



Guide d'aide au remplissage du Questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle – Banque

A. Présentation.....	2
B. Périmètre	3
C. Modalités de déclaration	4
D. Définitions.....	5
1. Éléments communs aux différents questionnaires.....	5
2. Éléments spécifiques aux questionnaires	8
2.1 Le questionnaire « Banque - Socle commun »	8
2.2 Le questionnaire « Banque au quotidien ».....	15
2.3 Le questionnaire « Épargne »	16
2.4 Le questionnaire « Crédits »	17

A. Présentation

Le Questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle (QPC) permet à l'ACPR de disposer d'une vue d'ensemble concernant la structure et les acteurs du marché, ainsi que les tendances en matière de produits, de services et de pratiques commerciales. Ceci est nécessaire à l'exercice de la mission de protection de la clientèle que lui a confiée le législateur.

Par suite et sans préjudice de l'utilisation que l'ACPR pourra faire des informations collectées pour cibler ses actions de contrôle, l'ACPR ne formulera pas d'observations sur la base des seules réponses aux questionnaires, dès lors que celles-ci sont claires, cohérentes et sincères.

Il est rappelé que les données individuelles recueillies par l'ACPR via les questionnaires sont naturellement couvertes par le secret professionnel et n'ont pas vocation à être divulguées à des tiers.

En explicitant/définissant certaines des notions présentes dans les questionnaires, le présent guide d'utilisation tend à faciliter la tâche des déclarants lors du remplissage et à éviter les divergences d'interprétation entre les professionnels permettant ainsi à l'Autorité de recueillir des données homogènes.

Remarque générale :

Sauf lorsque les cases sont insaisissables (cases grisées), notamment parce qu'elles font l'objet d'une alimentation automatique à partir des états prudentiels (qui n'est pas visible par le déclarant), l'ensemble des champs, à l'exception des « commentaires » qui restent facultatifs, doit être complété. Si nécessaire, et sauf indication contraire, une case pourra être remplie par « NEANT » ou « 0 » selon que le champ de saisie est alphanumérique ou numérique.

Attention : les montants en euros sont à saisir en millier (K€) et à arrondir à l'unité (à l'instar des états SURFI).

B. Périmètre

Le questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle est composé de 4 questionnaires distincts. Le premier, dénommé « Socle commun », est rempli par l'ensemble des établissements exerçant leur activité en France. Les suivants sont des questionnaires thématiques portant sur la « Banque au quotidien », « l'Épargne » et « les Crédits », qui doivent être remplis par les établissements caractérisant une part représentative du marché dans le thème correspondant. **Seuls les questionnaires auxquels sont assujettis les établissements seront accessibles dans l'interface OneGate.**

Dès lors qu'un groupe comprend un établissement représentatif soumis à un questionnaire thématique, tout établissement de ce groupe qui exerce l'activité concernée par ce questionnaire thématique est également tenu de le compléter.

Le périmètre des données à recenser s'étend, pour chacun des questionnaires, aux activités exercées par l'établissement en France métropolitaine, dans les départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion), ainsi que dans les Collectivités d'outre-mer (Polynésie française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna).

Les questionnaires, sauf quand il en est disposé autrement, comprennent dans leur périmètre des données relatives aux « particuliers » (personnes physiques n'agissant pas à des fins professionnelles) et aux « entrepreneurs individuels » (personnes physiques exerçant une activité professionnelle sans création d'une personne morale). La notion d'« entrepreneurs individuels » inclut le patrimoine privé de ces derniers.

Il convient de préciser que seuls les clients résidents sont concernés par ces questionnaires. Pour ces clients résidents, sont à déclarer les encours en euros et en contre-valeur euros pour leurs opérations en devises.

C. Modalités de déclaration

Les questionnaires doivent être obligatoirement complétés et validés sur l'interface OneGate. La remise par un autre biais ne sera pas considérée comme valable.

La procédure d'inscription au portail OneGate est détaillée sur le site de l'ACPR, dans la rubrique relative au Questionnaire. L'inscription doit être faite par déclarant et non par organisme assujetti, de sorte qu'il y aura autant d'inscriptions que de personnes chargées de la remise des questionnaires au sein dudit organisme (il peut y avoir un déclarant pour plusieurs assujettis ou plusieurs déclarants pour un même assujetti). Une fois la demande d'inscription effectuée et validée, la personne inscrite est en mesure de compléter les questionnaires à compter de la date d'ouverture de la collecte (communiquée sur le site de l'ACPR).

