des Valeurs Mobilières
SBMG	Service Bancaire Minimum Garanti
SICAV	Sociétés d'Investissement à Capital Variable
TCM	Taux Créditeur Minimum
TEG	Taux Effectif Global
TTC	Toutes Taxes Comprises
UMAC	Union Monétaire d'Afrique Centrale

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Liste des 17 tarifs publiables dans le Comparateur	16
Tableau 2 : Evolution des frais des services les plus couramment utilisés par les consommateurs ...	18
Tableau 3 : Evolution du nombre de packages de services offerts.....	19
Tableau 4 : Quelques packages de services offerts par les banques.....	21
Tableau 5 : Services offerts par les établissements de paiement.....	30
Tableau 6 : Tarification des acteurs du marché financier	31
Tableau 7 : Frais applicables aux opérations du marché primaire (en F CFA et %).....	32
Tableau 8 : Frais applicables aux opérations du marché secondaire (en % et F CFA)	32
Tableau 9 : Evolution des taux créditeurs des banques (En % annuel et HT)	35
Tableau 10 : Taux créditeurs des EMF de 2ème catégorie en 2023 (en % annuel)	35
Tableau 11 : Dates de valeur sur les comptes d'épargne des banques.....	36
Tableau 12 : Rémunération des DAT et bons de caisse (En % annuel et HT)	37
Tableau 13 : Taux créditeurs des EMF de 2ème catégorie en 2023 (en % annuel)	38
Tableau 14 : Comptes d'épargne islamiques offerts par les banques	38
Tableau 15 : Valeurs liquidatives des OPCVM sur le marché financier de l'Afrique Centrale en décembre 2023.....	41

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Canaux d'information sur les frais à payer avant toute transaction de paiement	11
Figure 2 : Structure des frais des services financiers.....	11
Figure 3 : Canaux de communication en cas d'incident	12
Figure 4 : Perception de l'éducation financière sur une échelle de 1 à 5.....	13
Figure 5 : Mesures suggérées par les établissements assujettis pour renforcer l'éducation financière	13
Figure 6 : Mesures pour promouvoir une meilleure éducation des consommateurs sur la finance islamique	14
Figure 7 : Pourcentage d'établissements appliquant des mesures spécifiques	23
Figure 8 : Raisons de la facturation des frais de délivrance d'attestations de non-redevance	25
Figure 9 : Utilisation des services de paiement mobile par les établissements de crédit et EMF	27
Figure 10 : Inflation comme facteur de fixation des tarifs des services de paiement mobile	28
Figure 11 : Tarifs concurrentiels comme facteurs de fixation des tarifs des services de paiement mobile.....	28
Figure 12 : Coûts opérationnels comme facteurs de fixation des tarifs des services de paiement mobile.....	29
Figure 13 : Marges comme facteur de fixation des tarifs des services de paiement mobile	29
Figure 14 : Représentation simplifiée du fonctionnement d'un OPCVM.....	39

RESUME

Les pratiques bancaires en matière de tarification des services financiers demeurent très hétérogènes au Cameroun, ce qui en limite la transparence et la lisibilité.

En matière d'information des consommateurs, les contenus, supports et canaux de communication utilisés par les prestataires de services financiers sont très variés. Cela en limite la pertinence et la comparabilité pour des consommateurs dont le niveau d'éducation financière est déjà jugé faible par les établissements susvisés.

En ce qui concerne les services quotidiens rattachés au compte chèque, les intitulés des services publiables dans le Comparateur des tarifs bancaires ne sont respectés que dans le cadre du reporting trimestriel au CNEF. Les frais d'incidents de paiement sur chèques à payer par les bénéficiaires figurent toujours dans les plaquettes tarifaires de certaines banques, bien que cette pratique soit proscrite par les textes sous régionaux et nationaux. Les clients se plaignent du prélèvement de frais bancaires pour les découverts non autorisés et décrient la facturation récurrente de la délivrance des attestations de non redevance, qui fait pourtant partie du Service Bancaire Minimum Garanti (SBMG).

S'agissant des services financiers innovants, il est noté que le numérique permet aux intermédiaires financiers de réduire significativement leurs frais généraux, et par conséquent, d'offrir gratuitement aux consommateurs une palette de plus en plus large de services autrefois accessibles uniquement en agences. Par ailleurs, avec le développement du marché financier de l'Afrique centrale, plusieurs établissements de crédit offrent aujourd'hui des services de gestion des comptes titres dont la tarification est normalisée par la COSUMAF, pour l'ensemble des acteurs du marché dans la CEMAC.

Enfin, les conditions de rémunération de l'épargne bancaire continuent de se caractériser par une certaine opacité, au détriment du consommateur. La plupart des établissements de crédit rémunèrent les comptes d'épargne au Taux Créditeur minimum (TCM), qui est le plancher fixé en la matière par la réglementation bancaire. Les taux applicables par les EMF et sur les autres produits d'épargne (bons de caisse, Dépôts à Terme) sont rarement communiqués au public. Les clients sont invités à se rapprocher des agences pour négocier les taux de rémunération de leur épargne, sans que les informations sur les dates de valeur applicables ne leur soient communiquées, de même que celles sur les frais prélevés pour les divers services rattachés au compte d'épargne (cartes, assurance, etc.).

Fort heureusement, des acteurs et des produits d'épargne alternatifs émergent, avec une transparence et des taux de rémunération plus attractifs que l'épargne bancaire. C'est le cas des OPCVM, qui sont aujourd'hui offerts par les sociétés de gestion de portefeuille.

Dans l'ensemble, l'on note que beaucoup d'efforts ont été faits par les pouvoirs publics pour améliorer la transparence et la lisibilité des tarifs bancaires au cours des dernières années, mais ces efforts devraient se poursuivre. Dans cette veine, l'accent devrait être mis sur le renforcement du cadre juridique et réglementaire, ainsi que sur l'amélioration de la transparence et de l'éducation financière.

INTRODUCTION

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

Il s'agit d'une démarche éducative visant à permettre à l'ensemble des citoyens de faire des choix éclairés en matière de gestion de l'argent et de choix des services bancaires, préoccupation qui concerne chaque camerounais dans sa vie quotidienne et qui nécessite une attention particulière au regard de la faible culture financière du grand public dans notre pays et des nombreuses plaintes des clients sur la transparence et les frais des services financiers.

En 2022, il avait relevé que la transparence et la lisibilité des tarifs et services financiers restent préoccupants au Cameroun, notamment en ce qui concerne la rémunération de l'épargne. L'offre croissante de services groupés (packages de service) et les innovations liées à la digitalisation, au décroisement des services de banque et d'assurances, ainsi qu'au développement du marché des titres financiers, exacerbent cette situation.

Aussi, les pratiques bancaires en matière de tarification des services financiers en 2023 sont examinées sous quatre angles, en tenant compte des préoccupations les plus récurrentes portées à l'attention du CNEF par la clientèle au cours dudit exercice. Il s'agit de l'information de la clientèle, la tarification des services de la banque au quotidien, celle des services innovants y afférents et enfin, la rémunération de l'épargne.

Au plan méthodologique, les conditions tarifaires des établissements de crédit, des établissements de microfinance, des établissements de paiement, des sociétés bourse et des sociétés de gestion du portefeuille ont été passées en revue. Une enquête a également été menée auprès desdites entités. Au cours de celle-ci, les dossiers et extraits de comptes des clients ont été examinés, et un questionnaire a été administré. Afin de produire des résultats pertinents et suffisamment représentatifs des réalités de l'ensemble du marché national, l'enquête a été menée auprès d'un échantillon de 36 établissements et sociétés, dans six (06) régions représentatives des zones agroécologiques du pays (Littoral, Ouest, Est, Sud, Extrême-Nord, Nord).

CHAPITRE I: INFORMATION DES CONSOMMATEURS

L'information du consommateur dans le cadre des transactions commerciales est cruciale. En effet, elle lui permet de prendre des décisions optimales et de bénéficier d'un minimum de protection face aux vendeurs, qui ont en général une meilleure connaissance des qualités et défauts des produits qu'ils commercialisent.

Dans le secteur financier, où les produits et services offerts à la clientèle sont intangibles et parfois complexes, l'information est la première ligne de protection du consommateur. En effet, dans la plupart des pays, la réglementation oblige les prestataires de services financiers à l'informer sur les caractéristiques des produits et services offerts, et en particulier sur les tarifs.

Lorsque cette information n'est pas normalisée, les pratiques desdits prestataires en la matière sont très variées et hétérogènes, ce qui peut en limiter la transparence et la lisibilité.

I.1. Dispositions réglementaires

L'information de la clientèle est une préoccupation majeure des régulateurs. Cela transparaît clairement dans les textes du secteur financier au plan national et sous régional.

Dans le secteur bancaire, le Règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC du 03 juillet 2020 relatif à la protection des consommateurs de produits et services bancaires fixe les obligations générales d'information des intéressés. Sur le plan de la tarification, il est complété par des Règlements sous régionaux et Arrêtés du Ministre des Finances sur les conditions de banque, ainsi que par les dispositions de textes spécifiques à certaines activités telles que le paiement, la bancassurance et la gestion des comptes titres.

I.1.1. Obligations générales d'information des consommateurs sur les produits et services bancaires

Selon les dispositions du titre 3 du Règlement CEMAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires, tout établissement assujéti (établissement de crédit, de microfinance, de paiement) est tenu de fournir au consommateur, préalablement à tout engagement, des informations essentielles sur ses droits et obligations vis-à-vis de l'établissement, ainsi que sur les avantages et les risques liés à chaque produit qu'il propose, de telle sorte que le consommateur soit apte à comprendre les caractéristiques du produit ou service proposé et son impact sur sa capacité financière et, le cas échéant, sur les biens remis en garantie, notamment les biens hypothéqués ou grevés.

Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être fournies par écrit, dans une langue officielle de l'Etat, sous une forme claire et aisément compréhensible, notamment par transmission électronique, lorsque l'entrée en relation avec le consommateur procède d'une offre effectuée par voie électronique.

Le consommateur doit être informé, par écrit sur support papier ou sur un autre support durable, dans une langue officielle de l'Etat d'implantation, sous une forme claire et aisément compréhensible, des conditions de la convention avant qu'il ne soit lié par une offre.

1.1.2. Obligations d'information sur les conditions de banque

Suivant les dispositions de l'article 22 du règlement n°04/19/CEMAC/UMAC/CM du 20 décembre 2019 relatif au Taux Effectif Global (TEG), à la répression de l'usure dans la CEMAC, les conditions de banque constituent l'ensemble des règles tarifaires que les établissements assujettis établissent pour régir les opérations avec leur clientèle, y compris dans des situations exceptionnelles. Elles comprennent notamment :

- *les taux créditeurs et débiteurs applicables aux opérations avec la clientèle ;*
- *les commissions perçues par l'établissement assujetti dans le cadre de ses opérations avec la clientèle ;*
- *les frais et commissions perçus sur les services d'assurance ;*
- *les frais liés à divers autres services offerts par l'établissement assujetti ;*
- *les seuils de référence des taux d'intérêt usuraires ;*
- *les prélèvements obligatoires au profit de l'Etat ou des institutions publiques.*

Les établissements assujettis sont tenus de publier trimestriellement et immédiatement après toute modification, leurs conditions de banque applicables à la clientèle par insertion dans un journal d'annonces légales et par affichage permanent dans leurs agences, guichets et site internet.

L'article 42 du Règlement n°04/18/CEMAC/UMAC/CM du 21 décembre 2018 relatif aux services de paiement dans la CEMAC précise que toute opération de paiement ordonnée par un client donne lieu à la mise à disposition immédiate, au client/payeur et, le cas échéant, au bénéficiaire, des informations sur le montant et les frais de l'opération.

L'article 216 du Règlement Général de la Commission de Surveillance du Marché financier de l'Afrique Centrale (COSUMAF), dispose quant à lui que tout intermédiaire habilité assurant le service de compte titres, est rémunéré au titre des prestations qu'il fournit à la clientèle. Cette rémunération est effectuée sous la forme de frais et commissions dont les tarifs sont soumis à l'approbation préalable de la COSUMAF et affichés dans ses locaux.

Pour ce qui est des produits de bancassurance, le Traité CIMA dispose que l'assureur est tenu avant la conclusion du contrat, une fiche d'information sur les prix, les garanties et les exclusions. Par ailleurs, les sociétés d'assurance doivent, avant d'appliquer leurs tarifs, obtenir le visa du Ministre en charge du secteur des assurances. S'il apparaît qu'un document mis en circulation est contraire aux dispositions législatives et réglementaires, ledit Ministre peut en décider le retrait ou en exiger la modification après avis de la Commission de contrôle des assurances.

➤ Obligations d'information spécifiques au crédit bancaire

Suivant les articles 4,5, 8 et 9 du Règlement n° 04/19/CEMAC/UMAC/CM du 20 décembre 2019, le TEG est le taux annuel qui mesure le coût réel du crédit supporté par l'emprunteur. Il est exprimé en pourcentage avec une exactitude de deux décimales. Il intègre les éléments ci-après, déterminés toutes taxes comprises :

- *les intérêts calculés sur la base du taux nominal contractuel ;*
- *les frais de dossier ;*
- *les primes d'assurance liées à la mise en place du crédit ;*
- *le cas échéant, les frais d'enregistrement de la convention de crédit ;*
- *le cas échéant, les frais de constitution des sûretés exigées par l'établissement assujetti ;*
- *les rémunérations et frais payés ou dus à des intermédiaires en opérations de banque ayant intervenu dans le processus d'octroi du crédit, y compris lorsqu'ils correspondent à des débours effectifs ;*
- *les commissions ou toutes autres rémunérations liées à l'octroi du crédit.*

Lors de l'ouverture d'un compte avec possibilité de découvert, la convention afférente doit prévoir un TEG fixé au jour de la conclusion de celle-ci.

De même, les établissements assujettis (établissements de crédit, de microfinance, de paiement ou tout intermédiaire en opérations de banque qui octroie des crédits) doivent communiquer à l'emprunteur par tout moyen laissant trace écrite, préalablement à la signature de la convention de crédit, le TEG applicable à l'opération envisagée, en précisant ses différentes composantes. Le TEG révisé est également communiqué à l'emprunteur dans les mêmes conditions.

Enfin, la durée du crédit, le TEG et ses composantes sont notifiés à l'emprunteur par écrit dans une langue officielle de l'Etat d'implantation de l'établissement assujetti, sous une forme claire et aisément compréhensible par celui-ci lors de la conclusion de la convention de crédit, y compris dans le cas de la mise en place d'un découvert.

Encadré 1 : Information et protection des consommateurs de services financiers

1. Les consommateurs ont besoin d'informations pour prendre les bonnes décisions

Lorsque vendeurs et acheteurs concluent une transaction, l'information est un élément clé pouvant instaurer un rapport de force. Les consommateurs, surtout s'ils sont novices, manquent de connaissances en matière de transactions financières et de façon plus générale sur le fonctionnement du système financier. D'un autre côté, avant de prendre leur décision, les fournisseurs de services financiers essaient de s'informer un maximum sur leur client et sur l'état du marché, en consultant les antécédents de crédit de leur client ainsi que des évaluations et analyses de marché.

Les produits et services financiers étant aujourd'hui proposés par des fournisseurs toujours plus sophistiqués, le fossé d'information entre les institutions financières et leurs clients ne cesse de s'agrandir. La concurrence peut entraîner des pratiques pouvant en partie combler ce fossé, à condition que le marché soit discipliné et fournisse des informations suffisantes aux consommateurs.

Là où les forces du marché ne débouchent pas sur un tel niveau de communication, donner accès au consommateur à une information compréhensible et utilisable contribue à améliorer ses connaissances financières et à faciliter l'entrée de nouveaux clients sur le marché.

2. La discipline du marché facilite l'expansion du marché financier

Le consommateur qui exige d'avoir accès à l'information, joue un rôle essentiel en garantissant la transparence des institutions financières. La transparence du marché encourage les institutions à entrer en concurrence sur la base de meilleurs produits et services, proposés à des coûts inférieurs. Finalement, l'existence de services financiers de qualité permet d'attirer de nouveaux consommateurs et d'élargir le marché.

3. L'obligation de divulgation

Toutes les informations pertinentes, y compris les taux d'intérêt et les conditions associées aux prêts, ainsi qu'une liste des autres frais et commissions autorisés doivent être entièrement divulgués aux consommateurs. Le taux d'intérêt peut prendre la forme d'un taux annuel effectif global et être calculé selon une formule prescrite afin que les consommateurs puissent facilement faire un choix parmi les différents fournisseurs sans craindre de coûts cachés. Le taux de rendement annuel peut aussi être calculé pour les comptes de dépôt. Afin d'accroître le niveau de transparence, le régulateur peut également faire publier une liste de tous les taux en vigueur dans la presse ou tout autre média librement accessible. Par exemple, il peut exiger que la liste des frais et commissions soit affichée dans les locaux de chaque institution financière ou fournie à chaque client.

