



Tarifs et mobilité bancaire

UFC-Que Choisir de Nancy



Une double actualité sur la banque

- 1 - Frais :
 - ✓ Rapport de la Commission Européenne sur les frais bancaires : fin septembre 2009
 - ✓ Rapport Pauget/Constans commandé par Christine Lagarde : mi-juillet 2010

- 2 - Mobilité
 - ✓ Le 1er novembre 2010 sera la date anniversaire du service d'aide à la mobilité bancaire (engagement des banques)

Nous avons cherché à vérifier les tarifs et la mobilité bancaire dans notre région



Protocole de l'enquête

- Enquête réalisée entre le 14 juin et le 11 septembre 2010 auprès des banques de Nancy

- Sur les tarifs bancaires :
 - ✓ Récolte des plaquettes tarifaires 2010 des banques pour les particuliers
 - ✓ Relevé dans les plaquettes tarifaires des prix des 8 opérations ou abonnements les plus courants
 - Afin de connaître la banque régionale la moins chère, nous avons additionné le coût de ces opérations
 - ✓ Ces données sont comparées avec les résultats de l'enquête UFC-Que Choisir réalisée en 2004

- Sur la mobilité bancaire :
 - ✓ Enquête sur l'existence et la teneur du service proposé par interrogation directe des conseillers ou prise de rendez-vous

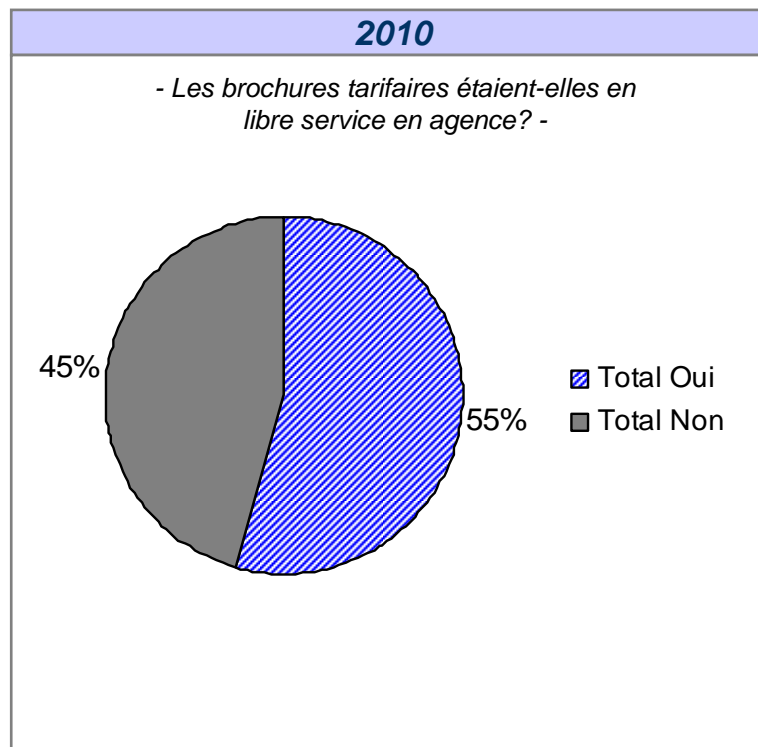


Résultats tarifs :

1 - Transparence tarifaire



La parfaite transparence n'est toujours pas au rendez-vous...



En dépit de la réglementation, les brochures ne sont toujours pas systématiquement disponibles en libre service en agence



...Et le brouillard informatif empêche toute comparaison

- Les guides tarifaires sont lourds et illisibles
 - ✓ 24 pages et 305 tarifs en moyenne
- Les tarifs sont affichés de 5 manières différentes, selon les banques et même dans la même brochure!
 - ✓ Par mois, par semestre, par trimestre, par an et par opération
- Les informations se trouvent à des emplacements différents selon les banques
 - ✓ Les informations sur les packages, par exemple, peuvent être trouvées en début, au milieu ou à la fin de la brochure, voire uniquement sur le site Internet de la banque!
- Les libellés sont souvent incompréhensibles

