Annexe I d



**Questionnaire pratiques commerciales**

**et protection de la clientèle**

**« Crédits »**

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) |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  | |  |  |  |
| **Crédits** | | |  |  |  | |  |  | |  | |  |  |
| **Crédits à la consommation et Découverts autorisés d’une durée inférieure à 3 mois** | | |  |  |  | |  |  | | Cf. états réglementaires | |  |
| TYPES DE CREDIT | | Prêts personnels |  |  |  | |  |  | | Cf. états réglementaires | |  |
| Crédits renouvelables |  |  |  | |  |  | |  | |  |
| *Dont crédits renouvelables assortis d’une carte de crédit* |  |  |  | |  |  | |  | |  |
| Crédits affectés |  |  |  | |  |  | | Cf. états réglementaires | |  |
| Locations avec option d’achat |  |  |  | |  |  | | Cf. états réglementaires | |  |
| Découverts de plus de 3 mois |  |  |  | |  |  | |  | |  |
| Crédits à la consommation assortis d’une assurance emprunteur proposée par l’établissement | | |  |  |  | |  |  | |  | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Crédits immobiliers / à l’habitat** | |  | Cf. QPC socle |  | Cf. QPC socle | Cf. QPC socle | Cf. états réglementaires |  |  |
| Prêts réglementés | |  |  |  |  |  |  |  |
| Prêts non réglementés | |  |  |  |  |  |  |  |
| TAUX | Prêts à taux fixe |  |  |  |  |  |  |  |
| Prêts à taux variable ou révisable |  |  |  |  |  |  |  |
| ASSURANCE EMPRUNTEUR | Assortis d’une assurance emprunteur proposée par l’établissement à la date d’octroi du crédit |  |  |  |  |  |  |  |
| Assortis d’une assurance emprunteur externe à la date d’octroi du crédit |  |  |  |  |  |  |  |
| Prêts relais | |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autres crédits** |  |  |  |  |  | Cf. états réglementaires |  | *Préciser la nature et les caractéristiques des contrats concernés* |
| *Dont crédits d’une durée ≤ à 3 mois assortis d’aucun intérêt ni d’aucuns frais ou seulement d’intérêts et de frais d’un montant négligeable* |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Types d’activités réalisées / produits proposés | |  | Activité(s) et produit(s) réalisé(s) ou proposé(s) au 31/12 de l’année sous revue |  | Contrats souscrits au cours de l’année sous revue | | |  | Commentaires |
|  | Oui / Non |  | En nombre | En nombre de clients | En encours (unité = euro) |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Regroupements de crédits** | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Soumis aux règles relatives aux crédits à la consommation |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Soumis aux règles relatives aux crédits immobiliers |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 au 31/12 de l’année sous revue | |  | Commentaires |
|  | Oui / Non |  | En nombre | En encours  (unité = euro) |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Crédits** | |  |  |  |  |  |  |  |
| TYPE DE CREDIT | Crédits sur créances commerciales |  |  |  |  |  |  |  |
| Crédits à l’exportation |  |  |  |  |  |  |
| Crédits de trésorerie |  |  |  |  |  |  |
| Crédits à l’équipement |  |  |  |  |  |  |
| Crédits immobiliers |  |  |  |  |  |  |
| Autres crédits |  |  |  |  |  |  | Préciser la nature et les caractéristiques des contrats concernés |
| TAUX | Prêts à taux fixe |  |  |  |  |  |  |  |
| Prêts à taux variable ou révisable |  |  |  |  |  |  |
| ASSURANCE EMPRUNTEUR | Assortis d’une assurance emprunteur proposée par l’établissement à la date d’octroi du crédit |  |  |  |  |  |  |
| Assortis d’une assurance emprunteur externe à la date d’octroi du crédit |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | |  | |  | |
| **Revenus / grandes familles de produits** | |  | Revenus bruts perçus (frais, intérêts, commissions) au cours de l’année sous revue (unité = euro) | | | | Commentaires | | | | |
|  |
|  |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |
| **Crédits** | |  |  | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | En agence | Par démarchage physique | Souscriptions en ligne | Par téléphone | Autres | Total | Dont mandataires (exclusifs, non exclusifs, mandataires de mandataire) | Dont courtiers |
| **Particuliers** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Crédits |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *dont Crédits à la consommation  (hors regroupement de crédits)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *dont Crédits immobiliers  (hors regroupement de crédits)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *dont Regroupement de crédits* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *dont Autres crédits aux particuliers* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **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 |
| **Crédits à la consommation** |  |  |  |  |  |  |
| **Crédits immobilier / à l’habitat** |  |  |  |  |  |  |
| **Autres crédits** |  |  |  |  |  |  |

**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 produit  O/N | Modification substantielle  O/N | Clientèle cible | % clientèle cible/ clientèle totale | Revenus attendus | Salarié | VAD | Intermédiaire hors EC | EC |
| **Crédits à la consommation** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Crédits immobilier / à l’habitat** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Autres crédits** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **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** |
| **Crédits à la consommation** |  |  |  |  |  |
| **Crédits immobilier / à l’habitat** |  |  |  |  |  |
| **Autres crédits** |  |  |  |  |  |

Commentaires généraux sur le questionnaire Crédit

*(champ libre)*