

Marc-André Oberholzer
Rue Émile-Yung 3
1205 Genève
022 346 49 10
m-a.oberholzer@bluewin.ch

**Fédération romande
des consommateurs
Case postale 6151
1002 LAUSANNE**

N° de membre : **157244**

Courrier A

Genève, le 27 mai 2021

**Concerne : nouveaux tarifs de PostFinance pour extraits de compte papier dès le
1^{er} juillet 2021**

Madame, Monsieur,

La Poste, dans un courrier envoyé aux clients de CCP en avril dernier, informe ceux-ci d'une nouvelle formulation des comptes, qui s'intitulent désormais – mode du français oblige – « packages bancaires Smart et SmartPlus ».

Une lecture attentive de ce document fait apparaître que le prix pour extraits de compte sur papier, actuellement facturés 1.– CHF par mois, va tout simplement quintupler et passer à 5.– CHF par mois dès le 1^{er} juillet prochain.

Au cas où cela pourrait vous intéresser, je vous envoie ci-joint pour information copie de l'échange de correspondance que j'ai eu à ce sujet avec le Surveillant des prix de la Confédération.

En vous remerciant d'avance de l'attention que vous voudrez bien accorder à la présente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.


Marc-André Oberholzer

Sujet: Communication au Surveillant des prix

De: no-reply@bit.admin.ch

À: m-a.oberholzer@bluewin.ch

Date: 29/04/2021 16:51:28



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Surveillance des prix

Communication au Surveillant des prix

Votre annonce nous est bien parvenue. Nous vous en remercions.

Nous nous efforcerons de vous répondre dans les deux prochaines semaines.

Cet e-mail a été généré automatiquement. Si vous avez par erreur reçu ce message, veuillez nous en informer.

Meilleures salutations

Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche DEFR Surveillance des prix SPR

Nom / prénom: OBERHOLZER Marc-André

Rue et no: Rue Émile-Yung 3

customeremail: m-a.oberholzer@bluewin.ch

Message: Bonjour Monsieur,

Vous trouverez en pièce jointe un scan PDF(anonymisé et annoté) d'un courrier que je viens de recevoir de Postfinance, dont je suis client captif par le biais d'un compte de chèque postal.

Je tiens à vous signaler que Postfinance fait passer son prix pour extraits de compte papier de 1.- CHF par mois à 5.- CHF par mois. Pour des raisons d'éthique, je refuse le plus possible les transactions en ligne, et je vais donc continuer à demander des extraits de compte papier. Ceux-ci étaient encore gratuits il y a une vingtaine d'années, quand la poste était encore un service public au service du public...

Trouvez-vous cette augmentation de 500 % normale ? Pouvez-vous intervenir

?

En vous remerciant d'avance, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes meilleures salutations.

Marc-André Oberholzer

Surveillance des prix

Reçu le 29 AVR. 2021

PostFinance



412302
178F0024650111000

PostFinance SA
Mingerstrasse 20
3030 Berne

postfinance.ch

P.P. CH-4810
Zofingen

Poste CH SA
16



Monsieur

1205 Genève

Date Avril 2021

Téléphone 0848 888 700

Numéro de fiche client [redacted]

Titulaire du compte [redacted]



Intégration de votre compte/vos comptes dans le package bancaire Smart

Monsieur,

À compter du 1^{er} juillet 2021, nous allons regrouper les comptes privés et les services dans deux packages bancaires simples et clairs: **Smart** et **SmartPlus**.

Qu'est-ce que cela implique pour vous?

En raison de votre utilisation actuelle de nos services, nous avons sélectionné pour vous le package bancaire suivant: **Smart à 5 francs par mois + Option papier à 5 francs par mois** (Actuellement 1.- CHF par mois, soit 500 % d'augmentation...)

Ce package bancaire **avec option papier**, dont les frais s'élèvent à **10 francs par mois**, vous permettra de continuer d'utiliser normalement votre compte ou vos comptes et la PostFinance Card. Avec l'option papier, vous recevrez vos extraits de compte au format papier et vous effectuerez vos ordres de paiement et vos ordres permanents sur papier.

