

# AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL

## Instruction n° 2012-I-07 relative au questionnaire sur l'application des règles destinées à assurer la protection de la clientèle

L'Autorité de contrôle prudentiel,

Vu le Code monétaire et financier, notamment les articles L. 612-1 II 3°, L. 612-2 et L. 612 24 ;

Vu le Code des assurances, notamment l'article R. 336-1 ;

Vu le Code de la mutualité, notamment l'article R. 211-28 ;

Vu le Code de la sécurité sociale, notamment l'article R. 931-43 ;

Vu le règlement CRBF n° 97-02 du 21 février 1997 modifié relatif au contrôle interne des établissements de crédits et des entreprises d'investissement ;

Vu l'avis de la commission consultative Pratiques commerciales du 26 novembre 2012 ;

Vu l'avis de la commission consultative Affaires prudentielles du 27 novembre 2012 ;

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 leur activité dans la principauté de Monaco ;
- les entreprises d'investissement autres que les sociétés de gestion de portefeuille ;
- les établissements de paiement ;
- les organismes mentionnés 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 ;
- les mutuelles et unions régies par le livre II du Code de la mutualité ;

- les institutions de prévoyance, unions et groupements paritaires de prévoyance régis par le titre III du livre IX 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 règles de protection de la clientèle figurant en annexe 1 pour le secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement ou en annexe 2 pour le secteur de l'assurance dans les conditions précisées aux articles 3, 4, 5 de la présente instruction :

Le questionnaire comporte cinq onglets.

1. Un onglet « Données générales », destiné à recueillir les données d'identification et d'activité (onglet 1).
2. Un onglet « Organisation/contrôle interne », destiné à recueillir les informations relatives au dispositif mis en place visant à s'assurer de la protection des intérêts de la clientèle (onglet 2).
3. Un onglet « Réclamations/volume », destiné à recueillir des données statistiques sur les réclamations enregistrées (onglet 3).
4. Un onglet « Réclamations/organisation », destiné à recueillir les informations relatives au dispositif de traitement des réclamations (onglet 4).
5. Un onglet « Validation » informant des éventuels points qu'il apparaît cohérent de compléter au regard de l'activité déclarée et des réponses indiquées (onglet 5).

Les définitions relatives aux réclamations (onglets 3 et 4) sont précisées en annexe 3 de la présente instruction.

Les informations qui figurent dans les réponses au questionnaire sont arrêtées le 31 décembre de chaque année civile.

Un guide méthodologique respectivement pour les organismes du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement d'une part et de l'assurance d'autre part est annexé à la présente instruction (annexes 4 et 5).

Le questionnaire informatisé est disponible en téléchargement sur le site de l'ACP.

## **Article 3**

Les organismes assujettis suivants sont dispensés des onglets 2 à 4 (Organisation/contrôle interne, Réclamations/volume, Réclamations/organisation), après avoir servi les données d'identification et d'activité de l'onglet 1 « Données générales » :

- pour les organismes assujettis du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement :
  - les établissements de crédit qui sont exclusivement en relation avec une clientèle constituée d'établissements de crédit, et/ou entreprises d'investissement, et/ou établissements de paiement, et/ou organismes d'assurance et/ou entités appartenant au même groupe,

- les entreprises d'investissement qui sont exclusivement en relation avec une clientèle constituée d'établissements de crédit, et/ou entreprises d'investissement, et/ou établissements de paiement, et/ou organismes d'assurance et/ou entités appartenant au même groupe ou qui réalisent uniquement des services d'investissement sans la tenue de compte-conservation ou sans le service connexe d'octroi d'un crédit lié à un service d'investissement ;
- pour les organismes assujettis du secteur de l'assurance :
- les organismes exclusivement en relation avec une clientèle constituée d'organismes d'assurance ou d'entités appartenant au même groupe.

#### **Article 4**

Remise de la réponse au questionnaire

1. Approbation de la réponse au questionnaire par l'organe délibérant (conseil d'administration, conseil de surveillance, ou l'un de leurs comités spécialisés).

La réponse au questionnaire mentionne la date d'approbation par l'organe délibérant, ainsi que les coordonnées du responsable de la conformité ou de son équivalent, ainsi que sa fonction au sein de l'organisme assujetti.

2. Remise à l'ACP

La réponse au questionnaire est adressée au Secrétariat général de l'Autorité de contrôle prudentiel sous forme électronique à l'adresse suivante :

- [qpc-dcpc-bqe@acp.banque-france.fr](mailto:qpc-dcpc-bqe@acp.banque-france.fr), pour le secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement ;
- [qpc-dcpc-assur@acp.banque-france.fr](mailto:qpc-dcpc-assur@acp.banque-france.fr), pour le secteur de l'assurance.

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

Pour l'exercice 2012, les organismes assujettis adressent leur réponse au plus tard le 30 septembre 2013.

#### **Article 5**

La présente instruction sera publiée au registre officiel de l'Autorité de contrôle prudentiel.

Paris, le 13 décembre 2012

Le Président de l'Autorité de contrôle prudentiel,

[Christian NOYER]

**Questionnaire  
sur le respect des règles de protection  
de la clientèle banque**

## 1. Données générales

### **Identification**

Année :

CIB :

Dénomination de l'établissement :

Année d'agrément de l'établissement :

*Coordonnées du rédacteur du questionnaire*

Nom :

Prénom :

Fonction :

Téléphone :

Adresse e-mail :

Adresse courrier :

*Coordonnées du responsable conformité*

Nom/prénom :

Téléphone :

Adresse e-mail :

Détail des activités exercées

Type d'activités réalisées/produits proposés	Oui	Non	Unité de volumétrie pour chaque type de client	Volumétrie par type de client		
				Particuliers	Professionnels personnes physiques	Personnes morales
<b>Comptes de dépôts</b>			En nombre de comptes			
<b>Services de paiement</b>						
<b>Produits d'épargne</b>						
Épargne réglementée et autres (dont comptes à terme et livrets ordinaires)			En nombre de comptes			
Instruments financiers (dont OPCVM)						
<b>Crédits</b>			En nombre de crédits			
dont crédits immobiliers/à l'habitat			En nombre de crédits			
dont crédits à la consommation			En nombre de crédits			
dont crédits renouvelables			En nombre de crédits			
dont crédits de trésorerie			En nombre de crédits			
autres crédits (dont crédit-bail, équipement...)			En nombre de crédits			
<b>Distribution de produits d'assurance</b>						
Assurance-vie			En nombre de contrats			
Assurance emprunteur			En nombre de contrats			
IARD			En nombre de contrats			
dont assurance de dommages			En nombre de contrats			
dont assurance de personnes (santé, prévoyance...)			En nombre de contrats			
Autres			En nombre de contrats			
<b>Commentaires sur les types d'activités</b>						

**Recours à des Intermédiaires en Opérations de banque et en Services de Paiement (IOBSP)**

Avez-vous recours à des IOBSP ?

1. oui

2. non

Données d'activité	TOTAL	Dont personnes physiques	Dont personnes morales
Nombre de conventions IOBSP			
Courtier			
Mandataire			
Multi-mandataire			
Mandataire de mandataire			
Nombre d'opérations de crédit initiées par les IOBSP			
<i>dont crédit à la consommation</i>			
<i>dont crédit immobilier</i>			
Rémunérations versées			
<i>dont commissions</i>			
<i>dont honoraires</i>			
<i>dont autres</i>			

Q1. Votre établissement ou entreprise est-il exclusivement en relation avec une clientèle constituée d'établissements de crédit, et/ou d'entreprises d'investissement, et/ou d'établissements de paiement, et/ou d'organismes d'assurance, et/ou de sociétés de son groupe d'appartenance ?

1. Oui

2. Non

(La réponse « Oui » dispense de la suite du questionnaire.)

Q2. Exercez-vous uniquement des services d'investissement sans la tenue de compte-conservation ou sans le service connexe d'octroi d'un crédit lié à un service d'investissement ?

1. Oui

2. Non

(La réponse « Oui » dispense de la suite du questionnaire.)

Souhaitez-vous porter à la connaissance du Secrétariat général de l'ACP d'autres informations relatives à votre activité ?

## 2. Questionnaire sur le dispositif général de contrôle des règles de protection de la clientèle

Les questions seront posées en fonction des activités déclarées par l'établissement (tableau d'activité) et en fonction des réponses apportées au fur et à mesure du déroulement du présent questionnaire.

---

### A. Conformité des opérations aux règles de protection de la clientèle et suivi des risques de commercialisation

---

1. L'établissement a-t-il identifié et recensé les exigences réglementaires de protection de la clientèle liées à ses différentes activités ?

- a. Oui
- b. Non

---

#### A1. Nouveaux produits

---

2. L'établissement procède-t-il, dans le cadre des processus d'approbation préalable des produits nouveaux ou de la transformation significative de produits préexistants, à l'examen de leur conformité au regard des règles ou normes en matière de commercialisation et de protection des intérêts de la clientèle (dispositions législatives et réglementaires, jurisprudence, codes de conduite, recommandations de l'ACP, engagements professionnels) ?

