



LES RÉSULTATS DE NOTRE ENQUÊTE BANCAIRE 2012 !

Celle-ci, effectuée depuis 2004 nous permet de vous offrir une étude approfondie de l'évolution des tarifs. L'ensemble des résultats est consultable sur notre site de combat www.ufcnancy.org dans la rubrique « à bout de patience ». Le résultat est intéressant !

Cette année encore, nos bénévoles ont joué les clients mystères dans les banques. Ils ont tous été chargé d'une mission, celle de savoir si nos chères banques respectent leurs obligations en termes d'affichage et de disponibilité des tarifs qu'elles proposent.

Contrairement à 2010, cette année l'enquête a eu lieu début 2012, ce qui nous a permis de constater que certaines d'entre elles prenaient des libertés avec les dates car seules les plaquettes tarifaires de 2011 sont disponibles et non les nouvelles !

Cette première constatation étant faite, nous pouvons nous permettre de rajouter que ce que nous avons pu découvrir il y a deux ans est malheureusement toujours d'actualité. Certaines ne laissent toujours pas leurs plaquettes accessibles sans demande comme le prévoit la loi !

Quelques-uns de nos bénévoles se sont également prêtés au jeu des notes : chacun notant de 1 à 10 la lisibilité de la plaquette donnée.

Il en résulte une moyenne générale de 6,76/10 pour toutes les banques étudiées, à savoir le CIC, le Crédit Mutuel (CM), le Crédit Agricoles (CA), la BNP, la Société Générale (SG), la Banque Populaire (BPLC), la Caisse d'épargne (CELCA), HSBC, Le Crédit coopératif, La banque Postale (BP) et le Crédit Lyonnais (LCL) ; la moins lisible étant la plaquette tarifaire du LCL alors que la plus lisible pour nos bénévoles se trouve être celle de la BP et du CA.

Après cette petite enquête ayant déjà permis de relever quelques points négatifs sur nos amies les banques, nous ne nous sommes pas arrêtés là ! Nous avons également étudié ces plaquettes en les décortiquant afin de vous apporter notre œil expert sur la question des tarifs bancaires.

Nous allons donc voir successivement quelles sont les banques les plus abordables et celles qui le sont moins. S'ajoute à cela, la confection d'un profil client type recherché par les banques au travers de leurs tarifs.

Enfin, nous avons tenté de créer une « meltingbanque » regroupant ce que l'on attend d'une banque en tant que client ! Vous aurez également une ébauche du tableau détaillé des tarifs les plus demandés par vous consommateurs.

CLASSEMENTS

Dans un premier temps, nous verrons la classification des agences, en ce qui concerne leurs affiches, plaquettes et amabilité.

Dans un second temps, nous rentrerons dans le détail en mettant en évidence les banques proposant le plus de tarifs imaginables ainsi que la banque la moins chère et la plus chère, en prenant des exemples pour être bien concret.

Après s'être rendus dans plusieurs agences de mêmes banques, nos bénévoles ont pu se rendre compte que l'affichage obligatoire des tarifs en agence et de manière visible n'est pas toujours respectée.

En effet, cette situation était déjà constatée en 2010 ! Même si les mœurs ont changé, ce n'est pas le cas pour toutes ; à part à la SG et à la CELCA, toutes les autres banques visitées ont au moins une agence voire jusqu'à 3 qui n'affichent pas leurs tarifs. Les plus mauvais élèves en la matière sont d'ailleurs la BNP (sur 8 agences testées 3 n'ont pas l'affiche)

et le CIC (sur 8 agences testées 2 n'ont pas l'affiche).

Pour l'accès libre des plaquettes tarifaires comme cela est prévu par la loi ; on constate que la CELCA (sur 12 agences testées la moitié n'a pas de plaquette en accès libre !) et le CA (sur 9 agences testées 4 n'ont pas de plaquette en accès libre) devraient porter des bonnets d'âne alors que la BPLC et le CIC sont les meilleurs sur ce coup !

