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



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

**Formulaire « Crédits »**

[I - DONNÉES D’IDENTIFICATION](#_Toc96960122)

[II - DONNÉES D’ACTIVITÉ](#_Toc96960123)

[III - DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION](#_Toc96960124)

[IV - PUBLICITÉ](#_Toc96960125)

[V - NOUVEAUX PRODUITS ET MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES](#_Toc96960126)

[VI - DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS](#_Toc96960127)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 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) |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| **Crédits à la consommation** | |  | Idem Socle | Idem Socle | Idem Socle | Idem Socle |  |
| **TYPES DE CREDIT** | Prêts personnels |  |  |  | CLIENT\_RE ra020980  (R0050, C0030) |  |  |
| Crédits renouvelables |  |  |  |  |  |  |
| *Dont crédits renouvelables assortis d’une carte de crédit* |  |  |  |  |  |  |
| Crédits affectés |  |  |  | CLIENT\_RE ra020970  (R0040, C0030) |  |  |
| Découverts de plus de 3 mois |  |  |  |  |  |  |
| Autres crédits à la consommation |  |  |  |  |  |  |
| Crédits à la consommation assortis d’une assurance emprunteur proposée par l’établissement | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| **Crédits immobiliers** | |  | Idem Socle | Idem Socle | Idem Socle | Idem Socle |  |
| Prêts réglementés | |  |  |  |  |  |  |
| Prêts non réglementés | |  |  |  |  |  |  |
| *Dont prêts à taux variable ou révisable* | |  |  |  |  |  |  |
| *Dont prêts relais* | |  |  |  |  |  |  |
| Crédits immobiliers assortis d’une assurance emprunteur | |  |  |  |  |  |  |
| *Assurance groupe du prêteur* | |  |  |  |  |  |  |
| *Autre assurance proposée par le prêteur* | |  |  |  |  |  |  |
| *Assurance externe* | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| **Paiements fractionnés et différés** | |  | Idem Socle | Idem Socle | Idem Socle | Idem Socle |  |
| **Crédits à court terme** | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| **Autres crédits** | |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II.2 Regroupement de crédits** | | | | | |
|  |  | Contrats souscrits au cours de l’année sous revue | | | Commentaires | |
|  | En nombre  de contrats | En nombre  de clients | En encours (Keuros) |
|  |  |  |  |  |  | |
| **Regroupement de crédits** |  |  |  |  |  | |
| Soumis à la réglementation relative au crédit à la consommation |  |  |  |  |  | |
| Soumis à la réglementation relative au crédit immobilier |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **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 | | **Crédits à la consommation** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | **Crédits immobiliers** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | | **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…) |
| **Crédits à la consommation** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Crédits immobiliers** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **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** |
| **Crédits à la consommation** |  |  |  |
| **Crédits immobiliers** |  |  |  |

|  |
| --- |
| **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** |
| **Crédits à la consommation** |  |
| **Crédits immobiliers** |  |
| **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** |
| **Crédits à la consommation** |  |
| **Crédits immobiliers** |  |
| **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** |
|  |