



Paris, le 13 juillet 2022

## **L'ACPR et la DGCCRF formalisent le cadre de leur coopération dans un protocole visant à renforcer la coordination de leurs actions en matière de protection de la clientèle des secteurs de la banque et de l'assurance**

**Virginie Beaumeunier, directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et Dominique Laboureix, secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ont conclu le 17 juin dernier un protocole formalisant le cadre de la coopération qui existe de longue date entre les deux autorités en matière de protection de la clientèle des secteurs de la banque et de l'assurance.**

La signature du protocole entre l'ACPR et la DGCCRF est l'occasion de rappeler que les deux Autorités coopèrent de longue date pour la protection du consommateur des secteurs de la banque et de l'assurance afin de mieux identifier les tendances du marché, de favoriser le partage d'expertises et de développer des actions complémentaires.

En matière de démarchage téléphonique, les efforts conjoints de l'ACPR et de la DGCCRF ont permis de mettre en lumière l'ampleur des pratiques préjudiciables pour les souscripteurs de produits d'assurance. De ces constats est né le dispositif consacré par la loi n°2021-402 du 8 avril 2021 qui entérine l'interdiction des ventes « en un temps », afin d'éviter que le client soit engagé à son insu sans avoir pris connaissance des informations transmises. Le nouveau dispositif impose notamment de recueillir l'accord explicite du consommateur avant de poursuivre la conversation téléphonique et d'observer un délai de réflexion de 24h minimum entre la réception de la documentation contractuelle et la signature manuscrite ou électronique du contrat.

Instrument important de rétablissement des plus fragiles, le plafonnement des frais bancaires facturés à la clientèle, issu des engagements pris fin 2018 par les banques, a donné lieu à des vagues de contrôles conduits par l'ACPR et la DGCCRF selon des approches complémentaires. Ces frais, qui peuvent représenter des montants significatifs et accroître la fragilité financière des ménages, sont plafonnés à 25 euros par mois ou 20 euros par mois lorsque le client est titulaire de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles. Grâce à l'ensemble des mesures mises en œuvre et des actions menées, et malgré des approches encore disparates de la part des établissements, une amélioration de la prise en compte de la fragilité financière par les banques françaises est désormais constatée. Les Autorités demeurent vigilantes à ce sujet.

Enfin, c'est au sein de la Task-force nationale de lutte contre les arnaques mise en place en avril 2020 à l'initiative du Ministère de l'économie et des finances, que la DGCCRF et l'ACPR diligentent des actions communes de prévention et de lutte contre les arnaques, notamment avec le Parquet de Paris et l'Autorité des marchés financiers. Ces autorités et administrations renforcent les échanges d'informations et d'expériences sur les nouvelles tendances et la typologie des escroqueries recensées afin d'agir vite et efficacement.

---

### ■ À propos de la DGCCRF

La DGCCRF est une direction du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique, forte de près de 3 000 agents répartis sur tout le territoire français. Son rôle est de garantir les conditions d'un bon fonctionnement des marchés sous tous leurs aspects (concurrence, sécurité, loyauté), au bénéfice des consommateurs et de la compétitivité des entreprises.

### ■ À propos de l'ACPR

Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est l'autorité administrative qui contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance et veille à la stabilité financière. L'ACPR est notamment chargée de la protection de la clientèle des établissements contrôlés et assure la mission de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Elle est aussi dotée de pouvoirs de résolution. Les services opérationnels de l'ACPR sont regroupés au sein de son Secrétariat général.

Visitez notre site : <https://acpr.banque-france.fr/>

---