Annexe à la lettre du Secrétaire général de l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
à la Directrice générale de l’Association française des établissements de crédit et des entreprises d’investissement

Juillet 2018

Rapport sur le contrôle interne

Établissements de paiement, prestataires de services d'information sur les comptes et établissements de monnaie électronique

(Rapport établi en application des articles 258 à 266 de l’arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution)

**Sommaire**

[Préambule 2](#_Toc511138371)

[1. Présentation générale des activités exercées et des risques encourus par l’établissement 3](#_Toc511138372)

[2. Modifications significatives apportées à l’organisation du dispositif de contrôle interne 3](#_Toc511138373)

[3. Gouvernance 4](#_Toc511138374)

[4. Résultats des contrôles périodiques effectués au cours de l’exercice écoulé (cf. article 17 de l’arrêté du 3 novembre 2014) (y compris pour les activités à l’étranger) 5](#_Toc511138375)

[5. Recensement des opérations avec les dirigeants effectifs, les membres de l’organe de surveillance et les actionnaires principaux (cf. articles 113 et 259 g) de l’arrêté du 3 novembre 2014) 5](#_Toc511138376)

[6. Risque de non conformité (hors risque de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme) 6](#_Toc511138377)

[7. Risque de crédit et de contrepartie (cf. articles 106 à 121 de l’arrêté du 3 novembre 2014) 7](#_Toc511138405)

[8. Risque opérationnel 11](#_Toc511138466)

[9. Risque comptable 13](#_Toc511138467)

[10. Gestion de la trésorerie 13](#_Toc511138468)

11. [Dispositif de contrôle interne des dispositions relatives à la protection des fonds de la clientèle 14](#_Toc511138593)

[12. Politique en matière d’externalisation 14](#_Toc511138624)

[13. Informations spécifiques aux établissements agréés pour exercer les activités d’initiateur de paiement et d’agrégateur de paiement 15](#_Toc511138625)

[14. Annexe relative à la sécurité des moyens de paiement scripturaux mis à disposition ou gérés par l’établissement 16](#_Toc511138626)

[Annexe 1 39](#_Toc511138627)

[Annexe 2 41](#_Toc511138628)

Préambule

Ce rapport a pour objet de rendre compte de l’activité du contrôle interne au cours de l’exercice écoulé et de retracer les dispositifs de mesure, de surveillance, d’encadrement des risques auxquels l’établissement est exposé et de diffusion d’information à leur sujet.

**Les éléments ci-après mentionnés le sont à titre indicatif dans la mesure où ils s’avèrent pertinents au vu de l’activité et de l’organisation de l’établissement**. Ils sont complétés par toute autre information de nature à permettre une appréciation du fonctionnement du système de contrôle interne et une évaluation des risques effectifs de l’établissement.

Le présent document s’appuie sur une version « fusionnée » des rapports établis en application des articles 258 à 266 de l’arrêté du 3 novembre 2014. Toutefois, les établissements qui le souhaitent peuvent continuer de remettre des rapports distincts dès lors que ces derniers couvrent l’ensemble des éléments mentionnés ci-après.

Les derniers documents transmis par les dirigeants effectifs à l’organe de surveillance en application de l’article 253 de l’arrêté du 3 novembre 2014, sur l’analyse et le suivi des risques auxquels l’établissement est exposé doivent être inclus dans le présent rapport (tableaux de bord internes).

Par ailleurs, il est rappelé que, conformément aux dispositions de l’article 4 de l’instruction n°2017-I-24, les documents examinés par l’organe de surveillance dans le cadre de l’examen de l’activité et des résultats du contrôle interne, en application des articles 252 et 253 de l’arrêté du 3 novembre 2014 ainsi que les extraits des procès-verbaux des réunions au cours desquelles ils sont examinés, doivent être adressés, de façon trimestrielle, au Secrétariat général de l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (SGACPR).

Ces documents ainsi que le rapport de contrôle interne doivent être, conformément aux dispositions des articles 12 et 13 de l’instruction n°2017-I-24, communiqués au SGACPR **par télétransmission sous format bureautique**, selon des modalités techniques définies par l’ACPR **et signés électroniquement** selon les modalités définies par l’instruction n° 2015-I-19 modifiée et par l’annexe I de l’instruction n°2017-I-24.

Le rapport de contrôle interne doit être remis au SGACPR au plus tard **le 30 avril** suivant la fin de chaque exercice.

Présentation générale des activités exercées et des risques encourus
par l’établissement

* 1. Description des activités :
* description synthétique des activités exercées ;
* pour les nouvelles activités :
* description détaillée des nouvelles activités exercées par l’établissement au cours du dernier exercice (par métiers et/ou zones géographiques et/ou filiales…),
* présentation des procédures définies pour ces nouvelles activités,
* description du contrôle interne des nouvelles activités ;
* description des changements organisationnels ou humains importants et des projets significatifs lancés ou menés au cours du dernier exercice.

1.2. Présentation des principaux risques générés par les activités exercées par l’établissement :

* description, dispositif de formalisation et de mise à jour de la cartographie des risques, mise en exergue des principales évolutions au cours de l’exercice écoulé ;
* description des actions mises en œuvre sur les risques identifiés par la cartographie ;
* présentation des informations quantitatives et qualitatives des risques présentés dans les états de synthèse transmises aux dirigeants effectifs, à l’organe de surveillance permettant d’expliciter la portée des mesures utilisées pour évaluer le niveau des risques encourus et fixer les limites (cf. article 230 de l’arrêté du 3 novembre 2014).

1.3. Incident majeur

* dispositif mis en place pour identifier les incidents majeurs en application de l’article 96 de la directive (UE) 2015/2366 du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement (directive dite « DSP 2 ») ;
* process retenu pour procéder aux déclarations initiales et complémentaires auprès des autorités de tutelle.

Modifications significatives apportées à l’organisation du dispositif
de contrôle interne

*Lorsque l’organisation du dispositif de contrôle interne ne présente pas de changements significatifs, elle peut être présentée de manière synthétique dans une annexe ou en communiquant la charte de contrôle interne en vigueur.*

2.1. Au dispositif de contrôle permanent (y compris l’organisation du contrôle de l’activité
à l’étranger et des activités externalisées) :

* description des changements significatifs dans l’organisation du dispositif de contrôle permanent (y compris les principales actions projetées dans le domaine du contrôle permanent, cf. article 259 f) de l’arrêté du 3 novembre 2014) : *préciser notamment* *l’identité, le rattachement hiérarchique et fonctionnel du responsable de contrôle permanent ainsi que les autres fonctions éventuellement exercées par ce dernier au sein de l’établissement ou au sein d’autres entités du même groupe ;*
* description des changements significatifs dans l’organisation du dispositif de contrôle de la conformité : *préciser notamment l’identité, le rattachement hiérarchique et fonctionnel du responsable de la conformité ainsi que les autres fonctions éventuellement exercées par ce dernier au sein de l’établissement ou au sein d’autres entités du même groupe* ;
* description des changements significatifs dans l’organisation de la fonction de gestion des risques : *préciser notamment l’identité, le positionnement hiérarchique et fonctionnel du responsable de la fonction de gestion des risques ainsi que les autres fonctions éventuellement exercées par ce dernier au sein de l’établissement ou au sein d’autres entités du même groupe* ;

2.2. Au dispositif de contrôle périodique (y compris l’organisation du contrôle de l’activité
à l’étranger et des activités externalisées) :

* identification, rattachement hiérarchique et fonctionnel du responsable de contrôle périodique ;
* description des changements significatifs dans l’organisation du dispositif d’audit interne ;
* principales actions projetées dans le domaine du contrôle périodique (plan d’audit… cf. article 259 f) de l’arrêté du 3 novembre 2014).

Gouvernance

* 1. Principes généraux de gouvernance
* description de la politique de « *culture du risque* » déployée au sein de l’établissement : présentation synthétique des procédures de communication et des programmes de formation du personnel sur le profil de risque et leur responsabilité en matière de gestion des risques… ;
* présentation des normes éthiques et professionnelles promues par l’établissement *(indiquer s’il s’agit de normes élaborées en interne ou si application de normes publiées par des associations/organismes externes)*, description du dispositif mis en œuvre pour s’assurer de leur bonne application en interne, du processus mis en œuvre en cas de manquement et des modalités d’information aux instances dirigeantes… ;
* description des procédures mises en place pour identifier, gérer et prévenir les conflits d’intérêts au sein de l’établissement, modalités d’approbation et de révision de ces dernières.

3.2. Implication des organes dirigeants dans le contrôle interne

3.2.1. Modalités d’information de l’organe de surveillance :

* modalités d’approbation des limites par l’organe de surveillance (cf. article 224 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* modalités d’information de l’organe de surveillance en cas de survenance d’incidents significatifs au sens de l’article 98 (cf. article 245 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* si nécessaire, modalités d’information de l’organe de surveillance par le responsable de la fonction de gestion des risques, en précisant les sujets concernés (cf. article 77 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* modalités d’information de l’organe de surveillance par les responsables du contrôle périodique, de l’absence d’exécution des mesures correctrices décidées (cf. article 26 b) de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* conclusions des contrôles effectués portés à la connaissance de l’organe de surveillance et en particulier éventuelles défaillances relevées, et mesures décidées pour y remédier (cf. article 243 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;

3.2.2. Modalités d’information des dirigeants effectifs :

* modalités d’information des dirigeants effectifs en cas de survenance d’incidents significatifs au sens de l’article 98 de l’arrêté du 3 novembre 2014 (cf. article 245 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* modalités d’information par le responsable de la fonction de gestion des risques de l’exercice de ses missions aux dirigeants effectifs (cf. article 77 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* modalités d’alerte des dirigeants effectifs, par le responsable de la fonction de gestion des risques, de toute situation susceptible d’avoir des répercussions significatives sur la maîtrise des risques (cf. article 77 de l’arrêté du 3 novembre 2014).