Pour toute question relative à l'interface OneGate, un service d'assistance est disponible à l'adresse mail suivante : onegate-support@banque-france.fr. Merci de préciser que votre demande concerne le Questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle.

Pour toute question de fond à laquelle le guide n'apporterait pas de réponse, un courriel peut être envoyé à l'adresse suivante : gpc-dcpc@acpr.banque-france.fr.

D. Définitions

1. Éléments communs à l'ensemble des questionnaires

Données d'identification (I) – Questionnaires socle et thématiques

- « Établissement » : il s'agit de l'établissement déclarant. Les établissements déclarants sont les « organismes assujettis » tels que définis à l'article 1^{er} de l'instruction 2019-I-23.
- « Groupe d'appartenance » : cette notion doit être entendue au sens de l'article L. 511-20 du Code monétaire et financier.
- « Forme juridique » : cette notion fait référence à la catégorie juridique de niveau I définie par l'INSEE dans sa nomenclature des catégories juridiques.
- « Catégorie » et « Sous-catégorie » : ces notions font respectivement référence à la catégorie juridique de niveau II et à la catégorie juridique de niveau III définies par l'INSEE dans sa nomenclature des catégories juridiques.
- « Dirigeant effectif » : cette notion s'entend au sens de l'article L. 511-13 et du 4 de l'article L. 532-2 du Code monétaire et financier.

Données d'activité (II) – Questionnaires socle et thématiques

- « Types d'activités réalisées/produits proposés » : cette notion couvre l'ensemble des activités réalisées ainsi que des produits ou services proposés, que l'établissement en soit ou non le producteur ou l'émetteur.
- « Activité(s) et produit(s) réalisé(s) ou proposé(s) au 31/12 de l'année sous revue » :
 - Indiquer « Oui » lorsque l'activité ou le produit est réalisé/proposé au 31/12 de l'année sous revue.
 - Indiquer « Non » lorsque l'activité ou le produit n'est plus réalisé/proposé au 31/12 de l'année sous revue.

Pour les produits ou activités en gestion extinctive (réponse « Non »), il appartient à l'établissement d'indiquer, le cas échéant, les colonnes « Stock à la fin de l'année sous revue » « En nombre », « En nombre de clients » et « En encours ». La date de fin de commercialisation peut, le cas échéant, être précisée en commentaire.

- « Stock » : Total des produits en cours au 31/12 de l'année sous revue. Cette donnée est demandée en nombre de produits, en nombre de clients et en montant d'encours.
 - « En nombre de clients » : Nombre de clients disposant d'au moins une unité pour un produit donné. À titre d'illustration :

- Pour chaque client ayant contracté deux crédits à la consommation, il conviendra d'indiquer le chiffre 2 dans la colonne « En nombre » de produits et le chiffre 1 dans la colonne « En nombre de clients ».
 - Pour deux crédits immobiliers (acquisition, travaux) ayant deux co-emprunteurs, matérialisés ou non par un contrat (offre) unique, il conviendra d'indiquer le chiffre 2 dans la colonne « En nombre » de produits et le chiffre 2 dans la colonne « En nombre de clients ».
 - Pour les couples qui auraient trois comptes de dépôt (un compte personnel chacun et un compte joint), il conviendra d'indiquer le chiffre 3 dans la colonne « En nombre » de produits et le chiffre 2 dans la colonne « En nombre de clients ».
 - Pour les couples qui n'auraient qu'un compte joint, il conviendra d'indiquer le chiffre 1 dans la colonne « En nombre » de produits et le chiffre 2 dans la colonne « En nombre de clients ».
 - Pour les comptes indivis : la qualité de mandataire n'étant pas à prendre en considération, chaque titulaire du compte en indivision devra être considéré comme un client.
- « En encours (en milliers d'euros) » : il s'agit du solde comptable en valeur au 31/12 de l'année sous revue.

Dispositif de commercialisation (III) - Questionnaires thématiques

Tableau « Produits commercialisés / canal de distribution »

Pour chaque catégorie, indiquer les ventes réalisées dans l'année sous-revue dans les différents canaux de distribution. Il convient de préciser, concernant les ventes « multicanal », que ne doit être pris en compte que le canal de signature de la vente.