- a. Oui
- b. Non

3. Ce processus est-il formalisé dans une procédure ?

- a. Oui
- b. Non

4. À qui appartient la décision finale de mise sur le marché du produit ou service concerné ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Direction générale
- b. Direction commerciale
- c. Autre (à préciser)

5. La décision est-elle matérialisée et archivée ?

- a. Oui
- b. Non

6. L'examen des produits inclut-il...

- a. l'examen des procédures de commercialisation ?
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- b. l'examen de la documentation d'aide à la vente remise aux commerciaux ?
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

- c. l'examen de la documentation remise au client
    - i. Oui
    - ii. Non
    - iii. Sans objet
  - d. un contrôle de cohérence entre ces deux types de document
    - i. Oui
    - ii. Non
    - iii. Sans objet
  - e. l'évaluation des risques portés par le client
    - i. Oui
    - ii. Non
    - iii. Sans objet
  - f. l'avis écrit de la direction de la conformité
    - i. Oui
    - ii. Non
    - iii. Sans objet
7. Nombre de dossiers examinés dans le cadre des processus d'approbation préalable des produits nouveaux ou de la transformation significative de produits préexistants au cours de l'exercice écoulé :
8. Le processus d'approbation a-t-il fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?
- a. Oui
  - b. Non
9. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente) :
10. Commentaires éventuels sur le dispositif d'approbation de nouveaux produits ou de la transformation significative de produits préexistants :

---

## A2. Veille réglementaire

---

11. Votre établissement met-il en œuvre une ou des veilles réglementaires sur la protection de la clientèle ?
- a. Oui
  - b. Non
12. Quelle(s) unité(s) est/sont en charge de la veille (plusieurs réponses possibles) ?
- a. Direction juridique
  - b. Direction de la conformité
  - c. Direction commerciale
  - d. Direction financière
  - e. Autre (à préciser)
13. Préciser le cas échéant la direction en charge du recensement de l'ensemble des veilles :
14. Couvre-t-elle (couvrent-elles) l'ensemble des activités de votre établissement (crédit, dépôt, épargne, assurance, services de paiement...) ?
- a. Oui
  - b. Non
15. Préciser quelles sont les activités non couvertes (si réponse « non » à la question précédente) :
16. Quels sont les destinataires ? (plusieurs réponses possibles)
- a. Filière juridique et conformité
  - b. Filière métiers



- c. Filières informatiques en charge du paramétrage des outils de production ou d'aide à la vente
- d. Filière financière
- e. Filière formation
- f. Toutes filières

17. L'ensemble des opérationnels en relation avec la clientèle sont-ils informés de l'actualité réglementaire relative à leur activité ?

- a. Oui
- b. Non

18. Selon quelle périodicité la (les) veille(s) est-elle (sont-elles) diffusée(s) ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Hebdomadaire
- b. Mensuelle
- c. Trimestrielle
- d. Autre (à préciser)

19. Le dispositif de contrôle interne prévoit-il :

a. Un contrôle de la diffusion de l'information aux collaborateurs impactés ?

- i. Oui
- ii. Non

b. Un contrôle de la transcription des évolutions réglementaires dans les procédures et outils internes de l'établissement ?

- i. Oui
- ii. Non

c. Un contrôle de la mise à jour de la documentation commerciale et contractuelle ?

- i. Oui
- ii. Non

20. Le dispositif de veille réglementaire a-t-il fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?

- a. Oui
- b. Non

21. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente) :

22. Commentaires éventuels sur le dispositif de veille réglementaire :

23. Quels sont les documents à destination de la clientèle qui ont été modifiés au cours de l'année écoulée ?

24. Pour quelles raisons ?

---

### A3. Définition de profils des clients et adaptation de la gamme de produits

---

25. Votre établissement a-t-il défini sur ses activités bancaires des profils de clients (autre que ceux relatifs à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, aux services financiers issus des directives MIF et abus de marché) ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

26. Est-ce une approche uniquement patrimoniale de la situation du client ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

27. Les critères de connaissance et de compréhension du produit sont-ils pris en compte ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

28. Le critère d'appétence au risque est-il pris en compte ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

29. Cette segmentation de la clientèle en profils est-elle prise en compte pour la commercialisation des produits suivants ? (cocher les propositions conformes à la situation de votre établissement)

- a. Pour les produits d'épargne bancaire
- b. Pour les contrats d'assurance-vie
- c. Pour les crédits
- d. Pour les comptes et forfaits
- e. Pour les contrats d'assurance-dommages
- f. Autres (à préciser)

30. Le processus de segmentation de la clientèle et des produits a-t-il fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

31. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente) :

32. Commentaires éventuels sur le processus de segmentation de la clientèle et des produits :

---

#### A4. Qualité de l'information et du conseil délivré à la clientèle

---

33. Votre établissement s'assure-t-il de la qualité des informations et explications données aux clients par ses collaborateurs ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

34. Par quel(s) moyen(s) ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Des outils d'aide à la vente adaptés
- b. La formation dispensée au personnel concerné
- c. Des points de contrôles permanents
- d. Des audits
- e. Autre(s) (à préciser)

35. Votre établissement s'assure-t-il de la qualité du conseil donné aux clients par ses collaborateurs dans le cadre de son activité d'intermédiation en assurance ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

36. Par quels moyens ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Des questionnaires visant à cibler les besoins et l'expérience de la clientèle
- b. Des outils d'aide à la vente adaptés
- c. La formation dispensée au personnel concerné

- d. Des points de contrôles permanents
- e. Des audits
- f. Autre(s) (à préciser)

37. Existe-t-il un dispositif assurant la traçabilité des besoins du client et du conseil fourni au client lors de la commercialisation de produits d'assurance ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

38. Pour les collaborateurs recrutés au cours de l'exercice écoulé, quel est le niveau d'étude de ceux destinés à être en relation avec la clientèle ?

- a. Majoritairement « bac + 2 »
- b. Majoritairement « supérieur à bac + 2 »
- c. Majoritairement « autres » (à préciser)
- d. Non concerné

39. Pourcentage des collaborateurs en relation avec la clientèle recrutés au cours de l'exercice écoulé ayant un diplôme leur donnant des connaissances en matière bancaire (BTS banque, ITB...) :

- a.  $\leq 25$  %
- b.  $> 25$  % et  $\leq 50$  %
- c.  $> 50$  % et  $\leq 75$  %
- d.  $> 75$  %
- e. Non concerné

40. Votre établissement a-t-il mis en place un dispositif de formation permanente (présentiel ou e-learning) des collaborateurs en relation avec la clientèle sur les exigences réglementaires de protection de la clientèle et de bonnes pratiques commerciales (autres que la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et le dispositif MIF) ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

41. Citer les thèmes traités par ces formations :

42. Votre établissement s'assure-t-il ? (cocher les propositions conformes aux pratiques de l'établissement)

- a. De la périodicité de ces formations et de la participation des personnels concernés
- b. De la bonne assimilation de ces formations par les apprenants

43. La politique de recrutement et le dispositif/programme de formation du personnel en relation avec la clientèle ont-ils fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?

- a. Oui
- b. Non

44. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente) :

45. Votre établissement s'assure-t-il que son dispositif de rémunération ou d'évaluation du personnel ne crée pas de situations contraires à l'intérêt du client ?

- a. Oui
- b. Non

46. Existe-t-il une rémunération ou un avantage ponctuel lié aux challenges commerciaux ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Non concerné (pas de challenges)

47. La proportion variable de la rémunération du personnel en relation avec la clientèle peut-elle atteindre ?
- a. Plus de 20 % de sa rémunération annuelle
  - b. 15 % à 20 %
  - c. 10 % à 15 %
  - d. Moins de 10 %
  - e. Sans objet
48. Les objectifs à atteindre en lien avec un niveau de rémunération intègrent-ils des critères qualitatifs de respect des règles de protection de la clientèle (qualité du conseil, respect des procédures internes) ?
- a. Oui
  - b. Non
  - c. Sans objet
49. Le dispositif de rémunération ou d'évaluation du personnel en relation avec la clientèle a-t-il fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?
- a. Oui
  - b. Non
50. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente) :
51. Commentaires éventuels sur les moyens mis en œuvre en vue de s'assurer de la qualité des informations/explications/conseils délivrés à la clientèle ainsi que sur les politiques ou dispositifs de recrutement, de formation, de rémunération et d'évaluation :

---

#### **A5. Commercialisation des offres de crédit**

---

52. Pour l'évaluation de la capacité de remboursement dans les opérations de crédit à la consommation, est-il procédé à la collecte de justificatif ?
- a. Revenus :
    - i. Pour les nouveaux clients :
      - Oui
      - Non
      - En fonction du montant du prêt
      - Autres (à préciser)
    - ii. Pour les personnes déjà clientes :
      - Oui
      - Non
      - En fonction du montant du prêt
      - Autres (à préciser)
  - b. Charges :
    - i. Pour les nouveaux clients :
      - Oui
      - Non
      - En fonction du montant du prêt
      - Autres (à préciser)
    - ii. Pour les personnes déjà clientes :
      - Oui
      - Non
      - En fonction du montant du prêt
      - Autres (à préciser)
53. Votre établissement a-t-il défini les exigences de garanties demandées lors de l'octroi de crédit aux particuliers ou aux PME (notamment immobilier) ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

54. Votre établissement s'assure-t-il systématiquement de l'éligibilité des clients aux prêts réglementés ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

55. Les conseillers en charge des crédits sont-ils spécialisés ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

56. Reçoivent-ils une formation spécifique ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

57. Pour les établissements octroyant des crédits immobiliers, avez-vous souscrit un contrat d'assurance de groupe que vous proposez à vos clients en garantie de ces crédits ?

- a. Oui
- b. Non

58. Si oui, avec quelle entreprise d'assurance ?

59. Volumétrie de l'exercice sous revue

- a. Nombre de prêts immobiliers octroyés à des personnes physiques :
  - i. À taux fixe
  - ii. À taux variable
  - iii. Assortis d'une assurance emprunteur groupe :
  - iv. Assortis d'une assurance emprunteur externe :
- b. Nombre de prêts professionnels octroyés à des personnes physiques :
  - i. À taux fixe
  - ii. À taux variable

60. Le dispositif de commercialisation des offres de crédit a-t-il fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?