3.2.3. Diligences effectuées par les dirigeants effectifs et l’organe de surveillance :

* description des diligences effectuées par les dirigeants effectifs et l’organe de surveillance pour vérifier l’efficacité des dispositifs et procédures de contrôle interne (cf. articles 241 à 243 de l’arrêté du 3 novembre 2014).

3.2.4. Traitement des informations par l’organe de surveillance :

* dans le cadre de l’examen par l’organe de surveillance des incidents significatifs et majeurs révélés par les procédures de contrôle interne, principales insuffisances constatées, coûts engendrés, enseignements tirés de l’analyse et mesures prises le cas échéant pour y remédier (cf. article 252 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* dates auxquelles l’organe de surveillance a examiné l’activité et les résultats du contrôle interne au cours de l’exercice écoulé ;
* dates d’approbation des limites globales de risques par l’organe de surveillance (cf. article 224 de l’arrêté du 3 novembre 2014).

Résultats des contrôles périodiques effectués au cours de l’exercice écoulé (cf. article 17 de l’arrêté du 3 novembre 2014)
(y compris pour les activités à l’étranger)

* planning des missions (risques et/ou entités ayant fait l’objet d’une vérification du contrôle périodique au cours de l’exercice écoulé), état d’achèvement et ressources allouées en jour-homme ;
* principales insuffisances relevées ;
* mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d’avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
* modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles périodiques *(outils, personnes en charge)* et résultats du suivi des recommandations ;
* enquêtes réalisées par le corps d’inspection de la maison-mère, des organismes extérieurs (cabinets extérieurs, etc.), résumé des principales conclusions et précisions sur les décisions prises pour pallier les éventuelles insuffisances relevées.

Recensement d[es opérations avec les dirigeants effectifs, les membres de l’organe de surveillance et les actionnaires principaux (cf. articles 113 et 259 g) de l’arrêté du 3 novembre 2014)](#_Toc244938692)

Joindre une annexe comprenant :

* **caractéristiques des engagements ayant fait l’objet d’une déduction des fonds propres prudentiels** : identité des bénéficiaires, type de bénéficiaires – personne physique ou personne morale, actionnaire, dirigeant ou membre de l’organe de surveillance –, nature des engagements, montant brut, déductions éventuelles et pondération, date de leur mise en place et date d’échéance ;
* **nature des engagements envers des actionnaires principaux, des dirigeants effectifs et des membres de l’organe de surveillance, n’ayant pas fait l’objet d’une déduction** en raison soit des dates auxquelles ont été conclus ces engagements, soit de la notation ou de la cotation attribuée aux bénéficiaires des engagements. Néanmoins, il n’apparaît pas nécessaire de mentionner les engagements dont le montant brut n’excède pas 3 % des fonds propres de l’établissement.

[Risque de non conformité](#_Toc244938695) (hors risque de blanchiment des capitaux
et de financement du terrorisme)

***Nota bene*** : *À compter de l’exercice 2018, les informations relatives au risque de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme sont à remettre dans un rapport annuel de contrôle interne dédié, prévu aux articles R.561-38-6, R.561-38-7 et R.562-1 du code monétaire et financier. Les modalités de remise de ce rapport seront précisées par un futur arrêté prévu pour l’automne 2018.*

6.1. Formation du personnel aux procédures de contrôle de la conformité et information immédiate du personnel concerné des modifications pouvant intervenir dans les textes applicables aux opérations réalisées (cf. articles 39 et 40 de l’arrêté du 3 novembre 2014)

6.2. Évaluation et maîtrise du risque de réputation

6.3. Autres risques de non-conformité (déontologie bancaire et financière…)

## Procédures permettant le signalement des manquements, infractions et dysfonctionnements

Indiquer :

* les procédures mises en place pour permettre à tout dirigeant ou préposé de faire part, au responsable de la conformité de l'entité ou de la ligne métier à laquelle ils appartiennent, ou au responsable mentionné à l'article 28 de l’arrêté du 3 novembre 2014, de ses interrogations sur d’éventuels dysfonctionnements concernant le dispositif de contrôle de la conformité (cf. article 37 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* les procédures mises en place pour permettre au personnel de signaler à l’ACPR tout manquement aux obligations définies par les règlements européens et par le Code monétaire et financier (cf. article L. 634-1 et L. 634-2 du Code monétaire et financier).

6.5. Centralisation et mise en place de mesures de remédiation et de suivi

Indiquer :

* les procédures mises en place pour centraliser les informations relatives aux dysfonctionnements éventuels dans la mise en œuvre des obligations de conformité (cf. articles 36 et 37 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* les procédures mises en place pour suivre et évaluer la mise en œuvre effective des actions visant à remédier aux dysfonctionnements dans la mise en œuvre des obligations de conformité (cf. article 38 de l’arrêté du 3 novembre 2014).

6.6. Description des principaux dysfonctionnements identifiés au cours de l’exercice

6.7. Résultats des contrôles permanents menés en matière de risque de non-conformité :

* principales insuffisances relevées ;
* mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d’avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
* modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents *(outils, personnes en charge)* ;
* modalités de vérification de l’exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (cf. articles 11 f) et 26 a) de l’arrêté du 3 novembre 2014).

[Risque de crédit](#_Toc244938696) et de contrepartie (cf. articles 106 à 121 de l’arrêté du 3 novembre 2014)

***Nota bene****: Seuls les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique qui effectuent des opérations de crédit sont concernés par l’intégralité de cette partie.*

*Les autres établissements sont tenus de compléter la dernière sous-partie relative au risque de contrepartie.*

7.1. Dispositif de sélection des opérations :

* critères prédéfinis de sélection des opérations ;
* éléments d’analyse de la rentabilité prévisionnelle des opérations de crédit pris en compte lors des décisions d’engagement : *méthodologie, données prises en compte (sinistralité, etc.)* ;
* description des procédures d’octroi de crédit, incluant le cas échéant un dispositif de délégation, d’escalade et/ou de limites.

7.2. Dispositif de mesure et de surveillance des risques :

* détail sur les 10 principales expositions (après grappage des contreparties) ;
* *stress scenarii* utilisés pour mesurer le risque encouru, hypothèses retenues, résultats et description de leur intégration opérationnelle ;
* description synthétique des limites d’engagement fixées en matière de risque de crédit – par bénéficiaire, par débiteurs liés, par secteurs d’activité etc. *(préciser le niveau des limites par rapport aux fonds propres et par rapport aux résultats)*;
* modalités et périodicité de la révision des limites fixées en matière de risque de crédit *(indiquer la date de la dernière révision)*;
* dépassements éventuels de limites observés au cours du dernier exercice *(préciser les causes, les contreparties concernées, le montant de l’engagement total, le nombre des dépassements et leur montant)* ;
* procédures suivies pour autoriser ces dépassements ;
* mesures mises en œuvre pour régulariser ces dépassements ;
* identification, effectifs et positionnement hiérarchique et fonctionnel de l’unité chargée de la surveillance et de la maîtrise des risques de crédit ;
* description des dispositifs de suivi des indicateurs avancés du risque (préciser les principaux critères de placement des contreparties sous watch-list) ;
* modalités et périodicité de l’analyse de la qualité des engagements de crédit ; indication des éventuels reclassements des engagements au sein des catégories internes d’appréciation du niveau de risque, ainsi que les affectations dans les rubriques comptables de créances douteuses ou dépréciées ; indication de l’ajustement éventuel du niveau de provisionnement ; date à laquelle cette analyse est intervenue au cours du dernier exercice ;
* modalités et périodicité de la réévaluation des garanties et collatéraux, ainsi que les principaux résultats des contrôles réalisés dans l’année le cas échéant ;
* présentation du système de mesure et de gestion des risques de crédit mis en place afin de détecter, gérer les crédits à problème, d’apporter les corrections de valeurs adéquates et d’enregistrer des provisions ou des dépréciations de montants appropriés (cf. article 115 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* modalités et périodicité des décisions de provisionnement, incluant le cas échéant un dispositif de délégation et/ou d’escalade ;
* modalités et périodicité des exercices de back-testing des modèles de provisionnement collectif et statistique, ainsi que les principaux résultats de l’année le cas échéant ;
* modalités, périodicité et résultats de l’actualisation et de l’analyse des dossiers de crédit (au moins pour les contreparties dont les créances sont impayées ou douteuses ou dépréciées ou qui présentent des risques ou des volumes significatifs) ;
* répartition des engagements par niveau de risque (cf. articles 106 et 253 a)de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* modalités d’information des dirigeants effectifs (via des états de synthèse) et de l’organe de surveillance sur le niveau des risques de crédit (cf. article 230 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* rôles des dirigeants effectifs et de l’organe de surveillance dans la définition, le contrôle et la révision de la stratégie globale en matière de risques de crédit et dans la fixation des limites (cf. article 224 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* éléments d’analyse de l’évolution des marges, notamment sur la production au cours de l’année écoulée : *méthodologie, données prises en compte, résultats*:
* communication des éléments détaillés du calcul des marges : produits et charges pris en compte ; s’il est tenu compte du besoin de refinancement, indication du montant de la position nette emprunteuse et du taux de refinancement retenu ; s’il est tenu compte des gains liés au placement des fonds propres alloués aux encours, communication des montants et du taux de rémunération,
* identification des différentes catégories d’encours (clientèle de particuliers par exemple) ou des lignes de métier pour lesquelles les marges sont calculées,
* mise en évidence des évolutions constatées à partir d’un calcul sur la base des encours (à la fin de l’exercice et à des échéances antérieures), et le cas échéant sur la base de la production de l’année écoulée ;
* modalités, périodicité et résultats de l’analyse par les dirigeants effectifs de la rentabilité des opérations de crédit *(indiquer la date de la dernière analyse)*;
* modalités et périodicité d’information de l’organe de surveillance sur l’exposition de l’établissement au risque de crédit (joindre le dernier tableau de bord destiné à l’information de l’organe de surveillance) ;
* modalités d’approbation par l’organe de surveillance des limites proposées par les dirigeants effectifs (cf. article 253 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* le cas échéant, modalités et périodicité de l’analyse, de la mesure et de la surveillance du risque lié aux opérations intragroupe (risque de crédit et risque de crédit de contrepartie).