- « Souscriptions en ligne » : cette notion fait référence à la commercialisation par des dispositifs de vente à distance via des interfaces numériques.
- « Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement (IOBSP) » : vise les produits pour lesquels la commercialisation fait intervenir des IOBSP tels que définis aux articles L. 519-1, R. 519-2, R. 519-3 et R. 519-4 du Code monétaire et financier.
- « Autre(s) établissement(s) agréé(s) » : fait référence aux « Organismes assujettis », tels que définis à l'article 1^{er} de l'instruction 2019-I-23, auxquels l'établissement déclarant a confié la commercialisation de produits et services (hors produits d'assurance).
- « Commentaires » : si certains canaux de distribution sont utilisés spécifiquement pour certains produits ou pour des produits commercialisés pour le compte de tiers, cette précision pourra utilement figurer dans la colonne « commentaires ».

Pratiques commerciales et moyens dédiés (IV) - Questionnaires thématiques

Tableau « Budget publicitaire » (IV.1)

- « Montant total du budget publicitaire » : total des sommes engagées par l'établissement déclarant ou qui lui sont refacturées pour promouvoir l'image ou la notoriété de l'établissement ainsi que pour la vente des produits (pour les particuliers et entrepreneurs individuels) sur tous les supports de communication utilisés au cours de l'année sous revue. Sont ici visées les sommes investies dans les campagnes publicitaires (achats média et opérations de mailings, e-mailings et SMS) hors honoraires des agences de publicité, des agences média/média digitales et des autres prestataires de service.

Tableau « Budget publicitaire par produit » (IV.2)

- « Montant du budget publicitaire consacré (en milliers d'euros) » : il s'agit des sommes engagées par l'établissement déclarant ou qui lui sont refacturées par une entité du groupe pour les publicités portant sur des produits ou leurs caractéristiques. Sont ici visées les sommes investies dans les campagnes publicitaires (achats média et opérations de mailings, e-mailings et SMS) hors honoraires des agences de publicité, des agences média/média digitales et des autres prestataires de service.

Lorsque l'établissement déclarant engage des dépenses publicitaires au bénéfice des produits commercialisés par plusieurs entités sans les leur refacturer, il doit alors déclarer l'ensemble des sommes ainsi engagées.

- « Affichage » : cette notion s'entend de l'affichage externe sous format papier, excluant à ce titre l'affichage effectué en agence.
- « Bannières Internet » : cette notion comprend la publicité sur les médias sociaux (site internet, Twitter, Facebook, Instagram, mobile...).

Tableau « Nouveaux produits » / « Modification substantielle de produits existants » (IV.3)

- « Modification substantielle de produits existants » : recouvre notamment, sans que cette liste soit exhaustive, des évolutions notables concernant une ou plusieurs caractéristiques essentielles ou principales d'un produit déjà commercialisé (y compris le tarif), de son mode de distribution, de la clientèle cible. Ces évolutions peuvent, le cas échéant, résulter d'une mise en conformité avec des dispositions légales ou réglementaires.
- « Clientèle cible » : vise le groupe(s) de clients pour lequel/lesquels le producteur conçoit le produit. La cible peut être plus ou moins spécifique (ex : étudiants, TNS...), en fonction du choix opéré par l'établissement pour la commercialisation du produit.
- « % clientèle cible / clientèle totale » : la clientèle totale correspond à l'ensemble de la clientèle (particuliers et entrepreneurs individuels) de l'assujetti.
- « Revenus attendus » : chiffre d'affaires annuel récurrent prévisionnel, une fois passée la phase de lancement du produit.

2. Éléments spécifiques aux différents questionnaires

Merci de vous référer à la partie D.1 ci-dessus pour toute interrogation concernant les Éléments communs à l'ensemble des questionnaires.

2.1 Le questionnaire « Banque - Socle commun »

Périmètre : les « Données d'activité » (II) et les « Données réclamations » (III) ne visent que les particuliers.

Données d'activité (II)

Certaines des notions présentes dans cette section sont définies dans les parties consacrées aux questionnaires thématiques (cf. 2.2, 2.3 et 2.4).

Tableau « Données d'activités/particuliers »

- « Distribution de produits d'assurance » : cf. définition posée à l'article L. 511-1 du Code des assurances.
- « Assurance emprunteur » : fait référence à la notion d'« assurance emprunteur proposée » par l'établissement prêteur.

Tableau « Revenus / grandes familles de produits »

Pour la part des dépôts centralisée auprès de la Caisse des dépôts et consignations (CDC), les sommes versées à l'établissement par la CDC en rémunération des intérêts des livrets ne sont pas à considérer comme des revenus.

