



# Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir Ile de France

22 place de la République - 93140 BONDY

télécopie: 01 64 68 36 73

mél : [contact@ufcquechoisir-iledefrance.org](mailto:contact@ufcquechoisir-iledefrance.org)

[www.ufcquechoisir-iledefrance.org](http://www.ufcquechoisir-iledefrance.org)

## **COMMUNIQUE DE PRESSE (07/11/10)**

### **Frais et mobilité bancaires : le désolant palmarès des banques en Ile de France**

Alors que le secteur bancaire représente entre 8,5 et 22 % des litiges que traitent les associations UFC-Que Choisir en Ile de France, l'union régionale rend publique aujourd'hui les résultats régionaux de l'enquête publiée dans Que Choisir de novembre 2010. Cette enquête accablante souligne que les établissements bancaires d'Ile de France ne jouent pas le jeu de la concurrence. Ils freinent la comparaison de leurs tarifs et, contrairement aux engagements pris, continuent à faire obstacle au changement de banque.

En effet, les associations de l'UFC-Que Choisir Ile de France ont enquêté auprès de 222 agences dans la région<sup>1</sup> pour connaître la banque la moins chère sur les 8 produits les plus courants<sup>2</sup>, et vérifier l'effectivité du service d'aide à la mobilité bancaire, censé avoir été mis en place au 1<sup>er</sup> novembre 2009. La désolation face au constat est à la hauteur des attentes consommateurs vis-à-vis des banques : immense !

#### **-Frais : nos très chères banques !**

- **Les banques d'Ile de France n'aiment pas la transparence** : dans 42% des cas, les brochures tarifaires n'étaient pas à disposition dans les agences contrairement à l'obligation prévue par l'arrêté du 4 avril 2005. De même, les banques créent un brouillard informatif empêchant toute comparaison efficace (tarifs affichés de manière différente, appellations peu compréhensibles ....) .

- **Un podium en trompe l'œil** : l'UFC-Que Choisir, en dépit des difficultés de réalisation, est parvenue à classer les 3 banques les moins chères en Ile de France sur les 8 produits analysés : La Banque Postale (4<sup>ème</sup> du classement national), La Caisse d'Epargne Ile de France (15<sup>ème</sup> du classement national), Le Crédit Agricole Brie Picardie (19<sup>ème</sup> du classement national). Mais les banques ne doivent pas se targuer de ce palmarès car :

- **Aucune ne peut prétendre être la moins chère sur chacun des produits !**
- **L'évolution des prix 2004-2010 de 3 produits stratégiques** (carte bancaire classique, commission d'intervention par incident, retrait au distributeur) **souligne une hausse injustifiée**, bien au-delà de l'inflation sur la période (8%). Par exemple, la Banque Postale a augmenté le tarif de la commission d'intervention de 48,9%, alors que ses coûts sont loin d'avoir augmenté d'autant !

L'Ile de France se situe en milieu de tableau dans l'enquête nationale entre les régions les moins chères et les plus chères, d'après le « panier des 8 services » qui va de 195 € à 280 €.

#### **•Mobilité : le parcours du combattant continue !**

Malgré l'engagement pris par les banques de mettre en place, à compter de novembre 2009, une procédure simplifiée de changement de banque (concrètement, la banque d'accueil s'occupe de tout), cette procédure est aujourd'hui comme hier un vrai parcours du combattant !

- 70 % des conseillers n'en parlent pas spontanément à un client qui vient pourtant les solliciter pour venir dans leur banque.

- Dans 27 % des établissements, le client doit faire toutes les démarches, et dans 26 %, le travail est partagé avec la banque. On est loin du service intégral promis !

<sup>1</sup> Les bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont enquêté entre le 14 juin et le 11 septembre 2010 auprès de 222 agences de la région : sur les tarifs - collecte des plaquettes tarifaires, relevé des 8 produits les plus courants ; sur la mobilité - enquête qualitative dans les agences par interrogation directe. Les résultats ont été comparés avec ceux de l'enquête menée en 2004.

<sup>2</sup> Carte bancaire classique, carte bancaire Gold ou Premier, retrait distributeur hors réseau, mise en place d'un virement occasionnel externe, mise en place d'un prélèvement automatique, commission d'intervention par incident de paiement, assurance sur les moyens de paiement, abonnement au service transactionnel par téléphone et Internet.

–Quant aux délais pour l'activation du compte, les banques s'étaient engagées à 5 jours ouvrés. Or, dans les faits, le client est invité à attendre bien plus longtemps dans la majorité des cas ( 87 %).

Bref, les franciliens paient au prix fort l'immobilisme des banques de la région. Depuis 2004, date de la dernière enquête, les banques facturent toujours plus cher et de manière moins lisible des services sur lesquels elles ont pourtant réalisé d'importantes économies. Les conseillers financiers ont appris à répondre au client qui veut changer de banque.... que c'est à lui faire les démarches !

Décidée à lutter fermement contre ces dérives, les associations de l'UFC-Que Choisir Ile de France ont saisi des parlementaires en leur demandant d'adopter dans les plus brefs délais une véritable réforme de la tarification et de la mobilité bancaire pour dynamiser la concurrence dans ce secteur où elle fait cruellement défaut.

Pour en savoir plus :

●Que Choisir numéro de novembre 2010

●[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

●Les associations locales UFC Que Choisir en Ile de France, liste sur

**[www.ufcquechoisir-iledefrance.org](http://www.ufcquechoisir-iledefrance.org)**