



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](mailto:contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr)  
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

## Communiqué de presse

### Les banques savent-elles lire ?

En consultant les brochures de tarification et en écoutant nos adhérents, nous en doutons.

Mais pour une fois, une première réponse positive : **oui pour une d'entre elles !**

Une banque locale, au moins, a lu le code monétaire et financier et a appris que la loi lui imposait d'informer ses clients de son intention de prélever des frais. L'article L743-2 (texte du 20 août 2015) du code monétaire et financier étend en effet l'article L 312-1-5 dudit code, qui prévoit que « le client (*particulier*) est informé gratuitement, par le biais de son relevé de compte mensuel, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents que l'établissement entend débiter sur son compte de dépôt. Ce débit a lieu au minimum quatorze jours après la date d'arrêté du relevé de compte. ». L'article R312-1-2 précise que cette disposition vise notamment les commissions d'intervention, les frais de rejet de prélèvement, etc. Et cette banque a mis cette information sur son site internet.

#### **Mais sait-elle compter ?**

Par contre, la même banque a des difficultés avec les additions et les soustractions. A un client qui ne comprend pas pourquoi une commission d'intervention est appliquée alors que son solde était positif la veille de diverses opérations et toujours positif à la fin de la journée, la banque explique qu'elle effectue d'abord tous les débits, puis tous les crédits : elle a ainsi mis le compte en solde négatif, ce qui a entraîné de manière automatique l'inscription de la commission d'intervention. Après divers courriels du client, la banque accepte de le rembourser.

#### **Elle ne sait peut-être pas bien lire ses propres documents...**

Quand le client s'interroge sur le délai de remboursement, la banque répond que, dans la convention de compte (imposée de fait au client), il est prévu d'accuser réception de la demande dans les dix jours et de l'étudier dans les deux mois : la banque n'a pas dépassé ce dernier délai.

En somme, par un choix informatique, la banque fait des erreurs, ne les rectifie que sur demande et très lentement ! Elle estime que le délai maximum prévu est un délai pendant lequel elle n'est pas tenu d'agir, tant qu'il n'est pas dépassé...

#### **Conseil aux consommateurs**

- Lire toujours attentivement ses relevés mensuels
- Penser à vérifier les mouvements sur internet si vous en avez la possibilité
- Signaler toute erreur
- Pour les commissions bancaires, demander à l'agent d'accueil au guichet ou au conseiller de faire immédiatement l'opération contraire sur informatique,
- à défaut, déposer une lettre de réclamation contre remise d'un accusé de réception
- Plus généralement demander toujours des explications et après avoir vérifié le raisonnement, ne pas hésiter à demander un « geste commercial » : le tarif n'est qu'un maximum !

#### **Demande pour les banques**

Vérifier le système informatique de comptabilisation des opérations (crédit avant débit) pour éviter de prendre aux clients des sommes indues...

**Pour le conseil d'administration, la présidente, Luce LORENZIN**

Nouméa, le 16 décembre 2016

**CONTACT PRESSE : 28 51 20**