- « Dont offres groupées de produits » : cette notion doit être entendue au sens du « Forfait » défini par le glossaire du CCSF « banque au quotidien et crédit » (à savoir le « Prix d'un ensemble de produits et de services dont le montant est indépendant de leur utilisation »).
- « Crédits » : la notion d'intérêts perçus est entendue comme la somme des intérêts versés par les clients au titre des crédits consentis par l'établissement. Le coût du refinancement ne doit pas être déduit.
- « Dont assurance emprunteur » : fait référence à la notion d'« assurance emprunteur proposée par l'établissement » prêteur.

Données réclamations (III)

Tableau « Répartition des réclamations » (III.1)

- **Périmètre** : la partie III « DONNEES RECLAMATIONS » du questionnaire « Banque – Socle commun » et les définitions y afférentes portent sur la clientèle des particuliers. Sont donc exclues, les réclamations adressées par les entrepreneurs individuels ou pour le compte d'un client

personne morale. Doivent être déclarées les réclamations traitées par l'établissement au cours de l'année de référence.

- « Réclamation » : Cette notion s'entend au sens de la recommandation de l'ACPR 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations, modifiée le 6 décembre 2019. Conformément au périmètre susmentionné, seules devront être déclarées les réclamations émanant de la clientèle des particuliers (cf. supra).
- La volumétrie indiquée comprend également les réclamations portant sur les produits ou services distribués par un partenaire de l'établissement (IOBSP) dès lors qu'elles ont été reçues (et traitées au cours de l'année sous revue – cf. infra) par l'établissement.
- « Réponses apportées aux réclamations de la clientèle / Positives » : Il s'agit des réclamations pour lesquelles l'établissement a fait droit en totalité, ou partiellement mais à titre principal, aux demandes de son client ou prospect.
- Lorsqu'une réclamation concerne plusieurs produits ou services ou plusieurs objets, elle est comptabilisée pour chacun d'eux dans les rubriques correspondantes.

❖ Produits et services bancaires

Cette partie constitue une aide à la classification des réclamations par catégories de produit ou service.

Si la réclamation porte sur l'un des produits ou services, « packagé » ou non, il convient de la rattacher à l'objet auquel elle se rapporte (exemple : l'assurance « moyens de paiement », attachée à une offre groupée rentre dans la catégorie « Assurance de dommages »). De la même façon, si la réclamation a trait à l'offre elle-même (qualité, information, conseil, etc.).

- « **Comptes** » : Comptes de dépôt et de paiement, en ce compris ceux ouverts en application du dispositif de droit au compte. Sont exclus de cette catégorie les comptes d'épargne bancaire et d'instruments financiers.
 - « Dont droit au compte et services bancaires associés » : comptes relevant du dispositif prévu à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier et services bancaires de base définis à l'article D. 312-5 dudit Code. Concerne uniquement la fourniture et la clôture des prestations susmentionnées, ce qui exclut les dysfonctionnements techniques liés au produit ou au service, déclarés par ailleurs. À titre d'exemple, un dysfonctionnement technique de la carte à autorisation systématique, indépendant de l'obligation posée par les articles précités, sera déclaré sur la ligne « *cartes bancaires* » / colonne « *Autres réclamations liées au fonctionnement du produit ou service* ».
- « **Moyens de paiement** » :
 - « Cartes bancaires » : carte de paiement à débit immédiat, carte de crédit (à débit différé ou associée à un crédit renouvelable), carte prépayée, carte à autorisation systématique. Pour les cartes associées à un crédit renouvelable, les réclamations portant sur le crédit renouvelable doivent être mentionnées dans la partie « Crédits ».

