Annexe II a de l’instruction n° 2022-I-11



**Questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle**

**Formulaire « Socle Banque »**

[I - DONNÉES D’IDENTIFICATION](#_Toc96957126)

[II - DONNÉES D’ACTIVITÉ](#_Toc96957127)

[III - RÉMUNÉRATION](#_Toc96957128)

[IV - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION](#_Toc96957129)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | I - DONNÉES D’IDENTIFICATION | | |
|  | |  |  |  |  |
|  | | I.1 Identification | | |  |
|  | | Année |  | Prérempli |  |
|  | | LEI |  | Prérempli |  |
|  | | CIB |  |  |  |
|  | | Dénomination sociale de l’établissement |  |  |
|  | | 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 |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |
|  | | I.2 Coordonnées de la personne en charge de l’envoi du questionnaire | | |
|  | | Nom |  |  |
|  | | Prénom |  |  |
|  | | Fonction |  |  |
|  | | Téléphone |  |  |
|  | | Courriel |  |  |
|  |  |  |  |
|  | I.3 Coordonnées du responsable de la conformité | | |
|  | Nom |  |  |
|  | Prénom |  |  |
|  | Fonction |  |  |
|  | Téléphone |  |  |
|  | Courriel |  |  |

|  |
| --- |
| I.4 Commentaires |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| II - DONNÉES D’ACTIVITÉ | | | | | | | |
| **II.1 Données générales** |  |  |  |  |  | |  |
|  |  | Stock au 31/12 de l’année sous revue | | | Production de l’année sous revue (en nombre de contrats) | | Commentaires |
|  |
|  |  | En nombre de contrats | En nombre de clients | En encours (Keuros) | Total | Dont ventes réalisées via des distributeurs tiers |
|  |  |  |  |  |  | |  |
| **Comptes de dépôt** |  |  |  |  |  |  |  |
| Dont comptes ordinaires créditeurs |  |  |  | CLIENT\_RE ra020660  (R0790, C0130) |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Cartes bancaires** *(hors cartes prépayées)* |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Crédits** |  |  |  |  |  |  |  |
| Dont crédits à la consommation |  |  |  |  |  |  |  |
| Dont paiements fractionnés et différés |  |  |  |  |  |  |  |
| Dont crédits immobiliers |  |  |  | CLIENT\_RE ra020300  (R0150, C0030) |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Épargne bancaire** |  |  |  | Somme des cellules suivantes + CLIENT\_RE ra020810 (R0940, C0130)) |  |  |  |
| Épargne réglementée |  |  |  | CLIENT\_RE ra020740 + ra020750 + ra020760 + ra020770 + ra020780 + ra020790 + ra020800  (R0870 à R0930, C0130) |  |  |  |
| Épargne non réglementée |  |  |  | CLIENT\_RE, C0130, ra020720 (R0850) + ra020870 (R1000)+ ra020820 (R0950) – ra020840 (R0970) |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Comptes d’instruments financiers et de parts sociales** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Produits d’assurance** |  |  |  |  |  |  |  |
| Assurance vie |  |  |  |  |  |  |  |
| *Épargne* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Retraite* |  |  |  |  |  |  |  |
| Assurance de personnes *(hors vie)* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dont assurance emprunteur* |  |  |  |  |  |  |  |
| Assurance de dommages |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II.2 Revenus** |  |  |
|  |  | Revenus bruts perçus (frais, intérêts, commissions…) au cours de l’année sous revue (Keuros) |
|  |  |  |
| **Comptes de dépôt** |  |  |
| Dont offres groupées de produits |  |  |
| Dont frais perçus au titre de l’article R. 312-1-2 du Code monétaire et financier |  |  |
| **Épargne bancaire** |  |  |
| **Crédits à la consommation** |  |  |
| **Paiements fractionnés et différés** |  |  |
| **Crédits immobiliers** |  |  |
| **Autres crédits** |  |  |
| Dont intérêts sur comptes débiteurs autorisés ou non autorisés |  |  |
| **Comptes d’instruments financiers et de parts sociales** |  |  |
| **Produits d’assurance vie** |  |  |
| Épargne |  |  |
| Retraite |  |  |
| **Produits d’assurance de personnes (hors vie)** |  |  |
| Dont assurance emprunteur |  |  |
| **Produits d’assurance de dommages** |  |  |