(Voir Alliance pour l'Inclusion Financière, <https://www.afi-global.org/sites/default/files/afi%20consumer%20protection-french.pdf>)

I.2. L'information du consommateur en pratique

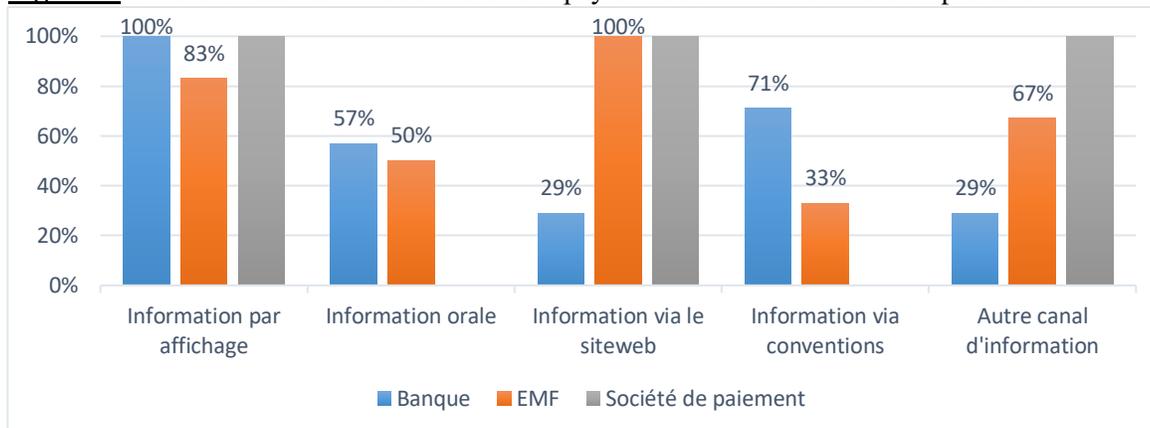
I.2.1. des pratiques diversifiées et hétérogènes

Dans le cadre de l'enquête menée en 2023, il est constaté que toutes les institutions financières publient systématiquement les informations sur leurs tarifs. Cependant, les supports, canaux et contenus des publications varient d'un établissement à l'autre.

De manière générale, les canaux de communication utilisés sont l'information orale, l'affichage en agence, la publication sur le site web, les mentions écrites dans les conventions, les SMS, les mails et la publication dans la presse écrite.

L'affichage en agence est le canal le plus utilisé, suivi des sites internet et de l'information orale, comme l'illustre le graphique suivant.

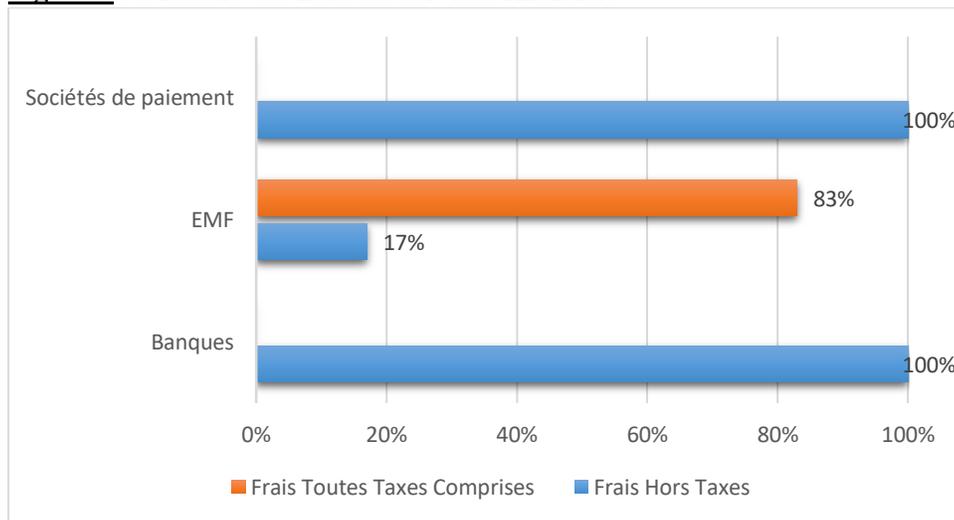
Figure 1 : Canaux d'information sur les frais à payer avant toute transaction de paiement



Source : CNEF, 2023

En ce qui concerne la structure des tarifs, les établissements de crédit et de paiement publient les frais hors taxes (HT), tandis que la majorité des EMF communiquent les frais toutes taxes comprises (TTC).

Figure 2 : Structure des frais des services financiers.



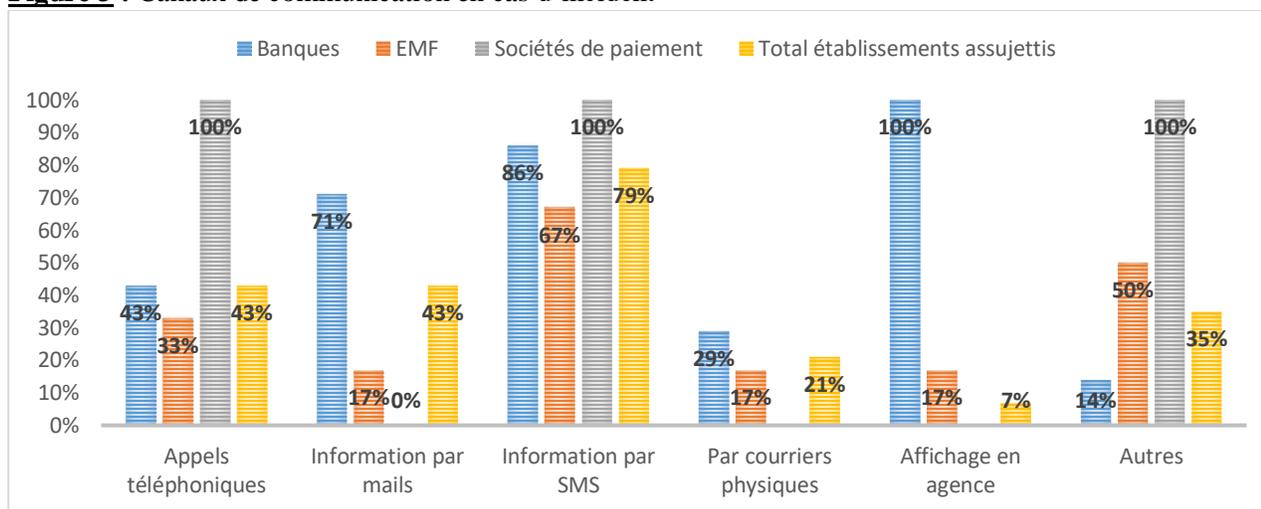
Source : CNEF, 2023

Les sociétés de bourse et les sociétés de gestion de portefeuille informent quant à elles principalement les clients **par mail**. Lors de l'entrée en relation avec ceux-ci, ou préalablement à toute offre de service, elles les interrogent systématiquement au sujet de leurs objectifs d'investissement, leurs situations financières, leurs connaissances et expériences en matière d'investissement et leur aversion au risque. Ces informations sont enregistrées dans le formulaire KYC (Know Your Customer). Un avis d'exécution est ensuite transmis au client après chaque transaction. Cet avis indique le montant des frais de courtage et les divers autres frais prélevés.

Lorsque surviennent des incidents opérationnels ou de sécurité susceptibles d'avoir des répercussions sur les intérêts des consommateurs dans le cadre de l'exécution d'une transaction financière, les prestataires de services précités les en informent par les canaux suivants :

- **SMS** : ce canal est utilisé par 79% établissements assujettis en cas d'incident ;
- **e-mails** : 43% établissements l'utilisent dans ces cas ;
- **appels téléphoniques** : 43% établissements préfèrent cette méthode pour informer leurs clients en cas d'incident ;
- **courriers physiques** : 21% établissements envoient des lettres ;
- **affichage en agence** : 7% des établissements utilisent cette méthode pour informer les clients lorsque surviennent des incidents.

Figure 3 : Canaux de communication en cas d'incident



Source : CNEF, 2023

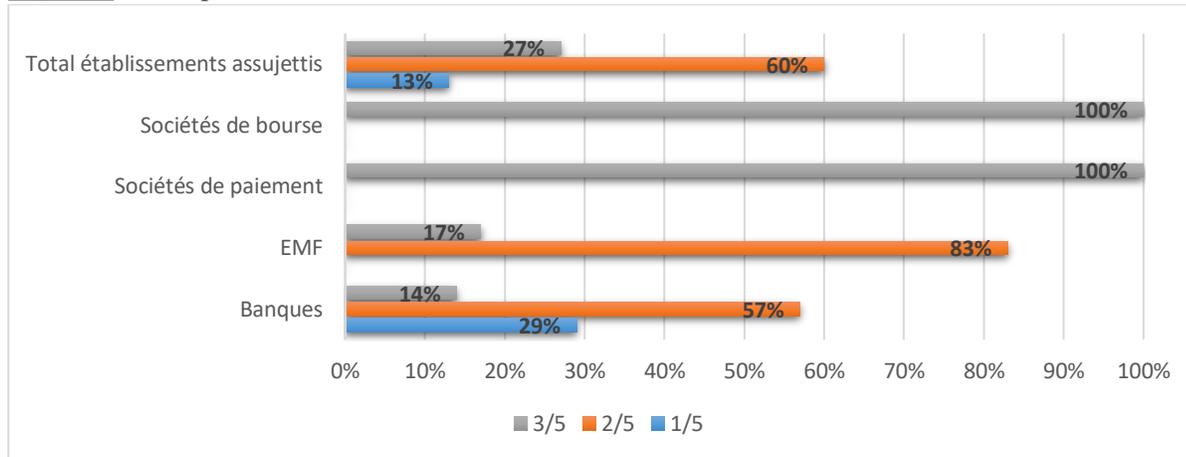
Par type de prestataires, 86 % des établissements de crédit privilégient les SMS et 100 % l’affichage en agence en cas d’incident. Les EMF préfèrent les appels téléphoniques (33 %) et les SMS (67 %). Les sociétés de paiement utilisent les appels téléphoniques (100 %) et les SMS (100 %).

I.2.2. une information du consommateur limitée par la faible culture financière ambiante

Le reproche est souvent fait aux prestataires de services financiers par le grand public, de ne pas être suffisamment transparents sur leurs tarifs et services. Selon les intéressés, cette perception s’explique en partie par le faible niveau d’éducation financière des consommateurs au Cameroun. Evalué sur une échelle de 1 à 5, leurs points de vue sur ce niveau d’éducation sont les suivants :

- **13%** des prestataires de services financiers estiment que le niveau d’éducation financière des consommateurs est de 1 sur 5 ;
- **60%** évaluent ce niveau d’éducation financière à 2 sur l’échelle précitée ;
- **27%** des prestataires l’estiment à 3 sur 5, soit un niveau moyen.

Figure 4 : Perception de l'éducation financière sur une échelle de 1 à 5



Source : CNEF, 2023

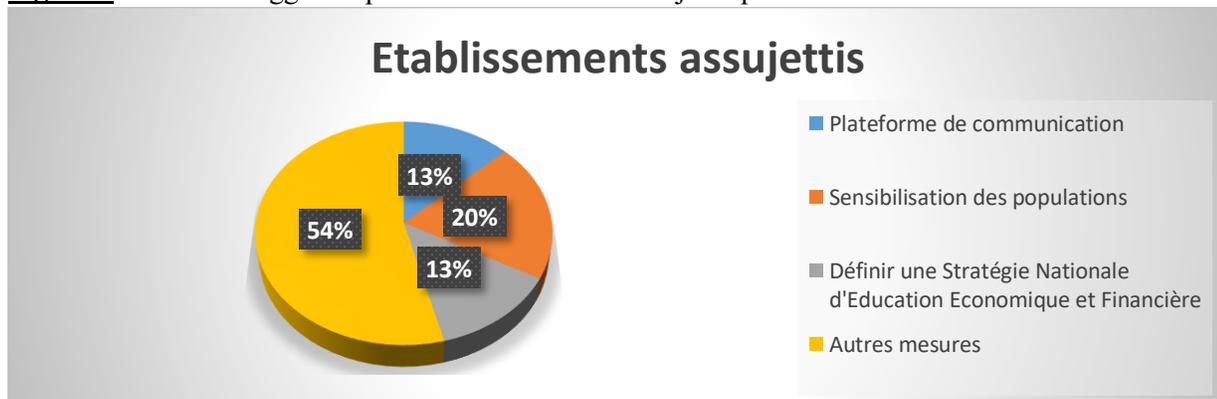
Comme l'illustre le graphique ci-dessus, cette perception varie en fonction du type de prestataires de services financiers. Les sociétés de paiement et les sociétés de gestion de portefeuille ont la perception la plus positive du niveau d'éducation financière des consommateurs, suivies des EMF, dont certains organisent régulièrement des sessions de formation des clients/membres sur les questions financières, en l'occurrence les établissements de 1^{ère} catégorie.

Les banques, qui ont la particularité d'offrir quasiment tous les types de services financiers, ont quant à elles la perception la moins positive du niveau d'éducation financière des consommateurs.

Afin d'améliorer leur information sur les tarifs et services financiers, 20 % des prestataires de services visés supra jugent nécessaire de renforcer leur éducation économique et financière. 20 % d'entre eux jugent également nécessaire d'améliorer la diffusion des informations financières. 60 % suggèrent de renforcer l'éducation des consommateurs dans les domaines de la comptabilité, de la culture de l'épargne et de l'investissement dans les produits financiers. Pour ce faire, ils suggèrent :

- l'utilisation de plateformes de communication digitales (13% des établissements) ;
- la sensibilisation des populations (20% des établissements) ;
- l'élaboration et l'implémentation d'une stratégie nationale d'éducation économique et financière (13% des établissements) ;
- autres mesures telles que l'organisation périodique d'une semaine de l'éducation financière des consommateurs et la mise en place de programmes scolaires spécifiques (écoles, universités) : 54%

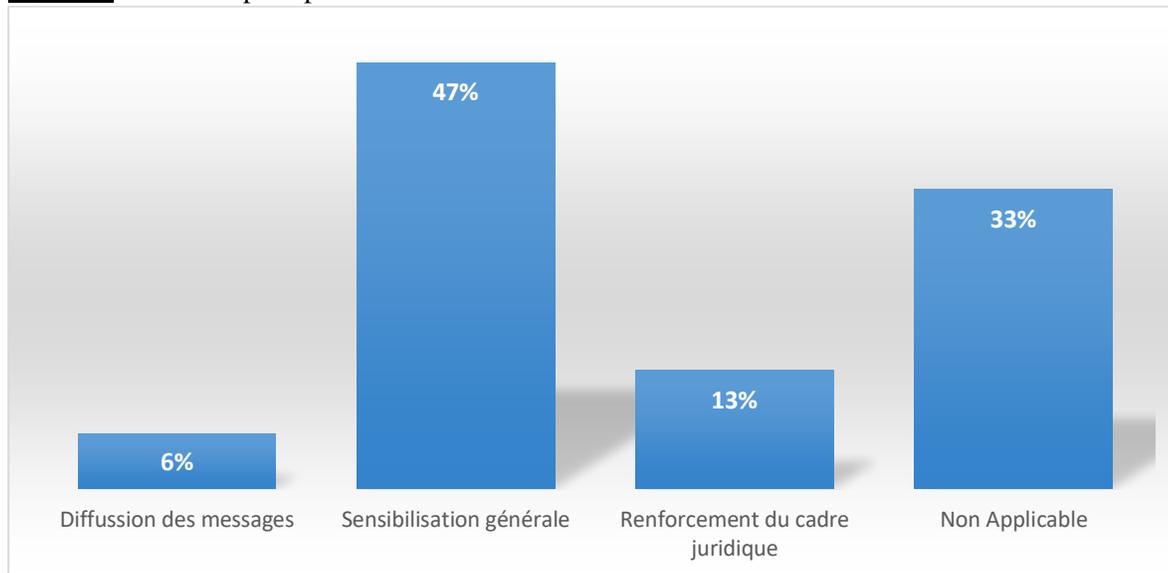
Figure 5 : Mesures suggérées par les établissements assujettis pour renforcer l'éducation financière



Source : CNEF, 2023

En ce qui concerne les services financiers islamiques, 47 % des établissements assujettis recommandent la sensibilisation générale des consommateurs.