- « Chèques » : chèques et chèques de banque.
- « Virements / Prélèvements » : virements et prélèvements au sens de l'article L. 133-3 du Code monétaire et financier.
- « Autres moyens de paiement » : espèces dont retraits en DAB/GAB et TIP.
- **« Crédits » :**
 - « Crédits immobiliers (Code de la consommation) » : crédits relevant des dispositions prévues aux Chapitres III et IV du Titre I du Livre troisième du Code de la consommation.
 - « Dont liberté de choix de l'assurance emprunteur » : Déliaison, substitution dans les 12 mois, substitution au-delà des 12 mois.
 - « Crédits à la consommation » : crédits relevant des dispositions prévues aux Chapitres II et IV du Titre I du Livre troisième du Code de la consommation. S'agissant des découverts, seuls les découverts en compte relevant du Code de la consommation sont concernés (i.e. les opérations consenties sous la forme d'une autorisation de découvert remboursable dans un délai d'un mois ne sont pas à déclarer dans cette rubrique).
 - « Dont crédits renouvelables » : crédits relevant des dispositions spécifiques prévues aux articles L. 312-57 à L. 312-83 du Code de la consommation.
 - « Dont crédits affectés » : crédits définis à l'article L. 311-1-11° du Code de la consommation et relevant des dispositions spécifiques prévues aux articles L. 312-44 à L. 312-56 du Code de la consommation.
 - « Autres crédits » : crédits hors Code de la consommation (exclusions prévues aux articles L. 312-4 et L. 313-2 du Code de la consommation : découvert hors Code de la consommation, crédits relevant du droit commun etc.).
- **« Produits d'épargne » :**
 - « Épargne bancaire réglementée » : livret A, livret de développement durable et solidaire (LDDS), livret d'épargne populaire (LEP), livret jeune, plan d'épargne logement (PEL), compte d'épargne logement (CEL), etc.
 - « Épargne bancaire non réglementée » : livrets bancaires non réglementés (comptes à terme, sur livret...).
 - « Parts sociales » : parts sociales des réseaux mutualistes (offre au public dans les conditions prévues par l'article L. 512-1 du Code monétaire et financier).
 - « Autres produits d'épargne hors assurance » : sont exclus l'épargne bancaire, les parts sociales et les produits assurantiels. Comprend le compte-titres, le PEA, le PEE, le PERCO, les actions, les obligations, les FCP et SICAV (etc.)

- « **Distribution de produits d'assurance** » :

- « Assurances vie » : assurance vie à des fins d'épargne, contrat de retraite assurantiel, assurance obsèques.
- « Assurances de personne hors vie » : assurance emprunteur crédit à la consommation, assurance emprunteur crédit immobilier (hors mécontentements liés au libre choix de l'assurance emprunteur), garantie accident, assurance dépendance, autres contrats de prévoyance, assurance complémentaire santé.
- « Assurances de dommages » : assurance multirisques habitation, assurance responsabilité civile, assurance automobile, assurance produits nomades (téléphones portables, tablettes), assurance moyens de paiement, assurance de protection juridique, assurance scolaire, assurance loyers impayés, assurance annulation de voyage, assurance animaux, assistance, assurance caution, assurance construction, assurance risques professionnels, etc.

- « **Autres** » : Rubrique par défaut. Il s'agit des réclamations qui ne peuvent être rattachées à aucun des produits ou services financiers susmentionnés. À ce titre, leur nombre doit donc rester limité. Les réclamations portant sur un produit ou un service non financier (téléphonie mobile, dispositif de sécurité, etc.) n'ont pas à être déclarées.

❖ **Répartition des réclamations par objet (en nombre)**

Cette partie constitue une aide à la classification des réclamations par objet. Elle n'a pas vocation à lister de manière exhaustive l'ensemble des mécontentements exprimés par la clientèle.

- « Qualité de l'offre » : publicité du produit ou du service (conformité réglementaire, clarté, exactitude), documentation précontractuelle et contractuelle (clarté, conformité réglementaire), indisponibilité d'un produit ou service.
- « Comportement vis-à-vis de la clientèle » : méthodes de commercialisation (démarchage, vente à distance, etc.), qualité et suivi de la relation ou de l'accueil réservé au public (confidentialité, accessibilité des personnes, etc.).
- « Information / Conseil » : défaut d'information et/ou d'explications apportées au client ou au prospect en amont ou au moment de la souscription d'un produit ou d'un service et, plus généralement, à toutes les étapes de la vie du contrat (non remise de la documentation, insuffisance ou inexactitude des explications fournies...) ; manquement au devoir de conseil en assurance, inadéquation du produit ou du service aux besoins et exigences du client (situation patrimoniale, fiscalité, objectifs de placement, etc.) ; contestation liée à la performance d'un produit ou service.
- « Mise en place, refus d'octroi de produits ou services, rétractation » : délai / dysfonctionnement à l'entrée en relation ou à la souscription d'un produit ou service (ouverture différée, notification tardive de l'agrément ou de son retrait, fonctionnement non conforme aux stipulations contractuelles) ; absence de maintien des conditions de l'offre ; refus d'octroi (crédit, compte,

délivrance de moyens de paiement, produit d'épargne ou d'assurance, etc.); refus de renégociation d'un crédit ; absence de prise en compte ou prise en compte tardive du droit de rétractation / renonciation.