- a. Oui
- b. Non

61. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente) :

62. Commentaires éventuels sur le dispositif de commercialisation des offres de crédit :

---

## A6. Convention AERAS

---

63. Votre établissement est-il soumis de par son activité à des dispositions de la convention AERAS ?

- a. Oui
- b. Non

64. La formation des conseillers en charge des crédits comprend-elle une présentation de la convention AERAS et de l'ensemble des engagements correspondants ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

65. Le dispositif de contrôle interne prévoit-il la vérification du respect des engagements suivants ?

- a. Communication de la décision relative à une demande de prêt immobilier par une personne physique dans les deux semaines suivant la transmission à l'établissement de l'acceptation par le client de la proposition de l'assureur
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- b. Motivation par écrit des refus de prêts immobiliers et professionnels aux personnes physiques pour le seul critère d'assurabilité
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- c. Mise à disposition en permanence et dans tous les lieux de commercialisation de contrats de crédit et/ou d'assurance emprunteur des dépliants d'information et affiches présentant le dispositif AERAS ?
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

66. Volumétrie de l'exercice sous revue

- a. Nombre de refus de prêts immobiliers aux personnes physiques pour le seul critère d'assurabilité :
- b. Nombre de refus de prêts professionnels aux personnes physiques pour le seul critère d'assurabilité :
- c. Nombre de candidats à l'emprunt qui, n'ayant pas eu accès aux conditions standards du contrat d'assurance groupe, ont présenté une demande de délégation d'assurance :
- d. Taux d'acceptation de la délégation dans la situation visée à la question précédente (en %) :
- e. Nombre de candidats à l'emprunt qui, n'ayant pas eu accès aux conditions standards du contrat d'assurance groupe, ont présenté des garanties alternatives à l'assurance :
- f. Taux d'acceptation des garanties alternatives dans la situation visée à la question précédente (en %) :

67. Dans le cadre de la commercialisation de contrats d'assurance emprunteur, votre établissement gère-t-il pour le compte d'un organisme assureur :

- a. Le recueil des données de santé ?
  - i. Oui
  - ii. Non
- b. L'évaluation ou l'acceptation des risques ?
  - i. Oui
  - ii. Non
- c. Les dossiers de prise en charge des sinistres ?
  - i. Oui
  - ii. Non

68. Dans ce cadre, des personnels de votre établissement ont-ils accès ou traitent-ils des données de santé ?

- a. Oui
- b. Non

69. Si oui, les personnels concernés

- a. Sont-ils rattachés directement au service médical de l'organisme d'assurance concerné ?
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- b. Bénéficient-ils d'une formation dispensée ou validée par le service médical de l'organisme assureur concerné ?

- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- c. Sont-ils audités périodiquement par l'organisme assureur concerné ?
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

70. Votre établissement s'assure-t-il, dans le cadre de son dispositif de contrôle interne, que le candidat à l'emprunt peut répondre au questionnaire de santé :

a. Seul et sans assistance sur le lieu de commercialisation, notamment lorsque le recueil de données est informatisé ?

- i. Oui
- ii. Non
- iii. Sans objet

b. À son domicile ?

- i. Oui
- ii. Non
- iii. Sans objet

71. Les préconisations de la convention AERAS révisées ont-elles été intégrées dans le champ du contrôle permanent ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

72. Commentaires éventuels sur l'application de la convention AERAS :

---

## B. Dispositif de contrôle mis en œuvre

---

### B1. Organisation

---

73. Le contrôle du respect des règles ou normes en matière de commercialisation et de protection des intérêts de la clientèle est-il pris en charge par un département ou service existant ?

- a. Oui
- b. Non

Commentaire éventuel :

74. Identification du principal intervenant en charge de ces contrôles (si « oui » à la question précédente) :

- a. Désignation du département/service :
- b. Nom de son responsable :
- c. Rattachement hiérarchique du département/service précité et de son responsable :
- d. Rattachement fonctionnel du département/service précité et de son responsable :

75. Le responsable exerce-t-il d'autres fonctions ?

- a. Oui
- b. Non

76. Description des autres fonctions exercées (si « oui » à la question précédente) :

77. Pour quelles activités le respect des règles de protection de la clientèle est-il vérifié ?

- a. L'activité crédit
- b. L'activité dépôt
- c. L'activité épargne bancaire
- d. L'activité services de paiement
- e. L'activité intermédiation en opérations de banque et en services de paiement
- f. L'activité intermédiation en assurance
- g. Les prestations essentielles ou importantes externalisées
- h. Autres :

78. a. Effectifs consacrés au contrôle des règles de protection de la clientèle  
b. Effectifs de l'entreprise (en ETP) :

79. L'organisation du contrôle du respect des règles ou normes en matière de commercialisation et de protection des intérêts de la clientèle a-t-elle fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?

- a. Oui
- b. Non

80. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente) :

81. Commentaires éventuels sur l'organisation du contrôle du respect des règles ou normes en matière de commercialisation et de protection des intérêts de la clientèle :

---

## **B2. Outils de maîtrise de risques**

---

82. L'établissement a-t-il intégré dans sa cartographie des risques, les risques de non-respect des règles ou normes encadrant la commercialisation des produits et la relation clientèle (dispositions législatives et réglementaires, codes de conduite, recommandations de l'ACP, engagements professionnels) ?

- a. Oui
- b. Non

83. Les outils de maîtrise des risques relatifs à la commercialisation des produits et à la relation clientèle ont-ils fait l'objet de modification significative au cours de l'exercice écoulé ?

- a. Oui
- b. Non

84. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente) :

85. Commentaires éventuels sur les outils de maîtrise des risques relatifs à la commercialisation des produits et à la relation clientèle :

---

## **B3. Contrôle permanent et périodique**

---

86. Le dispositif de contrôle permanent de votre établissement couvre-t-il les différentes phases et aspects de la commercialisation des produits et de la relation clientèle ?

- a. Mise sur le marché des nouveaux produits (respect des procédures internes)
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :

b. Documents commerciaux et publicitaires (loyauté de l'information, régularité formelle et respect des procédures internes de validation)



- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
- c. Modalités de la vente (qualité du devoir d'explication/de conseil/de mise en garde, absence de pratique trompeuse et agressive, habilitation et formation des collaborateurs, respect du dispositif de protection des clients en cas de démarchage bancaire, de vente à distance...)
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
- d. Relation avec les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (immatriculation, mandat, formation...)
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
  - iv. Commentaire ou complément éventuel :
- e. Conformité des documents contractuels (régularité formelle et respect des procédures internes de validation)
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
- f. Tarification (respect des taux pratiqués au regard des divers types de crédit et des seuils de l'usure, des dispositions relatives à la facturation des incidents de paiement et aux relevés annuels de frais bancaires, respect des engagements professionnels en ce domaine...)
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
- g. Données clients (régularité des consultations, déclarations et régularisations auprès des FCC et FICP, protection des données personnelles, critères de rattachement des clients aux profils définis...)
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
- h. Exécution des contrats/conventions (régularité réglementaire des relevés de compte, respect des dispositions pour les clients en situation de surendettement, respect de la charte d'accessibilité bancaire...)
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
- i. Clôture des contrats/conventions (respect des règles en matière de clôture, notamment celles des comptes de crédits renouvelables inactifs, respect de la norme professionnelle sur la mobilité bancaire, respect des préavis applicables...)
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
87. Les préconisations des textes suivants ont-elles été intégrées dans le champ du contrôle permanent ?
- a. Recommandation 2011-R-04 de l'Autorité de contrôle prudentiel sur la commercialisation des contrats d'assurance-vie liés au financement en prévision d'obsèques
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
  - iv. Commentaires :
- b. Recommandation 2011-R-03 de l'Autorité de contrôle prudentiel sur la commercialisation de contrats d'assurance-vie en unités de compte constituées de titres de créance émis par une entité liée financièrement à l'organisme d'assurance
- i. Oui
  - ii. Non

iii. Sans objet

iv. Commentaires :

c. Recommandation 2011-R-02 de l'Autorité de contrôle prudentiel portant sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance-vie en unités de compte composées de titres obligataires et autres titres de créance

i. Oui

ii. Non

iii. Sans objet

iv. Commentaires :

d. Recommandation 2011-R-01 de l'Autorité de contrôle prudentiel portant sur la gestion par les établissements de crédit des comptes mandants de syndics de copropriété

i. Oui

ii. Non

iii. Sans objet

iv. Commentaires :

e. Arrêté du 24 mars 2011 portant homologation de la norme professionnelle sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement

i. Oui

ii. Non

iii. Sans objet

iv. Commentaires :

f. Norme adoptée par la Fédération bancaire française le 6 juillet 2009 sur la mobilité bancaire

i. Oui

ii. Non

iii. Sans objet

iv. Commentaires :

g. Recommandation 2012-R-01 de l'Autorité de contrôle prudentiel sur la commercialisation auprès des particuliers de prêts comportant un risque de change

i. Oui

ii. Non

iii. Sans objet

iv. Commentaires :

88. Des missions de contrôle périodique menées au cours de l'exercice écoulé ont-elles traité des aspects de la commercialisation des produits et de la relation clientèle ?

a. Oui

b. Non

89. Merci de bien vouloir lister ci-dessous le titre des missions concernées et les thèmes examinés :

90. Le rapport remis au titre de l'article 42 du règlement n° 97-02 pour l'exercice 2011 fait-il mention des enseignements de ces contrôles permanents et périodiques ?

a. Oui

b. Non

91. Pages du rapport concernées et compléments éventuels (si « oui » à la question précédente) :

92. Merci de nous faire part des principaux enseignements de ces contrôles (si « non » à la question précédente) :

93. Les actions correctives à l'ensemble des anomalies ou insuffisances relevées à l'occasion de ces contrôles permanents et périodiques ont-elles été réalisées ou sont-elles planifiées ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

94. Principaux éléments explicatifs de la réponse « non » :

95. Les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement mandataires entrent-ils dans la liste des prestataires de « services ou autres tâches opérationnelles essentielles ou importantes » (au sens de l'article 4, point r, du règlement n° 97-02) de l'établissement ?

- a. Oui
- b. Non

96. Si non, en fonction de quels critères entrent-ils dans la liste des prestataires de « services ou autres tâches opérationnelles essentielles ou importantes » (plusieurs réponses possibles) ?

- a. Volume ou montant des opérations réalisées avec l'IOBSP
- b. Étendue du mandat
- c. Autre (à préciser)

97. Les programmes de contrôles périodiques intègrent-ils les IOBSP ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

98. Un risque d'image lié à un dysfonctionnement de communication, d'information ou de conseil a-t-il été relevé au cours de l'année écoulée (dans la relation clientèle) ?

- a. Oui
- b. Non

99. Commentaires éventuels sur les programmes de contrôles portant sur la commercialisation des produits et la relation clientèle :

---

### C. Remontée de l'information

---

100. Les sujets de respect de la protection de la clientèle et des bonnes pratiques commerciales font-ils l'objet d'un reporting au moins annuel ?

