

Pratiques des banques et des établissements de crédits : des manquements persistants

Publié le 29 septembre 2023

🕒 3 minutes

Par : [La Rédaction](#)

La Direction de la répression des fraudes (DGCCRF) tire le bilan de contrôles du secteur bancaire français en 2021-2022. Au regard des résultats publiés le 21 septembre 2023, une reconduite des contrôles s'imposerait afin de veiller au respect strict des droits des consommateurs par les professionnels de la banque et du crédit.

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), après avoir contrôlé plus de **700 établissements** entre 2021 et 2022, formule un bilan contrasté des pratiques bancaires. Une majorité d'établissements respecte les obligations légales et réglementaires d'information du consommateur. Toutefois, le **nombre d'anomalies reste élevé**, notamment en ce qui concerne le traitement des dossiers de surendettement.

Surendettement et regroupement de crédits : 35% d'anomalies constatées

La DGCCRF a vérifié la conformité à la réglementation et la loyauté des opérations de regroupement de crédits susceptibles d'être proposées par des établissements de crédits ou leurs intermédiaires aux **ménages en situation de fragilité financière**.

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. Par exemple, certains documents publicitaires ne précisaient pas le coût total de l'endettement et se contentaient de transmettre le montant des échéances. Parfois aussi, la DGCCRF a constaté des publicités mensongères. Les anomalies ont donné lieu à 27 avertissements, dix injonctions, deux procès-verbaux pénaux et un procès-verbal administratif.

Frais bancaires : des anomalies pour 22% des

professionnels contrôlés

Après avoir contrôlé 315 établissements en 2021 sur le thème de la **facturation de frais d'irrégularités de fonctionnement du compte bancaire et de celle des commissions d'intervention**, 61 établissements ont reçu un avertissement et deux injonctions ont été adressées. Par ailleurs, six établissements ont reçu un procès-verbal pénal et trois établissements ont fait l'objet d'un procès-verbal administratif. Ces irrégularités avaient le plus souvent pour conséquences une surfacturation de ces frais à des clients en situation de fragilité financière.

Parmi les autres contournements de la réglementation, la DGCCRF constate :

- **le refus, par certains établissements, des paiements par virement ou prélèvement depuis un compte bancaire situé dans un autre État membre de l'Union européenne.** Sur les 44 professionnels contrôlés, douze étaient en anomalie, soit un taux d'anomalie de plus de 27%. Deux établissements ont reçu un avertissement et trois 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 ;
- **le manque de transparence ainsi que l'insuffisance d'information sur les modalités de règlement en cas de défaillance de l'emprunteur**, dans le cadre d'offres de paiement en plusieurs fois, paiements différés ou encore les mini-crédits. La DGCCRF a mené des contrôles auprès de 258 professionnels en 2021 et 2022. 36 des 258 professionnels contrôlés étaient en anomalie. 26 avertissements, sept injonctions et quatre procès-verbaux pénaux et administratifs ont été adressés.