- « Tarification et TAEG » : information tarifaire (défaut, insuffisance, qualité, disponibilité) ; refus des nouvelles conditions tarifaires ; application contestée de frais (y compris ceux liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement d'un compte) ou de droits de garde ; remboursement de frais et/ou d'agios (intérêts débiteurs) ; remise en cause du calcul du TAEG/TEG (erreur, assiette).
- « Opération non autorisée » : opération, quelle qu'elle soit (de paiement, achat/vente de titres financiers, virement de compte à compte, souscription de produit ou service, arbitrage etc.), exécutée sans le consentement exprès du client (hors fraude), en ce compris la vente forcée.
- « Délai de traitement d'une opération » : exécution tardive d'une opération ou d'une instruction de la clientèle - hors clôture, mobilité bancaire ou demande de transfert - (déblocage de fonds, virement, opposition à un prélèvement, demande de renégociation d'un crédit, acte de gestion sur tout contrat d'assurance, ordre de bourse etc.).
- « Défaut ou mauvaise exécution d'une opération » : inexécution ou mauvaise exécution des instructions du client quelle qu'en soit la cause - hors clôture, mobilité bancaire ou demande de transfert - (opération sur titres, acte de gestion sur tout contrat d'assurance, virement, opposition à un prélèvement, remboursement anticipé d'un crédit, etc.).
- « Autres réclamations liées au fonctionnement du produit ou service » : réclamations liées au fonctionnement du produit ou service et n'entrant pas dans l'une des trois catégories précédentes, à savoir « *Contestation d'une opération pour absence d'autorisation* », « *Délai de traitement d'une opération* » et « *Défaut ou mauvaise exécution d'une opération* ».

Peuvent y figurer, à titre d'exemple, celles résultant (i) du traitement d'une saisie (attribution, administrative, etc.), (ii) d'un dysfonctionnement technique des services de banque à distance (impossibilité pour le client d'accéder à son espace personnel, de réaliser une opération, de disposer d'un service d'information personnalisé, etc.), (iii) de la fiscalité (obligations déclaratives / IFU) ou encore (iv) de la valorisation de supports financiers en assurance vie.

- « Clôture du produit ou service » : retard, défaut ou mauvaise exécution des instructions de clôture / résiliation du client ; dénouement du contrat d'assurance vie (rachat total, versement des capitaux) ; déshérence (en ce compris le transfert à la CDC) ; contestation de la clôture / résiliation par l'établissement d'un produit ou service (convention d'ouverture de compte, contrat-cadre de services de paiement, retrait / blocage de moyens de paiement, etc.).

Pour les crédits, uniquement la déchéance du terme prononcée par le prêteur, les difficultés liées au remboursement ou à la mainlevée des garanties doivent être déclarées dans les objets « *Délai de traitement d'une opération* » ou « *Défaut ou mauvaise exécution d'une opération* ».

- « Mobilité bancaire ou demande de transfert » : au sens de la réglementation en vigueur pour les comptes de dépôt (changement de domiciliation bancaire) et toute demande de transfert pour les autres comptes (épargne) ou produits (transfert de contrats de retraite...); non-respect des

instructions écrites du client, retard dans leur traitement, manquement aux obligations découlant du dispositif de mobilité bancaire (etc.).

- « Fichiers (FCC, FICP, FNCI) » : contestations portant sur la déclaration à l'un des fichiers (caractérisation de l'incident, non-respect du formalisme, absence d'information préalable, etc.), la radiation de l'incident (régularisation non suivie d'effet ou traitée tardivement par l'établissement déclarant) et la gestion des interdictions et opposition sur chèques (vol/perse).
- « Fraude » : faits susceptibles de relever d'une qualification pénale (vol, escroquerie, usurpation d'identité). Concerne la fraude externe et interne lorsque celle-ci a un impact sur la clientèle. Cette colonne recense également les réclamations portant sur des opérations contestées au motif « fraude/usurpation d'identité » (transactions « CB », virements/chèques frauduleux, crédits ouverts sous une identité d'emprunt, etc.).
- « Autres » : rubrique par défaut. Sont recensées les réclamations dont l'objet n'est pas défini dans le présent tableau (exemples : Accès/rectification aux/des données personnelles, mécontentement exprimé à l'encontre de la stratégie commerciale de l'entreprise, etc.).