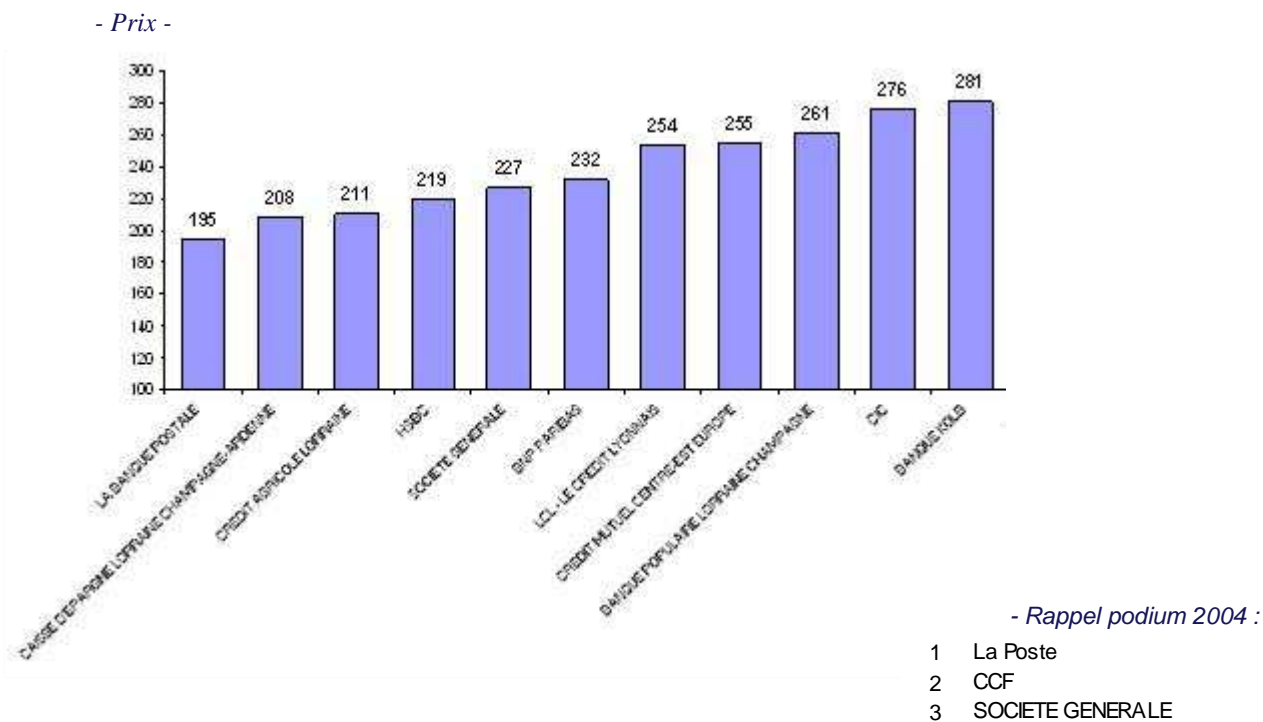
CREDIT MUTUEL CENTRE-EST EUROPE
"Participation aux frais de gestion : 30 opérations débitrices par trimestre (+10 si compte joint) : gratuit ; au-delà, par opération : 0,58€"



Résultats tarifs :
2 – Montant des tarifs



Palmarès local des banques - 2010



Les trois banques les moins chères de la région pour les 8 produits les plus utilisés sont :

**LA BANQUE POSTALE
CAISSE D'EPARGNE LORRAINE CHAMPAGNE-ARDENNE
CREDIT AGRICOLE LORRAINE**



Aucune banque n'est la moins chère sur l'ensemble des produits

	Banque(s) la (ou les) moins chère(s) (hors banques en ligne)	tarif pratiqué par cette (ou ces) banque(s)
Carte classique à débit immédiat	CREDIT MUTUEL CENTRE-EST EUROPE	34,9
Carte Gold/ Premier à débit différé	CREDIT AGRICOLE LORRAINE	107,0
Retrait sur distributeur d'autres banques (X15)	LA BANQUE POSTALE,	0,0
Virement occasionnel en agence (X3)	CREDIT DU NORD	9,0
Mise en place d'un prélèvement automatique (hors organisme public)	LA BANQUE POSTALE, HSBC, BNP PARIBAS, SOCIETE GENERALE, LCL - LE CREDIT LYONNAIS, CREDIT DU NORD, BANQUE KOLB, CAISSE D'EPARGNE LORRAINE CHAMPAGNE-ARDENNE,	0,0
Commission d'intervention par incident	CREDIT MUTUEL CENTRE-EST EUROPE	5,1
Assurance perte et vol des moyens de paiement	CAISSE D'EPARGNE LORRAINE CHAMPAGNE-ARDENNE	18,3
Abonnement annuel internet/téléphone	LA BANQUE POSTALE, HSBC, BNP PARIBAS, SOCIETE GENERALE, CAISSE D'EPARGNE LORRAINE CHAMPAGNE-ARDENNE, CREDIT AGRICOLE LORRAINE,	0,0



