



## Questionnaire Pratiques commerciales et protection de la clientèle - Banque

F.A.Q. MAJ 06/02/2018

### 1. Modalités de remise du questionnaire et accréditation au portail OneGate - Articles 1 et 3 de l'instruction n°2017-I-21

*1.1. Les filiales de groupes bancaires doivent-elles remplir et adresser elles-mêmes le questionnaire à l'ACPR, et donc faire les démarches nécessaires pour s'accréditer sur OneGate ? Ces démarches doivent-elles au contraire être réalisées par la tête de groupe ?*

**Réponse :** Un questionnaire doit être complété par chaque établissement assujéti à la remise du questionnaire (un établissement = un Code inter bancaire - CIB).

Une demande d'accréditation auprès de OneGate doit donc être réalisée pour chacun desdits établissements.

Il est cependant possible qu'un même collaborateur demande plusieurs accréditations pour différents établissements assujétis d'un même groupe. Il lui appartiendra dans ce cas de collecter les informations de chacune de ces entités et de les reporter dans chaque questionnaire pour lequel il est accrédité.

### 2. Accréditation au portail OneGate - Partie I-DONNEES D'IDENTIFICATION

*2.1. La personne accréditée pour accéder au questionnaire via le portail OneGate doit-elle être le dirigeant effectif ?*

**Réponse :** Non, sauf si l'établissement le souhaite ainsi.

*2.2. La personne accréditée pour accéder au questionnaire via le portail OneGate doit-elle être l'interlocuteur de l'ACPR ?*

**Réponse :** Non. L'« interlocuteur de l'ACPR » est la personne à qui s'adressera le SGACPR afin d'obtenir le cas échéant des éléments d'information complémentaires sur les réponses apportées par l'établissement assujéti.

### 3. Validation du questionnaire - Partie I-DONNEES D'IDENTIFICATION

*3.1. Qui doit valider le questionnaire avant transmission à l'ACPR ?*

**Réponse :**

Les réponses sont « validées par un dirigeant effectif ou la personne qu'il a habilitéé à cet effet » conformément de l'article 4 de l'instruction n°2017-I-21.

### *3.2. Comment tracer la validation du questionnaire par le dirigeant effectif?*

**Réponse :** Les modalités de traçabilité de la validation du questionnaire par le dirigeant effectif ou la personne habilitée à cet effet ne sont pas définies par l'instruction n°2017-I-21. Il appartient aux établissements d'en définir les modalités de façon à en assurer la traçabilité. La date de validation du questionnaire et le nom du dirigeant effectif qui le valide, ou celui de la personne qu'il habilite à cet effet, doivent être indiqués dans les données d'identification.

## **4. Partie II-DONNEES D'ACTIVITE, Tableau Activités et produits réalisés ou proposés au 31/12 de l'année sous revue - Stock au 31/12**

### *4.1. Serait-il possible d'obtenir une liste plus détaillée des produits et services par grande famille?*

**Réponse :** Il appartient aux établissements de ventiler les produits qu'ils commercialisent selon les catégories prévues par le questionnaire, lequel mentionne les principaux produits.

Les établissements disposent systématiquement de zones « *Autres* » (exemple : « *Autres crédits* » ou « *Autres comptes d'épargnes* ») afin d'y recenser les produits qui n'auraient pu être individualisés précédemment, ainsi que de zones « *Commentaires* ».

### **4.2. Crédits (Particuliers et Professionnels)**

#### *4.2.1. Quels contrats doivent être recensés dans le champs Crédit « assortis d'une assurance emprunteur proposée par l'établissement à la date d'octroi du crédit*

**Réponse :** Pour les crédits immobiliers ou à l'habitat assortis d'une assurance emprunteur, les établissements n'ont pas à distinguer dans le champ « *assortis d'une assurance emprunteur proposée par l'établissement à la date d'octroi du crédit* » les « *contrats groupe* » conclus par l'établissement et les contrats dits « *défensifs* » proposés par l'établissement.

En effet, la notion d' « *assurance emprunteur proposée par l'établissement à la date d'octroi du crédit* » couvre à la fois les « *contrats groupe* » conclus par l'établissement et les contrats dits « *défensifs* » proposés par l'établissement lorsque le client ne souhaite pas souscrire le contrat groupe (y compris les contrats portés par un assureur extérieur au groupe d'appartenance de l'établissement prêteur avec qui il est en relation d'affaire).

