



Strasbourg, 7 octobre 2010

Frais et mobilité bancaires : le désolant palmarès des banques en Alsace

Alors que le secteur bancaire représente 12 % des litiges qu'elles traitent, l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin et du Haut-Rhin rendent publique aujourd'hui une enquête accablante qui souligne que les établissements bancaires alsaciens ne jouent pas le jeu de la concurrence.

Elles freinent la comparaison de leurs tarifs et, contrairement aux engagements pris, continuent à faire obstacle au changement de banque.

En effet, l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin et du Haut-Rhin ont enquêté auprès de 59 agences de la région pour connaître la banque la moins chère sur les 8 produits les plus courants¹, et vérifier l'effectivité du service d'aide à la mobilité bancaire, censé avoir été mis en place au 1^{er} 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 n'aiment pas la transparence** : dans 32 % 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, appellation incompréhensible...). Les libellés sont souvent compliqués, ex : Crédit Mutuel Centre Est Europe « Participation aux frais de gestion : 30 opérations débitrices par trimestre (+ 10 si compte joint) : gratuit ; au – delà, par opération : 0 58 euros ».

- **Un podium en trompe l'œil** : bien que difficile à réaliser, l'UFC-Que Choisir est parvenue à classer les 3 banques les moins chères sur les 8 produits analysés : La Banque Postale, Barclays, HSBC. 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 !

- **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 !

- 71 % des conseillers n'en parlent pas spontanément à un client qui vient pourtant les solliciter pour venir dans leur banque.

- Dans 16 % des établissements, le client doit faire toutes les démarches, et dans 30%, le travail est partagé avec la banque. On est loin du service intégral promis !

¹ 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 doit attendre bien plus longtemps dans la majorité des cas (87% !)

Bref, les alsaciens paient au prix fort l'immobilisme des banques du département. Depuis 2004, date de notre 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, l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin et du Haut-Rhin ont saisi les parlementaires de la région 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.

CONTACTS PRESSE :

Valérie MERKLING : 03 88 37 31 26 (standard)

09 81 70 03 05 (communication)

06 22 44 30 35 (portable)

Emmanuel RODRIGUEZ : 06 30 46 27 07

**UFC Que Choisir du Bas-Rhin 1a Place des Orphelins, 67000 Strasbourg
com@ufc-quechoisir67.org**