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



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

**Formulaire « Banque au quotidien »**

[I - DONNÉES D’IDENTIFICATION](#_Toc96957694)

[II - DONNÉES D’ACTIVITÉ](#_Toc96957695)

[III - DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION](#_Toc96957696)

[IV - PUBLICITÉ](#_Toc96957697)

[V - NOUVEAUX PRODUITS ET MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES](#_Toc96957698)

[VI - DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS](#_Toc96957699)

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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 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) |
|   |   |  |   |  |  |  |
| **Comptes de dépôt** |   | Idem Socle | Idem Socle |  | Idem Socle |  |
| Dont comptes rémunérés |   |  |  |  |  |  |
| Dont comptes fonctionnant avec une offre groupée de produits |   |  |  |  |  |  |
|   |   |  |  |  |  |  |
| **Cartes bancaires** *(hors cartes prépayées)* |   | Idem Socle | Idem Socle |  | Idem Socle |  |
| Cartes de retrait |   |  |  |  |  |  |
| Cartes de paiement et de retrait |   |  |  |  |  |  |
| *à autorisation systématique* |   |  |  |  |  |  |
| *à débit immédiat*  |  |  |  |  |  |  |
| *à débit différé* |  |  |  |  |  |  |
| Cartes adossées à un crédit renouvelable |   |  |  |  |  |  |

**II.2 Dispositifs spécifiques**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Stock de comptes au 31/12 de l’année sous revue | Comptes ouverts au cours de l’année sous revue | Comptes clôturés au cours de l’année sous revue | Frais et intérêts sur compte débiteur (Keuros) | Frais perçus au titre de l’article R. 312-1-2 du Code monétaire et financier(Keuros) |
| **Comptes ouverts dans le cadre du droit au compte** |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Stock de bénéficiaires au 31/12 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 et intérêts sur compte débiteur (Keuros) | Frais perçus au titre de l’article R. 312-1-2 du Code monétaire et financier (Keuros) |
| **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) |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Surendettement** | **Nombre** |
| Clients en situation de surendettement au 31/12 de l’année sous revue |  |
| Clients dont le dossier de surendettement a été déclaré recevable au cours de l’année sous revue |  |

|  |
| --- |
| **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 |
| **Comptes de dépôt**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Cartes bancaires** *(hors cartes prépayées)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **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…) |
| **Comptes de dépôt** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Cartes bancaires** *(hors cartes prépayées)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
|  **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** |
| **Comptes de dépôt**  |  |  |  |
| **Cartes bancaires** *(hors cartes prépayées)* |  |  |  |

|  |
| --- |
| **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** |
| **Comptes de dépôt** |  |
| **Cartes bancaires** *(hors cartes prépayées)* |  |
| **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** |
| **Comptes de dépôt** |  |
| **Cartes bancaires** *(hors cartes prépayées)* |  |
| **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** |
|  |