Figure 6 : Mesures pour promouvoir une meilleure éducation des consommateurs sur la finance islamique



Source : CNEF, 2023

CHAPITRE II : PRATIQUES TARIFAIRES DANS LA BANQUE AU QUOTIDIEN

Le compte chèque, encore appelé compte courant dans le cas des personnes morales, est un compte à vue permettant aux particuliers de gérer les dépenses et transactions financières du quotidien (achats en ligne, achats par cartes bancaires, dépôts en espèces, retraits au guichet, dépôts de chèques, règlement de factures, virement de fonds, etc.). Souvent assorti d'une carte de débit permettant d'effectuer des achats ou des retraits d'espèces au guichet automatique, il supporte divers frais pour les services qui lui sont associés. Toutefois, dans le souci de la protection des consommateurs, la réglementation bancaire oblige les établissements assujettis à offrir certains services gratuitement à la clientèle des particuliers.

Dans la CEMAC, les établissements de crédit, de microfinance de paiement et tout intermédiaire en opération de banque sont tenus de délivrer gratuitement les services suivants en application du Règlement 2020/04 du 30 juillet 2020 sur le Service Bancaire Minimum Garanti (SBMG) : *i) l'ouverture de compte, ii) la tenue de compte, iii) le changement d'éléments d'identification constitutifs du dossier du consommateur, iv) la délivrance du relevé d'identité bancaire, le cas échéant la délivrance du livret d'épargne et son renouvellement, v) la consultation du compte dans les agences de l'établissement, vi) la consultation de solde dans les guichets automatiques de l'établissement du porteur de la carte, vii) l'avis de débit de crédit par voie électronique, viii) la remise une fois par an sur support papier au guichet d'un récapitulatif des frais et opérations, ix) la délivrance d'une attestation de non redevance par an et à la clôture de compte, x) la domiciliation de salaire, xi) le versement d'espèces dans les agences de l'établissement, xii) la délivrance au guichet des formules de retrait d'espèces au profit du titulaire d'un compte, xiii) la délivrance de cinquante formules de chèque par an au titulaire de compte, xiv) le retrait d'espèces dans les agences de l'établissement, xv) le retrait de billets dans les guichets automatiques de l'établissement porteur de la carte, xvi) le paiement par carte dans la CEMAC, xvii) le paiement par chèque, l'encaissement de chèques tirés sur une banque de la CEMAC, xviii) le virement de compte à compte dans le même établissement, xix) l'encaissement de virements nationaux, communautaires et internationaux.*

Par ailleurs, motif pris de ce que la forte diversité des tarifs bancaires et de leurs libellés ne permet pas l'accès équitable et dans les meilleures conditions financières aux services bancaires au Cameroun, les membres du CNEF, réunis en session ordinaire le 23 novembre 2017, ont instruit de mettre en place un comparateur sur le site web du CNEF.

En application de cette résolution, un applicatif permettant à la clientèle bancaire de comparer les Taux Effectifs Globaux (TEG) moyens des établissements de crédit, de simuler le calcul des TEG applicables aux crédits sollicités, et de comparer les tarifs des services les plus couramment utilisés par la clientèle des particuliers, a été développé par le CNEF.

Les 17 tarifs publiables dans le Comparateur sont ceux qui sont le plus utilisés par les particuliers au quotidien. Présentés dans le tableau suivant, ils ont été identifiés à l'issue d'une enquête menée auprès des établissements de crédit.

Tableau 1 : Liste des 17 tarifs publiables dans le Comparateur

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

Source : CNEF

L'évolution des tarifs publiables dans le comparateur du CNEF, celle des cotisations relatives aux offres groupées de services bancaires (packages de services), la dynamique des frais sur incidents de paiement sur chèques et les pratiques tarifaires les plus décriées par la clientèle en 2023 sont présentées ci-après.

II.1. Analyse de l'évolution des tarifs publiables dans le comparateur du CNEF

Le Comparateur du CNEF étant en phase de lancement, le périmètre des services couverts a été limité à ceux des établissements de crédit dans un souci d'efficacité. Il sera progressivement étendu à ceux des autres établissements assujettis concernés, en fonction notamment des retours d'expérience.

L'évolution des tarifs qui y ont été déclarés par les établissements de crédit entre les quatrième trimestres 2022 et 2023 est présentée ci-après sous deux angles : le format de publication et le montant des tarifs.

II.1.1. Un format des tarifs publiables non pris en compte dans les plaquettes tarifaires

L'analyse des plaquettes tarifaires des établissements de crédit révèle que le format des tarifs publiables dans le comparateur est resté inchangée en 2023 dans ces documents d'information de la clientèle, malgré la signature de la Décision n° 00000697 du 03 août 2023 fixant la liste des tarifs publiables sur le comparateur du CNEF. Celle-ci définit les intitulés des services à utiliser par l'ensemble des banques pour les 17 tarifs en cause, mais il est constaté que ceux qui figurent dans les plaquettes tarifaires se caractérisent toujours par une forte hétérogénéité. Par ailleurs, le positionnement de ces frais dans les plaquettes tarifaires varie d'un établissement de crédit à l'autre.

A contrario, les frais déclarés trimestriellement au CNEF respectent le format prescrit par la Décision du Ministre des Finances, ce qui milite en faveur d'une plus grande sensibilisation des établissements assujettis sur ses dispositions d'une part, et d'autre part, de la normalisation des plaquettes/documents d'information tarifaires de ces établissements.

Encadré 2 : La normalisation des documents d'information sur la tarification bancaire

En **France**, un extrait standard, défini en concertation au sein du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) entre les professionnels et les associations de consommateurs, est obligatoirement la première rubrique tarifaire des plaquettes tarifaires des banques. Il doit être présent sur le site Internet des établissements sous la rubrique dédiée aux tarifs et dans la plaquette tarifaire. Il doit être conforme (intitulés et ordre) au modèle adopté au CCSF.

Les tarifs à mentionner sont ceux qui correspondent à ce qui est prélevé sur le compte du client : soit à l'unité, soit pour une période donnée qui doit alors être précisée. Si cette période n'est pas annuelle, une mention complémentaire doit être indiquée pour information en annualisant le tarif. Si plusieurs produits / services dans l'offre proposée par l'établissement correspondent à une des définitions, un seul doit être retenu par l'établissement. La présence d'un tarif dans l'extrait standard ne dispense pas de le restituer une deuxième fois dans la suite de la plaquette tarifaire.

Dans l'**Union Européenne**, les banques et établissements de paiement sont tenus de fournir au public depuis le 31 juillet 2019, en application d'une Directive du 23 juillet 2014, un document d'information tarifaire normalisé. Ce document dont la forme et le contenu sont encadrés par le règlement d'exécution 2017/1469 du 11 août 2017 de la Commission Européenne, a pour objectif de présenter leurs principaux tarifs de manière sincère et de permettre une comparaison entre les différents fournisseurs de services bancaires.

Le document d'information tarifaire ne reprend pas l'intégralité des tarifs de chaque fournisseur de compte bancaire, mais seulement ceux jugés les plus importants, dans le cadre d'une utilisation quotidienne et pour le plus grand nombre de clients. Dans le cas où l'établissement propose une offre groupée de services (ou un package), celle-ci doit être également indiquée dans le document d'information tarifaire.

L'accès au document d'information tarifaire, ou sa remise, est toujours gratuit. Il doit être mis à disposition du public en libre-service, sous format papier, dans les agences bancaires. Il est également disponible sur le site web de chaque établissement, dans une rubrique qui doit être facilement visible par le client ou toute personne intéressée.

II.1.2. Des montants des tarifs inchangés

Au cours de la période sous revue, le montant des tarifs publiables dans le comparateur est resté inchangé dans l'ensemble des banques, comme l'illustre le tableau ci-après :

Tableau 2 : Evolution des frais des services les plus couramment utilisés par les consommateurs

QUATRIEME TRIMESTRE 2022

Libelé du service	NFC	BGFI	ACCESS	AFB	BANGE	BICEC	CBC	CCA	ECM	SCB	SGC	UBC	UBA	BACM
Abonnement en ligne	0	36000		24000	2500	25042,5	1000	1788,75	0 (0)	23850	3000	12000	18000	12000
Abonnement service banque à distance	0	0			0	0	6000	596,25	0	17887,5	3000	Rien	18000	0
Achat carte prépayée		10000		6000					10000				10000	
Commission sur transfert du compte bancaire vers compte Orange money et vice versa		0				1192,5								
Commission sur vente de Dollars (%5)				5%	4,25%	5000		5%	5%	5%			4%	
Commission sur vente d'Euro (%5)				5000	5%	5%	3,50%	5%	5%	3%	4,94%	5%	5%	5%
Cotisation sur carte à débit immédiat (Visa CLASSIC)		50000		40000		60102	25000	35775	24000	3974,6025	4000		15000	
Cotisation sur carte à débit immédiat (Visa GOLD)		82000		70000		110444,58	100000	100000	80000	9182,25	7300		108000	
Cotisation sur carte à débit immédiat (Master Card CLASSIC)				40000					24000	1192,5			15000	
Cotisation sur carte à débit immédiat (Master Card GOLD)				70000					80000				180000	
Cotisation sur carte bancaire GIMAC	7000					12020,4	10000	9540		954				5000
Frais de retraits hors DAB de la banque et hors réseau GIMAC		3500		3000	400	477	2500			3577,5		400	400	400
Frais de virement de montant inférieur à 100 millions vers confrère	2000	8500	500		500	10136,25	5000	5962,5	5000	8347,5	7000	7000	5000	5000
Frais de virement de montant inférieur à 100 millions vers confrère via banque en ligne	2000	500	500	4000	10000	596,25	100	5962,5	1000	298,125			5000	5000
Frais de virement de montant supérieur ou égal à 100 millions vers confrère	10000	20000	25000	30000	25000	10136,25	20000	29812,5	30000	8600,31		25000	25000	25000
Frais de virement de montant supérieur ou égal à 100 millions vers confrère via banque en ligne			25000		10000		5000	29812,5	30000	8000,4825			25000	25000
Frais d'édition d'un extrait de compte à la demande	0	1000	500	1000	500	1908	1500	596,25	596,25	1431	900	450	0	1000

QUATRIEME TRIMESTRE 2023

Libelé du service	NFC	BGFI	ACCESS	AFB	BANGE	BICEC	CBC	CCA	ECM	SCB	SGC	UBC	UBA	BACM
Abonnement en ligne	0	36 000		24 000	2 500	25 042,5	1 000	1 788,75	0	23 850	3 000	12 000	18 000	12 000
Abonnement service banque à distance	0	0			0	0	6 000	596,25	0	17 887,5	3 000		18 000	0
Achat carte prépayée		10 000		6 000					10 000				10 000	
Commission sur transfert du compte bancaire vers compte Orange money et vice versa		0				1 192,5								
Commission sur vente de Dollars (%5)				5%	4,25%	5 000		5%	5%	5%			4%	
Commission sur vente d'Euro (%5)				5 000	5%	5%	3,50%	5%	5%	3%	4,94%	5%	5%	5%
Cotisation sur carte à débit immédiat (Visa CLASSIC)		50 000		40 000		60 102	25 000	35 775	24 000	3 974,6025	4 000		15 000	
Cotisation sur carte à débit immédiat (Visa GOLD)		82 000		70 000		110 444,58	100 000	100 000	80 000	9 182,25	7 300		108 000	
Cotisation sur carte à débit immédiat (Master Card CLASSIC)				40 000					24 000	1 192,5			15 000	
Cotisation sur carte à débit immédiat (Master Card GOLD)				70 000					80 000				180 000	
Cotisation sur carte bancaire GIMAC	7 000					12 020,4	10 000	9 540		954				5 000
Frais de retraits hors DAB de la banque et hors réseau GIMAC		3 500		3 000	400	477	2 500			3 577,5		400	400	400
Frais de virement de montant inférieur à 100 millions vers confrère	2 000	8 500	500		500	10 136,25	5 000	5 962,5	5 000	8 347,5	7 000	7 000	5 000	5 000
Frais de virement de montant inférieur à 100 millions vers confrère via banque en ligne	2 000	500	500	4 000	10 000	596,25	100	5 962,5	1 000	298,125			5 000	5 000
Frais de virement de montant supérieur ou égal à 100 millions vers confrère	10 000	20 000	25 000	30 000	25 000	10 136,25	20 000	29 812,5	30 000	8 600,31		25 000	25 000	25 000
Frais de virement de montant supérieur ou égal à 100 millions vers confrère via banque en ligne			25 000		10 000		5 000	29 812,5	30 000	8 000,4825			25 000	25 000
Frais d'édition d'un extrait de compte à la demande	0	1 000	500	1 000	500	1 908	1 500	596,25	596,25	1 431	900	450	0	1 000

Source : Déclarations des banques dans le Comparateur des tarifs du CNEF

II.2. Une communication parfois déroutante sur les tarifs des offres groupées/packages de services bancaires

Afin de faciliter l'accès aux services bancaires pour les clients à faibles revenus (étudiants, militaires, fonctionnaires, infirmiers, pensionnés, etc.) certaines banques proposent des offres groupées de services, encore appelées packages de services. Cela leur permet de rentabiliser les services, de fidéliser les clients sur le long terme, de développer de nouvelles niches de marché pour le futur (étudiants, jeunes, commerçants du secteur informel) et de consolider des relations d'affaires avec des organisations/entreprises clientes (CNPS pour les pensionnés, hôpitaux de référence pour les infirmiers, etc.).

Les packages de services ne sont pas réglementés au Cameroun. Chaque établissement est libre de constituer ses offres groupées comme il le souhaite. De fait, le contenu varie d'une banque à l'autre, avec des services inclus plus ou moins utiles au quotidien. En règle générale, les packages intègrent un socle commun, à savoir, la tenue de compte, une carte bancaire, les services de banque à distance et l'alerte par SMS ou par mail. D'autres services tels que l'assurance perte et vol des moyens de paiement peuvent être ajoutés et modulés, selon les banques et les gammes.

La souscription à un package bancaire permet au consommateur de faire des économies, car un pack revient moins cher que de payer chaque service séparément. Par exemple, au lieu de facturer un certain montant pour l'obtention d'une carte bancaire, un autre pour l'accès aux services de banque à distance et un troisième pour l'assurance perte/vol des moyens de paiements, l'établissement bancaire regroupe l'ensemble de ces services dans une seule offre. Le client ne débourse donc plus qu'une seule cotisation chaque mois, au lieu de se voir facturer plusieurs services à la carte.

Cependant, tous les services qui sont inclus dans un pack ne servent pas toujours au client. Il est important que ce dernier analyse clairement son besoin et compare le tarif du package bancaire avec les prix appliqués pour chacun des services pris séparément avant de se décider, ce qui n'est pas toujours le cas.

Comparativement à 2022, il est noté que le nombre de banques offrant des packs de services s'est accru en 2023. De même, le nombre de packages offerts a significativement augmenté dans plusieurs banques, comme l'illustre le graphique suivant.

Tableau 3 : Evolution du nombre de packages de services offerts

BANQUES	2022	2023
Afriland First Bank	1	4
ACCESS Bank	-	5
Banque Atlantique	2	8
BANGE Bank	4	6
BICEC	1	5
BGFI Bank	2	6
CBC	-	-
CCA Bank	-	5
ECOBANK	2	-
SCB	1	11
SGC	4	4
NFC Bank	1	1
UBA	1	8
UBC	5	

Source : CNEF

Les difficultés recensées en matière de transparence et de lisibilité des tarifs des packages sont illustrées ci-après à partir du cas de 06 établissements de crédit. Certaines banques indiquent clairement dans leurs plaquettes tarifaires ou sur leurs sites web, l'ensemble des produits rattachés au pack et le montant de la cotisation y afférente à payer périodiquement. D'autres n'indiquent que le montant de la

cotisation ou les produits rattachés, et invitent les clients à se rapprocher des agences pour obtenir des informations plus détaillées. Enfin, il est constaté que la mise à jour des différents supports de communication des établissements de crédit ne se fait pas toujours au même rythme car les informations publiées sur les sites internet coïncident rarement avec celles qui figurent dans les plaquettes tarifaires.

Encadré 3 : La normalisation des documents d'information sur les packages de services dans l'Union Européenne

Suivant le règlement d'exécution 2017/1469 du 11 août 2017 de la Commission Européenne, l'établissement qui propose une offre groupée de services (ou un package doit l'indiquer dans le document d'information tarifaire.

Lorsque l'offre groupée de services comprend des « services de compte généraux », c'est-à-dire la fourniture ou la tenue de compte, l'offre doit être présentée dans la sous-rubrique « services de compte généraux », sinon cette offre est présentée dans un tableau à part.

L'offre groupée de services doit être présentée de manière détaillée et préciser l'ensemble des services dont elle est composée, que ceux-ci fassent partie ou non des services représentatifs.

L'établissement doit indiquer le coût du forfait, sa fréquence de facturation (mois, trimestre, semestre, année) et le coût total annuel. Pour chacun des services inclus dans le forfait, le nombre d'utilisations prévues et le coût de l'utilisation « hors forfait » doivent également être mentionnés. Si au contraire une prestation est illimitée, cela doit être communiqué. Lorsque le package s'accompagne de services optionnels, leur prix doit aussi apparaître.

