



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie  
8 rue Lacave-Laplagne  
BP 2357 - 98846 NOUMEA CEDEX  
Tél/Fax : (687) 28.51.20  
Courriel : [contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr)  
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

## Communiqué de presse

### **Tarifs bancaires 2016 : avantage aux banques ?**

La fin de l'année est la période de négociation des tarifs bancaires entre l'Etat, représenté par le haut-commissaire et les banques.

L'évolution des tarifs bancaires peut en effet être encadrée par un accord de concertation, entre le haut-commissaire et les banques. A défaut, le haut-commissaire peut fixer les tarifs bancaires.

Par communiqué de presse du 22 décembre 2014 (\*), **nous avons déjà indiqué que le cadre des négociations (le rapport Constans) était trop favorable aux banques en Nouvelle-Calédonie.** En juin 2015, nous constatons toujours :

- des frais de tenue de compte, en moyenne, 3 fois plus élevés qu'en métropole,
- un abonnement internet 6 fois plus cher,
- un tarif de la carte VISA classique, certes inférieur à celui de la métropole, mais qui doit être comparé à prestations égales, notamment compte tenu des frais prélevés par certaines banques lors des retraits dans des distributeurs de la concurrence,
- et enfin un tarif moyen de la commission d'intervention de 1601 CFP (sans plafond sur le nombre d'opérations par mois), alors qu'il est de 933 CFP par opération en métropole avec un plafond à 9548 CFP par mois.

Nous avons noté l'apparition de nouveaux frais bancaires et l'augmentation parfois significative, sans justification, de certains frais.

#### **En 2015, deux avancées pour les consommateurs sont intervenues :**

- depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2015, le montant des commissions d'intervention ne peut dépasser, par compte bancaire, 1000 CFP par opération et est plafonné à 10000 CFP par mois ; ces tarifs sont divisés par deux pour les personnes en difficulté. Nous demandons aux clients particuliers des banques de vérifier que ces montants leur sont bien appliqués. Pour les clients en situation de fragilité, les montants sont respectivement de 500 CFP par opération avec un plafond mensuel de 2500 CFP par mois. Il conviendra d'être vigilant sur la notion de « personnes en difficulté » car ce sont les banques qui les détermineront.
- à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, la définition d'un « compte inactif » sera, comme en métropole, désormais encadrée par la loi. Les frais relatifs à leur tenue doivent maintenant être précisés en Nouvelle-Calédonie. Nous demandons qu'ils soient inférieurs aux frais de tenue de compte actif.

#### **Nous demandons toujours :**

- Des frais bancaires qui correspondent à la réalité du service rendu. **Les efforts consentis par les banques doivent se poursuivre bien au-delà du cadre du rapport Constans (les montants des bénéfices annoncés lors de la grève de mai 2015 n'ont pas été démentis par les banques...).** Ces efforts doivent notamment concerner plus de frais bancaires et être significatifs pour les consommateurs. A défaut d'efforts significatifs, nous demandons au haut-commissaire de fixer les tarifs.
- Un accès direct et bien en évidence aux tarifs sur tous les sites internet des banques et de l'OPT

- La possibilité d'effectuer, sans frais, des retraits d'espèces au guichet de son agence de rattachement, indépendamment de la possession d'un carnet de chèques ou d'une carte bancaire ou de retrait
- Un comportement responsable face à des populations fragiles : pas de proposition abusive de services inutiles.

**Nous appelons les consommateurs à saisir, lorsqu'ils n'ont pu résoudre leur problème avec leur responsable de compte, les services qualité des banques et à nous informer de cette saisie.**

**En effet, cette démarche est rarement faite par les consommateurs, par lassitude, par crainte ou par dépit. Les banques en déduisent que tout va bien... et s'en vantent !**

## **Voyage, carte bancaire et internet : prudence !**

L'utilisation des cartes bancaires sur internet en dehors de la Nouvelle-Calédonie est une préoccupation récurrente pour les clients possesseurs d'une carte bancaire délivrée par un établissement de la place et qui se rendent à l'étranger.

Nous avons écrit aux banques sur l'absence de continuité des moyens de paiement quand la réception de SMS n'est plus possible. Nous trouvons inquiétant de ne pas avoir eu de réponses - autres que celles de la Société Générale et de l'OPT. Certains clients vont donc, pendant leurs déplacements à l'étranger, constater qu'ils ne peuvent faire des achats sur internet faute de pouvoir recevoir, sur leur numéro de mobile local, le code secret nécessaire à la finalisation du paiement en ligne, faute d'accord entre l'OPT et le pays dans lequel ils se trouvent.

Nous conseillons aux clients qui se déplacent de signaler le ou les pays qu'ils visiteront. Lorsque l'établissement a choisi le protocole 3D SECURE, il faut vérifier auprès de la banque la possibilité qu'un code soit communiqué par SMS dans le pays visité et le numéro de téléphone qui sera utilisé pour cela. Attention pour les numéros locaux : vérifier que l'option voyage est activée ou activable et que le pays est bien dans la liste des pays « couverts » par l'OPT (voir le site [www.opt.nc/option-voyage](http://www.opt.nc/option-voyage) et bien sûr emporter la carte SIM et un moyen de recevoir le message). Il faut faire un écrit sur ses demandes et conserver au domicile un double sur lequel apparaît l'accusé de réception.

Nous demandons aux consommateurs de continuer à nous faire part de leurs difficultés.

**Pour le conseil d'administration**

**La présidente**

**Luce LORENZIN**

Nouméa, le 21 décembre 2015

**CONTACT PRESSE : 28 51 20 ou 76 09 45**

(\*) L'accord de concertation, signé le 15 décembre 2014, sur la base du rapport sur les tarifs bancaires outre mer de juin 2014 (dit rapport Constans) indiquait :

- Pour les frais de tenue de compte actif : baisse de 31%, au 1<sup>er</sup> avril 2015, de l'écart avec le tarif métropolitain (baisse de 3% du tarif pour l'OPT) par rapport à l'écart constaté en octobre 2013
- Abonnement internet « extrait standard » : suppression de la limitation à 3 virements par mois au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2015 ; l'abonnement, créé lors de l'accord précédent et proposé à 400 CFP par mois, devient comparable à l'abonnement métropolitain ;
- Carte bleue à débit différé : le tarif sera maintenu inférieur à celui de la métropole
- Gel de 5 tarifs
- Maintien de la gratuité de 10 services

Le tarif de la commission d'intervention n'avait lui fait l'objet d'aucun accord.