À compter du 1^{er} juillet 2021, votre compte ou vos comptes seront intégrés dans le package bancaire Smart. Si cela vous convient, vous n'avez rien d'autre à faire. Avec l'**outil en ligne de recommandation de package bancaire**, vous pourrez vérifier à tout moment quel package bancaire convient le mieux à vos besoins. Pour changer de package, veuillez utiliser le coupon ci-joint.

Nous vous informons des avantages de notre nouveau package bancaire et des possibilités d'optimisation de vos frais dans l'annexe ou sur postfinance.ch/packagesbancaires.

Nous vous remercions de votre confiance et sommes heureux de vous compter parmi notre clientèle.

Avec nos meilleures salutations

PostFinance SA

Sandra Lienhart
Sandra Lienhart
Responsable Retail Banking

Patric Marchand
Patric Marchand
Responsable Marketing & Customer Journeys

Souhaits de modification

Si vous souhaitez modifier votre package bancaire, il vous suffit de compléter ce coupon.

Il sera traité de manière automatisée. Nous vous prions donc d'écrire uniquement dans les champs prévus.

Désignation client: 

Mon package bancaire

Au 1^{er} juillet 2021, nous avons sélectionné pour vous le package bancaire suivant:

Smart + option papier

Contrairement à la proposition de PostFinance, je souhaite bénéficier du package bancaire **SmartPlus** à partir du 1^{er} juillet 2021.

Je souhaite **désormais** profiter d'une **carte de crédit ou d'une Mastercard® Value (carte à prépaiement)**. Vous trouverez les éventuels coûts applicables sur postfinance.ch/packagesbancaires. Veuillez m'envoyer par courrier un formulaire de demande pour la carte suivante.

Carte de crédit (Classic/Standard, Gold, Platinum) à partir de 18 ans

Mastercard® Value (carte à prépaiement) à partir de 12 ans

Je souhaite renoncer à l'«**option papier**» payante et recevoir désormais tous les documents dans e-finance.
Je demande par conséquent **la gestion de tous les comptes dans e-finance.**

Mes coordonnées

E-mail _____

Téléphone
mobile _____

Je souhaite recevoir des conseils et des offres. PostFinance peut utiliser mes coordonnées à des fins de marketing.

Je prends acte du fait que la confidentialité du contenu et le respect du secret bancaire ne peuvent être garantis avec les communications par e-mail et par SMS.
Je peux révoquer ce consentement à tout moment. Plus d'informations sur postfinance.ch/protection-des-donnees.

Signature

Je confirme par la présente les informations que j'ai fournies.

Lieu, date _____

Signature _____

À envoyer à: PostFinance SA, Scan Center, 3002 Berne



Votre numéro de fiche client: 

Sujet: Réponse M 453-70

De: <nadja.finsterwald@pue.admin.ch>

À: <m-a.oberholzer@bluewin.ch>

Cc: <andrea.zanzi@pue.admin.ch>

Date: 20/05/2021 13:39:00

Monsieur,

Nous vous remercions pour votre annonce du 29 avril 2021 dernier concernant l'augmentation du coût des prestations (extraits de compte papier) de PostFinance.

Ayant pris connaissance de vos remarques avec intérêt, nous sommes en mesure de vous communiquer ce qui suit :

La Surveillance des prix actuelle relève de la politique de concurrence. Cela signifie que le Surveillant des prix ne peut intervenir que dans le cas des prix des cartels et des entreprises ayant un pouvoir de marché, ainsi qu'en l'absence de concurrence effective. A la fin des années 80, suite à l'intervention de la Commission des cartels (à l'époque), les banques ont supprimé les conventions qui les liaient. D'après nos observations, elles fixent individuellement les tarifs de leurs services depuis de nombreuses années. On peut constater aujourd'hui que les taxes bancaires se différencient considérablement d'une banque à l'autre et que la concurrence fonctionne beaucoup mieux qu'à l'époque. Il n'est ainsi plus possible de parler aujourd'hui de conditions monopolistiques dans le secteur financier.

Les tarifs diffèrent généralement de manière non négligeable d'une banque à l'autre, signe d'une concurrence effective. Dans tous les cas, il n'y a clairement aucune preuve de l'existence d'un cartel ou même d'un monopole dans le secteur financier à l'heure actuelle. En particulier, rien n'indique que les frais facturés par PostFinance soient fondés sur une collusion.