Éléments spécifiques au risque de crédit de contrepartie :

* description des métriques de risque employées pour mesurer le risque de crédit de contrepartie.
* description de l’intégration du suivi du risque de crédit de contrepartie dans le dispositif global de suivi du risque de crédit.

7.3. Risque de concentration

7.3.1. Risque de concentration par contrepartie :

* outil de suivi du risque de concentration par contrepartie : agrégats éventuellement définis, description du dispositif de mesure des engagements sur un même bénéficiaire (cadre prudentiel applicable aux contreparties considérées, situation financière de la contrepartie et du portefeuille, précisions sur les procédures d’identification des bénéficiaires liés (définition d’un seuil quantitatif au-delà duquel cette recherche est systématique ...), modalités d’information des dirigeants effectifs et de l’organe de surveillance ;
* dispositif de limites d’exposition par contrepartie : description synthétique du système de limite par contrepartie *(préciser leur niveau par rapport aux résultats et aux fonds propres)*, modalités et périodicité de la révision des limites, dépassements éventuellement constatés, modalités d’implication des dirigeants effectifs dans la détermination des limites et d’information sur leur suivi ;
* montant des engagements sur les principales contreparties ;
* conclusion sur l’exposition au risque de concentration par contrepartie.

7.3.2. Risque de concentration sectorielle :

* outil de suivi du risque de concentration sectorielle : agrégats éventuellement définis, modèle économique et profil de risque, dispositif de mesure des engagements sur un même secteur d’activité (notamment l’interconnexion des contreparties), modalités d’information des dirigeants effectifs et de l’organe de surveillance ;
* dispositif de limites d’exposition sectorielle : description synthétique du système de limite sectorielle *(montant des expositions, préciser leur niveau par rapport aux résultats et aux fonds propres)*, modalités et périodicité de la révision des limites, dépassements éventuellement constatés, modalités d’implication des dirigeants effectifs dans la détermination des limites et d’information sur leur suivi ;
* répartition des engagements par secteurs ;
* conclusion sur l’exposition au risque de concentration sectorielle.

7.3.3. Risque de concentration géographique :

* outil de suivi du risque de concentration par zone géographique : agrégats éventuellement définis, dispositif de mesure des engagements sur une même zone géographique, modalités d’information des dirigeants effectifs et de l’organe de surveillance ;
* dispositif de limites d’exposition par zone géographique : description synthétique du système de limite par zone géographique *(préciser leur niveau par rapport aux résultats et aux fonds propres)*, modalités et périodicité de la révision des limites, dépassements éventuellement constatés, modalités d’implication des dirigeants effectifs dans la détermination des limites et d’information sur leur suivi ;
* répartition des engagements par zones géographiques ;
* conclusion sur l’exposition au risque de concentration géographique.

7.4. Résultats des contrôles permanents menés sur les activités de crédit :

* principales insuffisances relevées ;
* mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d’avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport *;*
* modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents *(outils, personnes en charge)* ;
* modalités de vérification de l’exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (cf. articles 11 f) et 26 a) de l’arrêté du 3 novembre 2014).

7.5. Risques liés à l’utilisation des techniques d’atténuation du risque de crédit :

Joindre une annexe comprenant :

* description du dispositif mis en œuvre pour identifier, mesurer, et surveiller le risque résiduel auquel est exposé l’établissement au titre de l’utilisation des techniques d’atténuation du risque de crédit ;
* description synthétique des procédures destinées à s’assurer, lors de leur mise en place, que les techniques d’atténuation du risque de crédit utilisées sont juridiquement valables, que leur valeur n’est pas corrélée à celle du débiteur et qu’elles sont dûment documentées ;
* présentation des modalités d’intégration du risque de crédit associé à l’utilisation des techniques d’atténuation du risque de crédit dans le dispositif général de gestion du risque de crédit ;
* description des simulations de crise relatives aux techniques d’atténuation du risque de crédit (hypothèses et principes méthodologiques retenus ainsi que résultats obtenus) ;
* synthèse des incidents intervenus au cours de l’année le cas échéant (appels de garanties refusés, nantissements non réalisés etc.).

7.6. Simulations de crise relatives au risque de crédit :

Joindre une annexe comprenant la description des hypothèses et principes méthodologiques retenus (notamment modalités de prise en compte des effets de contagion à d’autres marchés) ainsi que des résultats obtenus.

7.7. Conclusion synthétique sur l’exposition au risque de crédit

7.8. Gestion du risque de contrepartie et de concentration pour les établissements non autorisés à exercer une activité de crédit

* présentation de la part des 20 premières contreparties contribuant au chiffre d’affaires et au PNB ;
* mesures prises pour limiter le risque de concentration d’activité ;
* contrôles mis en place pour suivre le risque de concentration d’activité ;
* présentation des principales contreparties (banques, prestataires tels que agents…) à qui sont confiés les fonds de l’établissement ; modalités de suivi des notations de ces contreparties ;
* contrôles mis en place pour suivre le risque de contrepartie.

Risque opérationnel

* 1. Gouvernance et organisation du risque opérationnel
* description synthétique du cadre général de détection, de gestion, de suivi et de déclaration du risque opérationnel, en lien avec la complexité des activités, le profil de risque et la tolérance au risque de l’établissement ;
* gouvernance : description de la gouvernance déployée pour la gestion du risque opérationnel et de la gouvernance du modèle s’il y a lieu, rôle et missions des différents comités mis en place, décisions structurantes prises au cours de l’exercice en matière de risque opérationnel ;
* organisation : présentation des différentes équipes en charge du contrôle permanent du risque opérationnel par métiers et par zones géographiques (nombre d’ETP prévu et réel, missions, rattachement des équipes), objectifs des différentes équipes de contrôle permanent, actions menées au cours de l’exercice et état d’avancement des projets de réorganisation en fin d’année, contraintes rencontrées et solutions envisagées/mises en place lors de la mise en œuvre de ces projets de réorganisation, objectifs à atteindre et délais prévus pour un déploiement total de l’organisation cible ;
* périmètre des entités : entités intégrées et méthodes (en nombre et en proportion des actifs), traitement des entités entrées dans le périmètre de consolidation prudentiel au cours des 2 derniers exercices, entités éventuellement exclues et motifs d’exclusion, opérations prises en compte ;
* définition d’un incident significatif retenu par l’organe de surveillance dans le cadre de l’article 98 de l’arrêté du 3 novembre 2014 (*joindre en annexe le procès-verbal de séance au cours de laquelle le seuil a été validé*).

8.2. Identification et évaluation du risque opérationnel

* description des types de risques opérationnels auxquels l’établissement est exposé ;
* description du système de mesure et de surveillance du risque opérationnel *(préciser la méthode utilisée pour le calcul des exigences en fonds propres)* ;
* dispositif de surveillance déployé pour assurer la prise en compte dans les calculs des exigences en fonds propres de l’exhaustivité des incidents à recenser, notamment au titre des risques juridique et de non–conformité ; identification des risques nécessitant un perfectionnement du dispositif de surveillance en cours et actions correctives prises ;
* présentation de la cartographie des risques  avec identification des métiers/risques non (encore) couverts par la cartographie déployée à la fin de l’exercice ;
* description synthétique des reportings utilisés pour la mesure et la gestion du risque opérationnel *(préciser notamment la périodicité et les destinataires des reportings, les zones de risques couvertes, la présence ou non d’indicateurs d’alerte mettant en évidence le cas échéant des pertes potentielles futures)*; documentation et communication des procédures relatives à la surveillance et à la gestion du risque opérationnel ;
* description synthétique des techniques d’assurance éventuellement utilisées.

