



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 : où est le gendarme ?

La négociation annuelle des tarifs bancaires entre l'Etat, représenté par le haut-commissaire et les banques devrait commencer. L'occasion pour notre association de rappeler que les efforts des banques en matière de baisse des frais bancaires restent très insuffisants, et de souligner que l'établissement et la facturation de certains frais bancaires jouent parfois avec la loi.

#### Frais de tenue de compte :

L'analyse de l'IEOM affiche une baisse de 3,6% depuis octobre 2015. En réalité, si on ne tient pas compte de la BCI qui ne facture pas de frais de tenue de compte, la baisse est de 2% pour les autres banques et l'OPT. Soit 4 à 9 CFP par mois.

**Les frais de tenue de compte restent de 30% (OPT) à 208% (BNPPNC) plus élevés que la moyenne métropolitaine (1665 CFP en 2015).**

De plus, les frais de tenue de compte sont annoncés, par certaines banques, en baisse au 1<sup>er</sup> avril 2016. Sauf que lorsqu'ils sont facturés trimestriellement, ils sont débités à la fin du trimestre précédent. Conséquence : les frais baisseront en fait au 3<sup>ème</sup> trimestre 2016 et non au 2<sup>ème</sup>. C'est toujours ça de gagner pour les banques...

Il faut noter, en métropole, la généralisation des frais de tenue de compte, généralisation dénoncée par la fédération UFC Que Choisir, mais aussi par plusieurs syndicats majoritaires des salariés de banques (voir l'article du Que Choisir de mai 2016). Les banques espèrent ainsi inciter leurs clients à souscrire des « packages », dans lesquels ces frais sont en général « offerts », mais qui sont rarement intéressants pour les petits consommateurs de services bancaires.

#### Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet :

Les frais ont certes baissé de 10 à 17%, mais ils restent **9 à 10 fois supérieurs** à ceux pratiqués en métropole (sans compter le coût de l'accès à internet...).

Ils sont ainsi en moyenne de **4272 CFP** par an, contre **444 CFP** en métropole. Quelle justification ?

De plus, les possibilités de gestion proposées par cet abonnement restent parfois mystérieuses (« Ristretto » à la BCI).

#### Retrait d'espèces au guichet de l'agence teneur de compte :

Cette opération est toujours **payante** dans certaines banques si l'on ne détient pas de carnet de chèques ou de carte bancaire ou de retrait (SGCB, BCI).

**Nous demandons à nouveau que tout détenteur de compte bancaire puisse retirer gratuitement de l'argent de son compte dans son agence de rattachement, indépendamment du fait d'être ou non possesseur d'un carnet de chèques ou d'une carte bancaire ou d'une carte de retrait. Cette possibilité doit être ouverte et rappelée sur tous les extraits de compte.**

#### Commission d'intervention :

Le plafonnement des commissions d'intervention a manifestement déplu aux banques, déçues de ne pas pouvoir appliquer des tarifs supérieurs.

Nous avons noté que toutes les banques appliquent bien le plafond de 1050 CFP par opération avec un maximum de 10 opérations par mois, mais qu'elles ont changé le mode d'application de ces

commissions. En effet, certaines banques plafonnaient, par jour, le nombre d'opérations faisant l'objet d'une facturation d'une commission d'intervention : 4 pour la SGCB, 6 pour la BNC, 7 pour la BNPPNC. Ces plafonds n'existant plus, jusqu'à 10 commissions (une par opération) pourront être facturées en une journée.

Saluons l'OPT qui indique ne facturer qu'une commission par jour, quel que soit le nombre d'opérations.

**Pour les « personnes en difficulté », le tarif et le plafond sont divisés par deux. Nous avons indiqué dans notre communiqué de presse de février 2016 que l'Etat devait être vigilant sur la notion de « personnes en difficulté », car ce sont les banques qui la déterminent.**

#### Lettre d'information :

Nous nous interrogeons sur la justification du montant de certains frais, comme la « lettre d'information sur compte débiteur non autorisé ». Celle-ci est facturée **1134 CFP à la BCI** et... **5250 CFP à la BNP**. A l'OPT, une lettre d'information (sans précision) est facturée **840 CFP**.

#### **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. Ces efforts doivent notamment concerner plus de frais bancaires et être significatifs pour les consommateurs. **A défaut d'efforts significatifs proposés par les banques, nous demandons à nouveau au haut-commissaire de fixer les tarifs. Et pour ceux qui sont supérieurs à ceux pratiqués en métropole, de les aligner sur les tarifs métropolitains.**
- Un accès direct et bien en évidence aux tarifs sur tous les sites internet des banques et de l'OPT. Nous ajoutons qu'un guide explicatif détaillé des termes utilisés doit être à disposition des clients en agences et disponible sur les sites internet des banques et de l'OPT. Des exemples de situations courantes donnant lieu à des facturations de frais (autres que de tenue de compte) doivent être donnés.
- 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 à nouveau 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. Si les consommateurs ne souhaitent pas saisir leur banque, nous leur demandons de néanmoins nous informer de leur problème. **C'est grâce à ces informations que nous pouvons agir.**

L'an dernier, à l'occasion de fraudes sur des cartes bancaires, notre association avait pointé les comportements de certaines banques qui ne respectaient pas la loi. Sollicité, l'IEOM nous avait déclaré ne pas être compétent. **Alors, en Nouvelle-Calédonie, où est le gendarme des banques ?**

**Pour le conseil d'administration**

**La présidente**

**Luce LORENZIN**

Nouméa, le 20 juillet 2016

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