



Rapport d'analyse & de mise en œuvre de l'instruction N°004-12-2014 de la BCEAO relative aux services bancaires offerts à titre gratuit par les établissements de crédits de l'UMOA au Togo

7 Septembre 2016

Sommaire

Introduction	3
I- METHODOLOGIE DE TRAVAIL	3
II- OBJECTIF DE L'ETUDE	3
III- TABLEAU D'ANALYSE DES DONNEES	3
IV- ANALYSE GENERALE	6
V- INTERPRETATIONS.....	6
VI- RECOMMANDATIONS	7
CONCLUSION.....	8



Introduction

En conformité avec sa mission principale qui est la protection et la défense du consommateur togolais, La Ligue des Consommateurs du Togo a lancé courant février 2016, une étude comparative de la mise en œuvre des services gratuits que les banques doivent offrir aux consommateurs dans l'espace UMOA. La Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest a décidé depuis le 25 juin 2014, de la gratuité de 19 services bancaires dans le cadre des actions visant à renforcer l'inclusion financière, l'accélération de la bancarisation et le financement bancaire des Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine. Cet engagement de la BCEAO a été rendu public après que des consultations aient été engagées entre la BCEAO et les Professionnelles bancaires, représentées par la Fédération des Associations Professionnelles des Banques et Etablissements Financiers(FAPBEF) de l'UMOA, et c'est à la fin de la phase de ce processus de consultation, qu'il a été porté à la connaissance du public que certains services seront offerts à titre gratuit par l'ensemble des établissements de crédit exerçant leurs activités dans les pays membres de l'Union Monétaire à compter du 1er octobre 2014.

La décision a été saluée par la Ligue des Consommateurs du Togo puisque les objectifs visés allaient dans le sens de l'amélioration des conditions de jouissance des droits des consommateurs. Un an après, la LCT a mené une enquête auprès des usagers de banque pour s'enquérir de la situation. Le constat était presque partout le même, les services qui étaient sensés gratuits ne l'étaient pas.

I- METHODOLOGIE DE TRAVAIL

Dans le cadre de son travail de veille consommériste et dans le souci de mesurer le fonctionnement exact des institutions bancaires exerçantes dans notre pays et en vertu du droit accordé aux associations de consommateurs d'être régulièrement informées sur les services bancaires offerts aux clients, la LCT a introduit courant février 2016, auprès de ces dernières, une correspondance dans laquelle elle a demandé que les institutions lui adresse leurs conditions générales de services courant le 1^{er} semestre 2016. Certaines institutions ont à cette occasion envoyé les documents exigés mais d'autres d'entre elles sont restées muettes pendant plus de deux mois. De ce mutisme, une autre correspondance a été adressée à l'endroit de la BCEAO sous forme de plainte contre ces banques qui l'on transmise sauf la POSTE et la BTCI jusqu'à ce jour.

II- OBJECTIF DE L'ETUDE

Il s'agit de vérifier et de contrôler si les services gratuits proposés par la BCEAO sont respectés par les institutions financières de notre pays. La finalité de l'étude est de s'assurer que les consommateurs sont respectés, c'est-à-dire mis au centre des préoccupations des banques.

III-TABLEAU D'ANALYSE DES DONNEES



TABLEAU D'ANALYSE DES CONDITIONS GENERALES DES INSTITUTIONS FINANCIERES A LA LUMIERE DE L'INSTRUCTION N° 004-06-2014 DE LA BECEAO RELATIVE AUX SERVICES BANCAIRES OFFERTS A TITRE GRATUIT PAR LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT DE L'UMOA A LEUR CLIENTELE

Banque/Services	Banques Atlantique	Union Togolaise de Banque	ECOBANK Togo	ORABANK TOGO	DIAMOND BANQUE	BANK OF AFRICA	SIAB	BANQUE POPULAIRE	POSTE /BTCI	CORIS	SOCIETE GENERALE	BSIC
Ouverture de compte	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit			Gratuit	C. Chèque= 25000 C.Epargne= 15000
Délivrance de livret d'Epargne	N/A	Gratuit	N/A	N/A	Gratuit	Gratuit	Gratuit	-		N/A	N/A	N/A
Tenue de compte sur livret d'épargne	N/A	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit		Gratuit	N/A	Gratuit
Transmission de relevé de compte (une fois par mois)	Gratuit	500/pages	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit		Gratuit	N/A	Gratuit
Relevé récapitulatif des frais annuels	Gratuit	Muette	N/A	5000	Gratuit	Gratuit	Gratuit	1000/mois		Gratuit	N/A	N/A
Dépôt d'espèces dans la banque du client quelque soit le guichet (hors acquittement de frais de timbre fiscal)	Gratuit	Muette	Gratuit	100	Gratuit	100	100	100	-		100	100
Retrait d'espèces dans la banque du client quelque soit le guichet, à l'exception des opérations par chèques de guichet	Gratuit	Muette	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit		-	Gratuit	Gratuit
Domiciliation de salaire	Gratuit	Gratuit	Gratuit		Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit		Muette	Gratuit	Gratuit
Changement d'éléments constitutifs du dossier client, notamment d'identification	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit		Gratuit	N/A	Gratuit
Mise en place d'une autorisation de prélèvement (ordre de prélèvement à partir du compte) ou de virement permanent (création du dossier)	Gratuit	500	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit		Gratuit	Gratuit	Gratuit
Clôture de compte	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	20.000	Gratuit		Gratuit	Gratuit	Gratuit
Retrait auprès d'un GAB/DAB de la banque du client	Gratuit	110	Gratuit	Gratuit		Gratuit	N/A	Gratuit		N/A	N/A	Gratuit