Tableau « Médiation » (III.2)

- « Litige » : Ne doivent être intégrés que les litiges déclarés recevables par le médiateur.

Dispositif de commercialisation (IV)

- « Points de vente » : vise les lieux où les clients sont accueillis physiquement par le personnel de l'établissement.
- « Effectif équivalent temps plein » du réseau salariés : nombre des effectifs en ETP dont l'activité est dédiée à la commercialisation des produits.
- « Vente à distance (hors vente via des intermédiaires) » : vise tout contrat conclu avec un particulier ou un entrepreneur individuel dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du prospect, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat. Cette notion est donc plus large que celle retenue par le code de la consommation.
- « Unités dédiées à la vente à distance » : toute unité dont l'intégralité de l'activité de commercialisation est dédiée à l'activité de vente à distance (ex : plateformes).
- « Démarchage (hors vente via des intermédiaires) » : en considération des articles L. 341-1 et suivants du Code monétaire et financier, cette notion se limite au démarchage physique.
- « Unités dédiées au démarchage » : toute unité dont l'intégralité de l'activité de commercialisation est dédiée à l'activité de démarchage.

Moyens dédiés (V)

- « Personnels salariés chargés de la commercialisation des produits » : Personnes intervenant au cours du processus de vente des produits.
- « Avantages non monétaires perçus » : Cette notion recouvre tout type d'avantages non pécuniaires en lien avec la commercialisation des produits.
- Dans la partie portant sur la rémunération, les « objectifs de commercialisation annuels ou ponctuels » incluent les challenges commerciaux.

2.2 Le questionnaire « Banque au quotidien »

Périmètre : ce questionnaire concerne à la fois les particuliers et les entrepreneurs individuels, à l'exception du 1 et du 3 de la partie « Données d'activité » (II) et du tableau « Budget publicitaire » de la partie « Pratiques commerciales et moyens dédiés » (IV) lesquels ne visent que les particuliers.

Données d'activité (II)

Tableaux « Particuliers » et « Entrepreneurs individuels » (II.1 et II.2)

- « Comptes de dépôt » : comptes de dépôt et de paiement, en ce compris ceux ouverts en application du dispositif de droit au compte. Sont exclus de cette catégorie les comptes d'épargne bancaire et d'instruments financiers.
- « Offres groupées de produits » : cette notion doit être entendue au sens du « Forfait » défini par le glossaire du CCSF « banque au quotidien et crédit » (à savoir le « Prix d'un ensemble de produits et de services dont le montant est indépendant de leur utilisation »).
- « Moyens de paiement » : les données relatives au « stock en nombre » correspondent au nombre de contrats non résiliés au 31/12 de l'année sous revue.
- « Comptes ordinaires créditeurs » : comptes courants créditeurs de la clientèle.
- « Frais et commissions sur incidents de fonctionnement du compte ou de paiement » s'agissant des « Comptes courants » : à titre indicatif, il convient de se référer à la liste énumérée à l'article R. 312-1-2 du Code monétaire et financier, à laquelle doivent être ajoutés les frais de même nature applicables uniquement à la clientèle des professionnels.

Tableau « Dispositifs spécifiques » (II.3)

- « Comptes ouverts dans le cadre du droit au compte » : le stock au 31/12 correspond au nombre de comptes ouverts dans le cadre de la procédure et qui sont toujours ouverts à cette date dans les livres de l'établissement et pour lesquels le bénéficiaire n'a pas expressément renoncé aux services bancaires de base.
- « Comptes clôturés au cours de l'année sous revue » : clôtures liées à une rupture de la relation commerciale ou à une renonciation à l'offre, sans que cette renonciation n'entraîne la conclusion d'une nouvelle offre.
- « Offre spécifique aux personnes en situation de fragilité financière » : cette notion doit être entendue au sens des articles L. 312-1-3 et R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, et de l'arrêté du 5 novembre 2014.
- « Nombre de propositions écrites de l'offre spécifique au cours de l'année sous revue » : Pour les clients ayant reçu plusieurs propositions écrites au cours de l'année sous revue, seule la première proposition de l'année devra être comptabilisée.