- a. Au comité des risques
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- b. Au comité d'audit
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- c. À l'organe exécutif
  - i. Oui
  - ii. Non
- d. À l'organe délibérant
  - i. Oui
  - ii. Non

101. Service en charge de la préparation de ce reporting :

102. Commentaires éventuels sur l'information remontée aux organes dirigeants :

### 3. Volume des réclamations (y compris si produits distribués par un intermédiaire – IOBSP)

1. CATEGORIE DE PRODUITS OU DE SERVICES	Volume des réclamations clientèle	Réponses apportées aux réclamations clientèles (en nombre)		Saisines des tribunaux (en nombre) faisant suite à une réclamation portées à la connaissance du déclarant
	en nombre	Positives (y compris règlement amiable proposé par l'établissement, Informations ou Explications)	Négatives	
Comptes				
Moyens de paiement				
Produits d'épargne (épargne réglementée/autres, instruments financiers dont OPCVM)				
Crédits immobiliers				
Crédits consommation (prêts personnels, crédits affectés, crédits renouvelables)				
Crédits aux professionnels				
Autres crédits				
Distribution de produits d'assurance				
Banque à distance				
Services bancaires sur automates				
<b>TOTAL 1</b>				

2. TYPE DE CLIENT	Volume des réclamations clientèle	Réponses apportées aux réclamations clientèles (en nombre)		Saisines des tribunaux (en nombre) faisant suite à une réclamation portées à la connaissance du déclarant
	en nombre	Positives (y compris règlement amiable proposé par l'établissement, Informations ou Explications)	Négatives	
Particuliers				
Professionnels personnes physiques				
Personnes morales				

3. OBJET DE LA RECLAMATION	Volume des réclamations clientèle	Réponses apportées aux réclamations clientèles (en nombre)		Saisines des tribunaux (en nombre) faisant suite à une réclamation portée à la connaissance du déclarant
	en nombre	Positives (y compris règlement amiable proposé par l'établissement, Informations ou Explications)	Négatives	
<b>Points transversaux</b>				
Comportement vis-à-vis de la clientèle				
Information/conseil				
Qualité de l'offre				
Tarifification				
Défaut ou mauvaise exécution d'une opération				
Délais de traitement d'une opération				
Fichiers (FCC, FICP, FNCI)				
<b>Comptes et Moyens de paiement</b>				
Dysfonctionnements				
Contestation d'une opération pour absence d'autorisation (dont fraude, perte ou vol sur moyens de paiement)				
Incidents sur compte				
Clôture du compte				
Mobilité bancaire ou demande de transfert				
Droit au compte et service bancaire de base				
<b>Produits d'épargne</b>				
Contestation touchant à la fiscalité, au transfert ou à la clôture des produits d'épargne				
<b>Crédit</b>				
Mise en place / Déblocage des fonds / Refus d'octroi de crédit				
Rupture de crédit ou d'autorisation de découvert				
Surendettement, Demande de réaménagement de dettes				
<b>Autres</b>				
Autres				
<b>TOTAL 3</b>				

Délai moyen de traitement des réclamations (en jours ouvrables)

## 4. Dispositif de traitement des réclamations

---

### 1. Définition

---

1.1. Existe-t-il une définition précise de la « réclamation » dans l'établissement ?

- a. Oui
- b. Non

1.2. Cette définition est-elle (une seule réponse possible) :

- a. Identique à celle retenue dans le cadre de la recommandation 2011-R-05 du 15 décembre 2011 ?
- b. Plus large que celle retenue dans la recommandation ?
- c. Plus restrictive que celle retenue dans la recommandation ?

1.3. Dans ces deux derniers cas, communiquer la définition retenue par l'établissement :

---

### 2. Information de la clientèle et accessibilité du circuit de traitement des réclamations

---

2.1. Existe-t-il une information du client sur les démarches/modalités à suivre en cas de réclamation ?

2.1.1. Dans les contrats

- a. Oui
- b. Non

2.1.2. Dans les lieux d'accueil

- a. Oui
- b. Non

2.1.3. Sur le site Internet

- a. Oui
- b. Non

2.2. Quels sont les moyens mis à la disposition du réclamant pour formuler sa réclamation ?

2.2.1. Courrier

- a. Oui
- b. Non

2.2.2. Téléphone

- a. Oui
- b. Non

2.2.3. Le numéro est-il surtaxé ?

- a. Oui
- b. Non

2.2.4. Courriel et/ou formulaire Internet

- a. Oui
- b. Non

2.3. Information du client sur le traitement des réclamations

2.3.1. Existe-t-il un engagement sur le délai de traitement des réclamations ?

- a. Oui
- b. Non

2.3.2. L'engagement sur le délai de traitement des réclamations est-il communiqué à la clientèle ?

- a. Oui
  - b. Non
-

2.3.3. Les réclamations font-elles l'objet d'un accusé de réception ?

- a. Oui
- b. Non

2.3.4. Le client est-il tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation, notamment lorsque les délais sur lesquels l'établissement s'est engagé ne peuvent pas être respectés ?

- a. Oui
- b. Non

2.3.5. Les voies de recours possibles sont-elles précisées dans la réponse apportée au client, en cas de refus de faire droit partiellement ou en totalité à la réclamation, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent lorsqu'il existe ?

- a. Oui
- b. Non

2.4. Information sur le dispositif de médiation

2.4.1. Existe-t-il une charte de la médiation ?

- a. Oui
- b. Non

2.4.2. Cette charte est-elle mise à disposition de la clientèle :

2.4.2.1. Sur Internet ?

- a. Oui
- b. Non

2.4.2.2. Dans les lieux d'accueil du public ?

- a. Oui
- b. Non

---

### 3. Organisation du traitement des réclamations

---

3.1. Existe-t-il des procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques, courriels et formulaires Internet qui constituent des réclamations et de définir les circuits de traitement de celles-ci ?

- a. Oui
- b. Non

3.2. Si oui, sont-elles communiquées à l'ensemble des collaborateurs concernés ?

- a. Oui
- b. Non

3.3. Existe-t-il une personne nommément désignée ou un service dédié au traitement des réclamations, distinct des conseillers ou gestionnaires, à qui le client peut s'adresser s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation auprès de son interlocuteur habituel ?

- a. Oui
- b. Non

3.4. Existe-t-il un point d'entrée unique pour l'ensemble des réclamations relatives aux produits et services commercialisés par votre entité ou ses intermédiaires ?

- a. Oui
- b. Non

3.4.1. Si non, combien de circuits de traitement des réclamations ont-ils été mis en place (tous produits, services et contrats confondus) ?

3.4.2. L'organisation prévoit-elle clairement les modalités de transmission entre les entités des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ?

- a. Oui
- b. Non

3.5. Quels sont les délais sur lesquels l'entité s'est engagée :

3.5.1. Pour accuser réception de la réclamation (en jours ouvrables) ?

3.5.2. Pour adresser une réponse au client ?

3.6. Quel est le pourcentage de réclamations traitées (réponse de clôture adressée au client) dans le délai sur lequel l'entité s'est engagée ?

3.7. Coordonnées du service ou de la personne en charge du traitement des réclamations

3.7.1. Nom du service dédié au traitement des réclamations, le cas échéant :

3.7.2. Nom/prénom du responsable

3.7.2.1. Nom :

3.7.2.2. Prénom :

3.7.3. Téléphone :

3.7.4. Adresse e-mail :

3.7.5. Adresse du service réclamations :

3.8. Rattachement hiérarchique du service en charge du traitement des réclamations (une seule valeur possible) :

3.8.1. Direction du contrôle interne

3.8.2. Direction de la conformité

3.8.3. Direction juridique

3.8.4. Direction commerciale

3.8.5. Direction générale

3.8.6. Autre (préciser)

3.9. Effectif du service réclamations (en équivalent agent temps plein) :

3.10. Existe-t-il :

3.10.1. Un outil unique de gestion informatisée des réclamations ?

- a. Oui
- b. Non

3.10.2. Plusieurs outils de gestion informatisée des réclamations ?

- a. Oui
- b. Non

3.11. Les modalités de transmission des courriers destinés au médiateur sont-elles prévues et formalisées ?

- a. Oui
- b. Non/sans objet

3.12. En cas de commercialisation d'un produit dans le cadre d'un mandat, êtes-vous en charge, pour le compte du mandant, du traitement des réclamations ?

- a. Oui
- b. Non

3.13. Les principes de responsabilités et de délégations en matière de traitement des réclamations au sein des entités concernées sont-ils formalisés ?

- a. Oui
- b. Non



---

#### 4. Contrôle et suivi des réclamations

---

4.1. Le suivi des réclamations recouvre-t-il :

4.1.1. Toutes les réclamations reçues par l'entité ?

- a. Oui
- b. Non

4.1.2. Les réclamations reçues par les sociétés auxquelles l'entité a pu confier la gestion de ses contrats, produits ou services ?

- a. Oui
- b. Non

4.1.3. Les réclamations reçues par les intermédiaires en charge de la commercialisation des produits, contrats ou services de l'entité ?

- a. Oui
- b. Non

4.2. Les manquements ou mauvaises pratiques commerciales identifiées à travers les réclamations font-ils l'objet d'une prise en compte par le contrôle interne :

4.2.1. Au niveau du contrôle de la conformité ou permanent ?

- a. Oui
- b. Non

4.2.2. Au niveau des contrôles des éventuels sous-traitants ?

- a. Oui
- b. Non

4.2.3. Au niveau de la cartographie des risques ?

- a. Oui
- b. Non

4.3. Le suivi des réclamations fait-il l'objet d'une restitution :

4.3.1. Au sein de l'entité concernée ?

- a. Oui
- b. Non

4.3.2. À destination des organes définissant la politique commerciale du réseau ?

- a. Oui
- b. Non

4.3.3. À destination des intervenants dans le processus de commercialisation ou de gestion ?

- a. Oui
- b. Non

4.3.4. Commentaires :

4.4. Des actions correctrices ont-elles été engagées pour pallier les manquements et mauvaises pratiques constatés au cours de l'exercice sous revue en matière de commercialisation et de protection de la clientèle au sein de l'établissement et, le cas échéant, au sein du réseau auquel il appartient ?