Tableau 4 : Quelques packages de services offerts par les banques

Banque	Packages de services	Produits rattachés	Facturation
AFRILAND	Pack Budget	- Carte Fellow - MAC Orange - Sara Banking-- Sara Money - SMS First	500 / mois, 1 500 / trimestre, 3 000 / semestre, 6 000 / an
	Pack ECO	- Carte Partner - MAC Orange- MAC Mtn - Sara Banking- Sara Money - Découvert permanent- SMS First - Assurance	1 950 / mois, 5 850 / trimestre, 11 700 / semestre, 23 400 / an
	Pack Business	- Carte Visa Classic - MAC Orange- MAC Mtn - Sara Banking/Money- SMS First - Découvert permanent- Virement permanent – Assurance	4 500 / mois, 13 500 / trimestre, 27 000 / semestre, 54 000 / an
	Pack Premium	- Carte Visa Gold - MAC Orange - MAC Mtn - Sara Banking/Money- SMS First - Découvert permanent- Virement permanent – Assurance	12 000 / mois, 36 000 / trimestre, 72 000 / semestre, 144 000 / an
ACCESS BANK	Pack compte étudiant		500/mois
	Pack compte épargne		1000/mois
	Pack compte courant		2000/mois
	Pack gold (compte courant ou épargne)		10 000/mois
	Pack platinum (compte courant ou épargne)		15 000/mois
BANGE BANK	Pack Libéral	Paiement des cotisations CNPS, extrait de compte mensuel, service bancaire en ligne, carte GIMAC classic	
	Pack salarié	Compte courant, compte d'épargne, carte GIMAC gold, SMS banking,	
	Pack jeune	Compte courant, carte GIMA classic, web banking	
	Pack maestro	Compte courant, compte d'épargne, carte GIMAC platinum, web banking,	
	Pack basique	Compte courant, compte d'épargne, carte GIMAC classic,	
	Pack pensionnaire	Compte courant, carte GIMAC classic, Accès à sa pension 24h/24, web banking	
BICEC	Package premium (Nouveau)	carte visa Gold, gestion du compte en ligne en temps réel, notifications SMS pour les mouvements de comptes. A la demande du client : virements gratuits vers le compte d'épargne rattaché, réduction de 25 % pour la souscription d'une deuxième carte, mise en place gratuite d'une autorisation de découvert permanent équivalent à 50% du revenu domicilié à la BICEC.	Tarification : Voir en agence
	Package leader	Carte visa classic, découvert, gestion du compte en ligne en temps réel, A la demande du client : idem.	Tarification : Voir en agence
	Package classic	Carte express GIMAC, gestion du compte en ligne en temps réel, notifications SMS pour les mouvements de comptes A la demande du client : idem.	Tarification : Voir en agence
	Package serenity	Carte bancaire internationale serenity, gestion du compte en ligne en temps réel, notifications SMS dès virement du salaire A la demande du client : idem.	Tarification : Voir en agence
	Package MOOV	compte d'épargne ouvert aux étudiants, essentiellement créditeur, avec possibilité d'effectuer des opérations bancaires courantes (virement, dépôt et retrait de chèques et d'espèces, etc.) et de disposer d'une carte bancaire permettant d'accéder au fonds à la demande. Caractéristiques : 0 frais de tenue de compte, solde minimum de 10.000 FCFA, 50% de réduction sur les produits et services de la Banque, application de banque à distance.	
Banque Atlantique	Pack Atlantique	-	4 000/mois
	Pack Premium +	-	10 000/mois
	Pack platinum	-	15 000/mois
	Pack Elite	-	25 000/mois
	Pack jeunes actifs	-	5 5000/mois
	Pack jeunes étudiants	-	800/an
	Pack student	-	1500/mois
	Pack Liberty Gold	-	15 000/mois
	Pack Liberty Platinum	-	20 000/mois
	Pack select pro TPE	-	10 000/mois
	Pack start Fonctionnaire	-	500/mois

	Pack microfarmer	-	Gratuit
	Pack O'pays	-	175 Euros
	Pack SINI YENSINGI (Diaspora Niger)		4000/mois
UBA	Junior (Comptes d'épargne enfants Mineurs)		SMS Alert (Franco)
	NextGen (Compte d'etudiant)		1,000 FCFA / Mois
	Starter (Salariés avec revenus mensuels moins de 250,000 FCFA)		1,500 FCFA / Mois
	Patriot (Compte virement salaire fonctionnaire)		2,000 FCFA / Mois
	Access (Salariés avec revenus mensuels entre 250,500 FCFA et 500,000 FCFA)		2,500 FCFA / Mois
	Classic (Salariés avec revenus mensuels de 500,000 FCFA jusqu'a 1 Million FCFA)		3,500 FCFA / Mois
	Premium (Salariés avec revenus mensuels plus de 1 Million FCFA)		4,000 FCFA / Mois
	Veteran (Salariés retraités percevant des allocations de retraite)		1,000 FCFA / Mois

Source : Conditions tarifaires et sites web des banques

II.3. Tarification des incidents de paiement : des dispositions réglementaires globalement respectées

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

Par Lettre Circulaire n° 01/2018 du 18 septembre 2018, le Ministre des Finances, rappelant les dispositions de la réglementation sous régionale, a instruit les établissements de crédit de (i) s'abstenir de faire supporter tout frais au bénéficiaire du chèque en cas d'impayé et de (ii) prélever des frais lors des rejets pour autre motif que l'absence de provision.

En effet, le Règlement n° 03/CEMAC/UMAC/CM relatif aux systèmes, moyens et incidents de paiement du 21 décembre 2016, dispose que les frais de toutes natures occasionnés par le rejet d'un chèque ou d'une autorisation de prélèvement pour insuffisance de provision sont à la charge du client défaillant. Or, au en 2023, ces frais sur incidents de paiement sur chèques facturés au bénéficiaire s'élèvent à 10 000 F CFA à UBA et 7 000 F CFA à ECOBANK.

II.4. Pratiques tarifaires les plus décriées par les consommateurs en 2023

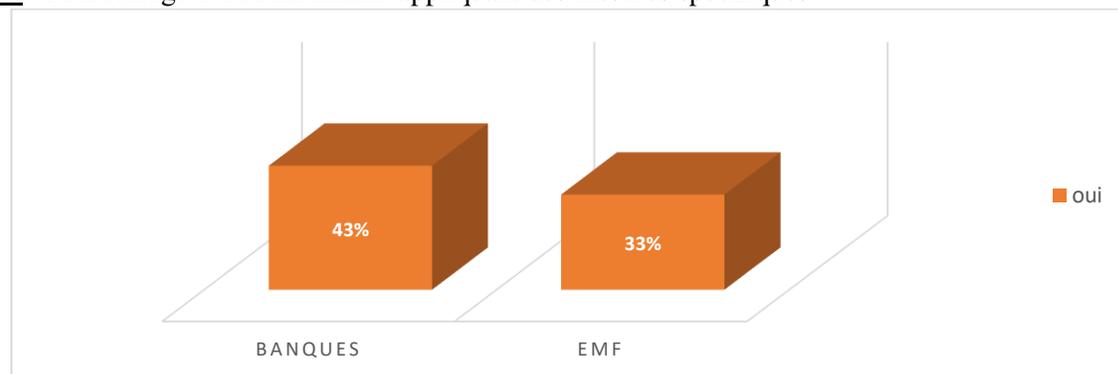
En 2023, la médiation du CNEF a été sollicitée à plusieurs reprises par la clientèle pour deux principaux motifs. Il s'agit des frais appliqués lors des débits en compte occasionnés par les prélèvements d'agios des établissements de crédit et de microfinance d'une part, et d'autre part, de la facturation à la clientèle des attestations de non redevance, bien que celles-ci fassent partie du paquet du SBMG.

II.4.1. Frais appliqués lors des débits en compte de la clientèle occasionnés par les propres prélèvements d'agios des établissements de crédit et de microfinance

Mensuellement, les établissements de crédit et de micro finance prélèvent les agios qui leur sont dus dans les comptes des clients pour les services offerts (cartes, notifications, crédit, etc.). Dans certains cas, les fonds disponibles en compte peuvent être inférieurs au montant des agios à prélever. Dans ces cas, ils deviennent débiteurs et des frais supplémentaires peuvent être facturés par les établissements susvisés, malgré le fait que le titulaire du compte n'ait sollicité aucun crédit.

Plus précisément, 30 % desdits établissements appliquent des frais de découvert dans ce cas de figure. 60 % d'entre eux déclarent qu'ils n'appliquent aucun frais lorsque les débits en compte sont causés par leurs propres prélèvements. 33 % des établissements de microfinance affirment qu'ils ont mis en place une procédure spécifique pour gérer ce type de situation.

Figure 7 : Pourcentage d'établissements appliquant des mesures spécifiques



Source : CNEF

Deux principales explications sont données par les établissements de crédit et de microfinance pour justifier leurs pratiques, à savoir :

- **la discipline financière des clients** : de nombreux salariés vivent au-delà de leurs moyens et sont permanemment en découvert. Les agios prélevés visent davantage à les inciter à une meilleure gestion de leurs revenus ;
- **le respect de la réglementation prudentielle** : lorsque les comptes des clients deviennent débiteurs et n'enregistrent pas de mouvements créditeurs par la suite, le régulateur bancaire classe les débits en compte dans les créances en souffrance et exige aux établissements concernés de constituer des provisions, qui obèrent par la suite leurs fonds propres. Aussi, lorsqu'un compte n'enregistre pas de mouvement créditeur sur une période de trois mois, ils le clôturent pour éviter une accumulation des débits en compte.

Encadré 4 : Qu'est-ce qu'un découvert bancaire ?

Être à découvert bancaire signifie que le compte du client est débiteur. On dit qu'un compte bancaire est débiteur, lorsque les sommes prélevées dépassent le montant disponible. Autrement dit, le compte bancaire présente un solde négatif. Il existe deux types de découverts bancaires, à savoir, le découvert autorisé et le découvert non autorisé.

Le découvert autorisé

Le découvert autorisé est considéré comme une avance que la banque accorde à son client. Il se formalise par un contrat conclu entre les deux parties lors de l'ouverture du compte. Grâce au découvert autorisé, les opérations qui se présentent au compte sont acceptées, même si le solde est négatif. Toutefois, les opérations sont acceptées si elles ne dépassent pas le montant du découvert autorisé.

Le découvert autorisé ne l'est pas indéfiniment et la banque demande à son client de réapprovisionner son compte une fois passé le délai d'autorisation (90 jours maximum). Si le compte n'est pas réapprovisionné dans les délais, le client tombe alors dans le cas du découvert non autorisé.

Le découvert non autorisé

On parle de découvert non autorisé lorsque le solde du compte du client devient négatif alors que la banque ne lui a pas accordé cette option. En d'autres termes, il dépense plus d'argent que ce qui est disponible sur son compte. Cette situation peut entraîner des frais élevés et des agios, car il est considéré comme une infraction aux conditions du contrat de compte bancaire.

Quels sont les risques quand on est à découvert ?

Se servir du découvert pour faire face à un problème d'argent est courant, mais il entraîne des risques. Ainsi, il est souvent recommandé d'éviter un découvert bancaire et d'apprendre à maîtriser son budget. Cela permet au client d'échapper aux agios bancaires (frais de forçage, commissions d'intervention, etc.) ou aux frais de rejet facturés dès lors qu'un prélèvement est rejeté sur le compte.

Frais pour dépassement de découvert

En France, la Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires introduit un plafonnement des commissions d'intervention en cas de dépassement du découvert autorisé (article 52) à compter du 1er janvier 2014, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Ce plafonnement est mis en œuvre par le décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013, qui limite les frais à : 8 euros par opération et 80 euros par mois ; et à 4 euros par opération et 20 euros par mois pour les détenteurs d'une offre spécifique (clients en situation de fragilité financière).

Voir <https://www.empruntis.com/rachat-credits/faq/decouvert-bancaire.php> et <https://www.economie.gouv.fr/cedef/frais-bancaires>

II.4.2. Délivrance d'attestations de non-redevance : des confusions sémantiques

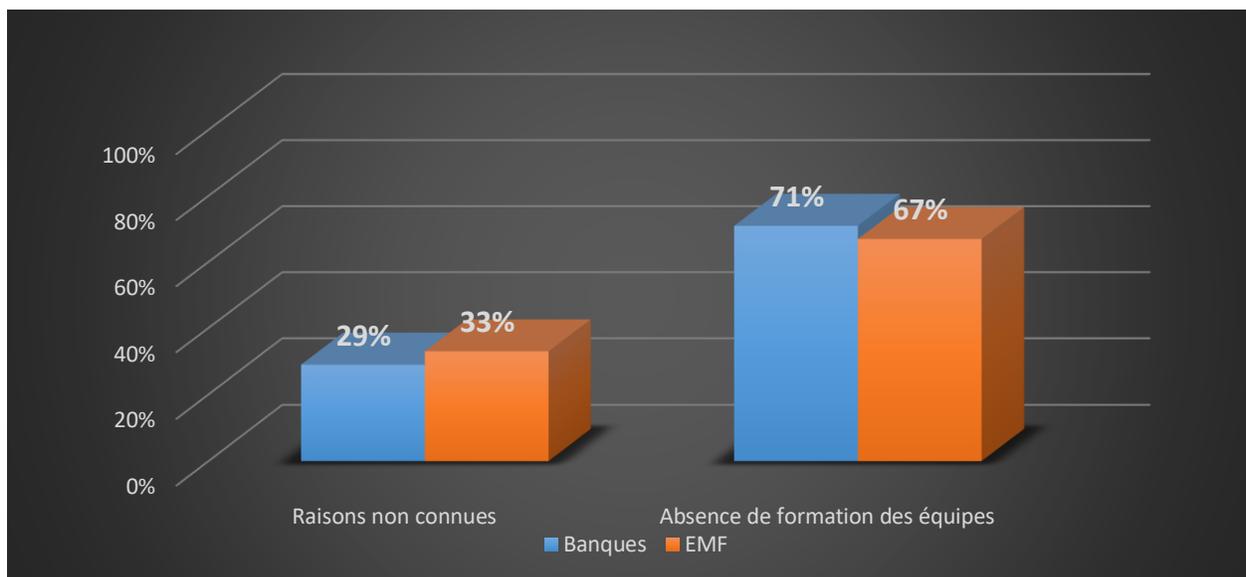
La délivrance d'attestation de non redevance est un service gratuit au Cameroun, conformément aux dispositions réglementaires sur le Service Bancaire Minimum Garanti (SBMG). Cependant, les clients

se plaignent régulièrement des frais qui leurs sont facturés par les établissements auprès desquels sont domiciliés leurs comptes.

71 % des établissements de crédit et 67 % des EMF estiment que cette pratique perdure à cause du déficit de sensibilisation de leur personnel sur le SBMG. D'autres établissements estiment quant à eux que les clients confondent les *attestations de non endettement ou de non engagement*, et les *attestations de non redevance*, qui sont délivrés au client pour certifier sur l'honneur qu'il n'a pas souscrit d'emprunt ou qu'il ne s'est pas engagé auprès d'une autre institution financière.

En pratique, la majorité des établissements assujettis au SBMG utilisent l'intitulé « *attestation de non redevance* ». Cependant, certains d'entre eux utilisent les intitulés « *attestation de non endettement* » et « *attestation de non engagement* », seuls ou concomitamment avec le nom « *attestation de non redevance* ».

Figure 8 : Raisons de la facturation des frais de délivrance d'attestations de non-redevance



Source : CNEF

CHAPITRE III : TARIFICATION DES SERVICES BANCAIRES INNOVANTS

Le secteur financier camerounais a connu des mutations au cours des dernières années. Les plus marquantes sont la transition numérique et la mise en place du marché financier de l'Afrique Centrale, qui ont transformé l'offre de services financiers et bancaires.

Des comptes titres sont aujourd'hui ouverts auprès des établissements de crédit, de même que des services financiers numériques. Par ailleurs, une nouvelle catégorie d'établissements bancaires, à savoir les établissements de paiement, a été créée par la réglementation. Qualifiées de « néo banques » sous d'autres cieux, ces établissements offrent encore principalement des services de paiement numériques.