La notion d' « *assurance emprunteur externe à la date d'octroi du crédit* » vise les contrats d'assurance proposés par les emprunteurs aux établissements de crédit qui les ont acceptés au regard de l'équivalence des garanties.

#### *4.2.2. Que faut-il renseigner dans les rubriques encours de crédits au 31/12 de l'année sous revue ? S'agit-il des encours utilisés ou des montants octroyés (utilisés et non utilisés) ?*

**Réponse :** Seule la partie utilisée des crédits (capital restant dû) est à déclarer.

#### *4.2.3. Les encours de crédit excluent-ils bien les provisions et comptes contentieux ?*

**Réponse :** Les encours de crédit sont déclarés en brut, sans déduction d'éventuelles provisions. Tous les encours sains, douteux ou contentieux doivent être comptabilisés.

*4.2.4. Pour la location avec levée d'option, s'agit-il bien du montant total des loyers restant à courir, augmenté du prix proposé en cas de levée d'option d'achat ?*

**Réponse :** Pour la location avec levée d'option, il s'agit bien de déclarer le montant total des loyers restant à courir, augmenté du prix convenu de l'option d'achat à l'échéance du contrat.

*4.2.5. Pour les locations de longue durée, s'agit-il bien du montant total des loyers ? D'autres éléments doivent-ils être intégrés ?*

**Réponse :** Les opérations de location non assortie d'une option d'achat, qui ne sont pas des opérations de crédit au sens de l'article L. 313-1 du code monétaire et financier, ne doivent pas être recensées dans le questionnaire.

#### **4.4. Comptes d'épargne**

*5.4.1. Les encours au 31/12 de l'année sous revue pour les produits d'épargne intègrent les intérêts de la capitalisation au 31/12 de l'année sous revue. Qu'en est-il des comptes à terme à échéance (les intérêts courus non versés doivent-ils être intégrés ?) et qu'en est-il des intérêts des comptes à terme à versements périodiques (déjà versés sur le compte de dépôt en cours d'année)?*

**Réponse :** Pour l'ensemble des produits d'épargne, les encours déclarés sont ceux qui correspondent au solde des comptes des clients au 31 décembre de l'année sous revue.

#### **4.5. Distribution de produits d'assurance**

*4.5.1. Ce tableau doit-il être complété pour la distribution de contrats d'assurances commercialisés à titre principal ou à titre accessoire ?*

**Réponse :** Le tableau « Distribution de produits d'assurance » doit être renseigné, que les produits d'assurances soient distribués à titre accessoire ou non.

### **5. Partie II-DONNEES D'ACTIVITE, Revenus bruts perçus au cours de l'année**

*5.1. Concernant les crédits, les revenus bruts perçus s'entendent-ils des intérêts perçus par la banque ? Est-ce après déduction du refinancement ?*

**Réponse :** 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.

*5.2. Concernant les produits d'épargne, la règle est-elle qu'aucun intérêt n'est à prendre en compte, seuls les frais et commissions perçus étant à retenir ?*

**Réponse :** Les intérêts versés aux clients au titre des comptes d'épargne ne sont pas demandés. Seuls les frais et commissions le cas échéant perçus par l'établissement au titre de la gestion des comptes d'épargne doivent être renseignés dans le champ relatif à cette catégorie de produits.

*5.3. Les commissions taxables doivent-elle bien être restituées hors taxes?*

**Réponse :** Les frais et commissions doivent être déclarés conformément à leur traitement comptable, c'est-à-dire hors taxes.

*5.4. Les rétrocessions des commissions perçues sont-elles bien à défalquer?*

**Réponse :** Les rétrocessions de commissions perçues doivent être déduites des montants déclarés.

*5.5. Peut-on avoir confirmation que les gestes commerciaux versés au client ne viennent pas en déduction des commissions perçues ?*

**Réponse :** Les gestes commerciaux n'ont pas à être déduits.

**6. Partie II-DONNEES D'ACTIVITE, 2-Professionnels, Activités et produits réalisés ou proposés au 31/12 de l'année sous revue - Contrats souscrits au cours de l'année, Distribution de produits d'assurance**

*6.1. Faut-il rajouter les assurances emprunteurs (comme pour les particuliers), dans les contrats d'assurances de personnes hors assurance-vie.*

**Réponse :** Les contrats d'assurance emprunteur commercialisés auprès de clients professionnels doivent en effet être inclus dans la rubrique « *Contrats d'assurance de personnes hors assurance-vie (santé, prévoyance,...)* ».