- a. Oui
- b. Non

4.5. Si oui, lesquelles ?

4.6. Année du dernier contrôle de l'audit interne sur le traitement des réclamations :

4.7. Année du dernier contrôle de l'audit interne sur le service en charge du traitement des réclamations :

## 5. Dispositif de médiation

---

5.1. L'établissement a-t-il opté pour :

5.1.1. Le médiateur de la FBF (SDTB) ?

- a. Oui
- b. Non/sans objet

5.1.2. Le médiateur de l'ASF ?

- a. Oui
- b. Non/sans objet

5.1.3. Un autre médiateur ?

- a. Oui
- b. Non/sans objet

5.1.4. Dans cette dernière hypothèse, indiquer le nom et les coordonnées du médiateur :

***Joindre le rapport du médiateur, s'il existe.***

5.2. Publication sur le site Internet de l'établissement du rapport du médiateur (hors FBF et ASF) ?

- a. Oui
- b. Non

5.3. Nombre de réclamations (éligibles et non éligibles) à la connaissance de l'établissement transmises au médiateur :

5.4. Nombre de réclamations déclarées non éligibles à la médiation à la connaissance de l'établissement :

5.5. La charte de la médiation prévoit-elle la compétence du médiateur sur les réclamations relatives :

5.5.1. À la commercialisation des contrats d'assurance ?

- a. Oui
- b. Non/sans objet

5.5.2. À la gestion des contrats d'assurance ?

- a. Oui
- b. Non/sans objet

5.6. L'établissement suit-il systématiquement les avis du médiateur ?

- a. Oui
- b. Non/sans objet

5.7. Nombre d'avis :

5.7.1. Rendus par le médiateur de l'établissement :

5.7.2. En faveur du réclamant :

5.7.3. En faveur de l'établissement :

5.7.4. Partiellement favorables au réclamant :

## Questionnaire sur le respect des règles de protection de la clientèle assurance

### 1. Données générales

Année :

SIREN :

Dénomination sociale de l'organisme :

Année d'agrément de l'organisme :

Date d'approbation du questionnaire par l'organe délibérant (conseil d'administration, conseil de surveillance ou l'un de leurs comités) :

*Coordonnées de l'interlocuteur pour l'ACP au sein de l'organisme*

Nom :

Prénom :

Téléphone :

Adresse courrier :

#### Détail des activités exercées

Type d'activités réalisées/produits proposés	oui	non	Montant des cotisations collectées		Observations
			pour compte propre	pour compte de tiers	
<b>Assurances de personnes</b>					
<i>* dont assurance vie</i>					
<i>* dont assurance vie en euros</i>					
<i>* dont assurance vie en unités de compte</i>					
<i>* dont autres assurances vie (préciser)</i>					
<i>* dont prévoyance</i>					
<i>* dont santé</i>					
<i>* dont assurance emprunteur</i>					
<i>* dont autres</i>					
<b>Assurances de biens et de responsabilités</b>					
<i>* dont assurance automobile</i>					
<i>* dont assurance Multi Risques Habitation</i>					
<i>* dont assurance voyage</i>					
<b>Autres</b>					

Répartition de votre clientèle	(en % du total des primes/cotisations collectées)
*Risques de particuliers :	
*Risques professionnels :	

#### Réseaux de distribution

Répartition en pourcentage des primes/cotisations collectées	
Agents généraux	
Courtiers autres qu'EC* et qu'agents généraux	
Mandataires autres qu'Etablissement de Crédit	
Etablissements de Crédit	
Réseau salariés	
Autres (à préciser)	

\*EC : établissements de crédit

Question 1 – Votre organisme est-il exclusivement en relation avec une clientèle constituée d'organismes d'assurance ou d'organismes de son groupe d'appartenance ?

1. Oui
2. Non

(La réponse « Oui » vous dispense de la suite du formulaire.)

Les organismes sont invités à répondre aux questions relatives au dispositif général de contrôle des règles de protection de la clientèle et au dispositif de traitement des réclamations. Les différentes questions fermées peuvent être complétées par des zones de commentaires proposées dans chaque partie.

Outre ces différents commentaires, avez-vous d'autres informations que vous souhaitez porter à la connaissance du Secrétariat général de l'ACP ? (champ ouvert)

## 2. Dispositif général de contrôle des règles de protection de la clientèle

Les règles de protection des assurés, adhérents, souscripteurs ou bénéficiaires sont contenues notamment dans le Code des assurances, le Code de la mutualité, le Code de la sécurité sociale, le Code civil, le Code de la consommation (livres I et III), les codes de conduite des associations professionnelles (homologués, approuvés), les règles de bonnes pratiques constatées ou recommandées par l'ACP en application de l'article L. 612-1 II 3 du Code monétaire et financier.

---

### A. Procédures et moyens spécialement dédiés au contrôle du respect des règles de protection de la clientèle

---

---

#### A1. Procédures et outils de maîtrise des risques

---

1. Votre organisme a-t-il identifié et recensé les règles de protection de la clientèle (dispositions législatives et réglementaires, codes de conduite, recommandations de l'ACP, engagements professionnels) liées à ses différentes activités sur les sujets suivants ?

- a. Mise sur le marché des nouveaux contrats et conformité des documents contractuels (respect des procédures internes, régularité formelle)
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- b. Documents commerciaux et publicitaires
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- c. Respect des obligations d'information
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- d. Relation avec les intermédiaires en assurance
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- e. Gestion des sinistres
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- f. Fin ou dénouement du contrat
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

2. Si votre organisme a fait une cartographie des risques, les risques relatifs à la protection de la clientèle y sont-ils intégrés ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

3. Commentaires sur la partie A.1 :

## A2. Élaboration et validation des produits

---

4. Existe-t-il un processus de contrôle *a priori* des produits au regard des règles de protection de la clientèle ?
- En cas de création d'un nouveau produit ?
    - Oui
    - Non
    - Sans objet
  - En cas de modification d'un contrat existant ?
    - Oui
    - Non
    - Sans objet
5. Existe-t-il un processus de contrôle *a priori* en cas de proposition d'une nouvelle unité de compte dans un contrat d'assurance-vie ?
- Oui
  - Non
  - Sans objet
6. Commentaires :
7. Quel est le périmètre du processus visé à la question 4 ?
- Documents contractuels
  - Documents et dispositif d'aide à la vente (argumentaires, formations, *process* de vente, etc.)
  - Informations précontractuelles
  - Informations en cours de contrat
  - Documents/supports publicitaires
8. Ce processus est-il matérialisé par une procédure ?
- Oui
  - Non
9. Votre organisme a-t-il mis en place un « comité nouveaux produits » ?
- Oui
  - Non
10. Commentaires :
11. La procédure d'approbation a-t-elle fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?
- Oui
  - Non
12. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente)
13. Commentaires éventuels sur le dispositif d'approbation de nouveaux produits ou de la modification significative d'un contrat préexistant :
14. Une convention avec vos distributeurs/intermédiaires détermine-t-elle le partage des responsabilités en matière de publicité en assurance-vie ?
- Oui
  - Non
  - Sans objet

15. Avez-vous étendu ce partage des responsabilités dans d'autres domaines ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

15 bis. Si oui, lesquels (plusieurs réponses possibles) ?

- a. Assurance santé
- b. Assurance de biens et responsabilités
- c. Prévoyance
- d. Assurance emprunteur
- e. Autres (à préciser)

16. Commentaires sur la partie A.2 :

---

### A3. Veille réglementaire sur les règles de protection de la clientèle

---

17. Votre organisme a-t-il mis en œuvre une (des) veille(s) réglementaire(s) sur les règles de protection de la clientèle ?

- a. Oui
- b. Non

18. Quelle(s) unité(s) en est (sont) en charge ?

- a. Direction juridique
- b. Direction de la conformité
- c. Direction commerciale
- d. Autres (à préciser)

19. Quels en sont les destinataires (plusieurs réponses possibles) ?

- a. Filière juridique et conformité
- b. Filière métiers
- c. Filière informatique en charge du paramétrage des outils de production ou d'aide à la vente
- d. Toutes filières

20. Quel est le principal mode de diffusion de cette veille au personnel en relation avec la clientèle ?

- a. Note circularisée
- b. Renvoi vers le texte ou la décision
- c. Information en cours de réunion
- d. Autres (à préciser)

21. Votre organisme a-t-il mis à la disposition du personnel en relation avec la clientèle un référent ou une *hot-line* pouvant être saisi pour toute question portant sur des aspects juridiques, de conformité ou de déontologie ?

- a. Oui
- b. Non

22. Le dispositif de veille réglementaire relative aux règles de protection de la clientèle a-t-il fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?

- a. Oui
- b. Non

23. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente) :

24. Commentaires sur la partie A.3 :

---

#### A4. Qualité de l'information et du conseil délivré à la clientèle

---

##### **A.4.1. Dispositif mis en place**

25. Existe-il une procédure ayant pour objet le contrôle de la communication au client des informations qui doivent lui être fournies par l'organisme d'assurance en application de la réglementation ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

26. Les personnels en relation avec la clientèle disposent-ils de supports spécifiques (procédure, fiche, outil, guide produit) à la mise en œuvre du devoir de conseil ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

27. Si oui, sur quel périmètre ?

- a. Le réseau salarié
- b. Les agents généraux
- c. Les mandataires autres que les établissements de crédit et les agents généraux
- d. Les établissements de crédit en tant qu'intermédiaires d'assurance

28. Existe-t-il un dispositif assurant la traçabilité des besoins du client et du conseil fourni au client ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

29. Si oui, sur quel périmètre ?

- a. Le réseau salarié
- b. Les agents généraux
- c. Les mandataires autres que les établissements de crédit et les agents généraux
- d. Les établissements de crédit en tant qu'intermédiaires d'assurance.

30. Commentaires sur la partie A.4.1 (en cas de réponse « sans objet » aux questions ci-dessus, merci de bien vouloir apporter les éléments explicatifs)

##### **A.4.2. Formation**

31. Votre organisme a-t-il mis en œuvre un dispositif de formation du personnel relatif aux règles de protection de la clientèle adapté au poste (autre que lutte contre le blanchiment, CNIL) ?