III.1. Tarification des services financiers numériques

Le Règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC du 21 décembre 2018 institue une nouvelle catégorie de services liés ou connexes à la gestion des moyens de paiement, dénommés services de paiement. Ils comprennent :

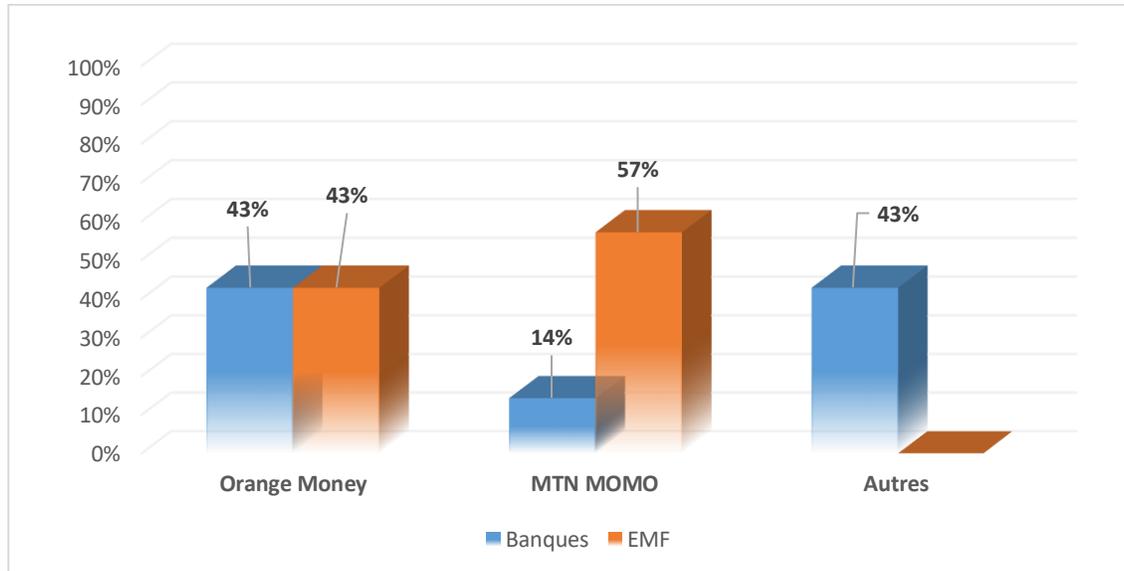
- 1) les services permettant le versement et le retrait d'espèces sur un compte bancaire ou de paiement et les opérations de gestion y afférentes ;
- 2) l'exécution des opérations de paiement suivantes associées à un compte bancaire ou de paiement :
 - les prélèvements, y compris les prélèvements autorisés unitairement ;
 - les opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement ou un dispositif similaire permettant de réaliser ces opérations ;
 - les virements, ponctuels ou permanents ;
- 3) l'exécution des opérations de paiement suivantes associées à un crédit :
 - les prélèvements, y compris les prélèvements autorisés unitairement ;
 - les opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement ou un dispositif similaire permettant de réaliser ces opérations ;
 - les virements, ponctuels ou permanents ;
- 4) la mise à disposition d'instruments de paiement ou l'acquisition d'ordres de paiement ;
- 5) les services de transmission de fonds ne faisant pas intervenir de compte soit du payeur, soit du bénéficiaire ou des deux ;
- 6) l'émission et la gestion de la monnaie électronique.

Ce Règlement crée les établissements de paiement, qui sont habilités à offrir des services de paiement au même titre que les banques et EMF. En 2023, deux établissements sont agréés dans cette catégorie au Cameroun, à savoir, MTN Money et Orange Money qui sont des filiales de sociétés de téléphonie mobile.

Dans les transactions bancaires courantes, les services financiers des établissements de paiement sont souvent imbriqués à ceux des établissements de crédit et de microfinance. L'enquête menée par le CNEF auprès des intéressés révèle que les établissements de crédit et de microfinance offrent des services

financiers numériques en lien avec Orange Money et MTN Mobile Money. Comme l'illustre le graphique ci-après, les établissements de crédit collaborent plus avec Orange Money (43%), tandis que les EMF privilégient davantage MTN Money (57%). Outre MTN Mobile Money et Orange Money, les établissements de crédit offrent également des services de paiement mobile par le biais d'autres solutions, comme « Access more » et le service « USSD » (modalité 'Autres' dans la figure ci-dessous), enrichissant ainsi leur gamme de services numériques.

Figure 9 : Utilisation des services de paiement mobile par les établissements de crédit et EMF



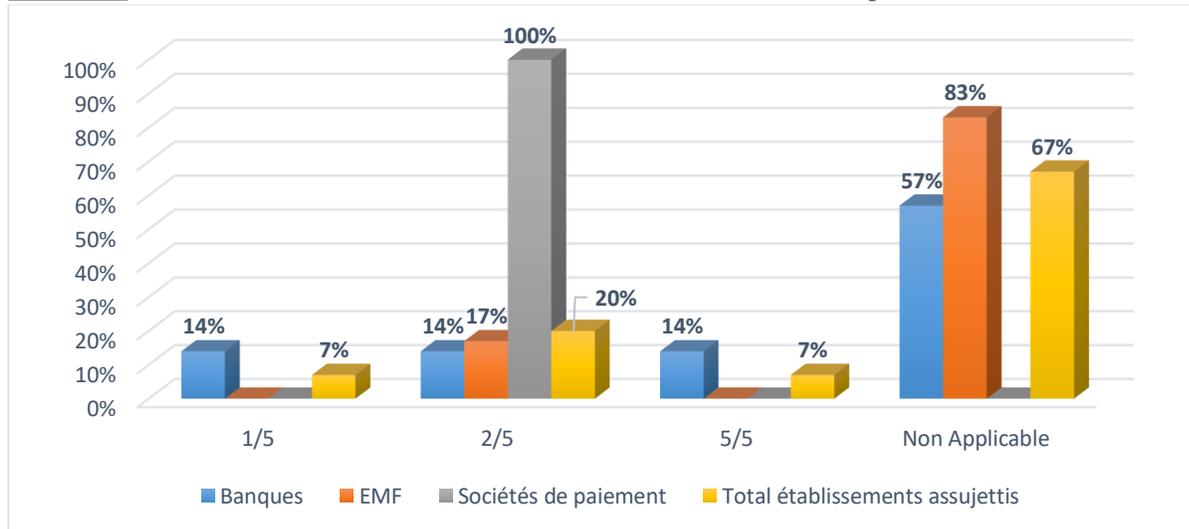
Source : CNEF, 2023

III.1.1. Une tarification principalement déterminée par l'inflation et la concurrence

L'une des principales interrogations sur les services financiers numériques est de savoir quels éléments sont pris en compte pour en déterminer le prix. Selon les établissements de crédit, de microfinance et de paiement, ces prix sont déterminés en tenant compte de nombreux critères, dont les plus importants sont l'inflation, les coûts opérationnels, les tarifs de la concurrence, et enfin, les marges commerciales, et dont le poids varie en fonction du type de prestataire de service.

En effet, l'inflation est le principal facteur pris en compte par 14% des établissements de crédit et 7% des établissements de microfinance. 100% des établissements de paiement accordent une note de 2/5 comme facteur de fixation des tarifs des services de paiement mobile, comme l'illustre le graphique suivant.

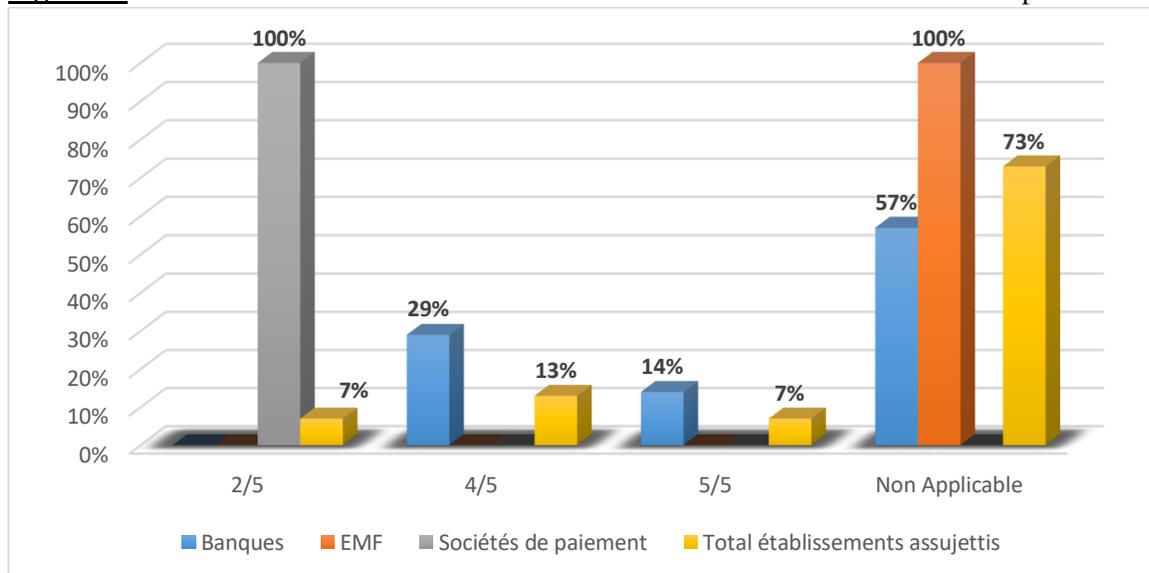
Figure 10 : Inflation comme facteur de fixation des tarifs des services de paiement mobile



Source : CNEF, 2023

Par contre, les tarifs de la concurrence sont le principal facteur pris en compte par les établissements de paiement, avec 100 % d'entre eux qui lui accordent un poids d'au moins 2 sur une échelle de 1 à 5. Aucun des établissements assujettis n'attribuent de poids de 1/5 et 3/5.

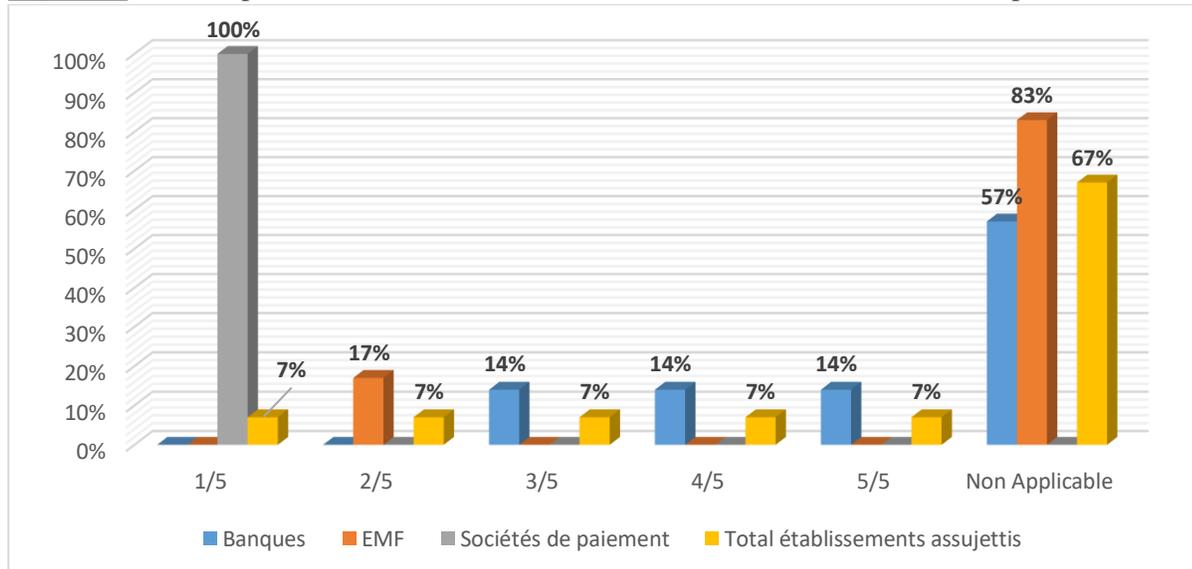
Figure 11 : Tarifs concurrentiels comme facteurs de fixation des tarifs des services de paiement mobile



Source : CNEF, 2023

Le second critère le plus important pour les établissements de crédit est celui des coûts opérationnels. 14 % des établissements de crédit attribuent une note d'au moins 3 sur 5 à ce facteur, que les établissements de paiement et de microfinance jugent quant à eux marginal.

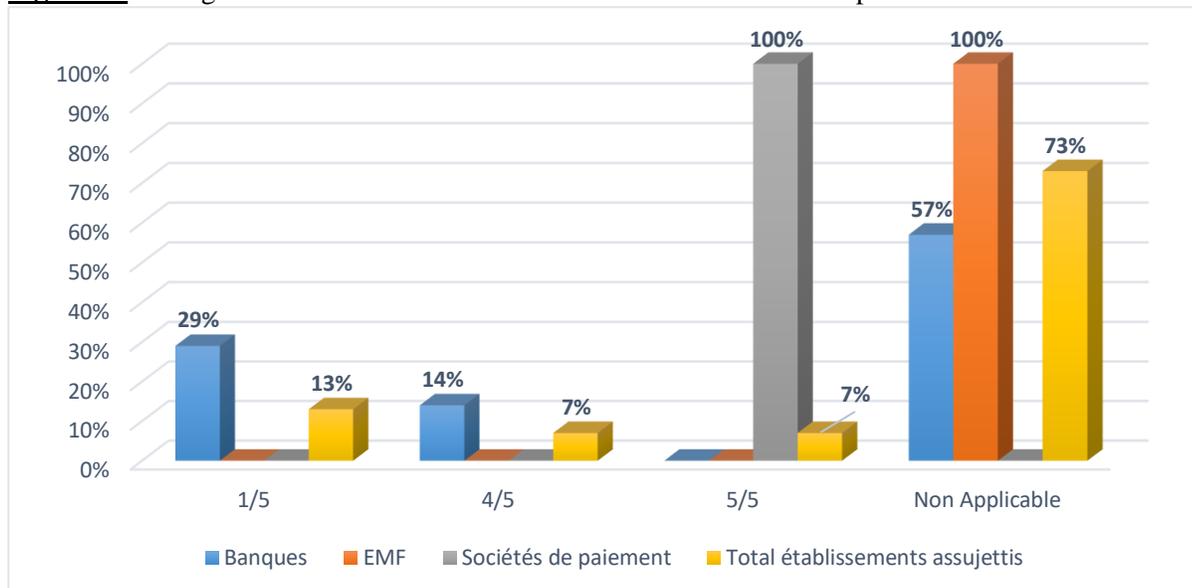
Figure 12 : Coûts opérationnels comme facteurs de fixation des tarifs des services de paiement mobile



Source : CNEF, 2023

Enfin, pour l'ensemble des établissements, les marges commerciales sont le moins important déterminant des tarifs des services financiers numériques, comme le révèle le graphique suivant.

Figure 13 : Marges comme facteur de fixation des tarifs des services de paiement mobile



Source : CNEF, 2023

III.1.2. Des frais en hausse

➤ Cas des établissements de paiement

Bien que de création récente, les établissements de paiement offrent une gamme de services financiers variée aux consommateurs. Ceux-ci vont de prestations basiques telles que les dépôts d'argent et le paiement de factures, à des services plus complexes tels que les assurances et le crédit d'argent.

Tableau 5 : Services offerts par les établissements de paiement

ETABLISSEMENTS	SERVICES PAYANTS	SERVICES GRATUITS
Orange Money	<p>Assurances (Travailleurs du secteur formel et informel, Commerçant, Moto-taximan, Employé de maison)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Prévision accident - Activa makala •Prévision santé - AssurTous Santé •Assurance retraite Volontaire. <p>Prix seul 100.000 FCFA Sans engagement</p> <p>Services bancaires Transfert d'argent du compte bancaire vers le compte Orange Money et vice versa.</p>	<p>Dépôt d'argent Achat de crédit Paiement de facture Réabonnement Canal+ Gestion de compte (changer de code secret)</p>
MTN Money	<p>Achat de forfaits de temps d'antenne, de données et de SMS</p> <p>Paiement de factures municipales, frais de scolarité, DSTV, etc.</p> <p>Prêt à court terme grâce.</p> <p>Achat en ligne auprès des fournisseurs partenaires</p>	

Source : Orange Money, MTN money

Les frais facturés à la clientèle par les établissements de paiement au titre de chaque transaction, donnent lieu au prélèvement automatique du nombre d'UV nécessaires à leur complet règlement, sans notification ou avis préalable. Ils incluent la taxe sur la valeur ajoutée, ainsi que tout autre impôt ou prélèvement au taux applicable.

Les frais publiés par les établissements de paiement incluent l'ensemble des frais dus au titre de l'ouverture et de la gestion du compte de monnaie électronique, ainsi que de l'utilisation des divers services qui y sont liés. Ils sont affichés et disponibles à la demande dans les différents points de vente, et sont publiés sur les sites internet de ces établissements.