*6.2. Faut-il intégrer l'épargne retraite loi Madelin, car cette information est difficile à obtenir dans les systèmes ?*

**Réponse :** L'épargne retraite loi Madelin (Article L. 144-1 du code des assurances) est à intégrer dans la catégorie « *Autre(s) contrat(s) d'assurance* ».

*6.3. Quelle ligne de produit doit être complétée pour les activités d'affacturage ?*

**Réponse :** Dans la section Crédits du Tableau « Types d'activités réalisées/produits proposés », la ligne à utiliser pour reporter les donnée est « Crédits sur créances commerciales ».

Dans le tableau « Revenus/grande famille de produits », il s'agit de la ligne « Crédits ».

Dans le tableau « Répartition des ventes de l'année sous-revue », la ligne « Crédits » est également celle à utiliser.

**7. Partie II-DONNEES D'ACTIVITE, 3 - Dispositif de commercialisation, Canaux de distribution des produits commercialisés à la clientèle de votre établissement (3.1.)**

*7.1. Faut-il lister toutes les filiales spécialisées du Groupe ? Ou seulement hors groupe ?*

**Réponse :** Les « *Autre(s) établissement(s) agréé(s) intervenant pour votre compte* » sont les établissements auxquels le déclarant a confié la commercialisation de ses produits et services, que ces établissements appartiennent ou non à son groupe.

*7.2. Concernant la ligne « Effectif à temps plein » du réseau physique d'agences et autres locaux commerciaux accueillant la clientèle, quels types de contrats sont concernés : CDI, CDD, contrat*

*d'apprentissage, contrat de professionnalisation, intérimaires, stagiaires, auxiliaires de vacances?  
Avec quel statut: dans les effectifs ou actifs uniquement ?*

**Réponse :** Les effectifs à temps plein au 31/12 de l'année sous revue incluent les CDI, CDD, l'ensemble des alternants (contrat d'apprentissage ou professionnalisation) ainsi que les intérimaires (sans déduction des absences même de longue durée).

## **8. Partie II-DONNEES D'ACTIVITE, 3 - Dispositif de commercialisation, Commercialisation pour le compte de tiers**

*8.1. Dans la notice sous « Commercialisation pour compte de tiers » il est spécifié : « cette rubrique vise la commercialisation de tous types de produits bancaires, assurantiels et financiers dont l'établissement n'est pas le producteur ou l'émetteur ». Là encore, est-ce intra-groupe ou hors-groupe ?*

**Réponse :** Cette rubrique vise la commercialisation de tous types de produits bancaires, assurantiels et financiers dont l'établissement n'est pas le producteur ou l'émetteur, que ce dernier appartienne ou pas au groupe d'appartenance du déclarant

## **9. Partie II-DONNEES D'ACTIVITE, 3 - Dispositif de commercialisation, Produits commercialisés (toutes clientèles confondues) / canal de distribution, Répartition des ventes de l'année sous-revue en nombre (3.2.)**

### **9.1. Commercialisation via plusieurs canaux de distribution**

*9.1.1. Lorsqu'un prêt est initié par un IOBSP dans quelle case doit-on le comptabiliser ?*

**Réponse :** Si l'IOBSP est intervenu dans la commercialisation du produit ou service, la vente doit être comptabilisée dans la rubrique IOBSP.

### **9.2. Autre(s) établissement(s) agréé(s)**

*9.2.1. Que faut-il entendre par « autres établissements agréés » ?*

**Réponse :** Comme dans le tableau 3.1., la notion d' « autres établissements agréés » s'entend comme les « organismes assujettis tels que définis à l'article 1<sup>er</sup> de la présente instruction auxquels l'établissement déclarant a confié la commercialisation de produits et services (hors produits d'assurance) ».