- a. Oui
- b. Non

32. En cas de « oui » à la réponse précédente, préciser les moments de mise en œuvre (plusieurs réponses possibles) :

- a. Lors de l'entrée en poste
- b. Au titre de la tenue de poste
- c. Autres (à préciser)

33. Ce dispositif de formation concerne ?

- a. Le réseau salarié de ventes
- b. Les gestionnaires sinistres
- c. Autres (à préciser)



34. Ce dispositif de formation est-il proposé ?

- a. Aux agents généraux
- b. Aux courtiers autres que les établissements de crédit
- c. Aux mandataires autres que les établissements de crédit
- d. Aux établissements de crédit en tant qu'intermédiaires en assurance
- e. Sans objet

35. Votre organisme s'assure-t-il de la périodicité de ces formations et de la participation des personnels et mandataires concernés ?

- a. Oui
- b. Non

#### **A.4.3. Rémunération**

36. Votre organisme s'assure-t-il que son dispositif de rémunération ou d'évaluation de ses salariés ne crée pas de situations contraires à l'intérêt du client ?

- a. Oui
- b. Non

37. Existe-t-il une rémunération ou un avantage ponctuel lié aux challenges commerciaux ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Non concerné (pas de challenges)

38. La proportion variable de la rémunération du personnel en relation avec la clientèle peut-elle atteindre ?

- a. Plus de 20 % de sa rémunération annuelle
- b. 15 % à 20 %
- c. 10 % à 15 %
- d. Moins de 10 %
- e. Sans objet

#### **A.4.4. Outils d'aide à la vente**

39. Votre organisme a-t-il mis en place des outils d'aide à la vente intégrant les règles de protection de la clientèle (y compris le devoir de conseil) ?

- a. Oui
- b. Non

40. Si oui, sur quel périmètre (plusieurs réponses possibles) ?

- a. Le réseau salarié
- b. Les agents généraux
- c. Les mandataires autres que les établissements de crédit et les agents généraux
- d. Les établissements de crédit en tant qu'intermédiaires d'assurance

41. Commentaires sur les parties A.4.2, A.4.3 et A.4.4 :

---

#### **A5. Gestion des sinistres**

---

42. Votre organisme a-t-il développé des procédures pour s'assurer, dans la gestion des sinistres, du respect des exigences réglementaires de protection de la clientèle ?

- a. Oui
- b. Non

43. Si oui, préciser leur périmètre (plusieurs réponses possibles) :

- a. Confidentialité
- b. Secret médical
- c. Autres (à préciser)

44. Votre organisme a-t-il développé des procédures pour s'assurer de la qualité de la gestion des sinistres ?

- a. Oui
- b. Non

45 Si oui, préciser leur périmètre (plusieurs réponses possibles) :

- a. Délai de traitement
- b. Processus d'expertise
- c. Autres (à préciser)

46. Votre organisme a-t-il externalisé tout ou partie de la gestion des sinistres ?

- a. Oui
- b. Non

47. Auprès de qui a été externalisée la gestion des sinistres ?

- a. Un intermédiaire
- b. Un autre gestionnaire de sinistre
- c. Les deux

48. Le gestionnaire délégué utilise-t-il votre outil de gestion ?

- a. Oui
- b. Non

49. Commentaires sur la partie A.5 :

---

## **B. Dispositif permanent de contrôle interne mis en œuvre**

---

### **B1. Organisation**

---

50. Le contrôle du respect des règles de protection de la clientèle est-il pris en charge par un département ou service identifié ?

- a. Oui
- b. Non

Commentaire éventuel :

51. Identification de l'intervenant en charge de ces contrôles (si réponse « oui » à la question précédente)

- a. Désignation du département/service
- b. Nom de son responsable
- c. Rattachement hiérarchique de ce département/service et de son responsable
- d. Rattachement fonctionnel de ce département/service et de son responsable, le cas échéant

52. L'organisation du contrôle du respect des règles en matière de protection de la clientèle a-t-elle fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?

- a. Oui
- b. Non

53. Préciser ces modifications (si réponse « oui » à la question précédente) :

54. Commentaires éventuels sur l'organisation du contrôle du respect des règles en matière de protection de la clientèle :

---

## B2. Champ d'intervention

---

55. Le dispositif permanent de contrôle interne de votre organisme couvre-t-il les différents aspects et phases de la commercialisation des contrats et de la relation clientèle ?

a. Mise sur le marché des nouveaux contrats et conformité des documents contractuels (respect des procédures internes, régularité formelle)

- i. Oui
- ii. Non
- iii. Sans objet
- iv. Commentaire ou complément éventuel :

b. Documents commerciaux et publicitaires

- i. Oui
- ii. Non
- iii. Sans objet
- iv. Commentaire ou complément éventuel :

c. Respect des obligations d'information

- i. Oui
- ii. Non
- iii. Sans objet
- iv. Commentaire ou complément éventuel :

d. Relation avec les intermédiaires en assurance

- i. Oui
- ii. Non
- iii. Sans objet
- iv. Commentaire ou complément éventuel :

e. Gestion des sinistres

- i. Oui
- ii. Non
- iii. Sans objet
- iv. Commentaire ou complément éventuel :

f. Communication à la clientèle des informations qui doivent lui être fournies et qualité du conseil (notamment respect des procédures par le personnel en relation avec la clientèle)

- i. Oui
- ii. Non
- iii. Sans objet
- iv. Commentaire ou complément éventuel :

g. Fin ou dénouement du contrat

- i. Oui
- ii. Non
- iii. Sans objet
- iv. Commentaire ou complément éventuel :

56. Le dispositif permanent de contrôle interne fait-il l'objet de remontées d'information par un reporting ?

a. À l'organe exécutif

- i. Oui
- ii. Non

b. À l'organe délibérant

- i. Oui
- ii. Non

- c. Au comité d'audit, s'il existe :
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- d. Autres (à préciser)

57. Existe-t-il dans votre organisme un dispositif en charge de suivre les éventuels dysfonctionnements liés à la commercialisation des nouveaux contrats ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

58. Si oui, qui est en charge de ce dispositif ?

- a. Comité nouveaux contrats
- b. Direction commerciale
- c. Direction du contrôle interne ou de la conformité
- d. Autres (à préciser)

59. Commentaires sur la partie B.2 :

---

### B3. Points particuliers

---

Les organismes non concernés par les questions suivantes compte tenu de leur activité sont invités à répondre « sans objet ».

#### ***Recommandations/positions de l'ACP***

60. Les préconisations des textes suivants ont-elles été prises en compte dans le périmètre du dispositif permanent de contrôle interne ?

- a. Recommandation 2011-R-04 de l'Autorité de contrôle prudentiel sur la commercialisation des contrats d'assurance-vie liés au financement en prévision d'obsèques
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- b. Recommandation 2011-R-03 de l'Autorité de contrôle prudentiel sur la commercialisation de contrats d'assurance-vie en unités de compte constituées de titres de créance émis par une entité liée financièrement à l'organisme d'assurance
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- c. Recommandation 2011-R-02 de l'Autorité de contrôle prudentiel portant sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance-vie en unités de compte composées de titres obligataires et autres titres de créance
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

#### ***Contrats d'assurance-vie non réclamés***

61. Votre organisme a-t-il prévu des critères de sélection dans sa procédure d'identification des assurés décédés ?

- a. Oui
- b. Non
- c. sans objet

Une réponse « sans objet » à la question 61 vous dispense de répondre aux questions 62 à 70.

62. Si oui, liste des critères :

63. La procédure d'identification des assurés décédés couvre-t-elle l'ensemble des portefeuilles de contrats d'assurance-vie de votre organisme ?

- a. Oui
- b. Non

64. Votre organisme a-t-il procédé à un balayage des portefeuilles afin d'identifier les clauses bénéficiaires potentiellement problématiques (ex. désignation nominative sans éléments précis sur le bénéficiaire) ?

- a. Oui
- b. Non

65. Votre organisme a-t-il mis en place une procédure spécifique de recherche des bénéficiaires des capitaux décès ?

- a. Oui
- b. Non

66. Votre organisme a-t-il mis en place une procédure spécifique permettant de s'assurer que les capitaux des contrats d'assurance-vie dénoués par l'arrivée du terme seront bien réglés (ex. traitement des courriers « NPAI », courriers d'échéance, relevés d'information après le terme, recherche des bénéficiaires des contrats échus) ?

- a. Oui
- b. Non

67. Quel est le montant total des capitaux décès non réglés depuis plus d'un an à compter de la connaissance du décès par votre organisme ?

Montant des capitaux :

Nombre de contrats :

68. Quel est le montant total des capitaux échus/prestations non réglé(e)s depuis plus de six mois à compter de l'arrivée du terme (pour les contrats à terme fixe) ?

Montant des capitaux/prestations :

Nombre de contrats :

69. Quelle est la pratique de votre organisme en matière de revalorisation *post mortem* du capital ?

70. Votre organisme a-t-il mis en place une procédure comptable sur le traitement des capitaux non réclamés ?

- a. Oui
- b. Non

71. Commentaire ou complément éventuel sur le traitement des contrats d'assurance-vie non réclamés :

***Respect des dispositions de la loi Chatel/envoi des avis d'échéance***

72. Une procédure a-t-elle été mise en œuvre pour s'assurer de la présence dans les avis d'échéance des mentions relatives à la reconduction annuelle des contrats ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

73. Quel délai sépare la date d'envoi de l'avis d'échéance de la date d'échéance annuelle du contrat ?

74. Commentaire ou complément éventuel sur le respect des dispositions de la loi Chatel relatives aux avis d'échéance :

***Mise en œuvre de la convention AERAS révisée du 11 février 2011***

75. Votre organisme est-il soumis de par son activité aux dispositions de la convention AERAS ?

- a. Oui
- b. Non

76. Des personnels non placés sous l'autorité du médecin conseil de votre organisme sont-ils amenés à avoir accès à des données de santé :

- a. À l'occasion de la commercialisation du contrat ?
  - i. Oui
  - ii. Non
- b. Dans le cadre de l'évaluation ou l'acceptation des risques ?
  - i. Oui
  - ii. Non
- c. Dans le cadre de la gestion de sinistres ?
  - i. Oui
  - ii. Non

77. Le cas échéant, les personnels concernés sont-ils spécifiquement habilités par le médecin conseil de votre organisme à accéder aux données de santé ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Sans objet

78. Les personnels concernés bénéficient-ils :

- a. D'une formation préalable comprenant un module sur la convention AERAS ?
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- b. D'une formation périodique sur les règles applicables en matière de confidentialité des données de santé ?
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

79. Votre organisme a-t-il délégué à un partenaire externe, établissement de crédit ou prestataire de services, certaines opérations de gestion impliquant le traitement de données de santé ?