Une intervention du Surveillant des prix ne serait effectivement possible (et selon les circonstances nécessaire), que si les clients des banques n'avaient pas d'alternatives raisonnables. Comme décrit plus haut, cela n'est en général pas le cas aujourd'hui dans le secteur financier.

D'une manière générale, on peut dire ce qui suit au sujet de la perception, de l'imputation respectivement de l'ajustement des taxes : il est en principe légitime de facturer les prestations fournies. L'imputation des frais encourus au client final n'est pas abusive au sens de la loi sur la Surveillance des prix. L'intervention du Surveillant des prix ne serait effectivement possible (et éventuellement nécessaire), que s'il n'existait pas d'autres options raisonnables pour les clients des banques, ce qui, comme mentionné ci-dessus, n'est généralement pas le cas dans le secteur financier.

En principe, dans une situation de concurrence, il appartient aux consommateurs de comparer les coûts et frais des différents prestataires et de choisir l'offre présentant pour eux le meilleur rapport qualité/prix.

Souvent, un prestataire de services financiers propose plusieurs solutions globales qui comprennent différents services et dont le prix diffère par conséquent également. Nous vous recommandons donc de vérifier d'abord si un changement de produit "interne" aurait un sens.

Les portails Internet tels que Moneyland.ch ou Bonus.ch offrent un aperçu des offres alternatives d'autres prestataires de services financiers. Vous trouverez aussi généralement les informations pertinentes sur les sites web des prestataires de services financiers.

Toutefois, si vous soupçonnez la présence d'entente sur les prix, il y a lieu de le signaler à la [Commission de la concurrence](#).

En regrettant de ne pouvoir vous donner une réponse plus favorable, nous vous adressons, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Freundliche Grüsse

Nadja Finsterwald

Eidgenössisches Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF

Preisüberwachung PUE

Einsteinstrasse 2, 3003 Bern

Tel +41 58 462 21 01

Fax +41 58 462 21 08

nadja.finsterwald@pue.admin.ch

www.preisueberwacher.admin.ch

De: m-a.oberholzer@bluewin.ch
Date d'envoi: 27/05/2021 - 13:43
À: nadja.finsterwald@pue.admin.ch
Cc: andrea.zanzi@pue.admin.ch
Objet: Re: Réponse M 453-70

Madame ,

Tout d'abord, un grand merci d'avoir pris la peine de me faire une réponse aussi détaillée.

À la lumière de celle-ci, force m'est de constater que PostFinance peut s'arroger le droit de multiplier par cinq le prix d'une prestation sans que vous puissiez y trouver à redire, dès lors qu'il ne s'agit pas d'un « cas d'absence de concurrence effective ».

Certes, rien ne m'oblige à être client de PostFinance, et rien ne m'empêche de m'adresser ailleurs.

Sauf que nous vivons une époque où il est tout simplement impossible de se passer d'un compte postal ou bancaire, et de ce fait je suis donc bel et bien client captif, ma liberté de choix se limitant à choisir entre tel ou tel prédateur, entre le requin ou le crocodile par exemple... et nous sommes des millions dans le même cas ! Et tous les établissements bancaires, sans avoir eu besoin de s'entendre préalablement, appliquent la bonne vieille méthode préconisée par Alphonse Allais : « Il faut prendre l'argent là où il se trouve, c'est-à-dire chez les pauvres. Bon d'accord, ils n'ont pas beaucoup d'argent, mais il y a beaucoup de pauvres ».

À mon sens, ces méthodes, bien qu'elles ne soient semble-t-il pas illégales, mériteraient d'être publiquement fustigées, raison pour laquelle je vais envoyer des copies de la présente correspondance à la FRC ainsi qu'à quelques médias, en espérant que ces pratiques scandaleuses seront médiatisées et qui sait, à terme peut-être un jour mieux encadrées par la législation...

En vous réitérant mes remerciements, je vous prie d'agréer, Madame, mes meilleures salutations.

Marc-André Oberholzer

-----Message d'origine-----

De : nadja.finsterwald@pue.admin.ch
Date : 20/05/2021 - 13:39 (E)
À : m-a.oberholzer@bluewin.ch
Cc : andrea.zanzi@pue.admin.ch
Objet : Réponse M 453-70

Monsieur,

Nous vous remercions pour votre annonce du 29 avril 2021 dernier concernant l'augmentation du coût des prestations (extraits de compte papier) de PostFinance.