## **10. Partie II-DONNEES D'ACTIVITE, 4 - Dispositifs spécifiques, Offre spécifique aux personnes en situation de fragilité financière**

*10.1. Certains établissements ont opté pour un renouvellement de l'offre qui peut ainsi être adressée plusieurs fois à la même personne. Pour ne pas déformer le ratio, ne peut-on comptabiliser que le premier envoi ?*

**Réponse :** La proposition est renouvelée lorsque le client n'a pas précédemment opté pour l'offre spécifique et est toujours identifié par l'établissement comme une personne en situation de fragilité financière.

Toutefois, 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.

## 11. Partie II-DONNEES D'ACTIVITE, 5 - Volume des réclamations

*11.1. Lorsque la réponse apportée à une réclamation client est en partie positive et pour l'autre négative, dans quelle colonne la comptabiliser?*

**Réponse :** Il appartient à l'entité déclarante de classer les réponses partiellement positives dans l'une ou l'autre des rubriques « positives » ou « négatives » selon que l'organisme fait droit ou pas à la réclamation portée à titre principal

*11.2. Lorsque la réclamation porte sur plusieurs produits dans quelle colonne doit-elle être comptabilisée?*

**Réponse :** Lorsqu'une réclamation concerne plusieurs produits ou services ou plusieurs objets, elle sera comptabilisée pour chacun d'eux dans les tableaux correspondants.

## 12. PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES, 1-Publicités

*12.1. Outre les publicités portant sur des produits, les publicités portant sur des services et/ou des cibles clients sont-elles bien intégrées dans le périmètre demandé? Les opérations hors communication publicitaires de masse (marketing direct ciblées) sont-elles exclues?*

**Réponse :** Toutes les communications publicitaires consacrées à la promotion des produits de l'établissement ou des produits qu'il commercialise sont concernées.

La notion de « produits » s'entend au sens large et inclut les services proposés par l'établissement.

Les publicités portant sur des cibles ne sont concernées que si elles promeuvent des produits.

*12.2. Les opérations de télémarketing doivent-elles être incluses dans la publicité?*

**Réponse :** Lorsqu'elles ont pour objet la promotion d'un produit, ces opérations sont à reporter dans la section 1 de la 3<sup>ème</sup> partie du questionnaire dédiée à la publicité.

Pour reporter ce type d'opération, l'organisme déclarant coche le choix de support « Autres » en précisant de façon synthétique en commentaire la nature, le contenu et l'objectif de la campagne de télémarketing.

Les campagnes de télémarketing ne doivent toutefois pas être confondues avec des actes de démarchage tels que définis aux articles L. 341-1 et L. 341-2 du code monétaire et financier (c'est-à-dire hors publicité).

*12.3. Les unités qui s'assurent de la conformité des publicités diffusées par l'établissement ou par des intermédiaires sont-elles uniquement les unités internes (questions 1.3.1 et 1.4.1) ?*

**Réponse :** Si le contrôle de la conformité des publicités diffusées par l'établissement est réalisé au titre d'une prestation externalisée par une unité externe à l'établissement, il est nécessaire de le mentionner en cochant « *Autres* » et en précisant le nom et la structure d'appartenance de la dite unité externe.

Il en est de même pour la question 1.4.1 relative au contrôle de la conformité des publicités diffusées par des intermédiaires.

### **13. Partie III-PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES, 2-Nouveaux produits et mode de commercialisation**

*13.1. De très nombreux nouveaux produits sont les unités de comptes (UC) mis dans les contrats d'assurance vie multi supports (OPCVM et certificats). Doit-on recenser les produits financiers vendus sous forme d'UC dans le tableau ?*

**Réponse :** Pour rappel, les nouveaux produits sont ceux mis pour la première fois sur le marché, qui n'existaient pas ou pas sous la forme nouvelle. Dans le cadre d'un contrat d'assurance vie, l'adjonction d'un nouveau support d'UC dans un contrat existant n'est pas constitutive d'un nouveau produit.

Toutefois, s'il est adjoint dans un contrat existant un nouveau support d'UC présentant des caractéristiques juridiques et financières différentes de celles des supports déjà offerts dans le contrat, cette adjonction sera à renseigner dans le tableau des transformations significatives (2.1.1.). S'il s'agit d'une adjonction d'un support comparable à ceux déjà existants, cette adjonction n'aura pas à être indiquée dans le QPC.