- a. Oui
- b. Non

80. Si oui, cette délégation porte-t-elle :

- a. Sur l'évaluation ou l'acceptation des risques ?
  - i. Oui
  - ii. Non
- b. Sur la gestion de sinistres ?
  - i. Oui
  - ii. Non

81. Les personnels du délégataire concerné qui accèdent ou traitent des données de santé :

- a. Sont-ils directement placés sous la responsabilité du médecin conseil de votre organisme ?
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

- b. Bénéficient-ils d'une formation dispensée ou validée par le médecin conseil de votre organisme ?
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet
- c. Sont-ils audités périodiquement par votre organisme dans le cadre de leur activité exercée en délégation ?
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

82. Votre organisme s'assure-t-il, dans le cadre de son dispositif de contrôle interne, de la mise en œuvre de la convention AERAS, notamment en ce qui concerne :

- a. La confidentialité des données de santé ?
  - i. Oui
  - ii. Non
- b. Le respect des délais d'instruction des dossiers et de justification des décisions d'assurance ?
  - i. Oui
  - ii. Non

83. À quelle date la couverture invalidité spécifique prévue par la convention AERAS avait-elle été effectivement mise en place par votre organisme sur l'ensemble de ses contrats concernés ?

- a. Au 1<sup>er</sup> septembre 2011
- b. Au 1<sup>er</sup> septembre 2012
- c. Plus tard
- d. Pas encore à ce jour

84. Votre organisme s'assure-t-il, dans le cadre de son dispositif de contrôle interne, que l'examen de la garantie invalidité spécifique est, sous réserve du respect de la confidentialité des données, systématique en cas de refus total ou partiel de la garantie incapacité/invalidité initialement prévue dans le contrat ?

- a. Oui
- b. Non

85. Votre organisme mentionne-t-il systématiquement dans les décisions notifiées aux candidats susceptibles de bénéficier du dispositif d'écrêtement des surprimes médicales :

- a. Les conditions d'accès au dispositif ?
  - i. Oui
  - ii. Non
- b. Le montant envisageable de l'écrêtement ?
  - i. Oui
  - ii. Non

86. Votre organisme indique-t-il systématiquement, en cas de refus d'assurance, le niveau d'examen auquel la décision a été prononcée ?

- a. Oui
- b. Non

87. Commentaires sur la partie B.3 :

---

#### **B4. Audit interne**

---

88. Des audits internes ou contrôles périodiques ont-ils été réalisés au cours des trois dernières années ?

- a. Oui
- b. Non

89. Si oui, lesquels ont porté sur la protection de la clientèle (thèmes identifiés à la question Q55) ?

90. La correction des éventuelles anomalies relevées à l'occasion de ces audits a-t-elle été réalisée (ou est-elle planifiée pour l'année en cours) ?

- a. Oui
- b. En cours
- c. Non

91. Commentaires sur la question précédente :



## Analyse des réclamations par objet

Branches	Catégorie	Nombre des réclamations reçues au cours de l'année sous revue	% de réclamations concernant la souscription du contrat hors primes	% de réclamations concernant la prime-cotisation	% de réclamations concernant un sinistre-prise en charge	% de réclamations concernant la gestion du contrat	% de réclamations concernant la résiliation-fin de contrat
Assurances de personnes	PRÉVOYANCE						
	SANTÉ						
	VIE (total)						
	dont assurance-vie en euros						
	dont assurance-vie en unités de compte						
	dont autres assurances-vie (préciser)						
	AUTRES ( <i>détailler</i> )						
	SOUS-TOTAL 1						
Assurances de biens et de responsabilité	ASSISTANCE						
	AUTOMOBILE						
	CONSTRUCTION						
	MRH						
	PROTECTION JURIDIQUE						
	RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE						
	VOYAGE						
	LOYERS IMPAYÉS						
	TÉLÉPHONE PORTABLE						
	AUTRES						
	SOUS-TOTAL 2						
	TOTAL 1						

## Analyse de l'origine et du traitement des réclamations

Clientèle	Nombre de réclamations reçues au cours de l'année sous revue	Nombre de réponses apportées au cours de l'année sous revue aux réclamations		Saisines des tribunaux (en nombre) faisant suite à une réclamation portées à la connaissance du déclarant
		Positives (y compris règlement amiable proposé par l'organisme)	Négatives	
Particuliers				
Clientèle professionnelle				
Autres				
<b>TOTAL 2</b>				

Délai moyen de traitement des réclamations en jours ouvrables :

### 3. Dispositif de traitement des réclamations

#### 1. Définition

1.1. Existe-t-il une définition précise de la « réclamation » dans l'organisme ?

- a. Oui
- b. Non

1.2. Cette définition est-elle (une seule réponse possible) :

- a. Identique à celle retenue dans le cadre de la recommandation 2011-R-05 du 15 décembre 2011 ?
- b. Plus large que celle retenue dans la recommandation ?
- c. Plus restrictive que celle retenue dans la recommandation ?

1.3. Dans ces deux derniers cas, communiquer la définition retenue par l'organisme :

#### 2. Information de la clientèle et accessibilité du circuit de traitement des réclamations

2.1. Existe-t-il une information du client sur les démarches/modalités à suivre en cas de réclamation ?

2.1.1. Dans les contrats

- a. Oui
- b. Non

2.1.2. Dans les lieux d'accueil

- a. Oui
- b. Non

2.1.3. Sur le site Internet

- a. Oui
- b. Non

2.2. Quels sont les moyens mis à la disposition du réclamant pour formuler sa réclamation ?

2.2.1. Courrier

- a. Oui
- b. Non

2.2.2. Téléphone

- a. Oui
- b. Non

2.2.3. Le numéro est-il surtaxé ?

- a. Oui
- b. Non

2.2.4. Courriel et/ou formulaire Internet

- a. Oui
- b. Non

2.3. Information du client sur le traitement des réclamations

2.3.1. Existe-t-il un engagement sur le délai de traitement des réclamations ?

- a. Oui
- b. Non

2.3.2. L'engagement sur le délai de traitement des réclamations est-il communiqué à la clientèle ?

- a. Oui
- b. Non

2.3.3. Les réclamations font-elles l'objet d'un accusé de réception ?

- a. Oui
- b. Non

2.3.4. Le client est-il tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation, notamment lorsque les délais sur lesquels l'organisme s'est engagé ne peuvent pas être respectés ?

- a. Oui
- b. Non

2.3.5. Les voies de recours possibles sont-elles précisées dans la réponse apportée au client, en cas de refus de faire droit partiellement ou en totalité à la réclamation, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur compétent lorsqu'il existe ?

- a. Oui
- b. Non

2.4. Information sur le dispositif de médiation

2.4.1. Existe-t-il une charte de la médiation ?

- a. Oui
- b. Non

2.4.2. Cette charte est-elle mise à la disposition de la clientèle :

2.4.2.1. Sur Internet ?

- a. Oui
- b. Non

2.4.2.2. Dans les lieux d'accueil du public ?

- a. Oui
- b. Non

Commentaires :

### 3. Organisation du traitement des réclamations

3.1. Existe-t-il des procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques, courriels et formulaires Internet qui constituent des réclamations et de définir les circuits de traitement de celles-ci ?

- a. Oui
- b. Non

3.2. Si oui, sont-elles communiquées à l'ensemble des collaborateurs concernés ?

- a. Oui
- b. Non

3.3. Existe-t-il une personne nommément désignée ou un service dédié au traitement des réclamations, distinct des conseillers ou gestionnaires, à qui le client peut s'adresser s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation auprès de son interlocuteur habituel ?

- a. Oui
- b. Non

3.4. Existe-t-il un point d'entrée unique pour l'ensemble des réclamations relatives aux produits et services commercialisés ou gérés par votre entité, un intermédiaire ou un partenaire ?

- a. Oui
- b. Non

3.4.1. Si non, combien de circuits de traitement des réclamations ont été mis en place (tous produits, services et contrats confondus) ?

3.4.2. L'organisation prévoit-elle clairement les modalités de transmission entre les entités des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ?

- a. Oui
- b. Non

3.5. Lorsque la gestion de l'un de vos contrats est confiée à un délégataire, celui-ci est-il en charge, pour votre compte, du traitement des réclamations ?

- a. Oui
- b. Non

3.6. Les principes de responsabilités et de délégations en matière de traitement des réclamations au sein des entités concernées sont-ils formalisés ?

- a. Oui
- b. Non

3.7. Les modalités de transmission des courriers destinés au médiateur sont-elles prévues et formalisées ?

- a. Oui
- b. Non

3.8. Quels sont les délais sur lesquels l'entité s'est engagée :

3.8.1. Pour accuser réception de la réclamation (en jours ouvrables) ?

3.8.2. Pour adresser une réponse au client ?

3.9. Quel est le pourcentage de réclamations traitées dans les délais sur lesquels l'entité s'est engagée ?

3.10. Service dédié au traitement des réclamations

3.10.1. Nom du service dédié au traitement des réclamations, le cas échéant :

3.10.2. Nom/prénom du responsable :

nom :

prénom :

3.10.3. Téléphone :

3.10.4. Adresse e-mail :

3.10.5. Adresse du service réclamations :

3.11. Rattachement métier du service en charge du traitement des réclamations (une seule valeur possible) :

3.11.1. Métier du contrôle interne

3.11.2. Métier de la conformité

3.11.3. Métier juridique

3.11.4. Métier commercial

3.11.5. Métier de la gestion

3.11.6. Direction générale

3.11.7. Autre (préciser)

3.12. Effectif du service réclamations (en équivalent agent temps plein) :

3.13. Existe-t-il :

3.13.1. Un outil unique de gestion informatisée des réclamations ?

- a. Oui
- b. Non

3.13.2. Plusieurs outils de gestion informatisée des réclamations ?

- a. Oui
- b. Non

#### 4. Contrôle et suivi des réclamations

4.1. Le suivi des réclamations recouvre-t-il :

4.1.1. Toutes les réclamations reçues par l'entité ?

- a. Oui
- b. Non

4.1.2. Les réclamations reçues par les délégataires auxquels l'entité a pu confier la gestion de ses contrats, produits ou services ?