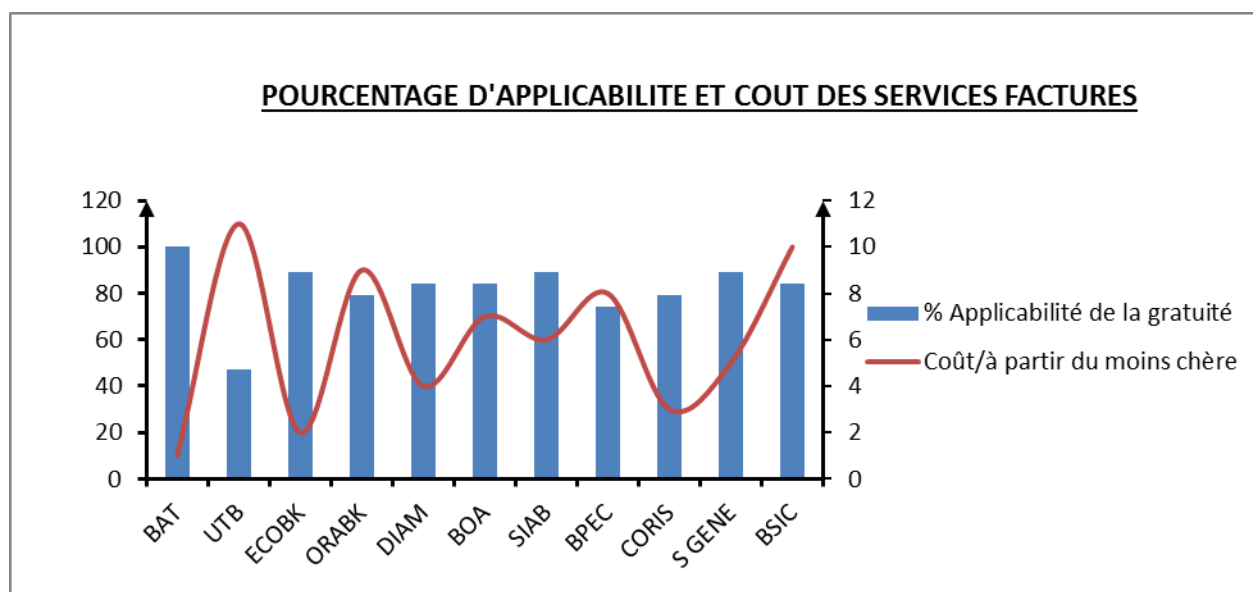
Payement UMOA par carte bancaire	Gratuit	500	Gratuit	500	500	500	N/A	500	N/A	-	500
Consultation de solde et édition de relevé au GAB/ DAB de la banque du client	Gratuit	Muette	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	N/A	Gratuit	N/A	N/A	Gratuit
Virement de compte à compte dans la même banque	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit		Gratuit	Gratuit	Gratuit		Gratuit	Gratuit
Encaissement de chèques tirés sur une banque de l'union	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit		Gratuit	Gratuit
Encaissement de virements nationaux, communautaires et internationaux	Gratuit	Gratuit	Gratuit	N/A	Gratuit	N/A	Gratuit	Gratuit		Gratuit	Gratuit
Avis de débit et de crédit par voie électronique	Gratuit	500	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	N/A	-		N/A	N/A
Consultation et édition du solde et de l'historique du compte à travers le GAB/ DAB de la banque du client	Gratuit	Muette	Gratuit	Gratuit	Gratuit	500 à 1000	N/A	Gratuit		N/A	N/A
Nombre de services gratuit selon les documents reçus	19	9	17	15	16	16	17	14		15	17
Pourcentage des services gratuit	100%	47%	89%	79%	84%	84%	89%	74%		79%	89%
Classement des institutions Sur la base l'information reçues (du plus respectueuse au moins respectueuse des instructions de la BCEAO)	1	11	2	10	6	7	3	9		4	5
Nombre de services facturé selon les documents reçus	0	4	0	3	1	3	2	3		0	1
Coût total des services facturés aux clients	0	1610	0	5600	500	1600	20100	1600	0	0	100
Classement des institutions dont certains services sont payants (du moins chère au plus chère)	1	11	2	9	4	7	6	8		3	5