Evolution 2004/2010 sur trois produits

	Banque Populaire (caisse régionale)	BNP Paribas	Caisse d'Epargne (caisse régionale)	CIC	Crédit Agricole (caisse régionale)	Crédit Mutuel (caisse régionale)	HSBC	La Banque Postale	LCL	Société Générale
CB Classique débit immédiat 2004 (en €)	34,0	35,0	32,5	33,0	37,1	31,1	33,0	32,5	34,5	32,0
CB Classique débit immédiat 2010 (en €)	36,5	41,5	36,2	37,8	38,0	34,9	35,0	35,5	40,0	38,0
Variation 2004/2010	7,4%	18,6%	11,3%	14,4%	2,4%	12,2%	6,1%	9,2%	15,8%	18,8%
Commission d'intervention par incident 2004 (en €)	7,8	7,8	8,0	7,5	9,2	3,6	10,0	4,5	7,8	7,9
Commission d'intervention par incident 2010 (en €)	8,8	8,6	8,7	8,2	8,4	5,1	8,1	6,7	8,4	8,6
Variation 2004/2010	12,8%	10,3%	8,7%	8,7%	-8,2%	41,1%	-19,0%	48,9%	7,7%	9,6%
Retrait sur distributeur d'autres banques (X15, en €) 2004	0,0	15,0	11,3	15,0	15,0	14,9	15,0	0,0	15,0	15,0
Retrait sur distributeur d'autres banques (X15, en €) 2010	15,0	15,0	13,5	15,0	12,0	15,0	15,0	0,0	15,0	15,0

- Les augmentations peuvent être impressionnantes...



Résultats sur la mobilité bancaire



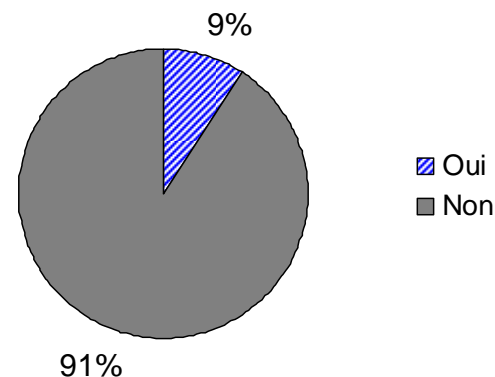
La mobilité : un service caché

Engagements pris par les banques

- Engagement 1 : sur votre demande, la banque fait à votre place les demandes de changement de domiciliation bancaire auprès des organismes
- Engagement 2 : à votre demande, votre nouvelle banque pourra contacter votre banque de départ pour obtenir la liste des opérations automatiques et récurrentes
- Engagement 3 : elle communique dans un délai de 5 jours ouvrés après réception de vos informations vos nouvelles coordonnées aux organismes

Source : FBF, les Clefs de la Banque

- Avez-vous vu des informations (affichage, dépliants) concernant la mobilité bancaire au sein de l'agence? -



- La personne qui vous a reçu vous a-t-elle parlé spontanément du service d'aide à la mobilité bancaire? -

OUI	10%
NON	90%

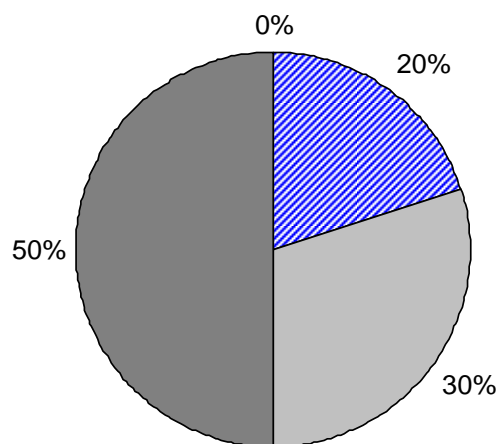
La mobilité bancaire n'est mise en valeur ni par les agences, ni par les conseillers...



Aucun des trois engagements sur la mobilité n'est tenu

Prise en charge par la banque d'accueil

- Degré de prise en charge des formalités par la nouvelle banque -



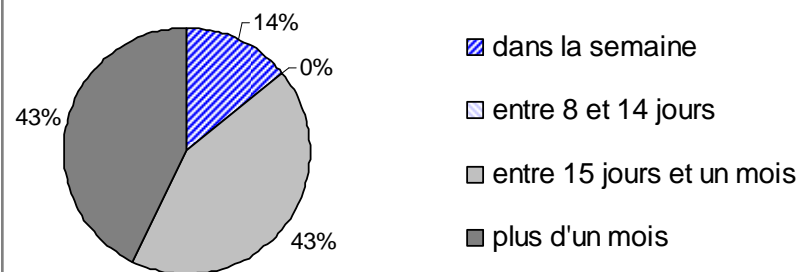
- La nouvelle banque se chargera de tout
- Le travail est partagé entre le client et la banque
- Le client doit faire toutes les démarches
- Rien spécifié

