



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie

8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON

BP 2357 98846 NOUMEA CEDEX

Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Accord bancaire : pas de quoi s'enthousiasmer !

Depuis 2014, nous dénonçons le cadre dans lequel les accords de modération des tarifs bancaires étaient négociés, en suivant les recommandations du « rapport Constans », peu ambitieuses et trop favorables aux banques.

En février 2017, le cadre de la négociation change : la loi sur l'égalité réelle outre-mer du 28 février 2017 a introduit la notion de rapprochement, dans un délai de 3 ans, de certains tarifs bancaires pratiqués en outre-mer avec ceux constatés dans l'hexagone, et plafonne les services bancaires de base (dans le cadre du droit au compte) aux tarifs pratiqués dans l'hexagone.

C'est dans ce cadre un peu plus ambitieux que le haussier a négocié cette année et conclu un accord le 1 septembre 2017.

L'accord conclu le 1er septembre dernier a pris plusieurs mesures :

- Le maintien de la gratuité de 11 tarifs
- Le gel de 3 tarifs
- La baisse de 3 tarifs.

On notera toutefois que l'accord ne sera appliqué que le 1^{er} avril 2018. Plus de six mois nécessaires pour baisser 3 tarifs... ou pour laisser un peu de temps pour en augmenter ou inventer d'autres ?

11 tarifs restent gratuits, parmi lesquels le retrait d'espèces au guichet de l'agence teneur de compte, ce que nous demandions depuis longtemps. Reste que les banques poussent les clients à prendre des cartes de retrait au distributeur et l'OPT a récemment supprimé le retrait de moins de 20000 CFP au guichet. Or il y a une population dont les moyens peuvent être limités et qui ne souhaite pas disposer d'une carte bancaire (y compris de retrait et gratuite). **Nous maintenons donc notre demande de pouvoir retirer gratuitement des espèces au guichet, quel que soit le montant, et sans devoir disposer d'un chéquier ou d'une carte. La disposition prise par l'OPT est contraire à l'accord qui prévoit un retrait d'espèces au guichet de l'agence teneur de compte.**

3 tarifs sont gelés :

- Les frais de tenue de compte : au 1^{er} avril 2017, la moyenne en Nouvelle-Calédonie était de 2166 CFP, contre 1819 CFP en métropole (y compris les cas de gratuité de ces frais).

Tarif en CFP / banque	Au 1 ^{er} avril 2017
BCI	0
BNC	3087
BNPPNC	3852
SGCB	3480
OPTNC	1647

La tendance en métropole étant une généralisation et une augmentation (voire une explosion) des frais de tenue de compte, il est à craindre que la convergence prévue dans 3 ans ne bénéficie pas au consommateur calédonien. Les banques ont tout intérêt au gel de ces frais.

- Paiement par virement bancaire : pour les virements dans le territoire, le tarif est du même ordre de grandeur que la moyenne en métropole.
- Retrait d'espèces, par carte de paiement internationale, dans un DAB d'une autre banque en Nouvelle-Calédonie : on rappelle que ce tarif est de 73 CFP en moyenne contre 109 CFP en métropole. Mais il faut tenir compte du fait que ce tarif ne concerne que la carte de paiement internationale : un retrait dans un DAB peut être très cher si par exemple on ne dispose que d'une carte Jade à la BCI (350 CFP par retrait).

La baisse de 3 tarifs concerne l'abonnement internet, la cotisation de la carte de débit à autorisation systématique et la mise en place d'une autorisation de prélèvement.

- Frais d'abonnement permettant de gérer ses comptes par internet : rappelons que la moyenne est de 23 CFP en métropole (au 5 janvier 2016).

Tarif mensuel en CFP / banque	Au 1 ^{er} avril 2017	Au 1 ^{er} avril 2018 (estimation UFC NC)
BCI	283	198
BNC	262	183
BNPPNC	261	183
SGCB	262	183
OPTNC	262	183

On passe d'un facteur 11 entre les tarifs calédoniens et métropolitains, à un facteur 8...Il y a encore de la marge...

D'autant que le tarif d'abonnement internet **n'inclut pas le dispositif de sécurité** qui peut être imposé par la banque et facturé très cher.

Nous savons déjà que les clients de la BNPPNC, qui prélève l'abonnement internet en fin de mois pour la période suivante, ne bénéficieront pas de la baisse pour le mois d'avril 2018...

- Mise à disposition d'une carte de paiement à autorisation systématique : la référence est maintenant le tarif moyen constaté en métropole au 1^{er} avril 2017, soit 3665 CFP. Les banques qui pratiquaient un tarif supérieur sont priées de baisser de 30% leur tarif, dans la limite de 3665 CFP. Notre calcul indique donc :

Tarif en CFP / banque	Au 1 ^{er} avril 2017	Au 1 ^{er} avril 2018 (estimation UFC NC)
BCI	3570	3570
BNC	4925	3665
BNPPNC	4410	3665
SGCB	6195	4336
OPTNC	2940	2940

Le paiement de la cotisation étant annuel, la baisse à la BNC, la BNPPNC et la SGCB ne s'appliquera qu'au renouvellement de la carte bancaire, et lorsque le prélèvement de la cotisation interviendra après le 1^{er} avril prochain.

- Frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement : la moyenne est de 31 CFP en métropole (au 5 janvier 2016).

Tarif en CFP / banque	Au 1 ^{er} avril 2017	Au 1 ^{er} avril 2018 (estimation UFC NC)
BCI	744	521
BNC	1238	867
BNPPNC	1260	882
SGCB	1260	882
OPTNC	0	0

On passe d'un facteur 27 entre les tarifs calédoniens et métropolitains, à un facteur 18...

Quelle justification pour un écart aussi élevé ? La mise en place d'une autorisation de prélèvement peut être « gentiment » recommandée dans de nombreux cas (paiement du loyer par exemple) voire imposée (paiement d'un forfait Mobilis)...

Signalons un comportement pour le moins curieux rapporté par un consommateur : la BCI applique, pour la révocation d'un prélèvement permanent, le tarif en vigueur au moment de sa mise en place. Gardez précieusement vos brochures tarifaires !

Enfin, un autre tarif aurait pu être règlementé par le haussaire : la mise en place d'un ordre de virement permanent. Ce service est celui que nous conseillons à un locataire, plutôt que le prélèvement par le propriétaire. Nous avons d'ailleurs informé le haussariat que la gratuité de la révocation ou de la modification est prévue par la loi et **que les banques et l'OPT n'appliquent pas cette disposition** (cf les brochures tarifaires au 1^{er} avril 2017) :

- BNPPNC : modification d'un virement permanent payante (1339 CFP)
- OPT : modification et révocation payantes (1050 CFP)
- BCI : modification et révocation payantes (405 CFP)
- SGCB : modification et révocation payantes (893 CFP)

Nous attendons toujours des réponses à nos questions concernant les pratiques illégales de certaines banques. Toujours pas de gendarme ?

Rappel au consommateur

En cas de problème :

- Signaler le problème oralement à sa banque (au guichet ou à son chargé de clientèle) et réclamer le remboursement
- Une semaine après, si rien ne s'est passé, confirmer par écrit et mettre notre association en copie.

Pour le conseil d'administration

La présidente

Luce LORENZIN

Nouméa, le 24 novembre 2017

CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 09 45 / 75 13 24