*13.2. Certains produits peuvent être commercialisés dans l'année en cours, mais leur passage en comité peut avoir eu lieu l'année précédente. Dans ce cas, comment les comptabiliser ?*

**Réponse :** Un nouveau produit doit être mentionné dans le questionnaire de l'année au cours de l'année il a été mis sur le marché.

La même logique devra le cas échéant être appliquée pour les transformations significatives.

À titre d'exemple: si le produit A a été mis sur le marché le 1<sup>er</sup> février 2016, il devra être mentionné dans le questionnaire relatif à l'année 2016, transmis à l'ACPR d'ici au 30 juin 2017 et ce, quelle que soit la date à laquelle il a été examiné par le comité nouveau produit ou la date de l'avis écrit de la Conformité préalablement à la mise sur le marché.

*13.3. Concernant la colonne « % clientèle cible / clientèle totale » : qu'entend l'ACPR par clientèle totale ? Doit-on inclure dans le périmètre les clients des intermédiaires ?*

**Réponse :** La question vise le pourcentage de clientèle concernée par le produit ou service par rapport à la clientèle globale de l'établissement, que l'entrée en relation ait été réalisée directement auprès de l'établissement ou via un intermédiaire.

*13.4. La part de la clientèle cible dans la clientèle totale est une information non disponible.*

**Réponse :** La notion de « clientèle(s) cible(s) » est définie comme le (les) groupe(s) de clients pour lequel/lesquels le producteur conçoit le produit. La cible peut être large (ex : ensemble des

clients particuliers, ensemble des clients professionnels) ou plus spécifique (ex : étudiants, actifs, fragiles, personnes âgées de + de x ans ...), en fonction du choix opéré par l'établissement pour la commercialisation du produit.

Dans le cas où aucune cible de commercialisation n'a été définie préalablement à la mise sur le marché, l'établissement le mentionnera dans la zone « *Commentaires* ».

**13.5.** *Les revenus attendus en euro sont une information non disponible.*

**Réponse :** Si l'établissement n'a pas fait de calculs prévisionnels relatifs aux revenus attendus (revenus attendus = revenus annuels moyens escomptés passée la phase de lancement du produit), il peut l'indiquer par la mention « NC » (non calculé)

**13.6.** *Les objectifs commerciaux envisagés au moment du lancement du produit sont une information non disponible.*

**Réponse :** Si l'établissement n'a pas envisagé d'objectifs commerciaux au moment du lancement du produit, il le mentionnera dans la zone « *Commentaires* ».

Il en est de même pour le tableau 2.2.1. relatif aux transformations significatives de produits existants.

**13.7.** *Concernant la colonne « Description succincte de la spécificité/nouveauté/du risque pour la clientèle » : qu'entend l'ACPR par les termes « spécificité » et « risque » ?*

**Réponse :** Les spécificités d'un produit s'entendent des caractéristiques qui distinguent ce produit d'un autre produit du même domaine. Lorsque ces spécificités présentent des conséquences en termes de risque pour les clients, il est demandé de les décrire.

Il en est de même pour le tableau 2.2.1. relatif aux transformations significatives de produits existants.

**13.8.** *Que faut-il mettre dans la colonne « revenus attendus » : chiffre d'affaires ou résultats ? La question est notamment posée pour les contrats euro-croissance.*

Réponse : Il s'agit du chiffre d'affaires (produits dégagés de l'exploitation).

#### **14. Partie III-PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES, 3 - Informations, explications et conseils délivrés à la clientèle**

**14.1.** *Dans le tableau 3.1, faut-il cumuler les dispositifs MIF2, assurance-vie et épargne bancaire, sachant que les questionnaires de prise de connaissance sont différents?*

**Réponse :** Oui. Toute précision (ou information) utile peut être mentionnée dans la colonne « *Commentaires* ».

**14.2.** *Le processus sur les crédits s'entend-il uniquement du périmètre de clients particuliers (3.2. / 3.2.1.)?*

**Réponse :** La question concerne les clients particuliers et professionnels. Des précisions peuvent toutefois être apportées dans les zones « *Commentaires* ».