Conditions du service

- La banque d'accueil peut-elle récupérer à ma place la liste des opérations automatiques auprès de l'ancienne banque? -

OUI	33%
NON	67%

- Quel est le délai nécessaire pour effectuer l'intégralité du transfert du compte courant et des opérations automatiques? -



- dans la semaine
- entre 8 et 14 jours
- entre 15 jours et un mois
- plus d'un mois



Nos demandes

Sur les tarifs

- **Plus de transparence :**
 - ✓ Instauration d'une facture préalable avant le prélèvement des frais sur le compte
 - ✓ Dénomination commune obligatoire des différents frais
 - ✓ Introduction obligatoire, dans chaque brochure tarifaire, d'une première page résumant les tarifs pratiqués pour les principales opérations
 - ✓ Harmonisation des tarifs affichés dans les brochures en tarifs annuels et par opération.
- **Moins de cherté**
 - ✓ Création d'un observatoire des tarifs bancaires sur les opérations les plus courantes
 - ✓ Limitation du nombre et du montant des frais sanction pour tous

Sur la mobilité bancaire

- **Mise en place obligatoire, dans l'ensemble des banques, d'un service de prise en charge intégrale du transfert de compte, dont :**
 - ✓ Récupération des données sur le compte de départ
 - ✓ Engagement de délai
 - ✓ Prise en charge des frais en cas de problèmes durant le transfert des comptes
- **Obligation pour la banque de départ de prévenir le client avant tout prélèvement sur l'ancien compte (ou le compte clos) :**
 - ✓ D'un chèque
 - ✓ D'un TIP
 - ✓ D'un paiement carte bleue
- **Non-facturation des transferts des produits d'épargne (hors PEA)**



Annexes



Résultats complets - 2010

		Carte bleue classique à débit immédiat	Carte haut de gamme - débit différé	Coût du retrait sur distributeur d'autres banques (X15)	Virement occasionnel (en agence)	Mise en place d'un prélèvement automatique (hors organismes publics)	Commission d'intervention (anomalie ou dépassement) par incident	Assurance perte et vol des moyens de paiement	Abonnement annuel internet (service transactionnel)	TOTAL
1	LA BANQUE POSTALE	35,5	123,0	0,0	9,8	0,0	6,7	20,0	0,0	195,0
2	CAISSE D'EPARGNE LORRAINE CHAMPAGNE-ARDENNE	36,2	122,3	13,5	9,3	0,0	8,7	18,3	0,0	208,3
3	CREDIT AGRICOLE LORRAINE	38,0	107,0	12,0	10,2	5,5	8,4	29,4	0,0	210,5
4	HSBC	35,0	126,0	15,0	11,1	0,0	8,1	24,0	0,0	219,2
5	SOCIETE GENERALE	38,0	127,0	15,0	9,6	0,0	8,6	28,5	0,0	226,7
6	BNP PARIBAS	41,5	132,0	15,0	10,1	0,0	8,6	25,0	0,0	232,2
7	LCL - LE CREDIT LYONNAIS	40,0	129,0	15,0	11,7	0,0	8,4	28,8	21,0	253,9
8	CREDIT MUTUEL CENTRE-EST EUROPE	34,9	119,4	15,0	12,5	9,8	5,1	22,9	36,0	255,4
9	BANQUE POPULAIRE LORRAINE CHAMPAGNE	36,5	122,0	15,0	12,5	9,1	8,8	24,0	33,6	261,5
10	CIC	37,8	127,0	15,0	10,8	6,5	8,2	22,0	49,2	276,4
11	BANQUE KOLB	38,0	132,0	15,0	12,0	0,0	8,6	32,0	43,2	280,8



Banques en ligne - 2010

	Carte classique à débit immédiat	Carte haut de gamme - débit différé	Coût du retrait sur distributeur d'autres banques (X15)	Virement occasionnel (en agence)	Mise en place d'un prélèvement automatique (hors organismes publics)	Commission d'intervention (anomalie ou dépassement) par incident	Assurance perte et vol des moyens de paiement	Abonnement annuel internet (service transactionnel)	TOTAL
ING DIRECT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FORTUNEO	0	0	0	0	0	10	18	0	28
MONABANQ.	30	95	15	9	0	7,5	24	0	180,5
BOURSORAMA	0	0	0	0	0	10	18	0	28