8.3. Intégration du dispositif de mesure et de gestion du risque opérationnel dans le dispositif de contrôle permanent :

* description des modalités d’intégration de la surveillance du risque opérationnel, incluant notamment les risques liés à des événements de faible occurrence mais à fort impact, les risques de fraudes interne et externe dans le dispositif de contrôle permanent ;
* description des principaux risques opérationnels avérés au cours de l’exercice et des coûts engendrés (incidents de règlement, erreurs, fraudes, cybersécurité, …) et des enseignements qui en ont été tirés.

8.4. Plan d’urgence et de poursuite d’activité :

* définitions retenues et objectifs du (ou des) plan(s) d’urgence et de poursuite d’activité, scénarios retenus, architecture globale (un plan unique ou un plan par métier, cohérence globale en cas de plans multiples), responsabilités *(nom, coordonnées (adresse électronique, numéro de portable si possible) et positionnement des différents responsables en charge de la gestion du (ou des) plan(s) d’urgence et de poursuite d’activité et de leur déclenchement (RPUPA), nom, coordonnées et positionnement du ou des responsables de la gestion de la crise s’ils sont différents des RPUPA…)*, périmètre des activités couvertes par le (ou les) plan(s) d’urgence et de poursuite d’activité, activités traitées en priorité en cas de crise, risques résiduels non couverts par le plan d’urgence et de poursuite d’activité, délais de mise en œuvre du plan d’urgence et de poursuite d’activité ;
* formalisation des procédures, description synthétique des sites de secours informatique et de repli ;
* tests du plan d’urgence et de poursuite d’activité (objectifs, périmètre, fréquence, résultats), mise à jour du plan d’urgence et de poursuite d’activité (fréquence, critères), outil de gestion du plan d’urgence et de poursuite d’activité (logiciel, développement informatique), reporting à la direction (sur les tests, les modifications) ;
* audit du plan d’urgence et de poursuite d’activité et résultats des contrôles permanents ;
* activation du ou des plan(s) d’urgence et de poursuite d’activité et gestion des crises rencontrées au cours de l’exercice (exemple : grippe A [H1N1]).

8.5. Risques lié aux technologies de l’information et de la communication (TIC) :

* présentation de la stratégie de l’établissement concernant ses TIC (organisation, objectifs prioritaires fixés, cadre d’appétence pour les risques liés aux TIC, budget alloué, procédures mises en place, date de dernière mise à jour…) ;
* rôles des dirigeants effectifs, de l’organe de surveillance dans la définition, le contrôle et la révision de la stratégie globale en matière de TIC ;
* objectifs de la politique de sécurité des systèmes d’information (et en particulier modalités de préservation de l’intégrité et de la confidentialité des données, ainsi que mesures spécifiques mises en place pour l’activité de banque en ligne) ; description des tests d’intrusion effectués au cours de l’exercice ;
* nom du responsable de la sécurité des systèmes d’information ;
* description synthétique du cadre général de la détection, de l’évaluation, de la gestion et de la surveillance des risques liés aux TIC *(préciser le rôle des dirigeants effectifs et de l’organe de surveillance et la répartition des compétences en matière de pilotage des risques liés aux TIC, les outils utilisés, les ressources déployées…)*;
* description du dispositif de contrôle permanent et périodique des systèmes d’information et synthèse des constatations des contrôles effectués (voir 8.6) ;
* présentation de la cartographie des risques liés aux TIC incluant notamment les risques pour la disponibilité et la continuité des TIC, la sécurité des TIC, l’intégrité des données et le risque lié au changement de TIC (identifiant en particulier quels systèmes et services sont essentiels au bon fonctionnement, à la disponibilité, à la continuité et à la sécurité des activités de l’établissement) ;
* modalités et périodicité d’information de la direction générale et de l’organe de surveillance sur l’exposition de l’établissement aux risques liés aux TIC (joindre le dernier tableau de bord destiné à les informer) ;
* description des procédures mises en place en cas de cyber-attaque (c’est-à-dire un ou plusieurs évènements indésirables ou inattendus fortement susceptibles de compromettre la sécurité des informations et d’affaiblir ou de nuire à l’activité de l’établissement), notamment pour les incidents majeurs tels que définis par l’orientation de l’ABE émise en application de l’article 96 de la directive DSP2.

8.6. Résultats des contrôles permanents menés en matière de risque opérationnel y compris des risques liés aux TIC :

* principales insuffisances relevées ;
* mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d’avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
* modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents *(outils, personnes en charge)*;
* modalités de vérification de l’exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (cf. articles 11 f) et 26 a) de l’arrêté du 3 novembre 2014).

8.7. Conclusion synthétique sur l’exposition au risque opérationnel

Risque comptable

9.1. Modifications significatives apportées à l’organisation du dispositif comptable

*Lorsque l’organisation du dispositif comptable ne présente pas de changements significatifs, elle peut être présentée de manière synthétique dans une annexe.*

* présentation des modifications intervenues dans le périmètre de consolidation le cas échéant (entrées et sorties).

9.2. Résultats des contrôles permanents menés en matière de risque comptable :

* principales insuffisances relevées ;
* mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d’avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
* modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents *(outils, personnes en charge)*;
* modalités de vérification de l’exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (cf. articles 11 f) et 26 a) de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* présentation du dispositif de prévention du risque comptable, y compris le risque de défaillance des systèmes informatiques (sites de repli…).

Gestion de la trésorerie

* descriptif des mesures de suivi de la trésorerie mis en place ;
* détailler la politique de gestion de trésorerie validée par la Direction générale / le Comité de surveillance ;
* détailler la nature des placements de trésorerie, en précisant leur degré de disponibilité et leur évolution au cours de l’exercice.

Dispositif de contrôle interne des dispositions relatives à la protection
des fonds de la clientèle

* schémas complets et description de l’ensemble des flux financiers par type d’opération de paiements/d’émission de monnaie électronique permettant de retracer, de manière chronologique (dont délais), les flux de collecte de fonds en contrepartie d’un ordre de paiement/de l’émission de monnaie électronique ainsi que l’alimentation des différents comptes concernés, de l’origination des ordres à leur réalisation effective ;
* présentation de la méthode mise en œuvre pour assurer la protection des fonds reçus de la clientèle et description de l’outil de calcul du montant des fonds reçus des clients et à cantonner;
* pour les établissements assurant la protection des fonds reçus en les plaçant dans un ou plusieurs comptes ouverts spécialement à cet effet auprès d’un établissement de crédit :communication de toute modification apportée à la convention de compte de cantonnement (joindre en annexe la nouvelle convention le cas échéant), description des procédures prévues pour assurer le placement des fonds ;
* pour les établissements assurant la protection des fonds reçus au moyen d’une garantie : communication de toute modification apportée au contrat de garantie ou de cautionnement et de tout élément relatif à l’actualisation du montant de la couverture constituée en lien avec l’évolution du volume d’activité (joindre en annexe le nouveau contrat de garantie et de cautionnement le cas échéant) ;
* présentation des procédures mises en place pour veiller au respect des dispositions relatives à la protection des fonds de la clientèle des établissements, des vérifications associées et présentation des éventuels incidents ou insuffisances mis en évidence par ces vérifications.

 Politique en matière d’externalisation

* présentation de la stratégie de l’établissement ou du groupe en matière d’externalisation ;
* description des activités externalisées (au sens des paragraphes q) et r) de l’article 10 de l’arrêté du 3 novembre 2014) et proportion par rapport à l’activité globale de l’établissement *(dans son ensemble et domaine par domaine)*;
* description des conditions dans lesquelles a lieu le recours à l’externalisation : pays d’implantation, agrément et surveillance prudentielle des prestataires externes, procédures mises en place en vue de s’assurer de l’existence d’un contrat écrit et de sa conformité avec les exigences de l’article 239 de l’arrêté du 3 novembre 2014, y compris celle permettant à l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, de se rendre sur place au sein du prestataire extérieur, etc. ;
* description du dispositif de contrôle permanent et périodique des activités externalisées ;
* description du dispositif d’identification, de gestion et de suivi des risques associés à l'externalisation ;
* description des dispositifs mis en œuvre par l’établissement pour conserver l'expertise nécessaire afin de contrôler effectivement les activités externalisées et gérer les risques associés à l'externalisation ;
* modalités d’information de l’organe de surveillance sur les mesures prises pour assurer le contrôle des activités externalisées et des risques en résultant (cf. article 253 c) de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* description des diligences effectuées par les dirigeants effectifs pour vérifier l’efficacité des dispositifs et procédures de contrôle interne des activités externalisées (cf. articles 242 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* description, formalisation et date(s) de mise à jour des procédures sur lesquelles s’appuie le contrôle permanent et périodique des activités externalisées (dont les procédures d’examen de la conformité) ;
* résultats des contrôles permanents menés sur les activités externalisées : principales insuffisances relevées et mesures correctives engagées pour y remédier (date de réalisation prévisionnelle et état d’avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport), modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents *(outils, personnes en charge)* ;
* résultats des contrôles périodiques menés sur les activités externalisées : principales insuffisances relevées et mesures correctives engagées pour y remédier (date de réalisation prévisionnelle et état d’avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport), modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles périodiques.