En matière de tarification, le fait majeur enregistré en 2023 dans le cadre de l'activité des établissements de paiement, est la révision des tarifs de certains retraits Orange et MTN Money au mois de novembre. A Orange Money, la baisse observée concernait notamment les montants de 3 000 à 233 000 FCFA, avec des réductions sur les opérations de retrait allant de 10 à 750 FCFA en fonction des montants retirés. A MTN, les frais de retrait sont passés à 0,5 % du montant du transfert pour les retraits compris entre 10 000 F CFA et 200 000 F CFA, et à 1000 F CFA (contre 500 F CFA en 2022) pour les retraits d'un montant compris entre 200 000 F CFA et 500 000 F CFA

➤ Cas des établissements de crédit

Les établissements de crédit offrent aujourd'hui des services numériques. Ceux-ci permettent au client d'effectuer à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un simple téléphone, un certain nombre de transactions pour lesquelles il était auparavant obligé de se rendre physiquement dans les points de vente des établissements de crédit et de microfinance.

Les services financiers offerts sont extrêmement variés, ne cessent de s'élargir, et couvrent quasiment l'ensemble de la palette de services disponibles en agence (Voir annexe 1). Les consommateurs peuvent y accéder directement sur les sites internet des banques, via des applications informatiques dédiées, ou avec le concours d'un conseiller clientèle virtuel.

Outre le fait de rendre les clients plus autonomes dans le cadre de l'exécution de leurs opérations bancaires, la digitalisation des services bancaires contribue à la réduction des coûts de production des banques (réduction des besoins en équipement et en effectifs des agences, diminution du temps alloué

par le personnel au service de la clientèle). Cela leur permet de réduire significativement le prix des services financiers numériques, et même, d'en offrir plusieurs gratuitement aux clients.

Dans l'ensemble les prix des services financiers numériques non gratuits sont restés inchangés en 2023, comme l'illustre le tableau en annexe 1.

III.2. Les frais liés à la gestion des comptes titres : une tarification normalisée

A la faveur du développement du marché financier de l'Afrique Centrale, des services liés à la gestion de comptes titres se sont développés dans les établissements de crédit. Ils se répartissent en deux grandes catégories, à savoir, les opérations du marché primaire et les opérations du marché secondaire.

Les opérations du marché primaire portent sur l'émission de nouveaux titres (actions, obligations, titres publics, titres de créances négociables). Celles du marché secondaire, concernent l'achat et la vente de titres précédemment émis sur le marché primaire.

II.2.1. La normalisation de la grille tarifaire des acteurs du marché financier

Le 30 avril 2020, la Commission de Surveillance du Marché Financier de l'Afrique centrale (COSUMAF) a fixé la grille des frais financiers applicables sur le marché financier de l'Afrique centrale, à l'issue d'une concertation entre avec les principaux acteurs et intervenants dudit marché. Depuis lors, ces frais se déclinent comme décrit dans le tableau ci-après.

Tableau 6 : Tarification des acteurs du marché financier

1. TARIFICATION DES SOCIETES DE BOURSE	
Commission de structuration/arrangement	Max 2%, applicable sur le montant de l'opération
Commission de placement	Max 1,25%, applicable sur le montant de l'opération
Commission de prise ferme	Max 0,75%, applicable sur le montant brut garanti
Commission de chef de file/introduction en bourse	Max 0,3%, applicable sur le montant de l'opération
Commission de service financier	Max 0,05%, applicable sur la capitalisation du portefeuille géré
Commission de courtage	Max 1%, applicable sur le montant brut de la transaction (Actions)
	Max 0,9%, applicable sur le montant brut de la transaction (obligation)
Facturation des ordres de bourse	-
Commission de gestion assistée	Max 0,15%, applicable sur la valeur du portefeuille géré
Commission de conservation/Droit de Garde	Max 0,2%, applicable sur la valeur du portefeuille géré
2. TARIFICATION DES SOCIETES DE GESTION DE PORTEFEUILLE	
Frais de gestion	2% HT max de l'actif net pour les OPC Actions 1,5% HT max de l'actif net pour les autres OPC
Commission de placement d'OPC étrangers	1 % HT du montant placé
Droits d'entrée	2 % HT maximum
Droits de sortie	2 % HT maximum
Commission de super performance	Négociable
3. TARIFICATION DE L'ENTREPRISE GESTIONNAIRE DU MARCHE (BVMAC)	
Commission d'introduction en bourse	Emission d'actions : 0,08 % de la capitalisation boursière
	Emission d'actions : 0,04 % de la capitalisation boursière
Commission de capitalisation	Emission d'actions : 0,08 % des titres cotés
	Emission d'actions : 0,04 % des titres cotés
Commission de courtage applicable aux sociétés de bourse	Valeur action/obligation : 0,3 % du volume de négociation
Redevance de siège applicable aux sociétés de bourse	2 millions de F CFA/an

Source : COSUMAF

II.2.2. Un ancrage réglementaire des tarifs bancaires relatifs à la gestion des comptes titres

En raison notamment de la normalisation des tarifs des acteurs du marché financier depuis 2020, il est noté que frais bancaires liés à la gestion des comptes titres sont restés inchangés en 2023, tant en ce qui concerne les opérations du marché primaire que celles du marché secondaire.

Tableau 7 : Frais applicables aux opérations du marché primaire (en F CFA et %)

Libellés des frais	ECOBANK		BICEC		UBC		SCB		SGC	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Commission souscription	0,25 %	0,25 %	Voir agence	Voir agence	Idem	Idem	2,5 %	2,5 %	-	-
Commission BEAC	0,02 %	0,02 %	-	-	2,00 %	2,00 %	0,5	0,5	-	-
Commission de garde	0,02%	0,02%	0,1 par ligne	0,1 par ligne	2,00 %	2,00 %	0,5	0,5		
Frais de notification					5.000	5.000				
Frais de transaction	50.000 frs	50.000 frs			40.000 f	40.000 frs				
Avis d'opération	4.000 frs	4.000 frs								
Attestation propriété									25.000	25.000
Attestation de conservation									50.000	50.000
Attestation de clôture	10.000 frs	10.000 frs			10.000 f	10.000 frs				
Transfert de titres									Gratuit	Gratuit
Mainlevée surnantis									Gratuit	Gratuit
Relevé de compte	1.000 frs	1.000 frs			1.000 frs	1.000 frs				
Frais de tenue de compte	-	-			25.000 f	25.000 frs				
Frais de clôture de compte					25.000 f	25.000 frs				

*Montant plafond 100 000 FCFA

Tableau 8 : Frais applicables aux opérations du marché secondaire (en % et F CFA)

Libellés des frais	ECOBANK		BICEC		UBC		SCB		SGC	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Commission BEAC	0,02 %	0,02 %	-		2,00 %		0,5		-	
Commission de garde	0,02%	0,02%	0,1 par ligne		2,00 %		0,5			
Avis d'opération	4.000	4.000								
Attestation de compte	10.000 frs	10.000 frs			10.000 frs					
Transfert de titres									0,25	
Relevé de compte	1.000	1.000								
Frais de tenue de compte	-	-			25.000 frs					
Frais de clôture de compte					25.000 frs					

*Montant plafond 100 000 FCFA

CHAPITRE IV : REMUNERATION DE L'EPARGNE

L'épargne est la partie non consommée du revenu disponible. Elle permet de consommer plus tard ou de faire face aux dépenses imprévues. L'épargne peut prendre la forme de la thésaurisation, c'est-à-dire la conservation de l'épargne sous forme de pièces ou de billets à la maison ou dans un coffre. Dans ce cas, l'argent épargné ne génère pas de revenus.

Lorsque l'épargnant désire fructifier son épargne, il peut la placer dans une variété de produits offerts par les prestataires de services financiers : comptes d'épargne, bons de caisse, dépôts à terme (DAT), certificats d'investissement islamiques, OPCVM, contrats d'assurance-vie, etc.

Ces instruments ont des caractéristiques distinctes et sont soumis à des réglementations spécifiques.

IV.1. Rémunération des produits d'épargne bancaire

Au Cameroun, quatre principaux instruments d'épargne sont prévus par la réglementation bancaire à savoir, les comptes d'épargne (encore appelés comptes d'épargne classiques ou comptes d'épargne sur livrets dans certains établissements), les dépôts à terme, les bons de caisse et les comptes d'investissement islamiques :

Le compte d'épargne est un compte de dépôt à vue qui permet au titulaire de mettre de côté de l'argent tout en le faisant fructifier. Il se distingue du compte chèques à deux niveaux : *i) il est rémunéré; ii) il ne permet pas d'effectuer des virements vers les tiers.*

Les dépôts à terme (DAT) sont des comptes dans lequel les fonds sont bloqués pendant un certain temps et rémunérés.

Le bon de caisse est un placement financier auprès d'une banque pour une durée n'excédant pas cinq ans, en contrepartie d'une rémunération.

Les comptes d'investissement islamiques sont des fonds recueillis auprès de la clientèle en vue de leur placement dans des projets d'investissement pour une durée déterminée, de la manière la plus adéquate possible pour le compte du client.

IV.1.1. Rémunération des comptes d'épargne

De tous les instruments d'épargne bancaire, le compte d'épargne est celui qui est le plus généralement utilisé par les consommateurs de services bancaires¹.

IV.1.1.1. Dispositions réglementaires

Le fonctionnement des comptes d'épargne est réglementé au Cameroun.

¹ Au sens du Règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC, le consommateur est : « toute personne physique qui, dans les contrats relevant de produits ou services bancaires, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité artisanale, agricole, industrielle, commerciale, ou libérale ».

Les mouvements dans les comptes d'épargne doivent être inscrits dans des livrets et ces comptes ne peuvent enregistrer que les opérations suivantes : i) *versement en faveur du titulaire*, ii) *virement en faveur du titulaire* et iii) *virement du compte chèque du titulaire vers son compte d'épargne et vice versa*². Par ailleurs, il ne peut être ouvert qu'un seul compte d'épargne par client et par banque³.

Le minimum à l'ouverture et de solde en compte d'épargne est fixé à 10.000 francs CFA pour le compte d'épargne bancaire et à 1000 francs CFA pour le compte d'épargne postal. Au-delà des soldes minima susvisés, le volume de dépôts en compte d'épargne bancaire ou postal est illimité⁴.

Les dépôts dans les comptes d'épargne doivent être rémunérés à un taux d'intérêt librement négocié au moment de l'ouverture du compte entre le titulaire et l'institution financière, sous réserve de respecter le Taux Créditeur Minimum (TCM) fixé par la BEAC, qui est destiné à garantir un minimum de rémunération aux épargnants⁵.

Sauf dispositions contractuelles contraires, les intérêts sont calculés à terme échu, sur le solde moyen en valeur de la période sur laquelle porte l'arrêté des comptes, à l'exception des bons de caisse pour lesquels les intérêts sont décomptés d'avance⁶.

IV.1.1.2. des niveaux de taux créditeurs inchangés et conformes aux exigences réglementaires

Conformément aux textes, la majorité des banques rémunèrent les comptes d'épargne à 2,45 %, soit un taux équivalent au Taux Créditeur Minimum (fixé à ce niveau par Décision du Comité de Politique Monétaire de la BEAC du 08 juillet 2014). Cependant, quelques établissements ramènent ce taux à 1 % lorsque le montant de l'épargne franchit le seuil de 5 ou 10 millions. C'est le cas de BICEC, SCB, SGC et à UBA.

Comparativement à l'exercice 2022, la majorité des banques indiquent clairement les taux d'intérêt applicables aux comptes d'épargne dans leurs plaquettes tarifaires. Seul un faible nombre d'établissements continuent de mentionner « *taux en vigueur* », « *taux du marché* » ou encore « *voir en agence* ». Il est également noté que le niveau des taux créditeurs est resté identique entre 2022 et 2023 dans la plupart des banques.

La banque qui offre le meilleur taux de rémunération des comptes d'épargne (4 % par an) est la Régionale Bank. Son taux créditeur est proche de ceux pratiqués par les EMF de 2^{ème} catégorie, dans laquelle cet établissement exerçait avant d'obtenir son agrément en qualité de banque.

² Article 12 de l'Arrêté 244.

³ Article 11 de l'Arrêté n° 74/MINFI/DCE/D du 05 septembre 1988 portant conditions de banque.

⁴ Article 12 nouveau de l'Arrêté n° 00141/MINFI/PR/CNC/SG de la 14/03/1987 portant modification de l'Arrêté n° 00931/MINFI/DCE/D du 02 mai 1986.

⁵ Article 12 nouveau de l'Arrêté n° 000083/MINEFI/CSB/REP4 du 20 juillet 1995 modifiant certaines dispositions de l'Arrêté n° 00244/MINEFI/DCE/D du 05 avril 1989 et Lettre Circulaire n° 72 du 30 juin 1997 du Gouverneur de la BEAC.

⁶ Article 14 de l'Arrêté n° 00244/MINEFI/DCE/D du 05 avril 1989.

Tableau 9 : Evolution des taux créditeurs des banques (En % annuel et HT)

BANQUES	2022	2023
Afriland First Bank	Taux non indiqué dans les conditions tarifaires	Taux non indiqué dans les conditions tarifaires
ACCESS Bank		
Banque Atlantique	2,45 % (TCM)	
BANGE Bank	2,45 %	2,45 %
BICEC	Information en agence	2,45 % jusqu'à 5 millions 1 % au-delà de 5 millions
BGFI Bank	2,45 % jusqu'à 5 millions Au-delà de 5 millions taux applicable en fonction du marché	2,45 % jusqu'à 5 millions Au-delà de 5 millions taux applicable en fonction du marché
CBC	Taux en vigueur (TCM)	Taux en vigueur (TCM)
CCA Bank	2,45 % par an	
ECOBANK	TCM jusqu'à 5 millions Taux négociable au-delà de 5 millions	2,45 % jusqu'à 5 millions
SCB	Non indiqué dans les conditions tarifaires	2,45 % jusqu'à 5 millions En fonction des conditions du marché au-delà de 5 millions
SGC	TCM jusqu'à 10 millions 1 % au-delà de 10 millions	2,45 % jusqu'à 10 millions 1 % au-delà de 10 millions
NFC Bank	-	2,45 %
UBA	2,45 %	2,45 % jusqu'à 10 millions 1 % au-delà de 10 millions
UBC	-	
La Regionale Bank	4 %	4 %

Source : Conditions tarifaires des banques

Dans le secteur de la microfinance, il convient de distinguer le cas des EMF de 1^{ère} catégorie et celui des EMF de 2^{ème} catégorie, qui ne sont pas explicitement visés par les dispositions réglementaires sur la rémunération du compte d'épargne, la plupart des textes régissant l'activité de microfinance ayant été adoptés après le début des années 2000.

En 1^{ère} catégorie le montant des intérêts à payer aux membres est généralement fixé en fin d'exercice par l'Assemblée Générale comme dans les tontines. Les épargnants, qui sont des sociétaires, déterminent collectivement et en toute transparence le montant de la rémunération à percevoir par chacun d'entre eux.

En 2^{ème} catégorie où les épargnants sont des clients tiers, les EMF appliquent des taux créditeurs susceptibles d'aguicher la clientèle et d'accroître la mobilisation des dépôts. Cependant, moins de 20 % des EMF de cette catégorie indiquent clairement le taux appliqué dans leurs plaquettes tarifaires ou sur leurs sites web. La plupart d'entre eux mentionnent simplement que l'épargne est rémunérée, que le taux d'intérêt est négociable ou encore, qu'il est attractif.

Comme l'illustre les tarifs publiés par certains EMF de 2^{ème} catégorie ci-après, leurs taux créditeurs oscillent entre 3 % et 6% par an, et sont en moyenne supérieurs à ceux des banques.

Tableau 10 : Taux créditeurs des EMF de 2ème catégorie en 2023 (en % annuel)

EMF	COMPTES D'ÉPARGNE/LIVRET
ADVANS	3 %
ACEP Cameroun	3,5 %
CAPFINANCE	4 %
SOFINA	3,5 % p
FINANCIAL HOUSE	5%
FOCEP	4 %
CEFA	3,5 %
CMDC	4 %
CECAW	4 %
FINEC	6 %
CREA INVEST	3,5 %
GLOWVICC	4 %

Source : Conditions tarifaires et sites web des EMF de 2^{ème} catégorie

IV.1.1.3. Dates de valeurs appliquées

La date de valeur est celle que la banque considère comme date de référence pour comptabiliser les intérêts créditeurs. Elle ne coïncide pas forcément avec la date d'opération, qui est celle du jour où le client a effectué un versement ou un retrait sur son compte.

Les dates de valeur existent parce qu'il faut tenir compte des délais de traitement des opérations par les banques et de ce que leur trésorerie ne permet pas toujours de traiter à l'immédiat toutes les opérations initiées par la clientèle. Il convient de souligner qu'elles ont été créées à une époque où la technologie n'était pas aussi avancée qu'aujourd'hui et qu'avec la digitalisation des processus, les dates de valeur et dates d'opération sont de plus en plus fréquemment identiques à quelques exceptions près.

