Annexe I b



**Questionnaire pratiques commerciales**

**et protection de la clientèle**

**« Banque au quotidien »**

I- DONNEES D’IDENTIFICATION

II- DONNEES D’ACTIVITE

III- DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION

IV- PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES

V- VEILLE SUR LA PROTECTION DE LA CLIENTELE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | **I- DONNEES D’IDENTIFICATION** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Année |  |   |  |
|  |  |  |  |  |
|  | CIB |  |   |  |
|  | Dénomination sociale de l’établissement |  |   |
|  |  |  |  |  |
|  | FORME JURIDIQUE |  |  |
|  | CATEGORIE |  |  |
|  | SOUS-CATEGORIE |  |  |
|  | GROUPE D’APPARTENANCE |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Date de validation du questionnaire par un dirigeant effectif ou la personne qu’il a habilitée à cet effet  |  |   |  |
| Nom du dirigeant effectif ayant validé le questionnaire ou nom et fonction de la personne qu’il a habilitée à cet effet |  |   |  |
|  |  |  |  |  |
|  | **Coordonnées de l’interlocuteur au sein de votre organisme en charge de l’envoi du questionnaire à l’ACPR** |
|  | *Nom*  |  |   |
|  | *Prénom*  |  |   |
|  | *Fonction*  |  |   |
|  | *Téléphone*  |  |   |
|  | *Adresse mail*  |  |   |
|  | *Confirmation adresse mail*  |  |   |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Adresse courrier* |  |   |
|  | *Code Postal* |  |   |
|  | *Ville* |  |   |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **II- DONNEES D’ACTIVITE** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1- PARTICULIERS** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Types d’activités réalisées / produits proposés |   | Activité(s) et produit(s) réalisé(s) ou proposé(s) au 31/12 de l’année sous revue |  | Stock au 31/12 de l’année sous revue |   | Commentaires |
|   | Oui / Non |   | En nombre | En nombre de clients | En encours (unité = euro) |   |
|   |   |  |   |  |   |  |   |  |   |
| **Comptes de dépôt** |   |  |   |  |  |  |   |   |
|   | *Dont comptes rémunérés* |   |   |   |  |  |  |   |
|   | *Dont comptes fonctionnant avec une offre groupée de produits* |   |   |   |  |  |  |   |
|   |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
| **Moyens de paiement** |   |   |   |   |  |   |   |   |
| Cartes de retrait |   |   |   |   |  |   |   |
| Cartes de paiement et de retrait (dont cartes à débit différé) |   |  |   |   |  |   |   |
| *Dont cartes à autorisation systématique* |   |   |   |  |  |   |   |
| Autres cartes de crédit |   |   |   |   |  |   |   |

|  |
| --- |
| **2- Entrepreneurs individuels** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Types d’activités réalisées / produits proposés |   | Activité(s) et produit(s) réalisé(s) ou proposé(s) au 31/12 de l’année sous revue |   | Stock à la fin de l’année sous revue |   | Commentaires |
|   | Oui / Non |   | En nombre | En nombre de clients | En encours (unité = euro) |   |
|   |   |  |   |  |   |  |   |  |   |
| **Comptes courants** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| dont comptes ordinaires créditeurs |   |   |   |  |  | Cf. états réglementaires |   |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Revenus / grande famille de produits  | Revenus bruts perçus (frais, intérêts, commissions) au cours de l’année sous revue (unité = euro) | Commentaires |
|   |  |  |
| **Comptes courants** |  |  |
| *Dont offres groupées de produits* |  |  |
| *Dont intérêts débiteurs sur découvert autorisé ou non autorisé* |  |  |
| *Dont*  *frais et commissions sur incidents de fonctionnement du compte ou de paiement* |  |  |