2.3 Le questionnaire « Épargne »

Périmètre : ce questionnaire concerne à la fois les particuliers et les entrepreneurs individuels, à l'exception du 1 de la partie « Données d'activité » (II) et du tableau « Budget publicitaire par produit » de la partie « Pratiques commerciales et moyens dédiés » (IV), lesquels ne visent que les particuliers.

Données d'activité (II)

Tableaux « Particuliers » et « Entrepreneurs individuels » (II.1 et II.2)

- « Épargne – Comptes et livrets » : produits d'épargne sous forme de livrets, plans ou comptes bénéficiant, ou non, d'un régime fiscal particulier (livret bancaire, livret B des Caisses d'épargne, livret A, livret bleu du Crédit Mutuel, livret jeune, LEP, PEP, PEL, CEL, LDDS). Cette rubrique comprend également les dépôts d'épargne effectués sur les livres des sociétés de crédit différé et les livrets d'épargne entreprise. Les encours au 31/12 de l'année sous revue intègrent les intérêts de la capitalisation au 31/12 de l'année sous revue.
 - « Comptes à terme » : comptes dans lesquels les fonds demeurent déposés jusqu'à l'expiration du délai fixé à la date d'ouverture. Les modalités d'ouverture, de durée et de rémunération des comptes à terme, ainsi que les conditions de remboursement avant l'échéance, doivent être conformes aux règlements du Comité de la réglementation bancaire. Les comptes à terme non renouvelés sont reclassés à l'échéance parmi les comptes ordinaires de la clientèle.
- « Comptes d'instruments financiers et de parts sociales » : Instruments financiers au sens de l'article L. 211-1 du Code monétaire et financier, dont le producteur est une entité du groupe d'appartenance de l'établissement.
 - « Plans d'épargne actions » : cette ligne vise non seulement les plans d'épargne en actions mais aussi les plans d'épargne en actions destinés au financement des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire. Cette ligne n'intègre pas les comptes espèces associés aux Plans d'épargne actions.
 - « Instruments financiers (hors OPC) émis par une entité du groupe et commercialisés par l'établissement » : Instruments financiers au sens de l'article L. 211-1 du Code monétaire et financier, dont le producteur est une entité du groupe d'appartenance de l'établissement. Cette ligne n'inclut pas les parts sociales.

2.4 Le questionnaire « Crédits »

Périmètre : ce questionnaire concerne à la fois les particuliers et les entrepreneurs individuels, à l'exception du 1 de la partie « Données d'activité » (II) et du tableau « Budget publicitaire par produit » de la partie « Pratiques commerciales et moyens dédiés » (IV), lesquels ne visent que les particuliers.

Données d'activité (II)

Tableaux « Particuliers » et « Entrepreneurs individuels » (II.1 et II.2)

- « Assurance emprunteur proposée par l'établissement » : cette notion fait référence à toute assurance emprunteur commercialisée par l'établissement, qu'il s'agisse ou non de son contrat d'assurance de groupe.

Pour les données relatives au stock de crédits, il convient d'indiquer le nombre de crédits, le nombre de clients et l'encours assortis d'une assurance emprunteur commercialisée par l'établissement au 31/12 de l'année sous revue et non à la date d'octroi du crédit.

- « Assurance emprunteur externe » : il s'agit de tout contrat d'assurance emprunteur qui n'est pas distribué par le prêteur.

Pour les données relatives au stock de crédits, il convient d'indiquer le nombre de crédits, le nombre de clients et l'encours assortis d'une assurance emprunteur externe au 31/12 de l'année sous revue et non à la date d'octroi du crédit.

- « Crédits à la consommation » : crédits relevant des dispositions prévues aux Chapitres II et IV du Titre I du Livre troisième du Code de la consommation. S'agissant des découverts, seuls les découverts en compte relevant du Code de la consommation sont concernés (i.e. les opérations consenties sous la forme d'une autorisation de découvert remboursable dans un délai d'un mois ne sont pas à déclarer dans cette rubrique).
- « Crédits immobilier / à l'habitat » : crédits affectés directement à l'acquisition d'un bien immobilier.
- « Autres crédits » : crédits hors Code de la consommation (exclusions prévues aux articles L. 312-4 et L. 313-2 du Code de la consommation : découvert hors Code de la consommation, crédits relevant du droit commun etc.).
- « Regroupements de crédit » : il s'agit des opérations visées à l'article L. 314-10 du Code de la consommation, réalisées au cours de l'année sous revue.