En finance, les intérêts sur les comptes d'épargne se calculent généralement par quinzaine. En d'autres termes, les dépôts ne sont rémunérés que si les fonds restent sur le compte d'épargne pendant une quinzaine civile entière (du 1^{er} au 15 ou du 16 à la fin du mois).

Plus précisément :

- **pour un versement** effectué entre le 1^{er} et le 15 du mois ; la date de valeur est le 16 du mois en cours. Celle du versement effectué entre le 16 et le dernier jour du mois, est le 1^{er} du mois suivant ;
- **pour un retrait** effectué entre le 1^{er} et le 15 du mois, la date de valeur est le 1^{er} du mois en cours. Celle du retrait effectué entre le 16 et le dernier jour du mois, est le 16 du mois suivant.

Contrairement aux opérations sur le compte chèque (versement et retrait, virements, etc.), les dates de valeur des opérations sur le compte d'épargne ne sont pas encadrées par la réglementation dans la CEMAC. Aussi, l'on observe que seules quelques banques communiquent cette information dans leurs conditions tarifaires. Dans le secteur de la microfinance, les EMF ne l'indiquent en général pas dans leurs plaquettes tarifaires.

Tableau 11 : Dates de valeur sur les comptes d'épargne des banques

ETABLISSEMENT	DATE DE VALEUR COMPTE D'EPARGNE
AFRILAND FIRST BANK	Date de valeur débit : dernier jour de la quinzaine précédente Date de valeur crédit : premier jour de la quinzaine suivante
ACCESS BANK	Non indiquée
BANQUE ATLANTIQUE	Date de valeur de crédit : Début quinzaine (1 ^{er} et 30) Date de valeur débit : Fin de quinzaine (15 et 30)
BGFI BANK	Non indiquée
BICEC	Date de valeur crédit : 15 du mois (principe de la quinzaine)
CCA	Non indiquée
CBC	Non indiquée
ECOBANK	Non indiquée
SCB	Versement d'espèces : 16 du mois au 1 ^{er} du mois suivant Retrait d'espèces : 15 du mois au dernier jour du mois précédent
UBC	Date de valeur crédit : 15 du mois (principe de la quinzaine)
SGC	Non indiquée
UBA	Non indiquée

Source : Banque

IV.1.1.4. Frais divers appliqués sur les comptes d'épargne

Selon les textes sur les conditions de banque, les établissements de crédit ne peuvent appliquer de frais de tenue de compte sur un compte d'épargne. Hormis ces frais, elles facturent librement les

services supplémentaires sollicités sur ce compte par les clients (cartes bancaires, assurances, banque à distance, etc.).

Cependant, il est noté que certaines banques appliquent des frais assimilables aux frais de tenue de compte. C'est le cas de CBC qui facture une commission de gestion du compte d'épargne de 2 % et de Afriland qui prélève des frais de gestion périodiques (semestriels).

Dans le secteur de la microfinance, plusieurs EMF de 2^{ème} catégorie appliquent des frais d'ouverture de compte d'épargne. Certains prélèvent également des frais de gestion de compte sous la forme de forfaits périodiques variant entre 5000 F CFA et 10 000 F CFA par an, ou encore, prélèvent des frais lors du paiement des intérêts aux clients.

En 1^{ère} catégorie les EMF n'appliquent en général pas de frais sur le compte d'épargne.

IV.1.2. Rémunération des DAT et bons de caisse

Conformément aux textes, la rémunération des DAT et bons de caisse est libre et négociable au Cameroun. Aussi, la plupart des établissements de crédit n'affichent pas les taux de rémunération de ces produits d'épargne dans leurs plaquettes tarifaires. Ils indiquent simplement soit que la rémunération varie en fonction de la durée et du montant des fonds placés, soit que le taux est négociable.

Toutefois, La REGIONALE Bank et Banque Atlantique indiquent ces taux dans leurs conditions tarifaires. Banque Atlantique rémunère les DAT à 4,5 % l'an. La REGIONALE rémunère les DAT entre 6 et 7 %, et les bons de caisse, à 5 %. Dans ces deux cas, les taux de rémunération sont largement supérieurs à ceux des comptes d'épargne.

Tableau 12 : Rémunération des DAT et bons de caisse (En % annuel et HT)

BANQUES	DAT	Bons de caisse
Afriland First Bank	1) Le taux des DAT (Dépôt A Terme) peut se situer en dessous du taux applicable 2) En cas d'intérêts précomptés, le taux appliqué à l'échéance est diminué de 1 point.	Montant minimum : 10 millions Taux négociable
ACCESS Bank		
Banque Atlantique	Compte épargne plus Epargne bloquée à partir de 0,5 millions de F CFA Taux de rémunération : 4,5 % l'an	Montant minimum de souscription : 2,5 millions de F CFA Taux de rémunération : négociable, en fonction du montant et de la durée
BANGE Bank	Taux de rémunération : fixé en fonction de la durée et du montant.	Taux de rémunération : Négociable
BICEC	BICEC OPTIMA Montant minimum de souscription 1 million de F CFA Taux de rémunération négociable (Voir en agence) <i>Le capital placé est rémunéré à des taux progressifs annuels en fonction des taux pratiqués sur le marché</i>	Montant minimum de souscription : 0,5 million de F CFA Taux de rémunération négociable (Voir en agence)
BGFI Bank	Placement d'une valeur minimale de F CFA 5 000 000. Taux et durée négociables.	Placement d'une valeur minimale de F CFA 5 000 000. Taux et durée négociables.
CBC	NA	Montant minimal : 1 million ;
CCA Bank	-	Négociable
ECOBANK	TCM jusqu'à 5 millions Taux négociable au-delà de 5 millions	2,45 % jusqu'à 5 millions
SCB	Taux d'intérêt convenu sur la durée du placement	Taux de rémunération défini en fonction des conditions du marché au-delà de 5 millions
SGC	TCM jusqu'à 10 millions 1 % au-delà de 10 millions	2,45 % jusqu'à 10 millions 1 % au-delà de 10 millions
NFC Bank	-	-
UBA	A partir de 25 millions Taux négociable	A partir de 2 millions Taux négociable
UBC	-	-
La Regionale Bank	Minimum 500 millions Taux de rémunération : 6 % à 7 %	Taux de rémunération : 5 %

Source : Conditions tarifaires et sites web des banques

Le tableau ci-après montre que les pratiques observées en matière de rémunération des DAT et bons de caisse dans le secteur bancaire, sont identiques à celles que l'on retrouve dans le secteur de la microfinance.

Tableau 13 : Taux créditeurs des EMF de 2^{ème} catégorie en 2023 (en % annuel)

EMF	DAT	BONS DE CAISSE
ADVANS	4 %	4 %
ACEP Cameroun	Négociable en fonction du montant et de la durée	Négociable en fonction du montant et de la durée
CAPFINANCE	Négociable en fonction du montant et de la durée	Négociable en fonction du montant et de la durée
SOFINA	Négociable	Négociable
FINANCIAL HOUSE	Autour de 5%	Autour de 5 %
FOCEP	-	Négociable
CEFA	5 %	Négociable
CMDC	4 %	Négociable
CECAW	-	-
FINEC	-	-
CREA INVEST	4,2 % %	-
GLOWVICC	Négociable	-

Source : Conditions tarifaires et sites web des EMF de 2^{ème} catégorie

IV.1.3. Rémunération des comptes d'investissement islamique

Le 09 novembre 2022 la CEMAC a adopté le Règlement n°04/22/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux conditions d'exercice et de de contrôle de l'activité de finance islamique. Ce texte institue les comptes d'investissement islamiques.

En l'absence de ce texte, plusieurs banques s'étaient dit réticentes à ouvrir des comptes d'épargne islamiques à la clientèle. Son adoption étant récente, cette réforme n'a pas entraîné un accroissement significatif de l'offre bancaire en 2023. En effet, une seule banque (NFC Bank) a rejoint le groupe d'établissements offrant déjà des comptes d'épargne islamiques à la clientèle en 2022. Selon les résultats de l'enquête du CNEF, 87 % des établissements de crédit et de microfinance consultés par le CNEF n'envisagent pas d'offrir des services financiers islamiques à court terme. Toutefois 73 % estiment que la mise en place de ce cadre réglementaire incitera d'avantage d'établissements à en offrir à moyen et long terme.

Tableau 14 : Comptes d'épargne islamiques offerts par les banques

BANQUES	2022	2023
Afriland First Bank	Compte d'épargne pèlerinage	Compte d'épargne pèlerinage
CCA Bank	Compte d'épargne islamique	1. QARDH HASSAN 2. TAWARRUQ
ECOBANK	Compte d'épargne islamique	Compte d'épargne islamique
NFC Bank	Non offert	Epargne Halal
SGC	Compte d'épargne AMANE	Compte d'épargne AMANE
UBA	Compte d'épargne halal	Compte d'épargne Halal

Source : Banques

Dans le secteur de la microfinance, l'offre de comptes islamiques est davantage le fait d'EMF basés dans les Régions du Septentrion. C'est le cas notamment de SAVANNA Islamic Finance et du Crédit du Sahel, EMF de 2^{ème} catégorie. A côté de ceux-ci, les EMF de 1^{ère} catégorie qui interviennent dans ces Régions veillent également à la demande de leurs membres, et ce sans forcément offrir des produits financiers islamiques spécifiques, à ne pas rémunérer les comptes d'épargne des clients de confession musulmane.

A titre de rappel, suivant les dispositions de l'article 3 du Règlement n° 04/22/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux conditions de contrôle de l'activité de finance islamique dans la CEMAC, les produits financiers islamiques reposent sur les principes suivants : interdiction de la perception ou du versement d'intérêt ; interdiction de l'incertitude et de la spéculation, interdiction d'investir dans des activités illicites, adossement à des actifs tangibles, partage des profits et des pertes.

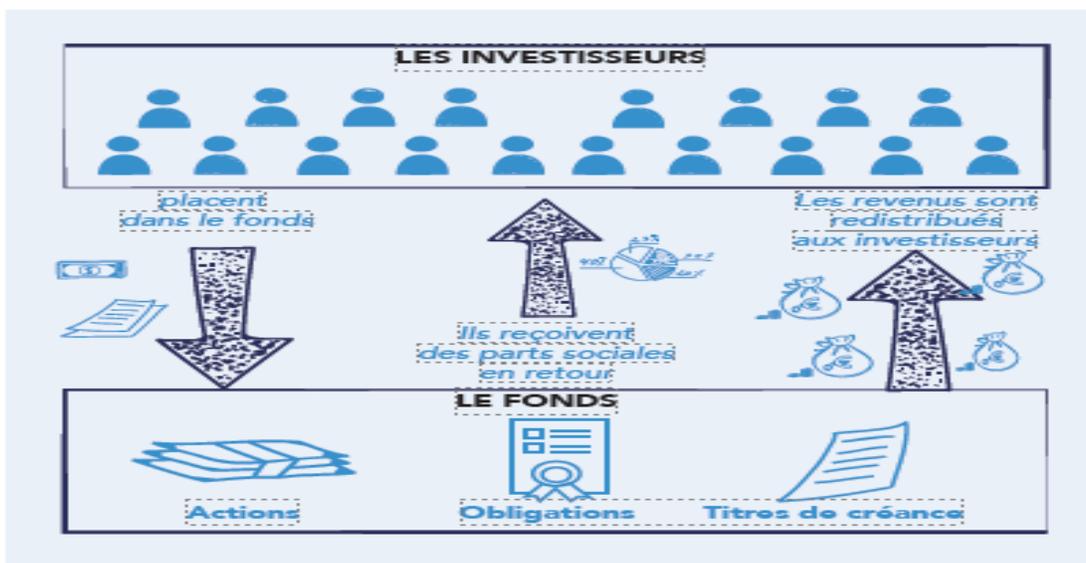
Compte tenu de ce qui précède, les comptes d'investissement islamiques ne génèrent pas d'intérêt. Les banques et EMF qui offrent ce produit d'épargne font signer aux clients des conventions spécifiques à travers lesquelles ces derniers autorisent que les intérêts générés soient logés dans un compte distinct, puis utilisés ultérieurement pour le financement d'œuvres sociales (dons, assistance aux personnes en difficulté, etc.). Pour celles-ci, il s'agit d'un produit permettant d'accroître les dépôts collectés à moindre coût.

IV.2. Evolution de la rémunération des produits du marché financier

Hormis les produits d'épargne bancaire, les autres compartiments du marché financier offrent des produits d'épargne qui ne sont pas toujours connus du grand public. Dans le compartiment du marché financier, c'est le cas notamment des Organismes de Placement Collectif des Valeurs Mobilières (OPCVM), qui sont des portefeuilles de valeurs mobilières gérés par des professionnels et détenus collectivement (sous forme de parts ou d'actions) par des particuliers ou des investisseurs institutionnels.

Il s'agit en réalité d'un produit d'épargne qui investit dans divers instruments financiers (actions, obligations, titres de créance, etc.).

Figure 14 : Représentation simplifiée du fonctionnement d'un OPCVM



Source : Guide des investisseurs OPCVM, Africa B

Les OPCVM peuvent prendre deux formes juridiques, à savoir :

- **les Sociétés d'Investissement à Capital Variable (SICAV)** : Constituées sous forme de société anonyme, une SICAV est créée pour gérer un portefeuille de titres. Il émet des actions que peuvent acheter des investisseurs ;
- **les Fonds Communs de Placement (FCP)** : Il ne dispose pas de la personnalité juridique et est une copropriété de titres. Il est géré par une société de gestion.

Grace aux économies d'échelles réalisées par les OPCVM, ils coûtent moins cher que les placements individualisés. Egalement, la gestion active dont profite certains OPCVM rend possible l'atteinte de taux de rendement plus élevés que ceux des DAT pour un profil de risque similaire. Par ailleurs, les OPCVM bénéficient d'exonérations fiscales dans la CEMAC :

- les investisseurs bénéficient de tous les dividendes qui lui ont été déclarés ;

- l'investissement en OPCVM offre aux employeurs et aux employés un avantage considérable. Les montants versés par une entreprise à son salarié en complément des sommes que celui-ci effectue sur son plan d'épargne d'entreprise sont déductibles d'impôt et exonérés de charges patronales et salariales.

Les frais de services des FCP et des SICAV sont les suivants :

- **frais de souscription** : il s'agit des frais payés par un investisseur à l'entrée (lors de l'achat de parts) dans le fonds ;
- **frais de gestion** : ils correspondent à la rémunération du FCP ou de la SICAV. Ils sont prélevés annuellement sur la valeur de l'actif net du fonds ;
- **frais de rachat** : Ce sont les frais payés lorsqu'un épargnant vend des parts d'OPCVM.

Comme indiqué dans le chapitre précédent, ces frais sont normalisés.

Selon les données de la BVMAC, les niveaux de rémunération offerts par les OPCVM, mesurés par leur Valeur Liquidative (VL), sont largement supérieurs à ceux des produits d'épargne bancaire.

En effet, la VL constitue le principal indicateur de performance d'un OPCVM. C'est la valeur à laquelle se font les souscriptions ou les achats de parts et les rachats des parts du fond ou des actions de la SICAV. Elle est calculée en divisant l'actif net (net des dettes) de l'OPCVM par son nombre de parts (s'il s'agit d'un fonds commun de placement) ou du nombre d'actions (s'il s'agit d'une SICAV). La VL est calculée suivant une périodicité (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle).

Pour le mois de décembre 2023, les VL des OPCVM existants sur le marché financier de l'Afrique Centrale sont présentées dans le tableau ci-après, à titre d'illustration.

