



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

Communiqué de presse

« Tarifs bancaires 2016 : avantage aux banques ? »¹

On a la réponse : c'est oui !

La négociation des tarifs bancaires entre l'Etat, représenté par le haut-commissaire et les banques a accouché d'une souris. Une toute petite souris.

Frais de tenue de compte :

Ils sont en moyenne de 3027 CFP par an en Nouvelle-Calédonie, contre 1665 CFP en métropole. 2% de baisse, c'est une baisse de 60 CFP sur l'année, soit **5 CFP par mois**.

Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet :

Ils sont en moyenne de **5040 CFP** par an, contre **444 CFP** en métropole. 15% de baisse, c'est une baisse de 756 CFP en moyenne, soit **63 CFP par mois**. Un effort considérable ?

Retraits d'espèces au guichet de l'agence teneur de compte : ce tarif reste gelé, mais nous rappelons que notre analyse de juin 2015 montrait que cette opération est **payante** dans certaines banques si l'on ne détient pas de carnet de chèques ou pas de carte bancaire. **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 de retrait. Cette possibilité doit être ouverte et rappelée sur tous les extraits de compte.**

Maintien de la gratuité de certains tarifs :

Il s'agit soit de tarifs d'opérations « basiques » de gestion d'un compte bancaire (ouverture, fermeture, changement d'adresse, RIB, dépôt d'espèces...), soit de tarifs d'opérations qui font l'objet d'une tarification par ailleurs. Exemple : les frais de prélèvement peuvent bien être gratuits... (ils le sont en métropole) lorsque la mise en place d'un prélèvement coûte 1155 CFP contre 101 CFP en métropole.

Sur les tarifs égaux ou inférieurs en Nouvelle-Calédonie par rapport à la métropole (nous n'en comptons que 7 dans l'annexe de l'accord) :

- Les frais de prélèvement ci-dessus...
- Le virement occasionnel externe dans le territoire par internet : il était gratuit en métropole depuis au moins 2013, il est devenu gratuit sur le territoire. Sans doute parce qu'il est maintenant inclus dans l'abonnement internet (lui 10 fois plus cher qu'en métropole) ?
- Le virement occasionnel externe dans le territoire en agence : gratuit en métropole en 2013, il est devenu payant et supérieur au tarif pratiqué sur le territoire. Reste à comprendre ce que « dans le territoire » signifie pour la métropole : Etats-membres de la zone Euro ?
- Les cartes de paiement international (paiements différé et immédiat) : nous avons déjà expliqué qu'il faut être vigilant dans cette comparaison sur les prestations proposées, en particulier sur le retrait d'espèces en DAB autres que ceux de sa banque.

¹ Notre communiqué de presse de décembre 2015

- Le retrait d'espèces en DAB autres que ceux de sa banque : il peut être facturé jusqu'à 137 CFP par retrait dès le premier retrait. En métropole, un « quota » de retraits gratuits est proposé au client (de 1 à 7 retraits dans le mois). La comparaison est difficile !
- L'assurance perte ou vol des moyens de paiement : depuis plusieurs années, UFC Que Choisir s'interroge sur la pertinence d'une telle assurance : outre le fait qu'elle est parfois proposée en agence à un client qui n'en a manifestement pas besoin (défaut de conseil ?), la réglementation protège suffisamment le consommateur, y compris en Nouvelle-Calédonie. Un service certes moins cher qu'en métropole, mais tout aussi inutile.

Le plafonnement des commissions d'intervention a manifestement déplu aux banques, déçues de ne pas pouvoir appliquer des tarifs supérieurs. **Il faut maintenant que l'Etat soit vigilant sur la notion de « personnes en difficulté » (pour lesquelles le tarif est divisé par deux) car ce sont les banques qui les détermineront.**

A partir du 1^{er} 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 notons que ces tarifs ne font pas partie de l'accord. **Nous demandons qu'ils soient inférieurs aux frais de tenue de compte actif.**

Nous avons noté l'apparition de nouveaux frais bancaires et l'augmentation parfois significative, sans justification, de certains frais. **Nous constatons qu'aucun engagement n'a été pris par les banques sur ce sujet.**

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 proposés par les banques, nous demandons à nouveau 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 !

Pour le conseil d'administration

La présidente

Luce LORENZIN

Nouméa, le 4 février 2016

CONTACT PRESSE : 28 51 20 ou 76 09 45