|  |
| --- |
| **3- DISPOSITIFS SPECIFIQUES** |
|  |  |
|  | **PARTICULIERS** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | Stock de comptes à la fin de l’année sous revue | Comptes ouverts au cours de l’année sous revue | Comptes clôturés au cours de l’année sous revue | Frais issus des intérêts débiteurs sur découvert autorisé ou non autorisé | Frais perçus au titre de l’article R. 312-1-2 du Code monétaire et financier | Commentaires |
| **Comptes ouverts dans le cadre du droit au compte** |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Stock de bénéficiaires à la fin de l’année sous revue | Nombre de propositions écrites de l’offre spécifique au cours de l’année sous revue | Nombre de souscriptions à l’offre spécifique au cours de l’année sous revue | Frais issus des intérêts débiteurs sur découvert autorisé ou non autorisé | Frais perçus au titre de l’article R. 312-1-2 du Code monétaire et financier | Commentaires |
| **Offre spécifique aux personnes en situation de fragilité financière(art. L. 312-1-3 du CMF, R. 312‑4-3 et arrêté du 5 novembre 2014)** |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Clients dont le dossier de surendettement a été déclaré recevable au cours de l’année sous revue** | Commentaires |
| Total (en nombre) |    |  |
| dont clients bénéficiaires d’un ou plusieurs crédits octroyés par votre établissement (en nombre) |    |

|  |
| --- |
| **III- DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION** |
| **Produits commercialisés / canal de distribution Répartition des ventes de l’année sous-revue en nombre** | Salariés de l’établissement | IOBSP | Mandataire d’intermédiaire d’assurance | Autre(s) établissement (s) agréés | Commentaires |
| Total | Dont souscription en ligne | Total | Dont mandataires (exclusifs, non exclusifs, mandataires de mandataire) | Dont courtiers |
| **Particuliers** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Comptes de dépôt  |  |  |   |   |   |  |   |  |
| *dont comptes rémunérés* |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *dont comptes fonctionnant avec une offre groupée de produits* |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **IV- Pratiques commerciales et moyens dédiés** |

**IV.1 Budget publicitaire**

Montant total du budget publicitaire de l’année sous revue (publicités institutionnelles y compris) : …

**IV.2 Budget publicitaire par produit**

|  |
| --- |
| **Budget publicitaire** |
|  | **Support de communication privilégié pour ce produit** | **Montant du budget publicitaire consacré (en euros)** |  |
| Presse et affichage | TV, radio et cinéma | Mailings, e-mailings et SMS | Bannières Internet | Autres |
| **Comptes de dépôt** |   |   |   |  |   |    |
| *dont comptes rémunérés* |   |   |   |  |   |    |
| *dont comptes fonctionnant avec une offre groupée de produits* |  |  |  |  |  |  |
| **Moyens de paiement**  |   |   |   |  |   |    |

**IV.3**

1. **Nouveaux produits et modes de commercialisation** (Renseigner le tableau suivant)

|  |
| --- |
| **Nouveaux produits / modifications substantielles de produits existants** |
| **Produits proposés / répartition par réseaux** | **Pilotage du produit** | **Canaux / modes de distribution prévus** | **Description succincte**  |  |
| Création de produitO/N | Modification substantielleO/N | Clientèle cible | % clientèle cible/ clientèle totale  | Revenus attendus | Salarié | VAD | Intermédiaire hors EC | EC |
| **Comptes** |   |   |   |    |  |  |  |  |   |  |
| *dont comptes rémunérés* |   |   |   |    |  |  |  |  |   |  |
| *dont comptes fonctionnant avec une offre groupée de produits* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Moyens de paiement** |   |   |   |   |  |   |  |  |   |  |

|  |
| --- |
| **V – VEILLE SUR LA PROTECTION DE LA CLIENTELE** |

**V.1 Identification de dysfonctionnements en matière de protection de la clientèle**

Le traitement des réclamations ou les contrôles menés ont-t-il permis de constater des dysfonctionnements au cours de l’exercice sous revue en matière de commercialisation et de protection de la clientèle au sein de l’entité ?

a) Oui

b) Non

**V.2 Description des audits réalisés au cours de l’année sous revue relatifs à la commercialisation ou la protection de la clientèle au sein de l’entité :** …

**V.3 Nature et description des dysfonctionnements identifiés**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produit** | **Moyen de détection : réclamation/contrôle** | **Nature des dysfonctionnements constatés** | **Produit / Système de gestion / Pratique concerné(s)** | **Commentaires** | **Actions correctrices engagées** |
| **Comptes de dépôt** |  |  |  |  |  |
| *dont comptes rémunérés* |  |  |  |  |  |
| *dont comptes fonctionnant avec une offre groupée de produits* |  |  |  |  |  |
| **Moyens de paiement** |  |  |  |  |  |

Commentaires généraux sur le questionnaire Banque au quotidien

*(champ libre)*