Informations spécifiques aux établissements agréés pour exercer les activités d’initiateur de paiement et d’agrégateur de paiement

* fournir une attestation d’assurance responsabilité civile professionnelle ou une garantie comparable valable pour l’exercice en cours ;
* pour les établissements de paiement agréés pour exercer l’activité d’initiation de paiement :
* compléter le tableau ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
|  | Données en EUR pour l’année civile précédente |
| Valeur des demandes de remboursement et d'indemnisation effectuées par les utilisateurs et par les prestataires de services de paiement gestionnaires de comptes |  |
| Nombre des transactions de paiement initiées |  |
| Valeur globale des transactions de paiement initiées |  |

* + fournir le détail, le cas échéant, des activités non réglementées exercées au sein de l’établissement, et l’attestation d’assurance responsabilité civile professionnelle ou une garantie comparable couvrant ces activités si une telle couverture a été souscrite ;
* pour les établissements autorisés à exercer l’activité d’agrégateur de paiement :
	+ compléter le tableau ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
|  | Données en EUR pour l’année civile précédente |
| Valeur des demandes de remboursement et d'indemnisation résultant de l'engagement de leur responsabilité vis-à-vis du prestataire de services de paiement gestionnaire du compte ou de l'utilisateur de services de paiement à la suite d'un accès non autorisé ou frauduleux aux données des comptes de paiement ou d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de ces données |  |
| Nombre de comptes de paiement auxquels l'établissement a accédé |  |
| Nombre de clients |  |

* + fournir le détail, le cas échéant, des activités non réglementées exercées au sein de l’établissement, et l’attestation d’assurance responsabilité civile professionnelle ou une garantie comparable couvrant ces activités si une telle couverture a été souscrite.

[Annexe relative à la sécurité des moyens de paiement scripturaux
mis à disposition ou gérés par l’établissement](#_Toc244938705)

**SOMMAIRE**

**Introduction**

1. **Présentation des moyens de paiement et des risques de fraude associés**
2. Carte de paiement et assimilée

1.1. Présentation de l’offre

1.2. Organisation opérationnelle de l’activité carte et assimilée

1.3. Grille d’analyse des risques et principaux incidents de fraude

1. Virement (SEPA et autres)

2.1. Présentation de l’offre

2.2. Organisation opérationnelle de l’activité virement

2.3. Grille d’analyse des risques et principaux incidents de fraude

1. Prélèvement

3.1. Présentation de l’offre

3.2. Organisation opérationnelle de l’activité prélèvement

3.3. Grille d’analyse des risques et principaux incidents de fraude

1. Monnaie électronique

4.1. Présentation de l’offre

4.2. Organisation opérationnelle de l’activité monnaie électronique

4.3. Présentation des principaux incidents de fraude

1. Services d’information sur les comptes et d’initiation de paiement

5.1. Présentation de l’offre

5.2. Organisation opérationnelle de l’offre

5.3. Présentation des mesures de protection des données de paiement sensibles

1. **Présentation des résultats du contrôle périodique (sur le périmètre des moyens de paiement scripturaux)**
2. **Évaluation de la conformité aux recommandations d’organismes externes en matière de sécurité des moyens de paiement**
3. **Annexes**
4. Matrice de cotation des risques de fraude de l’établissement
5. Glossaire

**Introduction**

**Rappel du cadre règlementaire**

Cette annexe est consacrée à la sécurité des **moyens de paiement scripturaux**, définis à l’article L. 311-3 du Code monétaire et financier, émis ou gérés par l’établissement. Sont considérés comme moyens de paiement tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé.

L’annexe est transmise par le Secrétariat général de l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution à la Banque de France pour l’exercice de sa mission définie au I de l’article L. 141-4 du Code monétaire et financier.

L’annexe étant principalement destinée à la Banque de France, elle constitue un document autonome du reste des rapports établis en vertu des articles 258 à 266 de l’arrêté du 3 novembre 2014.

**Les établissements gestionnaires de moyens de paiement sans être pour autant leurs émetteurs doivent renseigner cette annexe.** Les établissements qui n’émettent ou ne gèrent aucun moyen de paiement portent la mention : « l’établissement n’émet ou ne gère aucun moyen de paiement au titre de son activité ».

**Caractéristiques et contenu de l’annexe**

Cette annexe a pour objet d’apprécier le niveau de sécurité atteint par l’ensemble des moyens de paiement scripturaux émis ou gérés par l’établissement.

Cette annexe comporte 4 parties :

* une partie portant sur la présentation de chaque moyen de paiement, des risques de fraude associés et des dispositifs de maitrise des risques mis en place (I) ;
* une partie consacrée aux résultats du contrôle périodique sur le périmètre des moyens de paiement scripturaux (II) ;
* une partie destinée à recueillir l’auto-évaluation de la conformité de l’établissement aux recommandations d’organismes externes en matière de sécurité des moyens de paiement scripturaux (III) ;
* une annexe comprenant la matrice de cotation des risques de fraude et un glossaire pour la définition des termes techniques/acronymes utilisés par l’établissement dans l’annexe (IV).

Concernant la partie I, l’analyse des risques de fraude de chaque moyen de paiement est réalisée à partir des données de fraude telles que déclarées par l’établissement auprès de la Banque de France dans le cadre de la collecte statistiques « Recensement de la fraude sur les moyens de paiement scripturaux »[[1]](#footnote-1). En conséquence, cette analyse s’effectue :

* sur la fraude brute et couvre à la fois la fraude interne et la fraude externe ;
* et, sur la base des définitions et typologie de fraude retenue pour la déclaration statistique auprès de la Banque de France (cf. supra).

Pour ce faire, des grilles d’analyse des risques de fraude spécifiques à chaque moyen de paiement scriptural, présentées dans l’annexe, sont à compléter en fonction des offres propres à chaque établissement. Toutefois, s’agissant de la monnaie électronique et du service d’information sur les comptes et en l’absence de collecte spécifique de la fraude, les établissements sont dispensés de produire cette analyse mais doivent néanmoins faire état des principaux incidents de fraude rencontrés au cours de l’exercice sous revue.

La liste de recommandations liées à la sécurité des moyens de paiement émises par des organismes externes, présentée dans la partie III de l’annexe, tient compte de l’entrée en application, le 13 janvier 2018, de la 2ème directive européenne sur les services de paiement. Il est demandé de fournir des commentaires explicatifs pour les recommandations pour lesquelles la pleine conformité de l’établissement n’est pas assurée.

**Remarque concernant les prestataires de service d’information sur les comptes**

Pour la partie I, les prestataires de service d’information sur les comptes doivent répondre uniquement au point consacré au service d’information sur les comptes (I.5). Par ailleurs, ils sont tenus de renseigner les parties consacrées aux résultats du contrôle périodique (II) et à l’auto-évaluation de la conformité aux recommandations d’organismes externes en matière de sécurité des moyens de paiement (III).

**Définition des principaux termes utilisés dans l’annexe**

|  |  |
| --- | --- |
| **Termes** | **Définitions** |
| Canal d’initiation  | Selon les différents moyens de paiement, la notion de canal d’initiation correspond :* pour la carte, au canal d’utilisation de la carte : paiement point de vente, retrait, paiement à distance, sans contact, enrôlement dans des *wallets* internet ou des solutions de paiement mobile ;
* pour le virement, au canal de réception de l’ordre de virement : guichet, espace de banque en ligne, solution de télétransmission… ;
* pour le prélèvement, au canal de réception des ordres de prélèvement ;
* pour les services d’information sur les comptes et d’initiation de paiement au moyen de connexion : site web, application mobile, protocole dédié…
 |
| Fraude externe | Dans le domaine des moyens de paiement, détournement de ces derniers, par des actes de tiers, au profit d’un bénéficiaire illégitime.  |
| Fraude interne | Dans le domaine des moyens de paiement, détournement de ces derniers, par des actes de tiers et impliquant au moins un membre de l’entreprise, au profit d’un bénéficiaire illégitime. |
| Fraude brute | Au sens de la collecte statistiques « Recensement de la fraude sur les moyens de paiement scripturaux » de la Banque de France, la fraude brute correspond au montant nominal des transactions de paiement autorisées ayant fait l’objet d’un rejet a postériori pour motif de fraude. Elle ne tient donc pas compte des fonds qui ont pu être recouvrés après traitement du contentieux. |
| Risque brut | Les risques susceptibles d’affecter le bon fonctionnement et la sécurité des moyens de paiement, avant la prise en compte par l’établissement des procédures et mesures pour les maîtriser. |
| Risque résiduel | Risque subsistant après prise en compte des mesures de couverture. |
| Mesures de couverture | Ensemble d’actions mises en place par l’établissement afin de mieux maitriser ses risques, en diminuant leur impact ainsi que leur fréquence de survenance. |

|  |
| --- |
| **I - Présentation des moyens de paiement et des risques de fraude encourus par l’établissement** |

|  |
| --- |
| 1. **Carte et assimilée**
 |

|  |
| --- |
| **1.1. Présentation de l’offre** |

1. **Description de l’offre de produits et de services**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produit et/ou service** | **Caractéristiques, ancienneté et fonctionnalités proposées** | **Clientèle concernée** | **Canaux d’initiation** | **Commentaires sur l’évolution de la volumétrie d’activité** | **Commentaires sur les évolutions d’ordre technologique, fonctionnel et sécuritaire** |
| **En tant qu’établissement émetteur** |
| *Ex :* ***Carte de paiement*** *internationale,…* | *Ex : -Maturité**-Date de commercialisation**-Équipée de la fonction sans contact par défaut**-Enrôlement dans un dispositif d’authentification**-Service carte virtuelle…* | *Ex : Particuliers* | *Ex : Au point* *de vente ou sur automate, paiement à distance,…* | *Préciser les facteurs explicatifs des variations significatives de l’activité (nombre et montant)* | *Indiquer les évolutions intervenues au cours de l’exercice sous revue**Ex : réalisation de pilote, mise en place d’alertes SMS pour les transactions des cartes haut de gamme à l’international,…*  |
| *Ex :* ***Carte de retrait*** |  |  |  |  |  |
| ***Ex : Enrôlement dans des wallets*** |  |  |  |  |  |
| **En tant qu’établissement acquéreur** |
| *Ex : Offre d’acceptation des paiements par carte en proximité* |  |  |  |  |  |
| *Ex : Offre d’acceptation des paiements par carte en VAD* |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Projets envisagés de l’offre de produits et de services**