## 15. Partie III-PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES, 4 - Formation

*15.1. Les personnels en contact avec la clientèle peuvent être des alternants. Ils ne sont cependant pas autonomes, mais en apprentissage et donc accompagnés d'un tuteur.*

**Réponse :** Dès lors qu'ils sont en contact avec la clientèle, les alternants doivent être comptabilisés.

*15.2. Il ne sera pas possible de comptabiliser les minutes relatives à la protection de la clientèle dans une formation plus globale, comme par exemple celle du nouvel entrant.*

**Réponse :** Les thèmes de protection de clientèle traités dans une formation plus globale, comme celle du nouvel entrant doivent pouvoir être déterminés, à partir notamment du cahier des charges des formations. Plusieurs thèmes abordés de manière succincte peuvent le cas échéant être regroupés sur une même ligne sous réserve qu'il soit possible de les identifier. Enfin, le temps consacré à chacun des dits thèmes n'a pas besoin d'être « exact » à la minute près, étant précisé que la colonne Durée consacrée au thème s'entend en unité « heure » Pour une formation de 30 minutes, on renseignera 0.5.

*15.3. Doit-on inclure dans les informations à reporter pour la question concernant la formation initiale des personnels en contact avec la clientèle recrutés au cours de l'année sous revue (7.1.) les mobilités internes de personnels salariés qui n'étaient pas dans leurs précédentes fonctions en contact avec la clientèle?*

**Réponse :** Non. Seules les informations concernant les recrutements externes sont visées par cette question.

*15.4. N'est-ce pas toute la formation métier qui devrait être considérée comme relative à la protection de la clientèle (ex : crédit immobilier).*

**Réponse :** La question porte uniquement sur les principales actions de sensibilisation et de formation permanente traitant de la protection de la clientèle mises en œuvre au cours de l'année sous revue. Il ne s'agit pas pour l'ACPR de disposer du catalogue des formations métier de l'ensemble des établissements.

Doivent être exclues les formations orientées uniquement sur le produit dès lors qu'elles n'intègrent pas d'items liés aux modalités de commercialisation et à la réglementation applicable.

## 16. Partie III-PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES, 5 - Rémunération des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits

*16.1 Doit-on inclure les intérimaires dans les personnels visés aux questions 5. à 5.6. ?*

**Réponse :** Oui. Les intérimaires chargés de la commercialisation des produits doivent pour ces questions être assimilés à des salariés et en conséquence être comptabilisés.

## 17. Partie IV-DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE



*17.1. Quelles sont les modalités d'application du questionnaire attendues par l'ACPR, pour les succursales établies en France d'établissements étrangers, sur la partie Contrôle Permanent ?*

**Réponse :** La partie IV du questionnaire (Dispositif de contrôle interne) n'a pas vocation à s'assurer du respect des dispositions applicables.

Elle vise uniquement à connaître l'évaluation que fait l'établissement de son dispositif de contrôle des risques liés au non-respect des règles de protection de la clientèle applicables en France, que celles-ci soient le cas échéant définies par ou en accord avec la maison mère.

Les succursales d'établissements européens intervenant en France en libre établissement doivent donc répondre à ces questions.

Comme les autres établissements déclarants, elles peuvent mentionner toute information utile ou toute particularité dans les champs « *Commentaires* » des tableaux 2.1. et 3.1. ou dans la rubrique "*Commentaires à apporter sur le IV*" du questionnaire.

*17.2. L'évaluation de la couverture des risques par le contrôle périodique s'appuie-t-elle sur sa cartographie propre ?*

**Réponse :** Tant pour le contrôle permanent que pour le contrôle périodique, il s'agit d'évaluer la couverture des risques liés au non-respect des règles de protection de la clientèle.

Pour le contrôle permanent, l'évaluation porte sur la qualité du dispositif mis en place pour s'assurer du respect des règles de protection de la clientèle. Elle est demandée pour chacune des phases et aspects de la commercialisation des produits et de la relation clientèle.

Pour le contrôle périodique, l'évaluation s'appuie sur les résultats du cycle de contrôle et porte sur la maîtrise des risques de non-respect des règles de protection de la clientèle. Cette évaluation est demandée par grandes familles d'activités (cf. tableau 3.1.).