Un point en moins au CA, enfin du moins à ses employés, qui sont le moins aimables d'après nos bénévoles qui n'ont fait que demander à avoir cette fameuse plaquette normalement accessible spontanément !

Evidemment, à peine les plaquettes nous sont elles revenues, que nous commençons à les étudier, afin de pouvoir en retirer d'une part les différents frais qui existent et d'autre part le classement par cherté des banques enquêtées.

Un tableau de plus de 200 lignes a donc été créé ayant pour but principal de rendre apparentes les comparaisons, qu'elles se fassent entre banques ou encore entre 2010 et 2012, puisqu'il comporte deux colonnes par banques suivant ces années d'étude. Le résultat complet de cette grande enquête est consultable sur notre site www.ufcnancy.org rubrique « tableau d'honneur ».

Les tarifs farfelus ou prohibitifs

Vous trouverez en fin d'article, comme indiqué précédemment, un échantillon de ce tableau. Nous allons toutefois en préambule en faire le commentaire.

Nous souhaitons attirer d'abord votre attention sur le nombre interminable de frais qui peuvent être réclamés par les banques à leurs clients (voire aux héritiers/époux de leurs clients en cas de succession par exemple).

Sur ce terrain, on voit se distinguer le groupe

CM/CIC, qui sont par exemple les seuls à facturer à leurs clients la réédition d'un code confidentiel en « urgence » de 60 à 100€. Cette pratique ne requiert qu'un petit clic de souris de la part de l'employé de la banque; aussi, nous avons du mal à comprendre comment cette action peut engendrer un tarif aussi énorme tout en sachant que la réédition d'un code confidentiel peut être obtenue à la minute au guichet sans préciser qu'il s'agit d'une urgence. Celle-ci vaut des dizaines d'euros plus chers pour la même manipulation ! Mais ce groupe bancaire ne s'arrête pas là. Il facture aussi des frais de dépassement de plafond de cb (un peu moins de 15€) ainsi que la mise en place d'un plafond exceptionnel (un peu plus de 30€). Ce qui signifie que si vous souhaitez dépenser plus d'argent à l'aide de votre cb (qui ne demande donc aucun travail à part celui de vos doigts tapant le code sur le pin pad) il vous sera demandé de banquer encore alors que si vous aviez voulu prendre cet argent au guichet (en faisant donc travailler un salarié) cela est gratuit !

Le CIC fait également une distinction entre différents types de photocopies ; en effet, si vous souhaitez recevoir la copie d'un chèque de plus d'un an sinon vous paierez 8 fois plus cher dans cette banque que s'il était récent !

Pour terminer sur ce groupe en termes de frais « bizarres », il faut signaler que le CM vous demandera environ 30€ pour vous placer dans la catégorie des clients risqués et/ou en recouvrement. Pour résumer, vous êtes déjà au bord du gouffre et on vous enfonce encore un peu plus : vous serez dans une situation où la moindre de vos demandes sera scrupuleusement étudiée et facturée !

Le groupe CM/CIC n'est pas le seul à se mettre en avant dans les établissements bancaires aux facturations plus que douteuses.

En effet, sur ce podium nous retrouvons également la SG qui est la seule à vous faire payer l'accès illimité au service consultation relevé à ses propres automates 4,5€/ trimestre ! Là encore vous êtes sensés faciliter le travail des guichetiers, du moins désengorger les files d'attente, en regardant vous-même la situation de vos comptes aux automates mais pourtant on vous fait encore banquer pour ça !

Le CA mérite également qu'on le nomme ici pour la facturation de plus de 15€ le fait de vous mettre en demeure. C'est quand même le monde à l'envers !

Enfin nous devons aborder le cas de la BNP qui a fait un effort en faisant disparaître de

sa tarification les « réclamations non justifiées » dont on vous avait parlé il y a 2 ans, mais qui se rattrape en vous facturant une « lettre de clôture juridique » (nous ne savions pas qu'il existait des clôtures autres que juridique !) 37,50€ tout de même ; ça fait cher pour une lettre d'adieu !

