

# AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION

-----

## **Instruction n° 2019-I-23 relative au questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR),

Vu le Code monétaire et financier, notamment les articles L. 612-1, L. 612-2 et L. 612-24 ;

Vu le Code des assurances, notamment les articles L. 354-1, L. 354-2, L. 354-3, R. 354-1, R. 354-4, R. 354-4-1, R. 354-5 et R. 354-7 ;

Vu le Code de la mutualité, notamment les articles L. 211-12 et R. 211-14 ;

Vu le Code de la sécurité sociale, notamment les articles L. 931-7 et R. 931-3-45-2 ;

Vu 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 ;

Vu l'avis de la Commission consultative Pratiques commerciales du 9 mai 2019 ;

Vu l'avis de la Commission consultative Affaires prudentielles du 27 mai 2019,

### **DÉCIDE**

#### **Article 1<sup>er</sup> :**

Sont dénommés ci-après « organismes assujettis » :

- Les établissements de crédit, à l'exception des établissements et succursales agréés pour exercer leurs activités dans la principauté de Monaco, ainsi que des établissements dont l'agrément est limité aux services de compensation d'instruments financiers et de tenue de compte conservation ;

- Les sociétés de financement à l'exception des sociétés de financement agréées pour délivrer, à titre d'activité principale, des cautions ;

- Les entités mentionnées au 5 de l'article L. 511-6 du Code monétaire et financier ;

- Les entreprises exerçant une activité d'assurance directe mentionnées à l'article L. 310-1 du Code des assurances et les entreprises mentionnées au dernier alinéa du même article, à l'exception des organismes d'assurance ne relevant pas du régime dit « Solvabilité II » au sens des articles L. 310-3-1 et L. 310-3-2 du Code des assurances ;

- Les mutuelles et unions qui réalisent des opérations relevant du 1° du I de l'article L. 111-1 du Code de la mutualité, à l'exception des organismes totalement substitués et organismes ne relevant pas du régime dit « Solvabilité II » au sens des articles L. 211-10 et L. 211-11 du Code de la mutualité ;

- Les institutions de prévoyance et unions qui réalisent des opérations relevant de l'article L. 931-1 du Code de la sécurité sociale, à l'exception des organismes ne relevant pas du régime dit « Solvabilité II » au sens des articles L. 931-66 et L. 931-6-1 du Code de la sécurité sociale ;

- Les personnes mentionnées à l'article L. 612-2 III du Code monétaire et financier exerçant en France en libre établissement.

## **Article 2 :**

Les organismes assujettis répondent au questionnaire sur les activités et les pratiques commerciales et sur les règles de protection de la clientèle figurant en annexe 1 pour le secteur de la banque, ou en annexe 2, pour le secteur de l'assurance, dans les conditions précisées aux articles 3, 4 et 5 de la présente instruction.

Le questionnaire est composé d'un formulaire socle et de formulaires thématiques, annexés à la présente instruction, organisés comme suit :

- Pour le secteur bancaire : un formulaire socle, un formulaire Banque au quotidien, un formulaire Crédits, un formulaire Épargne ;

- Pour le secteur assurance : un formulaire socle, un formulaire Assurance vie, un formulaire Assurance santé-prévoyance, un formulaire Assurance de dommages.

La périodicité du questionnaire est annuelle. Les informations qui figurent dans les réponses au questionnaire adressé en année N sont arrêtées au 31 décembre l'exercice N-1.

## **Article 3 :**

Par dérogation à l'article 2, les organismes assujettis suivants sont dispensés de répondre au questionnaire, à l'exception de la partie I du formulaire socle (Données d'identification) :

- Pour les organismes du secteur de la banque :

○ Les organismes qui sont exclusivement en relation avec une clientèle constituée d'établissements de crédit et/ou de sociétés de financement et/ou d'établissements de paiement et/ou d'organismes d'assurance et/ou d'entités appartenant au même groupe ;

- Tous les organismes pour ce qui concerne leur activité de banque d'investissement et de financement.

- Pour les organismes assujettis du secteur de l'assurance :

- Les organismes d'assurance dont l'activité porte exclusivement sur les grands risques au sens de l'article L.111-6 du Code des assurances.

#### **Article 4 :**

Les organismes assujettis sont tenus de répondre au formulaire socle.

- Seuls les organismes représentatifs sont tenus de compléter chacun des formulaires thématiques. La représentativité des organismes est établie, pour chaque thème, au regard des critères définis ci-après, de manière à ce que les organismes complétant chaque formulaire thématique représentent, dans leur ensemble, 80% des parts de marché correspondantes.

- Concernant les organismes du secteur de la banque, la représentativité est appréciée selon les critères suivants :

- pour le formulaire intitulé « banque au quotidien » : nombre de comptes de dépôt

- pour le formulaire intitulé « épargne » : nombre de contrats d'épargne

- pour le formulaire intitulé « crédit » : encours de crédits à la consommation et/ou encours de crédits à l'habitat

- Concernant les organismes du secteur de l'assurance, la représentativité est appréciée selon les critères suivants :

- pour le formulaire intitulé « assurance vie » : primes collectées et/ou provisions mathématiques

- pour le formulaire intitulé « santé / prévoyance » : primes collectées et/ou nombre d'assurés

- pour le formulaire intitulé « assurances de dommages », primes collectées

Par ailleurs, lorsqu'une entité relevant d'un groupe est assujettie à un formulaire thématique, chaque entité de ce même groupe est alors tenue de répondre au formulaire correspondant dans son propre questionnaire.

#### **Article 5 :**

Le questionnaire est disponible sur le portail électronique « OneGate » de la Banque de France, afin d'y être complété. Il doit être remis exclusivement sous la forme électronique ainsi prévue, par chaque assujetti disposant d'un code inter bancaire pour les organismes du secteur bancaire et par chaque assujetti disposant d'un SIREN pour les organismes du secteur de l'assurance.

La réponse au questionnaire est validée par un dirigeant effectif ou par la personne, dûment habilitée par ce dernier, ayant la compétence et une position dans l'établissement, ou dans une entité du même groupe, lui permettant de s'engager sur la qualité et la fiabilité des informations qu'elle est amenée à valider. Quelles que soient les délégations consenties, les dirigeants susmentionnés demeurent responsables de la qualité et de la fiabilité des informations transmises en leur nom et sont en mesure de procéder sous leur propre validation à la transmission des informations.

La réponse au questionnaire est remise à l'ACPR au plus tard le 30 juin de chaque année.

**Article 6 :**

La présente instruction abroge l'instruction n° 2017-I-21 à compter de sa publication au Registre officiel de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

Paris, le 3 juin 2019

Le Président,

[François VILLEROY de GALHAU]