|  |
| --- |
| **II.3 Commentaires** |
|  |

|  |
| --- |
| III - RÉMUNÉRATION |

**III.1 Rémunération du personnel salarié chargé de la commercialisation des produits (ci-après « personnel salarié concerné »)**

**III.1.1 Des objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels) ont-ils une incidence sur la rémunération variable ou les avantages non monétaires perçus par le personnel salarié concerné ?** **?**

* Oui, sur la rémunération variable
* Oui, sur les avantages non monétaires
* Oui, sur la rémunération variable et les avantages non monétaires
* Non
* Sans objet (aucun objectif commercial)

**III.1.2 Répartition du personnel salarié concerné selon la part de rémunération variable et d’avantages non monétaires dans la rémunération annuelle.**

|  |  |
| --- | --- |
| Part de la rémunération variable et d’avantages non monétaires dans la rémunération annuelle | Pourcentage du personnel salarié concerné |
| Supérieure ou égale à 20 % |  |
| 15% ≤ x < 20 % |  |
| 10 % ≤ x < 15 % |  |
| Strictement inférieure à 10 % |  |

**III.2 Rémunération (Keuros) des distributeurs tiers (hors personnel salarié)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Commissions | Autres  (dont avantages non monétaires) |
| **Comptes de dépôt** |  |  |
| **Épargne bancaire** |  |  |
| **Crédits à la consommation** |  |  |
| **Crédits immobiliers** |  |  |
| **Comptes d’instruments financiers et de parts sociales** |  |  |
| **Produits d’assurance** |  |  |

|  |
| --- |
| **III.3 Commentaires** |
|  |

|  |
| --- |
| IV - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION |

**IV.1 Répartition des réclamations**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre de réclamations traitées au cours de l’année sous revue | Nombre de réponses apportées | | Répartition des réclamations par objet (en nombre) | | | | | | | | | | | | | | | Commentaires |
| Positives | Négatives | Qualité de l’offre | Comportement vis-à-vis de la clientèle | Information / conseil | Mise en place, refus d’octroi de produits ou services, rétractation | Libre choix de l’assurance emprunteur | Tarification et TAEG | Opération non autorisée | Délai de traitement d’une opération | Défaut ou mauvaise exécution d’une opération | Autres réclamations liées au fonctionnement du produit ou service | Clôture du produit ou service | Mobilité bancaire ou demande de transfert | Fichier (FCC, FICP, FNCI) | Fraude | Autres |
| **Comptes** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dont droit au compte et services bancaires associés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Moyens de paiement** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Cartes bancaires |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Chèques |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Virements / Prélèvements |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Autres moyens de paiement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Crédits** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Crédits immobiliers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Crédit à la consommation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dont crédits renouvelables* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dont crédits affectés* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Autres crédits |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Produits d’épargne** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Épargne bancaire réglementée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Épargne bancaire non réglementée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Parts sociales |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Autres produits d’épargne  (hors assurance) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Produits d’assurance** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Assurance vie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Assurance de personnes (hors vie) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Assurance de dommages |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Autres** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## IV.2 Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 2 mois.

|  |
| --- |
|  |

## IV.3 Médiation

|  |  |
| --- | --- |
|  | Nombre |
| **Litiges soumis par le médiateur au cours de l'année sous revue** |  |
| **Avis rendus par le médiateur au cours de l'année sous revue** |  |
| Dont favorables au réclamant (en tout ou partie) |  |
| **Avis suivis par l'établissement au cours de l'année sous revue** |  |

|  |
| --- |
| IV.4 Commentaires |
|  |