Tableau 15 : Valeurs liquidatives des OPCVM sur le marché financier de l’Afrique Centrale en décembre 2023

SOCIETE DE GESTION	DEPOSITAIRE	OPCVM	catégorie	valeur liquidative							
				ORIGINE	Précédente		Actuelle		Variation		
					valeur	Date	valeur	Date	origine		
									Date	%	%
MENSUEL											
Africa Bright asset management	Orabank Gabon	Fcp ABD KOMO	A	10 000	9 825	22/12/2023	9 825	29/12/2023	11/08/2022	-1,75	0
Ess Asset management	Orabank Gabon	FCp ESS CONFORT	O	10 000	10 847	21/11/2023	10 948	19/07/2022	19/07/2022	9,48	0,93
Ess Asset management	Orabank Gabon	FCP Ess TRESOR PRIVILEGE	M	10 000	10 767	21/11/2023	10 822	19/07/2022	19/07/2022	8,22	0,51
Ess Asset management	Orabank Gabon	FCP ESS PROMO PME	M	10 000	10 710	21/11/2023	10 756	19/07/2022	19/07/2022	7,56	0,43
Harvest Asset management	Banque Atlantique Cameroun	FCP ATLANTIQUE PERFORMANCE	O	10 000	13 126	24/11/2023	13 226	22/12/2023	21/12/2018	32,26	0,76
Harvest Asset management	Banque Atlantique Cameroun	FCP HARVEST LIQUIDITES	M	10 000	11 164	24/11/2023	11 198	22/12/2023	17/09/2021	11,98	0,31
Harvest Asset management	Banque Atlantique Cameroun	FCP EVEREST FINANCE RENDEMENT	O	100 000	113 324	24/11/2023	113 668	22/12/2023	05/04/2021	13,67	0,3
Harvest Asset management	Banque Atlantique Cameroun	FCP HARVEST ACTION CEMAC	A	100 000	111 972	24/11/2023	112 330	22/12/2023	06/08/2021	12,33	0,32
Harvest Asset management	Ecobank Cameroun	FCP HARVEST TRESORERIE	M	10 000	12 328	24/11/2023	12 365	22/12/2023	11/10/2019	23,65	0,3
Harvest Asset management	BGFIBank Cameroun	FCP BGFIBank ATLAS	O	100 000	104 958	24/11/2023	105 476	22/12/2023	18/11/2022	5,48	0,49
Harvest Asset management	Banque Atlantique Cameroun	FCP CRBC LONGEVIT2	O	1 000 000	1 048 970,	20/11/2023	1 059 045	18/12/2023	06/02/2023	5,9	0,96
MOYENNE										11,71	0,48

Source : Bulletin officiel de la cote BVMAC

Au regard de ce qui précède, l’on note que le secteur financier camerounais offre aujourd’hui aux consommateurs de nombreuses options pour fructifier leur épargne. Pour ces derniers, le moins rentable des produits offerts est le compte d’épargne. Les autres produits d’épargne sont parfois mieux rémunérés, mais leur souscription requiert un minimum d’éducation financière car les taux appliqués étant négociables et variables. Le marché financier offre un nouveau produit d’épargne, les OPCVM, qui offre un meilleur rendement, mais avec davantage de risques.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Les pratiques bancaires en matière de tarification des services financiers sont restées globalement inchangées en 2023 et demeurent très hétérogènes, ce qui en limite la transparence et la lisibilité.

En matière d'information des consommateurs, les établissements de crédit, de microfinance et de paiement veillent systématiquement à publier leurs conditions tarifaires conformément aux exigences de la réglementation bancaire. Cependant, en raison de vides juridiques en la matière, les contenus, supports et canaux de communication utilisés par les prestataires de services financiers sont très variés. Cela en limite la pertinence et la comparabilité pour des consommateurs dont le niveau d'éducation financière est déjà jugé faible par les établissements susvisés.

En ce qui concerne les services quotidiens rattachés au compte chèque, les intitulés des services publiables dans le Comparateur des tarifs bancaires ne sont respectés que dans le cadre du reporting trimestriel au CNEF. Le niveau de granularité des informations sur les tarifs et services regroupés dans les packages de services bancaires varie considérablement d'un établissement à l'autre, ne permettant ainsi pas au consommateur de faire des choix optimaux. Les frais d'incidents de paiement sur chèques à payer par les bénéficiaires figurent toujours dans les plaquettes tarifaires de certaines banques, bien que cette pratique soit proscrite par les textes sous régionaux et nationaux. Les clients se plaignent du prélèvement de frais bancaires pour les découverts non autorisés, ce qui traduit un déficit d'éducation financière et d'encadrement desdits frais, qui sont plafonnés sous d'autres cieux. Ils décrient également la facturation récurrente de la délivrance des attestations de non redevance, qui fait partie du Service Bancaire Minimum Garanti (SBMG). A l'analyse, cette pratique perdure en raison d'un déficit de formation des employés du secteur bancaire et de la microfinance sur le SBMG d'une part, et d'autre part, de l'existence de nombreux autres intitulés de services similaires qui prètent à confusion (attestation de non engagement, attestation de non endettement, attestation de non financement, etc.).

S'agissant des services financiers innovants, il est noté que les établissements de crédit et de microfinance offrent dans la plupart des cas des services financiers numériques en collaboration avec les établissements de paiement (Orange Money, MTN Mobile Money). Le numérique leur permet de réduire significativement leurs frais généraux et d'offrir gratuitement aux consommateurs une palette de plus en plus large de services autrefois accessibles uniquement en agences. Par ailleurs, avec le développement du marché financier de l'Afrique centrale, plusieurs établissements de crédit offrent aujourd'hui des services de gestion des comptes titres, dont la tarification est normalisée pour l'ensemble des acteurs du marché dans la CEMAC.

Enfin, les conditions de rémunération de l'épargne bancaire continuent de se caractériser par une certaine opacité, au détriment du consommateur. La plupart des établissements de crédit rémunèrent les comptes d'épargne au Taux Créditeur minimum (TCM), qui est le plancher fixé en la matière par la réglementation bancaire. Les taux applicables par les EMF et sur les autres produits d'épargne (bons de caisse, Dépôts à Terme) sont rarement communiqués au public. Les clients sont invités à se rapprocher des agences pour négocier les taux, ce très souvent sans aucune indication sur les dates de valeur applicables ou encore sur les frais qui seront prélevés pour les divers services souscrits (cartes, assurance, etc.). Fort heureusement, des acteurs et des produits d'épargne alternatifs émergent, avec une transparence et des taux de rémunération plus attractifs que l'épargne bancaire. C'est le cas des OPCVM, qui sont aujourd'hui offerts par les sociétés de gestion de portefeuille.

Dans l'ensemble, l'on note que beaucoup d'efforts ont été faits pour améliorer la transparence et la lisibilité des tarifs bancaires au cours des dernières années, mais ils doivent se poursuivre. Dans cette

veine, l'accent doit être mis sur le renforcement du cadre juridique et réglementaire, ainsi que sur la transparence et l'éducation financière.

Au plan juridique et réglementaire, les contenus, supports et canaux d'information sur les tarifs bancaires devraient être normalisés, afin d'harmoniser les pratiques en la matière pour les services les plus utilisés au quotidien et par le plus grand nombre de consommateurs. A cette fin, un accent particulier devrait être mis sur l'harmonisation des intitulés des tarifs bancaires.

Il y aurait également lieu de plafonner les frais appliqués en cas de découvert non autorisé au Cameroun, afin notamment de ne pas aggraver le cas des consommateurs en situation de fragilité financière (surendettement, faibles revenus, chômeurs, etc.).

Au plan de la transparence financière, l'accent devrait être mis sur la rémunération de l'épargne afin de permettre aux consommateurs de tirer le meilleur parti de celle-ci, et au secteur financier, de mobiliser davantage l'épargne formelle. A cette fin, le CNEF pourrait, en s'inspirant de l'expérience du TEG, calculer et publier trimestriellement les taux créditeurs moyens des différents types de produits d'épargne existants sur le marché (comptes d'épargne, bons de caisse, dépôts à terme, OPCVM, assurance-vie, etc.).

Au plan de l'éducation financière, le CNEF devrait élaborer et diffuser à partir de 2025, des fiches pédagogiques sur les découverts bancaires, les attestations de non redevance, les produits d'épargne alternatifs (OPCVM, assurance-vie, etc.) et les offres groupées/packages de services.

ANNEXE : Evolution des tarifs des services financiers numériques des banques en 2023

Banque	Services financiers numériques	2022	2023
ACCESS Bank	<p><i>Primus Plus (Internet Banking)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Souscription • Modification de la souscription (Mot de passe, compte, addition) • Token Pin • Transfert local (Entre détenteurs de comptes Access) • Transferts interbancaires 	<p>Franco</p> <p>Franco</p> <p>10 000 FCFA</p> <p>Franco</p> <p>500 FCFA/transaction</p>	<p>Franco</p> <p>Franco</p> <p>10 000 FCFA</p> <p>Franco</p> <p>500 FCFA/transaction</p>
Banque Atlantique	<p><i>SMS Banking</i></p> <p>Personnes physiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compte chèque - Compte d'épargne <p><i>ANET</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Particuliers <p><i>ALERTE EMAIL</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Particuliers <p><i>RELEVÉ</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptes d'épargne • Compte chèques <p><i>BANK TO WALLET</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultation de solde • Mini relevé • Opérations Bank to wallet • Opérations wallet to bank 	<p>Franco</p> <p>1 000 FCFA</p> <p>1 000 FCFA</p> <p>500 FCFA</p> <p>500 FCFA</p> <p>Franco</p> <p>50 FCFA</p> <p>50 FCFA</p> <p>Selon la grille tarifaire Orange</p> <p>Selon la grille tarifaire Orange.</p>	<p>Franco</p>

NFC	<p>Notification par SMS (compte courant)</p> <p>NFC Mobile USSD (compte courant/compte d'épargne)</p> <p>Souscription NFC mobile (compte courant/compte d'épargne)</p> <p>Taux étudiant (Souscription)</p> <p>Réactivation du compte en ligne</p>	<p>600 F CFA/mois</p> <p>1000 F CFA /mois</p> <p>1000 F CFA /mois</p>	<p>600 F CFA/mois</p> <p>1000 F CFA /mois</p> <p>1000 F CFA</p> <p>200 F CFA</p> <p>1000 F CFA</p>
BGFI	<p><i>Banque en ligne</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • BGFI online • Frais de virement BGFI online • Réédition du mot de passe <p><i>SMS Banking</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • B-AlertLight • B-Alert Relax <p>Frais de modification B-Alert</p> <p><i>E-Avis</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • E-Avis (avis débit et crédit par mail) • E-Statement (relevé de compte par mail) <p><i>BMS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Frais 	<p>3000 F CFA</p> <p>500 F /virement</p> <p>5000 F CFA</p> <p>2000 F/mois</p> <p>2500 F/mois</p> <p>2000 F/mois</p> <p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p>	<p>3000 F CFA</p> <p>500 F /virement</p> <p>5000 F CFA</p> <p>2000 F/mois</p> <p>2500 F/mois</p> <p>2000 F/mois</p> <p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p>
	<p><i>Banque en ligne</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ebank net professionnels • Info mail • Avertis pro • Avertis pro en cas de pluralité <p><i>Banque au quotidien</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • DJN 	<p>15 000 F HT/trim.</p> <p>7 500 F HT/trim.</p> <p>2 500 F HT/mois</p> <p>1 500 F HT/mois</p> <p>3 500 F HT/mois</p>	<p>15 000 F HT/trim.</p> <p>7 500 F HT/trim.</p> <p>2 500 F HT/mois</p> <p>1 500 F HT/mois</p> <p>3 500 F HT/mois</p>

SCB-Cameroun	<ul style="list-style-type: none"> • Pack pro <i>Télétransmission de documents</i> Fax/Teletex/Swift (frais correspondants) <ul style="list-style-type: none"> • Cameroun • Zone franc • Reste du monde <i>Relevé de compte Swift (MT 940) /trimestre/compte</i> <ul style="list-style-type: none"> • Envoi vers le groupe • Envoi hors du groupe 	8 000 F HT/mois 3 000 F HT 15 000 F HT 20 000 F HT 50 000 F HT 75 000 F HT	8 000 F HT/mois 3 000 F HT 15 000 F HT 20 000 F HT 50 000 F HT 75 000 F HT
Commercial Bank	<i>Banque en ligne</i> <ul style="list-style-type: none"> • Abonnement mensuel BASIC PME CB-ONLINE • Abonnement mensuel PRO PME CB-ONLINE • Abonnement mensuel PRO GE CB-ONLINE <i>Exécution virement (Opérations)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Réseau CBC • Autres Banques (Systac montant inf à 100 Ms) • Montant Sup à 100 Ms (Sygma) • Réinitialisation du mot de passe • Modification des habilitations <i>CBC INFOS (Alerte/Consultation de solde)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Modification code PIN 	1 000 FCFA 1 000 FCFA Franco Franco 100 FCFA 5 000 FCFA 2 000 FCFA 2 000 FCFA 1 000 FCFA/Mois 1 000 FCFA 3 000 FCFA/Million indivisible déposé J-1 J+1	5 000 F 5 000 F 15 000 F Franco 200 F 10 000 F 2 000 F 3 000 F 1 000 F
Ecobank	<i>Application mobile : Téléchargement gratuit</i> Ecobank mobile : Téléchargement gratuit <ul style="list-style-type: none"> • Abonnement • Recharge crédit téléphonique • Demande de solde • Mini relevé <i>Factures de services publics-écoles, sociétés de multimédia, agences de voyage</i>	Franco Franco Franco Franco	Franco Franco Franco Franco

	<ul style="list-style-type: none"> • Relevés bancaires complets • Transfert interne de fonds • Compte vers compte Xpress (B2B) • Compte Xpress vers compte (C2B) • Demande d'apposition à un chèque • Demande de nouveau chéquier • Transfert vers d'autres banques (locales) • Transfert par « RapidTransfer » <p><i>Ecobank-Online</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Abonnement Ecobank Online • Alerte SMS • E-Alert • Déclaration électronique • Virement compte à compte • Virement confrères • Chargement carte prépayée • Paiement de facture • Xpress <p><i>Xpress Cash</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrait GAB sans carte réseau Ecobank <p><i>Mobile Money</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mtn Mobile Money: Bank to wallet • Orange Money: Bank to wallet <p><i>Autres services mobiles money</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mini relevé • Solde bancaire 	Franco Franco Franco Franco Soumis aux conditions de banque Soumis aux conditions de banque Plafonné à XAF 1000 Soumis aux conditions de banque Franco Franco Franco Franco Franco Franco 1000f 500f Franco 1% 1% du montant Franco 1% en moyenne 1% en moyenne plafonné à 1000 FCFA	Franco Franco Franco Franco <i>Soumis aux conditions de banque</i> <i>Soumis aux conditions de banque</i> Plafonné à XAF 1000 <i>Soumis aux conditions de banque</i> Franco Franco Franco Franco 1000f 500f Franco 1% XAF 500 HT/mois 1% plafonné à 1000F HT 60 FCFA TTC 60FCFA TTC
CCA Bank	<p><i>Services électroniques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • C-Mobile • Infos SMS Alerte Pro 	2000/mois Gratuit Gratuit	2000/mois Gratuit 10000

	<ul style="list-style-type: none"> • Changement du code PIN • C-online Business (Multi-validation) • C-online abonnement mensuel Entreprise unipersonnel <p><i>Commissions C-OnlineV6</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Frais de virement interbancaire • Frais de virement CCA-BANK • Mise à disposition • Frais augmentation plafond C-online 	5000 10000 3000 Gratuit Voir tarifaire C-cash 5000	5000 10000 3000 Gratuit Voir tarifaire C-cash 5000
Société Générale Cameroun	<p><i>Banque à distance</i></p> <p>MESSALIA NEW VERSION (par SMS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur comptes d'épargne • Sur comptes à vue <p>Abonnement SG CAM CONNECT PACKAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> • SG CAM connect epargne • SG CAM connect stand alone pour CAVP • SG CAM connect Pro <p>Abonnement SG Cameroun CONNECT</p>	1000 1000 1000 1000 3000 5000 Gratuit	1000 1000 1000 1000 3000 5000 Gratuit
UBA	<p><i>U-Direct (Internet Banking)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Souscription • Particuliers • Modification de la souscription (mot de passe, ajout de compte) • Token Pin <p><i>E-Alerts (SMS+Email)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Souscription • Particuliers Epargne • Particuliers courant • Modification de la souscription (Mise à jour du numéro de téléphone/adresse email) <p><i>E-Statements/Relevés (Journalier)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Souscription • Particuliers <p><i>E-Statements/Relevés (Mensuel)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • E-Statements (Hebdomadaires) 	<p>Franco 1 500 FCFA/Mois Franco</p> <p>10 000 FCFA</p> <p>Franco 500 FCFA/Mois 1 000 FCFA/Mois Franco</p> <p>Franco 1 000 FCFA/Mois</p>	<p>Franco 1 500 FCFA/Mois Franco</p> <p>10 000 FCFA</p> <p>Franco 500 FCFA/Mois 1 000 FCFA/Mois Franco</p> <p>Franco 1 000 FCFA/Mois</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Souscription • Particuliers 	Franco 500 FCFA/Mois 1 500 FCFA/Mois	Franco 500 FCFA/Mois
Vision Finance S.A	<i>Service banque à distance</i> Vison internet Banking personnes morales et entreprise Vision online Banking particulier Changement du code pin à la demande Opposition carte Levée d'opposition carte Destruction carte pour non retrait au bout de 180 jours Frais d'envoi carte hors lieu de souscription Operations de retrait chez un confrère Frais de production carte bancaire expresse	5000/mois 2500/mois 7000 10000 10000 5000 5000 1000 10000	5000/mois 2500/mois 7000 10000 10000 5000 5000 1000 10000
MIGEC Finance	<i>Services à distance HT</i> Frais abonnement mobile cash Frais alerte SMS Banking (Retrait, versement, virement)	Forfait 5000/an Forfait 84	Forfait 5000/an Forfait 84