Maintenant que nous avons fait un tour d'horizon des tarifications les plus spécifiques que nos banques ont réussi à inventer, attardons nous à examiner les frais en eux-mêmes, à savoir qui est la moins chère et qui est la plus chère !?

L'examen des tarifs

On peut déjà apporter les précisions suivantes.

Sur les différents tarifs étudiés plus en détail, nous avons remarqué que deux banques se distinguent le CA et surtout la Banque Postale, qui proposent les tarifs les plus abordables; trois autres se battent pour la place de dernier le CM, la BNP et la BPLC en proposant les tarifs les plus coûteux !

Concernant la partie afférente au compte de dépôt, on a pu remarquer que :

- Les frais de tenue et de fonctionnement de compte peuvent être facturés jusqu'à 50€ et pour certaines ils sont gratuits : c'est à se demander comment les banques évaluent le travail de leurs employés !

- La gestion d'un compte inactif, qui ne demande en réalité que peu de travail à nos chers banquiers, est quand même tarifée à 37,60€ au CA

- Les impressions diverses dont vous pourriez avoir besoin (attestations diverses, copie d'un relevé de compte, photocopies de chèque...) ont augmenté pour la plupart : le cours de l'encre serait-il en hausse ? Sinon pourquoi une telle inflation ?

- Quand on en vient à regarder de plus près la tarification concernant les relevés, on constate qu'il a été procédé à des augmentations mais déguisées ! En effet, comme beaucoup d'adeptes de la communication, les banques se sont dit qu'elles aussi pouvaient faire passer les mensualités d'échéances trimestrielles à des échéances mensuelles sans que nous ne nous en apercevions! c'était sans compter notre analyse !

Changer de banque ? Une idée à retenir et surtout à étudier !

- Si on s'attache à décortiquer les frais d'envoi divers (de chèquiers par exemple), on se rend compte qu'en plus des frais postaux, certaines banques, comme le LCL, facturent 3,50€ la mise sous enveloppe ! Quelle honte. Les petits ruisseaux font les grandes rivières...

- La signature d'un directeur d'agence a aussi bien augmenté en moyenne de 0,50€ quand on regarde les tarifs des chèques de banque. A ce niveau d'ailleurs, on peut encore se demander sur quelles bases se fondent ces empires bancaires pour déterminer le prix d'une signature !

- Les CB ont, elles aussi, subi l'inflation bancaire environ 8€ de plus qu'il y a deux ans sur les VISA ET MASTERCARD standards ! On notera que le LCL, contrairement à toutes les autres banques, facture identiquement ces CB à débit immédiat et différé au prix du différé bien sûr (pour les autres de 5€ à 8€ plus cher pour le débit différé).

- Concernant les frais sur opposition administrative, les banques paraissent se valoir (10% du montant de la créance) : les subtilités sont à dénicher dans les limites maximales : jusqu'à 200€ à la BPLC ! Comme si vous n'étiez pas assez dans les ennuis....

Nous pourrions continuer cette liste non exhaustive, cependant le tableau complet (commentaires compris) est disponible sur notre site www.ufcnancy.org pour plus de détails.

Désormais il paraît intéressant de s'interroger sur le type de profil client que recherchent nos banques par rapport à la tarification affichée.

PROFILS

D'abord nous établirons le profil client idéal pour nos banques puis nous ferons le portrait de la banque la plus attractive pour nous en 2012.

A travers les différents tarifs proposés ainsi qu'en prenant en considération les comparaisons avec 2010, nous allons pouvoir dégager un profil de client recherché par les banques. Il paraît évident que ces dernières sont en quête de clients riches, sans problème, ouvert à la bourse et non fermé



Enquête

banque, quoique depuis peu, sachez chers consommateurs, que nos banques nous facilitent la tâche en proposant des services qui s'occupent de faire les changements de RIB auprès de vos prestataires afin de vous « piquer » à la concurrence plus simplement ! Nous ne pourrions donc pas vous dire quelle est la banque miracle, puisque déjà elle n'existe pas, mais surtout parce ce choix doit être fait en fonction de paramètres personnels.