IV- ANALYSE GENERALE

L'analyse de l'ensemble des documents nous permet de dire que l'ouverture de compte, le premier service rendu au client et concerné par les mesures de gratuité est respectée par presque toutes les banques sauf la BSIC. Cependant, le dépôt d'espèces est toujours soumis au frais de timbre de 100F. Le paiement dans l'UMOA par carte bancaire coûte 500F et les opérations aux guichets automatiques ne sont guères gratuites. Il ressort de cette analyse, une application partielle des recommandations de la BCEAO.

Pour la suppression des droits de timbre à hauteur de 100F pour tout dépôt d'espèces, certaines banques affirment qu'il y a des options pour ne pas prendre en compte cette taxe. Mais, lorsqu'elle n'est pas facturée aux consommateurs, l'administration l'exige en fin de période. Cette manière de faire constitue pour nous une compromission vis-à-vis des droits des consommateurs. Ceci est une violation du droit de la consommation des consommateurs financiers.

V- INTERPRETATIONS



L'UTB, sur la base des informations obtenues et déclarations faites par certains de ses clients se trouve en tête de pelletons en matière de cherté de services suivi de près par BSIC et Orabank Togo. A titre d'exemple, l'ouverture de compte peut être facturée de 15000FCFA à 25000FCFA à raison du type de compte à la BSIC.

Orabank facture à hauteur de 5000FCFA le relevé récapitulatif des mouvements de comptes à ses clients alors que ce service devrait être gratuit à la clientèle. Cette banque, comparativement aux deux premières années de son assise (phase d'acquisition-absorption de BTD), a modifié beaucoup de services qui étaient hier plus ou moins légers en termes de coût par rapport à ces derniers moments après l'arrivée de son nouveau Directeur Général.



L'Union Togolaise de Banque facture quand à elle plus de 6 services à ses clients allant de 100 à 500 FCFA en fonction du type de service tout ceci en flagrante violation des instructions de la BCEAO.

La SIAB facture la clôture des comptes à ses clients à hauteur de 20000FCFA.

De notre analyse, il faut dire que l'ensemble des institutions ne respecte pas dans la pratique l'instruction N° 004-06-2014 de la BCEAO. Mais, sur la base des informations reçues, certaines d'entre elles font des efforts à l'image de la Banque Atlantique suivi d'Ecobank.

VI- RECOMMANDATIONS

1- Pour la BCEAO :

- ❖ Suivre et sanctionner les banques violatrices des instructions,
- ❖ Harmoniser le canevas des conditions générales des banques,
- ❖ Associer les associations de consommateurs aux actions de suivi-évaluation des institutions financières,
- ❖ Initier des actions de sensibilisation des consommateurs sur leurs droits,

2- Pour les banques :

- ❖ Respecter les directives de la BCEAO relatives à la gratuité de certains services,
- ❖ Ecouter les consommateurs via les associations de consommateurs tout en essayant de mettre en application leurs recommandations.

3- Pour les consommateurs :

- ❖ Saisir les associations des consommateurs des différentes violations de leurs droits à la consommation,
- ❖ Remonter toutes les remarques à travers des notes par le biais des boîtes à suggestions,
- ❖ Refuser le paiement des droits de timbre à hauteur de 100FCFA au dépôt d'espaces dans les banques,
- ❖ Refuser le paiement de quelques services que ce soit dont leur gratuité est mentionné dans l'instruction 004-06-2014 de la BCEAO,
- ❖ Rester vigilant et éveillé sur tous les produits des institutions financières.



CONCLUSION

La présente étude initiée par la LCT constitue la seconde en son genre après la décision de rendre gratuite certains services aux consommateurs dans l'espace UMOA par les institutions financières. La Ligue des Consommateurs du Togo publie ce rapport afin d'informer les consommateurs des services financiers sur la situation des institutions bancaires dans notre pays en matière du respect de l'instruction N° 004-06-2014 de la BCEAO depuis le 1^{er} octobre 2014 d'une part, et d'attirer l'attention de la BCEAO sur l'inobservation de cette instruction.

Le classement issu de l'analyse des informations reçues ne prend pas en compte la satisfaction des consommateurs. Il est fait en fonction des déclarations faites par les banques dans leurs conditions générales de services qu'elles nous ont transmises.

