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



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

**Formulaire « Épargne »**

[I - DONNÉES D’IDENTIFICATION](#_Toc96959739)

[II - DONNÉES D’ACTIVITÉ](#_Toc96959740)

[III - DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION](#_Toc96959741)

[IV - PUBLICITÉ](#_Toc96959742)

[V - NOUVEAUX PRODUITS ET MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES](#_Toc96959743)

[VI - DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS](#_Toc96959744)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | I - DONNÉES D’IDENTIFICATION | | |
|  |  |  |  |  |
|  | **I.1 Identification** | | |  |
|  | Année |  | Prérempli |  |
|  | LEI |  | Prérempli |  |
|  | CIB |  |  |
|  | Dénomination sociale de l’établissement |  |  |
|  |  |  |  |
|  | 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 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| II - DONNÉES D’ACTIVITÉ | | | | | | | | | | | |
| **II.1 Épargne bancaire** | | |  |  |  | |  | |  | |  |
|  | |  | 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) | |
|  | |  |  | | |  | |  | |  |  |
| **Épargne réglementée** | |  | Idem Socle | | | Idem Socle | | Idem Socle | | Idem Socle |  |
| Livrets A / Livrets bleus | |  |  | | |  | | CLIENT\_RE, C0130, ra020740 (R0870) + ra020750 (R0880) | |  |  |
| Livrets jeunes | |  |  | | |  | | CLIENT\_RE ra020760  (R0890, C0130) | |  |  |
| LEP | |  |  | | |  | | CLIENT\_RE ra020770  (R0900, C0130) | |  |  |
| LDDS | |  |  | | |  | | CLIENT\_RE ra020780  (R0910, C0130)) | |  |  |
| CEL | |  |  | | |  | | CLIENT\_RE ra020790  (R0920, C0130) | |  |  |
| PEL | |  |  | | |  | | CLIENT\_RE ra020800  (R0930, C0130) | |  |  |
|  | |  |  | | |  | |  | |  |  |
| **Épargne non réglementée** | |  | Idem Socle | | | Idem Socle | | Idem Socle | | Idem Socle |  |
| Livrets ordinaires | |  |  | | |  | | CLIENT\_RE ra020720  (R0850, C0130) | |  |  |
| Comptes à terme | |  |  | | |  | | CLIENT\_RE ra020870  (R1000, C0130) | |  |  |
| **TAUX** | *Taux fixe* |  |  | | |  | |  | |  |  |
| *Taux révisable* |  |  | | |  | |  | |  |  |
| **DURÉE DU CONTRAT** | *Durée ≤ 6 mois* |  |  | | |  | |  | |  |  |
| *Durée > 6 mois* |  |  | | |  | |  | |  |  |
| Autres comptes d’épargne | |  |  | | |  | | CLIENT\_RE, C0130, ra020820 (R0950) – ra020840 (R0970) | |  | Préciser les caractéristiques des produits concernés |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II.2 Comptes d’instruments financiers et de parts sociales** | | | | | |  | |
|  |  | 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) |
|  |  |  |  |  |  | |  | |
| **Comptes d’instruments financiers et de parts sociales** |  | Idem Socle | Idem Socle | Idem Socle | Idem Socle | |  | |
| Dont comportant au moins un instrument financier (hors OPC) émis par une entité du groupe |  |  |  |  |  | |  | |
| Dont comportant au moins une part d’OPC gérée par une entité du groupe |  |  |  |  |  | |  | |
| Dont comportant au moins une part sociale de l’établissement |  |  |  |  |  | |  | |

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

|  |
| --- |
| III - DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION |
| **III.1 Répartition des ventes de l’année sous revue (en nombre de contrats)**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **Salariés de l’établissement** | | **Mandataires en**  **opérations de banque et services de paiement (MOBSP)** | | **Intermédiaires en opérations de banque et services de paiement (hors MOBSP)** | | **Intermédiaires non immatriculés** | | **Autres** | | | En point  de vente | Vente à distance | En point  de vente | Vente à distance | En point  de vente | Vente à distance | En point  de vente | Vente à distance | En point  de vente | Vente à distance | | **Épargne réglementée** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | **Épargne non réglementée** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | **Comptes d’instruments financiers et de parts sociales** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | | **III.2 Commentaires** | |  | | |

|  |
| --- |
| IV - PUBLICITÉ |

**IV.1 Budget publicitaire total (Keuros)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Montant total du budget publicitaire de l’année sous revue** *(y compris publicité institutionnelle)* |  |

**IV.2 Budget publicitaire non institutionnel**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Montant du budget publicitaire**  **(Keuros)** | **Répartition par support de communication (en %)** | | | | | | | | |
| Télévision | Presse et affichage | Radio | Audio digital | Bannières internet / mobile | Réseaux sociaux | Applications mobiles (hors bannières) | Emailing /  Mailing | Autres  (SMS/MMS, cinéma…) |
| **Épargne réglementée** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Épargne non réglementée** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Comptes d’instruments financiers et de parts sociales** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **IV.3 Commentaires** |
|  |

|  |
| --- |
| V - NOUVEAUX PRODUITS ET MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES |

**V.1 Nouveaux produits / modifications significatives de produits**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre total de produits**  *(en stock au 31/12 de l’année sous revue)* | **Nombre de nouveaux produits commercialisés au cours de l’année sous revue** | **Nombre de produits modifiés de manière significative au cours de l’année sous revue** |
| **Épargne réglementée** |  |  |  |
| **Épargne non réglementée** |  |  |  |
| **Comptes d’instruments financiers et de parts sociales** |  |  |  |

|  |
| --- |
| **V.2 Commentaires** |
|  |

|  |
| --- |
| VI - DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS |

**VI.1 Nombre de dysfonctionnements identifiés au cours de l’année sous revue via les réclamations**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Nombre de dysfonctionnements** |
| **Épargne réglementée** |  |
| **Épargne non réglementée** |  |
| **Comptes d’instruments financiers et de parts sociales** |  |
| **Multi-produits** |  |
| **Total** |  |

**VI.2 Détail des principaux dysfonctionnements identifiés au cours de l’année sous revue via les réclamations**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Activité** | **Description des dysfonctionnements** | **Actions correctives engagées (O/N)** |
| **1** | Liste déroulante |  | Liste déroulante |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |

**VI.3 Nombre de dysfonctionnements identifiés au cours de l’année sous revue via les audits**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Nombre de dysfonctionnements** |
| **Épargne réglementée** |  |
| **Épargne non réglementée** |  |
| **Comptes d’instruments financiers et de parts sociales** |  |
| **Multi-produits** |  |
| **Total** |  |

**VI.4 Détail des principaux dysfonctionnements identifiés au cours de l’année sous revue via les audits**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Activité** | **Description des dysfonctionnements** | **Actions correctives engagées (O/N)** |
| **1** | Liste déroulante |  | Liste déroulante |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |

|  |
| --- |
| **VI.5 Commentaires** |
|  |