En conclusion vous trouverez cependant un échantillon des banques les plus attractives au niveau de l'échelle des prix seulement.

Les régions limitrophes

Cette année nous avons eu la chance de recevoir des enquêtes et des plaquettes venant d'autres régions ; Alsace et Franche Comté entre autres.

Ce qui nous a permis de pouvoir étendre nos comparaisons, à savoir faire un rapprochement avec les tarifs appliqués chez nous en Lorraine.

Il en résulte qu'aucune différence flagrante de nous est apparue ni niveau de tarification ni niveau de respect de la loi en matière d'affichage et de libre accès des plaquettes tarifaires : nous sommes aussi mal lotis que les autres !

Pour conclure, voici un TOP 3 des banques de Lorraine les moins chères sur 57 produits/services utilisés fréquemment :



TABLEAU RESTREINT

Vous trouverez sur la page suivante, chers consommateurs, l'étendue des tarifs par banque les plus utilisés. Vous pourrez ainsi vous faire votre propre idée !



au crédit, avec des garanties immobilières si possible.

Pour cela nul besoin de faire une étude profonde : cela tombe sous le sens.

Par contre, nous pouvons noter qu'HSBC, par exemple, serait plus attiré par les clients les plus fortunés puisqu'elle a diminué la CB la plus chère sur le marché, à savoir la VISA INFINITE, de 20€. Elle permet en plus à ses clients détenteurs de cette cb de payer moins cher leurs retraits en France et dans l'UE. En fait, elle fait un distinguo entre les visa classiques qui payent le plus le fait de retirer avec leur cb, les visa premiers qui payent moins que les classiques pour le même service. Les cartes INFINITE sont encore plus privilégiées. Les frais sont encore moins importants que pour les cartes visa premiers ! Une telle échelle des prix montre clairement l'intention d'attirer ses clients à prendre la cb la plus coûteuse tout en sachant que la majeure partie des clients ne peuvent se le permettre : le tri se fait tout seul !

La BNP procède de façon similaire avec ses clients titulaires de la VISA INFINITE à qui elle fait payer moins cher les retraits aux guichets dans d'autres banques mais en France.

On remarquera dans un autre registre que la BPLC apprécie le moins les clients tête en l'air puisque c'est elle qui taxe le plus

les oppositions : chez eux, il faut faire bien attention et ne commettre aucune erreur, même à son insu : comme si c'était toujours possible, ne font-ils jamais d'erreur ou d'oubli eux ? Le calcul du TEG en matière de prêts immobiliers est une dure réalité au vu des dossiers gérés dans le cadre de l'action bancaire.

A part ces quelques remarques, on a pu constater que les banques étudiées partagent la même politique apparemment : on taxe les moins riches et on place l'argent des plus aisés !

Quant à nous, si nous devons choisir une banque, sur quels critères le ferions-nous ?

Il ne faut pas avoir une lecture réductrice des plaquettes tarifaires proposées.

En effet, en plus de savoir quelle est la banque la moins chère, il faut également prendre en considération les services proposés qui ne sont pas forcément les mêmes comme nous avons pu le voir, les délais d'exécution des tâches (demande de prêt par exemple), la capacité d'accueil (pourrez vous rencontrer votre conseiller aussi souvent que vous le souhaitez ou vous en dissuade-t-on ?) ; il est donc nécessaire d'étudier tous ces détails avant de confier vos salaires et économies à une banque, car, une fois que tout est en place, il est fastidieux de vouloir changer de

TARIFS PAR BANQUE LES PLUS UTILISÉS



I. GESTION DE VOTRE COMPTE DEPOT

Frais de tenue et de fonctionnement de compte	0,50 si >15 maxi 30€/ trimestre	0,85€/ trimestre	0	Gratuit en 2012	6€/trimestre	0	0,57 si > à 30 maxi 50€/ trimestre	12,48/an
Gestion de compte inactif (par an)		37,6		35		0	32,09	12,48/an
Attestations diverses			de 20 à 40€				de 11 à 22	15,5
Désolidarisation compte joint			néant					