|  |
| --- |
| *Décrire les projets de commercialisation de nouveaux produits/services ou d’évolution de l’offre existante d’ordre technologique, fonctionnel et sécuritaire prévus à court et moyen terme.* |

|  |
| --- |
| **1.2. Organisation opérationnelle de l’activité** |

*Présenter de manière synthétique le processus de traitement du moyen/service de paiement depuis son émission/réception jusqu’à sa remise aux systèmes d’échange/imputation en compte en précisant en particulier les traitements externalisés (y compris auprès d’entités du groupe) et ceux mutualisés avec d’autres établissements. Un schéma organisationnel peut-être inséré si nécessaire.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Acteurs** | **Rôles** |
| **Activité d’émission et de gestion** |
| Directions, services, prestataires,… |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Activité d’acquisition** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| *Décrire les changements et/ou projets organisationnels lancés ou menés au cours de l’année sous revue ou envisagés à court et moyen terme.* |

|  |
| --- |
| **1.3. Grille d’analyse des risques et principaux incidents de fraude** |

1. **Rappel de la typologie de fraude applicable**

|  |  |
| --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Description** |
| Vol/perte de la carte | Le fraudeur utilise une carte de paiement obtenue suite à une perte ou à un vol. |
| Carte non parvenue | La carte a été interceptée lors de son envoi entre l’émetteur et le titulaire légitime.Ce type d’origine se rapproche de la perte ou du vol. Cependant, il s’en distingue dans la mesure où le porteur peut moins facilement constater qu’un fraudeur est en possession d’une carte lui appartenant et où il met en jeu des vulnérabilités spécifiques aux procédures d’envoi des cartes. |
| Carte falsifiée ou contrefaite | Une carte de paiement authentique est falsifiée par modification des données magnétiques, d’embossage ou de programmation ; une carte contrefaite est réalisée à partir de données recueillies par le fraudeur. |
| Numéro de carte usurpé ou numéro de carte non affecté | -Le numéro de carte d’un porteur est relevé à son insu ou créé par « moulinage » (à l’aide de générateurs aléatoires de numéros de carte) et utilisé en vente à distance.-Utilisation d’un PAN (*Personal Account Number*) cohérent mais non attribué à un porteur, puis généralement utilisé en vente à distance. |

1. **Cotation globale du risque de fraude sur la carte et assimilée**

*La matrice de cotation utilisée par l’établissement pour évaluer le risque de fraude est à communiquer dans la partie IV de la présente annexe.*

|  |  |
| --- | --- |
| Risque brut*(Risque inhérent avant les mesures de couverture)* |  |
| Risque résiduel*(Risque subsistant après les mesures de couverture)* |  |

1. **Mesures de couverture du risque de fraude**

*Décrire les mesures de couverture en précisant en gras d’une part, celles déployées durant l’exercice sous revue et d’autre part, celles envisagées en indiquant dans ce cas leur échéance de mise en œuvre.*

En tant qu’établissement émetteur :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Mesures de couverture** |
| Vol/perte de la carte | *Ex : au point de vente* |  |
| Carte non parvenue |  |  |
| Carte falsifiée ou contrefaite |  |  |
| Numéro de carte usurpé ou numéro de carte non affecté |  |  |

En tant qu’établissement acquéreur :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Mesures de couverture** |
| Vol/perte de la carte |  |  |
| Carte non parvenue |  |  |
| Carte falsifiée ou contrefaite |  |  |
| Numéro de carte usurpé ou numéro de carte non affecté |  |  |

1. **Évolution de la fraude brute au cours de la période sous revue**

En tant qu’établissement émetteur :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Description des principaux cas de fraude rencontrés** **(eu égard à leur montant et/ou fréquence)** |
| *Ex : numéro de carte usurpé* | *Ex : paiement à distance* | *Ex : attaques par skimming, détournement de cartes SIM,…* |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

En tant qu’établissement acquéreur :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Description des principaux cas de fraude rencontrés** **(eu égard à leur montant et/ou fréquence)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **Présentation des risques de fraude émergents**

|  |
| --- |
| *Décrire les nouveaux scénarios de fraude rencontrés au cours de l’exercice sous revue.* |

|  |
| --- |
| 1. **Virement**
 |

|  |
| --- |
| **2.1. Présentation de l’offre** |

1. **Description de l’offre de produits et de services**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produit et/ou service** | **Caractéristiques, ancienneté et fonctionnalités proposées** | **Clientèle concernée** | **Canal d’initiation** | **Commentaires sur l’évolution de la volumétrie d’activité** | **Commentaires sur les évolutions d’ordre technologique, fonctionnel et sécuritaire** |
| **En tant qu’établissement du donneur d’ordre** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Projets envisagés de l’offre de produits et de services**

|  |
| --- |
| *Décrire les projets de commercialisation de nouveaux produits/services ou d’évolution de l’offre existante d’ordre technologique, fonctionnel et sécuritaire prévus à court et moyen terme.* |

|  |
| --- |
| **2.2. Organisation opérationnelle de l’activité virement** |

*Présenter de manière synthétique le processus de traitement du moyen/service de paiement depuis son émission/réception jusqu’à sa remise aux systèmes d’échange/imputation en compte en précisant en particulier les traitements externalisés (y compris auprès d’entités du groupe) et ceux mutualisés avec d’autres établissements. Un schéma organisationnel peut-être inséré si nécessaire.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Acteurs** | **Rôles** |
| **Activité d’émission et de gestion** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| *Décrire les changements et/ou projets organisationnels lancés ou menés au cours de l’année sous revue ou envisagés à court et moyen terme.* |

|  |
| --- |
| **2.3. Grille d’analyse des risques et principaux incidents de fraude** |

1. **Rappel de la typologie de fraude applicable**

|  |  |
| --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Description** |
| Faux ordre de virement | -Le fraudeur émet un faux ordre de virement (y compris lorsque celui-ci a été effectué sous la contrainte par le titulaire légitime).-Usurpation des identifiants de la banque en ligne du donneur d’ordre légitime (y compris lorsque les identifiants ont été obtenus sous la contrainte ou via des procédés tels que le *phishing* ou l’ingénierie sociale). |
| Falsification de l’ordre de virement | L’ordre de virement est intercepté et modifié par le fraudeur. |
| Détournement | Le payeur émet un virement à destination d’un RIB/IBAN qui n’est pas celui du bénéficiaire légitime. Fait typiquement suite à une usurpation d’identité du bénéficiaire (ingénierie sociale par exemple). |

1. **Cotation globale du risque de fraude sur le virement**

*La matrice de cotation utilisée par l’établissement pour évaluer le risque de fraude est à communiquer dans la partie IV de la présente annexe.*

|  |  |
| --- | --- |
| Risque brut*(Risque inhérent avant les mesures de couverture)* |  |
| Risque résiduel*(Risque subsistant après les mesures de couverture)* |  |

1. **Mesures de couverture du risque de fraude**

*Décrire les mesures de couverture en précisant en gras d’une part, celles déployées durant l’exercice sous revue et d’autre part, celles envisagées en indiquant dans ce cas leur échéance de mise en œuvre.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Mesures de couverture** |
| Faux ordre de virement |  |  |
| Falsification de l’ordre de virement |  |  |
| Détournement |  |  |
| Autres |  |  |

1. **Évolution de la fraude brute au cours de la période sous revue**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Description des principaux cas de fraude rencontrés** **(eu égard à leur montant et/ou fréquence)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **Présentation des risques de fraude émergents**

|  |
| --- |
| *Décrire les nouveaux scénarios de fraude rencontrés au cours de l’exercice sous revue.* |

|  |
| --- |
| 1. **Prélèvement**
 |

|  |
| --- |
| **3.1. Présentation de l’offre** |

1. **Description de l’offre de produits et de services**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produit et/ou service** | **Caractéristiques, ancienneté et fonctionnalités proposées** | **Clientèle concernée** | **Canal d’initiation** | **Commentaires sur l’évolution de la volumétrie d’activité** | **Commentaires sur les évolutions d’ordre technologique, fonctionnel et sécuritaire** |
| **En tant qu’établissement du débiteur** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **En tant qu’établissement du créancier** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Projets envisagés de l’offre de produits et de services**

|  |
| --- |
| *Décrire les projets de commercialisation de nouveaux produits/services ou d’évolution de l’offre existante d’ordre technologique, fonctionnel et sécuritaire prévus à court et moyen terme.* |

|  |
| --- |
| **3.2. Organisation opérationnelle de l’activité prélèvement** |

*Présenter de manière synthétique le processus de traitement du moyen/service de paiement depuis son émission/réception jusqu’à sa remise aux systèmes d’échange/imputation en compte en précisant en particulier les traitements externalisés (y compris auprès d’entités du groupe) et ceux mutualisés avec d’autres établissements. Un schéma organisationnel peut-être inséré si nécessaire.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Acteurs** | **Rôles** |
| **Activité d’émission et de gestion** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| *Décrire les changements et/ou projets organisationnels lancés ou menés au cours de l’année sous revue ou envisagés à court et moyen terme.* |

|  |
| --- |
| **3.3. Grille d’analyse des risques et principaux incidents de fraude** |

