

Lettre au gouverneur de la Banque de France

30 septembre 2023

Enquête de la DGCCRF sur les pratiques des banques et des établissements de crédit

Monsieur le Gouverneur,
Monsieur le Président,

Nous venons de prendre connaissance des principales conclusions de l'enquête publiée récemment par la DGCCRF sur les pratiques des banques et des établissements de crédit.

L'objectif était de vérifier la régularité des pratiques de ces établissements, mais aussi des fintechs, ainsi que de leurs intermédiaires, et notamment de s'assurer du respect des réglementations spécifiques applicables dans ces domaines. Au total plus de 700 établissements ont été contrôlés.

Selon la DGCCRF, Le bilan reste en demi-teinte et appelle à la vigilance dans un contexte d'augmentation des taux d'intérêt et de l'arrivée de nouveaux opérateurs « on line ».

De manière synthétique, la DGCCRF a constaté :

- Des manquements sur le respect de la réglementation applicable en matière de frais bancaires. 22% des professionnels contrôlés étaient en anomalie. Les contrôles ont montré qu'il persiste des formes de contournement de la réglementation en matière de facturation de frais d'irrégularités de fonctionnement du compte bancaire et de celle des commissions d'intervention. A l'issue de ces contrôles, 61 établissements ont reçu un avertissement et 2 injonctions ont été adressées. Par ailleurs, 6 établissements ont reçu un procès-verbal pénal et 3 établissements ont fait l'objet d'un procès-verbal administratif.
- De plus, l'enquête a montré une persistance des pratiques discriminatoires à

l'égard des virements et/ou prélèvements transfrontaliers, allant parfois jusqu'au refus de réaliser l'opération. Sur les 44 professionnels contrôlés, 12 étaient en anomalie, soit un taux d'anomalie de plus de 27 %. Deux établissements ont reçu un avertissement et 3 établissements ont fait l'objet d'une injonction de mise en conformité. Six établissements ont par ailleurs fait l'objet d'un procès-verbal administratif et un établissement a reçu, à la fois, un avertissement et un procès-verbal administratif.

- D'autre part, s'agissant des paiements fractionnés et des mini-crédits et du respect de la conformité des pratiques des opérateurs aux règles de la protection des consommateurs, 36 des 258 professionnels contrôlés étaient en anomalie. Lors de ces contrôles, il a été établi que la majorité des infractions relevées concernait le non-respect des dispositions relatives à la loyauté de l'information donnée lors de la conclusion ou de l'exécution des contrats. Les manquements constatés ont donné lieu à 26 avertissements, 7 injonctions et 4 procès-verbaux pénaux et administratifs.

- En matière de regroupements de crédits et d'aide à la sortie du surendettement, la DGCCRF déplore un grand nombre de manquements constatés. Plus de 35 % d'anomalies : c'est le taux constaté à l'issue des contrôles menés par la DGCCRF en 2022 pour vérifier la régularité des opérations proposées aux ménages en situation de fragilité financière. Les opérateurs concernés par cette enquête étaient les établissements de crédit spécialisés, les établissements bancaires ainsi que les intermédiaires notamment les courtiers. La majorité des infractions relevées lors du contrôle des 113 établissements ciblés concernait la non-conformité des publicités mais aussi du document d'information précontractuelle remis aux consommateurs. Les anomalies constatées ont donné lieu à 27 avertissements, 10 injonctions, 2 procès-verbaux pénaux et 1 procès-verbal administratif.

La conclusion de la DGCCRF est sans appel : **« Au regard des résultats établis à l'issue de toutes ces enquêtes, une reconduction des contrôles de la DGCCRF s'impose afin de veiller au respect strict des droits des consommateurs par les professionnels de la banque et du crédit dans chacune de leurs pratiques. »**

Monsieur le Gouverneur, Monsieur le Président de l'ACPR, nous vous savons personnellement attaché au strict respect de la réglementation en matière de

protection et d'information du consommateur. Nous sommes cependant fort surpris qu'en dépit des contrôles engagés, depuis des années, par l'ACPR, la DGCCRF puisse parvenir à établir de tels constats en matière de manquements à l'égard de la clientèle et souligner la nécessité impérieuse de reconduire ses contrôles « afin de veiller au strict respect des droits des consommateurs par les professionnels de la banque et du crédit dans chacune de leurs pratiques ».

C'est pourquoi, à la suite de l'enquête menée par la DGCCRF, nous vous saisissons en tant qu'association de consommateurs agréée :

- afin de connaître tout d'abord votre réaction après la publication de cette enquête et des sanctions qui ont été engagées par la DGCCRF,
- et de savoir si cette enquête est de nature à orienter et intensifier les contrôles menés par l'ACPR, que vous présidez, qui a reçu du législateur la mission de veiller au respect, par les personnes soumises à son contrôle, des règles destinées à assurer la protection de leur clientèle, et de l'adéquation des procédures et des moyens que ces personnes mettent en œuvre à cet effet.

Dans l'attente de votre réponse dont nous prendrons connaissance avec le plus grand intérêt, veuillez agréer, Monsieur le Gouverneur, Monsieur le Président, l'expression de notre très sincère considération.

Christian KHALIFA
Président de l'Indecosa-Cgt