A. Relevés de compte

Copie d'un relevé de compte	0,10€ par ligne mini 12,50 €	6,45 €	0	12,5	16,50	6 à 20€	10	10,60	5,85	2€/édition
-----------------------------	------------------------------	--------	---	------	-------	---------	----	-------	------	------------

1. Relevés de compte selon la fréquence

Relevés mensuels	0	0	0	0	0	0	0	0	0 + 0,90/ relevé sup.	0 + 0,80/ Relevé
Relevés décadaires	1,35€/relevé	2,50/ trimestre	2,10/ mois	1€/relevé	4,20€/Mois	13/AN	13/AN	1,40/ relevé		
Relevés hebdomadaires	1,35€/relevé	3,60€/ trimestre	3,10/ mois	5,50€/mois		13/AN				
Relevés quotidiens	1,35€/relevé	12,30€/ trimestre	11,35/ mois	Montant d'affranch.	21€/mois	15€/mois	1 envoi gratuit/mois + 1€/envoi	0,80/ relevé		

II. MOYENS DE PAIEMENT

A. Chèques/Chéquier

Envoi simple d'un chéquier	Frais postaux	0	3€ + frais postaux		2€ + frais postaux	Frais postaux	0
Envoi en recommandé simple d'un chéquier	1,15€ + frais postaux recommandé		3€ + frais postaux recommand.		2€ + frais postaux	3,50 + frais postaux	5,32
Envoi en recommandé avec AR d'un chéquier	2,75€ + Frais postaux AR		3€ + Frais postaux recommand.			8,34	6,32
Délivrance d'un chèque de banque	12,25 €	9,9	8 €	12 €	15	11	10,8

B. Cartes de paiement

1. Visa et Mastercard	310 €	330	290	310	288	295,54	285
Master Card Platinum	245	250				248	



Visa premier/Gold MasterCard	127	124	104	132	122	130	129	119,44	125
Visa ou Mastercard internationale à débit différé	45,75 €	42	45	46	45	46	45	43,57	44,38
Visa ou Mastercard internationale à débit immédiat	37,75	36,50 €	36,7	40	37,50	40	45	34,85	36,24

2. Cartes bancaires nationales

A débit différé	40	néant	45	46	42
A débit immédiat	33	néant	37,50	36	33

B. Autres prestations CB

C. Retraits et Versements d'espèces

1. Retraits par CB aux distributeurs automatiques

En France et dans l'UE	1€ si >= 4	0	0,81 €	0	0,80 si >= 5	0	0	0	0	1€ hors C/C/CM / retrait
En monnaie autre que l'Euro		3,30€ + 2,30% du montant		néant						0

2. Retraits d'espèces aux guichets

Dans d'autres banques en France	8,15 €					5	3	4,50	0
Dans d'autres banques à l'étranger	2,90%+3€ maxi 8,15€	6 + 2,30% du montant				5 = 2,90%			

D. Prélèvements automatiques

Mise en place d'une autorisation de prélèvement	6,5	0	5,80 €	0	9,10	0	0	9,75	0
---	-----	---	--------	---	------	---	---	------	---

E. Virements

Virement occasionnel à sa banque	3,70	0	3,7	0	0	avec RIB 3,75€	0	0	0	Avec rfb 3,90 Sans RIB 12,90
Mise en place d'un virement permanent	7,50	0	5,8	0	gratuit-guichet	0	0	5,05	0	
Virement permanent vers un compte tenu dans une autre banque		3,25			1,05/ virement si dossier créé en agence		1,75			1,6+6/an

* gratuit pr CB VisaPremier/gold masercard sinon 1€ par retrait à partir du 5e retrait pr Visa/mastercard et du 3e retrait pour electron