1. **Rappel de la typologie de fraude applicable**

|  |  |
| --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Description** |
| Faux prélèvement | Prélèvement émis par un créancier sans avoir d’autorisation de prélèvement licite du débiteur.Exemple 1 : le fraudeur émet massivement des prélèvements vers des RIB/IBAN dont il a obtenu illégalement la liste et sans aucune autorisation ou réalité économique sous-jacente.Exemple 2 : le créancier émet des prélèvements non autorisés après avoir obtenu les coordonnées bancaires du débiteur grâce à un produit d’appel servant « d’hameçon » (seulement un débit autorisé). |
| Détournement | -Modification par le fraudeur du numéro de compte à créditer associé à des fichiers de prélèvement.-Le créancier émet sciemment un prélèvement dont le montant est très largement supérieur au montant dû (par exemple : le créancier obtient la signature du mandat de prélèvement pour une prestation donnée servant « d’hameçon » et se sert de ce mandat pour extorquer de manière manifeste des fonds au débiteur). Les litiges commerciaux sont exclus.-Émetteur usurpant un identifiant créancier (NNE/ICS) qui n’est pas le sien.  |
| Rejeu | Le créancier émet sciemment des prélèvements déjà émis (qui ont soit déjà été réglé, soit ont fait l’objet de rejets pour opposition du débiteur par exemple). |

1. **Cotation globale du risque de fraude sur le prélèvement**

*La matrice de cotation utilisée par l’établissement pour évaluer le risque de fraude est à communiquer dans la partie IV de la présente annexe.*

|  |  |
| --- | --- |
| Risque brut*(Risque inhérent avant les mesures de couverture)* |  |
| Risque résiduel*(Risque subsistant après les mesures de couverture)* |  |

1. **Mesures de couverture du risque de fraude**

*Décrire les mesures de couverture en précisant en gras d’une part, celles déployées durant l’exercice sous revue et d’autre part, celles envisagées en indiquant dans ce cas leur échéance de mise en œuvre.*

En tant qu’établissement du débiteur :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Mesures de couverture** |
| Faux prélèvement |  |  |
| Détournement |  |  |
| Rejeu |  |  |
| Autres |  |  |

En tant qu’établissement du créancier :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Mesures de couverture** |
| Faux prélèvement |  |  |
| Détournement |  |  |
| Rejeu |  |  |
| Autres |  |  |

1. **Évolution de la fraude brute au cours de la période sous revue**

En tant qu’établissement du débiteur :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Description des principaux cas de fraude rencontrés** **(eu égard à leur montant et/ou fréquence)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

En tant qu’établissement du créancier :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Description des principaux cas de fraude rencontrés** **(eu égard à leur montant et/ou fréquence)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **Présentation des risques de fraude émergents**

|  |
| --- |
| *Décrire les nouveaux scénarios de fraude rencontrés au cours de l’exercice sous revue.* |

|  |
| --- |
| 1. **Monnaie électronique**
 |

|  |
| --- |
| **4.1. Présentation de l’offre** |

* 1. **Description de l’offre de produits et de services**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produit et/ou service** | **Caractéristiques, ancienneté et fonctionnalités proposées** | **Clientèle concernée** | **Canal d’initiation** | **Commentaires sur l’évolution de la volumétrie d’activité** | **Commentaires sur les évolutions d’ordre technologique, fonctionnel et sécuritaire** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

* 1. **Projets envisagés de l’offre de produits et de services**

|  |
| --- |
| *Décrire les projets de commercialisation de nouveaux produits/services ou d’évolution de l’offre existante d’ordre technologique, fonctionnel et sécuritaire prévus à court et moyen terme.* |

|  |
| --- |
| **4.2. Organisation opérationnelle de l’activité monnaie électronique** |

*Présenter de manière synthétique le processus de traitement du moyen/service de paiement en précisant en particulier les traitements externalisés (y compris auprès d’entités du groupe) et ceux mutualisés avec d’autres établissements. Un schéma organisationnel peut-être inséré si nécessaire.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Acteurs** | **Rôles** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| *Décrire les changements et/ou projets organisationnels lancés ou menés au cours de l’année sous revue ou envisagés à court et moyen terme.* |

|  |
| --- |
| **4.3. Description des principaux incidents de fraude**  |

Principaux cas de fraude rencontrés :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typologie de fraude** | **Canal d’initiation** | **Description des principaux cas rencontrés** **(eu égard à leur montant et/ou fréquence)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| 1. **Services d’information sur les comptes et d’initiation de paiement**
 |

|  |
| --- |
| **5.1. Présentation de l’offre** |

* 1. **Description de l’offre de service**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Service** | **Périmètre d’activité** | **Clientèle concernée** | **Canal d’initiation** | **Commentaires sur l’évolution de la volumétrie d’activité** | **Commentaires sur les évolutions d’ordre technologique, fonctionnel et sécuritaire** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Projets envisagés de l’offre de service**

|  |
| --- |
| *Décrire les projets d’évolution de l’offre existante d’ordre technologique, fonctionnel et sécuritaire prévus à court et moyen terme.* |

|  |
| --- |
| **5.2. Organisation opérationnelle de l’offre** |

*Présenter de manière synthétique le processus d’exécution du service d’information sur les comptes en précisant en particulier les modalités d’accès aux informations sur les comptes avec les mesures de sécurité associées ainsi que les traitements externalisés (y compris auprès d’entités du groupe) et ceux mutualisés avec d’autres établissements. Un schéma organisationnel peut-être inséré si nécessaire.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Acteurs** | **Rôles** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| *Décrire les changements et/ou projets organisationnels lancés ou menés au cours de l’année sous revue ou envisagés à court et moyen terme.* |

|  |
| --- |
| **5.3. Présentation des mesures de protection des données de paiement sensibles**  |

|  |
| --- |
| *Décrire les mesures en place pour préserver la confidentialité et l’intégrité des données de paiement sensibles.* |

|  |
| --- |
| **II - Présentation des résultats du contrôle périodique sur le périmètre des moyens de paiement scripturaux** |

*Présenter les résultats des missions du contrôle périodique menées au cours de l’année sous revue sur le périmètre des moyens de paiement scripturaux.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Intitulé de la mission** | **Périmètre et objectifs de la mission** | **Principaux constats et recommandations en termes de sécurité des moyens de paiement scripturaux et échéance de leur mise en œuvre** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **III - Évaluation de la conformité aux recommandations d’organismes externes en matière de sécurité des moyens de paiement** |
| **Énoncé de la recommandation** | **Organismes émetteurs** | **Réponse de l’établissement** |
| **Évaluation de la conformité**(oui / partielle / non / N.C.) | **Commentaires sur l’évaluation** |
| **Mesures de prévention des risques spécifiques** |
| Les dispositifs d'émission immédiate de cartes en agence ou en magasin ("*Instant issuing*") font l'objet d'une analyse de risques afin d'ajuster leur niveau de sécurité de façon permanente. | OSCP |  |  |
| Pour les paiements par téléphone mobile et par carte sans contact, une analyse de risques est conduite avant tout déploiement à grande échelle, en vue de garantir un niveau de sécurité global équivalent à celui des paiements de proximité et sur automate. | OSCP |  |  |
| En cas d'usage de la biométrie comme facteur d'authentification, le prestataire de service de paiement a procédé à une analyse des risques afin que le niveau de protection des solutions mises en œuvre soit au moins équivalent à celui offert par les techniques déjà en place (code confidentiel et carte à puce pour le paiement de proximité, code à usage unique pour le paiement à distance). | OSCP |  |  |
| Les mesures de sécurité PCI sont adoptées et mises en place sur l'ensemble des processus d'acceptation et d'acquisition des cartes de paiement. | OSCP |  |  |
| Les solutions de type *m-POS* commercialisées par l’établissement doivent respecter les exigences applicables aux terminaux classiques et s’appuyer sur des protocoles de communication entre les différents composants de la solution qui limitent au strict nécessaire la capacité d’accès de l’appareil mobile aux données de transaction. | OSMP |  |  |

|  |
| --- |
| **Authentification forte et enrôlement du client** |
| L'initiation de paiements (à l'unité ou en masse) sur internet, l'accès aux données sensibles de paiement et la modification de listes de bénéficiaires enregistrés sont protégés par authentification forte. | OSMP |  |  |
| Pour les paiements par mobile, le code personnel de paiement est différent du code PIN de la carte SIM, ainsi que du code confidentiel de la carte de paiement de l'utilisateur ; lorsque ce code personnel est modifiable par l'utilisateur, l'émetteur bancaire doit lui recommander d'en utiliser un différent des autres codes en sa possession. | OSCP |  |  |
| Des règles définissent la période de validité des dispositifs d'authentification (comprenant les mots de passe à usage unique), le nombre maximal d'échecs d'identification/d’authentification ou de tentatives de connexion ainsi que les délais d'expiration des sessions de services de paiement sur internet. | SecuRe PayABE |  |  |
| L'inscription du client ainsi que la fourniture des outils, logiciels et données d'authentification au client, requis pour l'utilisation des services de paiement (y compris sur internet) est effectuée de manière sécurisée. | SecuRe PayABE |  |  |
| Pour les paiements par téléphone mobile et par cartes sans contact, des mesures spécifiques permettent de s'assurer du consentement du porteur. Par exemple, par la mise à disposition de moyens simples pour activer et désactiver ces nouveaux modes d'initiation, ou pour valider toute transaction. | OSCP |  |  |
| **Gestion des risques opérationnels et de sécurité** |
| L’établissement a établi un cadre de gestion des risques opérationnels et de sécurité qui définit les mesures de sécurité visant à atténuer ces risques, documenté et réévalué au moins annuellement par un organe de gouverne de haut niveau. | ABE |  |  |
| En cas d’externalisation, l’établissement veille à ce que le cadre de gestion des risques couvre de manière effective les activités sous-traitées. | ABE |  |  |
| L’établissement s’assure de la protection des données sensibles de paiement lors de leur stockage, leur traitement et leur transmission. | ABE |  |  |
| Des mécanismes de suivi des opérations sont mis en place pour prévenir, détecter et bloquer les opérations de paiement suspectes avant leur autorisation. | ABE |  |  |
| L’établissement a mis en place un cadre de gestion de continuité d’activité, visant à assurer sa capacité à fournir des services de paiement sans interruption et à limiter les pertes en cas de perturbation grave. Ce cadre s’appuie sur la définition de scénarios de crise et le test régulier des plans de réponse. | ABE |  |  |

|  |
| --- |
| **IV- Annexes** |

|  |
| --- |
| 1. **Matrice de cotation des risques de fraude**
 |

*Présenter la méthodologie de cotation des risques de fraude* *en indiquant en particulier la grille de cotation de la probabilité/fréquence de survenance et impact (financier/non financier (médiatique en particulier) et la grille de cotation globale faisant apparaître les niveaux de criticité.*

|  |
| --- |
| 1. **Glossaire**
 |

*Définir les termes techniques et acronymes utilisés dans l’annexe.*

Annexe 1

Informations attendues dans l’annexe de présentation
de l’organisation du dispositif de contrôle interne
et de l’organisation comptable

1. Présentation synthétique du dispositif de contrôle interne [[2]](#footnote-2)

1.1. Dispositif général de contrôle interne :

* joindre un organigramme faisant apparaître les unités consacrées au(x) contrôle(s) permanent(s) et notamment au contrôle de la conformité, ainsi qu’au contrôle périodique et le positionnement hiérarchique de leurs responsables;
* coordination prévue entre les différents acteurs du contrôle interne ;
* mesures prises en cas d’implantations dans des pays où la réglementation locale fait obstacle à l’application des règles prévues par l’arrêté du 3 novembre 2014 ;
* mesures prises en cas de transfert de données (le cas échéant auprès de prestataires externes) dans un pays n’offrant pas une protection considérée comme adéquate ;
* modalités de suivi et de contrôle des opérations réalisées dans le cadre de la libre prestation de services.

1.2. Dispositif de contrôle permanent (y compris le dispositif de contrôle de la conformité) :

* description de l’organisation des différents niveaux qui participent au contrôle permanent et au contrôle de la conformité ;
* champ d’intervention du contrôle permanent et du contrôle de la conformité y compris pour l’activité à l’étranger *(activités, processus et entités)* ;
* nombre d’agents affectés au dispositif de contrôle permanent et au contrôle de la conformité (cf. article 13 – 1er tiret – de l’arrêté du 3 novembre 2014)(effectif en équivalent temps plein par rapport à l’effectif total de l’établissement);
* description, formalisation et date(s) de mise à jour des procédures sur lesquelles s’appuie le contrôle permanent y compris pour l’activité à l’étranger (dont les procédures d’examen de la conformité) ;
* modalités d’information du responsable du contrôle permanent et des dirigeants effectifs en particulier sur l’activité et les résultats du contrôle de la conformité.

1.3. Fonction de gestion des risques :

* organisation de la fonction de gestion des risques *(champs d’intervention, effectifs des unités en charge de la mesure, de la surveillance et de la maîtrise des risques et moyens techniques à disposition)* ;
* pour un groupe, organisation de la fonction de gestion des risques ;
* description des procédures et systèmes mis en place pour le suivi des risques dans le cadre des opérations sur des nouveaux produits, des modifications significatives apportées à un produit préexistant, des opérations de croissance interne et externe et des transactions exceptionnelles (cf. article 221 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* description synthétique de l’analyse conduite sur ces nouveaux produits et opérations.

1.4. Dispositif de contrôle périodique :

* description de l’organisation des différents niveaux qui participent à l’organisation du système de contrôle périodique et champ d’intervention du contrôle périodique y compris pour l’activité à l’étranger *(activités, processus et entités)*;
* moyens humains affectés au dispositif de contrôle périodique (cf. article 25 de l’arrêté du 3 novembre 2014) (effectif en équivalent temps plein par rapport à l’effectif total de l’établissement);
* description, formalisation et date(s) de mise à jour des procédures sur lesquelles s’appuie le contrôle périodique y compris pour l’activité à l’étranger (dont les procédures d’examen de la conformité) en faisant ressortir les modifications significatives intervenues au cours de l’exercice.
1. Présentation synthétique de l’organisation comptable
* description, formalisation et date(s) de mise à jour des procédures relatives à la piste d’audit en ce qui concerne l’information comprise dans les documents comptables ainsi que celles figurant dans les situations destinées à l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et celles nécessaires au calcul des normes de gestion ;
* organisation mise en place afin de garantir la qualité et la fiabilité de la piste d’audit ;
* modalités d’isolement et de suivi des avoirs détenus pour le compte de tiers (cf. article 92 de l’arrêté du 3 novembre 2014) ;
* modalités de suivi et de traitement des écarts entre le système d’information comptable et le système d’information de gestion.

Annexe 2

Mesures mises en œuvre en faveur des clients en situation de fragilité financière (arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d’inclusion bancaire et de prévention du surendettement)

1. **Formation :**
	1. Pourcentage des conseillers clientèle ayant suivi, au cours de l’année sous revue, une formation adaptée sur l'offre spécifique, la clientèle à laquelle elle est destinée et le suivi des clients bénéficiant des services bancaires de base (SBB) : %
	2. Rappel de formation systématique prévu pour les conseillers ayant déjà suivi la formation : Oui/Non
	3. Pourcentage des personnels salariés en contact avec la clientèle ayant suivi, au cours de l’année sous revue, une formation sur les dispositifs spécifiques dédiés aux clients en situation de fragilité en place au sein de leur entreprise : %
	4. Rappel de formation systématique prévu pour les personnes visées au 1.3 ci-dessus ayant déjà suivi la formation : Oui/Non
	5. Pourcentage de personnes agissant pour le compte de l’entreprise (hors personnel salarié) ayant suivi, au cours de l’année sous revue, une formation sur les dispositifs spécifiques dédiés aux clients en situation de fragilité mis en place : %
	6. Rappel de formation systématique prévu pour les personnes visées au 1.5 ci-dessus ayant déjà suivi la formation : Oui/Non
2. **Contrôle interne**[[3]](#footnote-3)
	1. Le dispositif de contrôle permanent (1er et 2ème niveau) couvre-t-il l’ensemble des mesures relatives :
		1. - au renforcement de l’accès aux services bancaires et services de paiement et à la facilitation de leur usage ? Oui / Non
		2. - à la prévention du surendettement / détection ? Oui / Non
		3. - à la prévention du surendettement / accompagnement ? Oui / Non
		4. - à la formation des personnels et plus particulièrement aux points 1.1 à 1.6 ci-dessus ? Oui / Non
	2. L’ensemble des points 2.1.1 à 2.1.4 sont-ils couverts sur le cycle de contrôle périodique ? Oui / Non
	3. Des anomalies significatives ont-elles été détectées à l’occasion des contrôles permanents et le cas échéant périodiques au cours de l’année sous revue ? Oui / Non.

*La réponse « Non » dispense de répondre aux questions 2.4 et 2.5*

* 1. Si oui, indiquez les principales (dans la limite de 3)
	2. Les actions correctives nécessaires ont-elles été mises en œuvre ? Oui/ Non
1. **Commentaires ou remarques sur la mise en œuvre du dispositif d’inclusion bancaire et de prévention du surendettement (facultatif)**
1. Cf. Guide de remplissage de la fraude : <https://www.banque-france.fr/stabilite-financiere/securite-des-moyens-de-paiement-scripturaux/oscamps/documentation-des-collectes> [↑](#footnote-ref-1)
2. . Cette partie peut être adaptée par les établissements en fonction de leur taille, de leur organisation, de la nature et du volume de leurs activités, de leurs implantations et des risques de différentes natures auxquels ils sont exposés (notamment lorsque les responsabilités du contrôle permanent et du contrôle périodique sont confiées, soit à une seule personne, soit aux dirigeants effectifs) [↑](#footnote-ref-2)
3. Commentaires explicatifs à apporter en partie III en cas de réponse « non » à l’une des questions ci-dessous. [↑](#footnote-ref-3)