- a. Oui
- b. Non

4.1.3. Les réclamations reçues par les intermédiaires en charge de la commercialisation des produits, contrats ou services de l'entité ?

- a. Oui
- b. Non

4.2. Les manquements ou mauvaises pratiques commerciales identifiées à travers les réclamations font-ils l'objet d'une prise en compte par le contrôle interne :

4.2.1. Au niveau du contrôle de la conformité ?

- a. Oui
- b. Non

4.2.2. Au niveau des contrôles des mandataires ou délégataires ?

- a. Oui
- b. Non

4.2.3. Au niveau de la cartographie des risques ?

- a. Oui
- b. Non

4.3. Le suivi des réclamations fait-il l'objet d'une restitution :

4.3.1. Au sein de l'entité concernée ?

- a. Oui
- b. Non

4.3.2. À destination des intervenants dans le processus de commercialisation ou de gestion ?

- a. Oui
- b. Non

4.3.3. Commentaires :

4.4. Des actions correctrices ont-elles été engagées pour pallier les manquements et mauvaises pratiques constatés au cours de l'exercice sous-revu en matière de commercialisation et de protection de la clientèle au sein de l'organisme ?

- a. Oui
- b. Non

4.5. Si oui, lesquelles ?

4.6. Année du dernier contrôle de l'audit interne sur le traitement des réclamations :

4.7. Année du dernier contrôle de l'audit interne sur le service en charge du traitement des réclamations :

## 5. Dispositif de médiation

5.1. L'organisme dispose-t-il d'un médiateur ?

- a. Oui
- b. Non

5.2. Si oui, lequel ?

- a. FFSA
- b. GEMA
- c. FNMF
- d. CTIP
- e. Autre.

***Joindre le rapport du médiateur, s'il existe.***

5.3. Dans cette dernière hypothèse, indiquer le nom et les coordonnées du médiateur

Nom/prénom :

Téléphone :

Adresse e-mail :

Adresse postale :

5.4. Publication sur le site Internet de l'organisme du rapport du médiateur (hors FFSA, GEMA, FNMF, CTIP) ?

- a. Oui
- b. Non

5.5. Quel est le nombre de réclamations (éligibles et non éligibles) transmises au médiateur au cours de l'exercice ?

5.6. Quel est le nombre de réclamations déclarées non éligibles à la médiation au cours de l'exercice ?

5.7. L'organisme suit-il systématiquement les avis du médiateur ?

- a. Oui
- b. Non

5.8. Quel est le pourcentage d'avis suivis au cours de l'exercice ?

5.9. Nombre d'avis :

5.9.1. Rendus par le médiateur de l'organisme :

5.9.2. En faveur du réclamant :

5.9.3. En faveur de l'organisme :

5.9.4. Partiellement favorables au réclamant :



## Informations relatives aux réclamations

### Définition

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation. (Recommandation 2011-R-05 du 15 décembre 2011 sur le traitement des réclamations).

### Modalités de déclaration

Les réclamations concernées par les tableaux sont celles reçues par l'établissement ou l'organisme au cours de l'année considérée.

S'agissant des saisines de tribunaux à l'initiative du réclamant au cours de l'année considérée, il est entendu que les réclamations correspondantes auront pu être reçues et traitées par les établissements les années précédentes.

Pour les établissements assujettis des secteurs de la banque et des services de paiement :

- la volumétrie indiquée comprendra les réclamations portant sur les produits distribués par un partenaire/IOBSP ;
- lorsqu'une réclamation concerne plusieurs produits ou services ou plusieurs objets, elle sera enregistrée dans la catégorie de produits ou de services principale pour chacun d'eux dans les tableaux correspondants.

### Précisions sur les informations attendues

#### **A. Établissements assujettis du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement**

Pour chaque catégorie de produits ou d'objets mentionnés, les réclamations portent notamment sur les items suivants :

##### 1. Catégorie de produits ou de services

**Comptes de dépôts** : vie du compte (avis d'opération, clôture, fraude, gestion, modifications, ouverture, droit au compte, refus d'ouverture, procuration, relevé de compte – non-réception, délais... –, transfert, mobilité...), forfaits de service (conditions, résiliation, souscription...), incident compte (ATD/saisies..., contestation de l'incident, courriers d'information, interdit bancaire, fichier, usage abusif CB, procédures contentieuses, régularisation chèque sans provision, rejet moyens de paiement, surendettement...), opposition, autorisation de découvert (conditions, résiliation, rupture, souscription...), location de coffre...

**Moyens de paiement** : moyens de paiement (carte bancaire, chèque de banque, chèque émis, commande de chéquier, dépôts, fraude, vol, perte, opérations sur l'étranger, achat ou vente de devises, prélèvement, TIP, télé règlement, virement, remise de chèques – chèque non crédité... –, retrait d'espèces, échange de monnaie)...

**Produits d'épargne (épargne réglementée/autres, instruments financiers dont OPCVM)** : livret A, LDD, LEP, Livret jeune, Compte sur livret, Compte à terme, PEL, CEL, PEP (clôture, gestion, rémunération, frais, fiscalité, modifications, ouverture, procuration, relevé de compte – non-réception, délais... –, fraude, transfert, mobilité...), compte titres, PEA (clôture, conditions compte, droits de garde, fiscalité, IFU, fraude, ordres de bourse – achat, vente –, ouverture, transfert...), mandat de gestion, OPCVM, autres placements (parts sociales...).

**Crédits immobiliers** : assurances liées au crédit, fraude, fonctionnement (contestation intérêts, taux...), garanties, incident remboursement, mise en place, déblocage des fonds, refus, remboursement anticipé, renégociation, transfert...

**Crédits consommation (prêts personnels, crédits affectés, crédits renouvelables)** : assurances liées au crédit, fraude, fonctionnement (contestation intérêts, taux...), garanties, incident remboursement, mise en place, déblocage des fonds, refus, remboursement anticipé, renégociation...

**Crédits aux professionnels** : assurances liées au crédit, fraude, fonctionnement (contestation intérêts, taux...), garanties, incident remboursement, mise en place, déblocage des fonds, refus, remboursement anticipé, renégociation...

**Autres crédits** : assurances liées au crédit, fraude, fonctionnement (contestation intérêts, taux...), garanties, incident remboursement, mise en place, déblocage des fonds, refus, remboursement anticipé, renégociation, transfert...

**Distribution de produits d'assurance** : assurance-vie (clôture, fiscalité, retraits, souscription, succession, transfert, versements, rachats...), assistance voyage, protection juridique, prévoyance, contrat santé, IARD auto/moto, IARD habitation, IARD scolaire (indemnisation de sinistre, prestations, remboursement de soins, souscription, résiliation...).

**Banque à distance** : alertes SMS/e-mails (réception, souscription, résiliation), site Internet (inscription, problème d'accès, mot de passe, passage ou exécution d'un ordre de virement, d'un ordre de bourse...), fraude, serveur vocal (inscription, problème d'accès, mot de passe, passage ou exécution d'un ordre de virement, d'un ordre de bourse...).

**Services bancaires sur automates** : dépôts dans un GAB, fraude, billets non délivrés, carte avalée ou refusée, DAB/GAB hors service...

## 2. Objet de la réclamation

### *Points transversaux*

**Comportement vis-à-vis de la clientèle** : méthode de vente (démarchage, vente à distance...), vente forcée, abus de faiblesse, qualité de la relation client, accueil (confidentialité, discrétion, accès...), suivi client, prospection commerciale, décision tardive, rupture de la relation, demande client refusée...

**Information/conseil** : défaut de conseil ou d'information...

**Qualité de l'offre** : performance des produits, publicité, qualité de la documentation contractuelle...

**Tarification** : application, erreur, contestation des conditions, agios, frais, date de valeur, commission d'intervention, calcul du TAEG/TEG, demande de remboursement ou d'indemnisation, information, droit de garde...

**Défaut ou mauvaise exécution d'une opération** : erreur d'application des conditions, non-respect des engagements...

**Délais de traitement d'une opération** : délai d'exécution d'une opération de paiement, délai d'encaissement d'une remise chèques, délai de traitement d'un ordre de bourse...

**Fichiers (FCC, FICP, FNCI)** : inscription, radiation, contestation d'une inscription...

### *Comptes et moyens de paiement*

**Dysfonctionnement** : dysfonctionnement de la banque libre service, retraits d'espèces, dépôts, opération sur l'étranger, en devises...

**Contestation d'une opération pour absence d'autorisation (dont fraude, perte ou vol sur moyens de paiement)** : opération de paiement, quel que soit son support, ou ordre de bourse exécuté sans ordre du client, fraude sur carte bancaire, chèque, virement, prélèvement, TIP, télévirement, opposition...

**Incidents sur compte** : contestation de l'incident, courriers d'information, fichiers, interdit bancaire, usage abusif CB, ATD, saisies, procédures contentieuses, régularisation chèque sans provision, rejet (chèques, prélèvements, TIP)...

**Clôture du compte** : défaut ou mauvaise exécution de la clôture ou des opérations liées, délais de clôture...

**Mobilité bancaire ou demande de transfert** : non-respect de la réglementation, défaut ou mauvaise exécution, délais d'exécution...

**Droit au compte et services bancaires de base** : refus, procédure...

### *Produits d'épargne*

**Contestation touchant à la fiscalité de l'épargne** : IFU, contestation de la fiscalité appliquée...

### *Crédit*

**Mise en place/déblocage des fonds/refus d'octroi de crédit** : non-respect des délais d'offre préalable et/ou de rétractation, fraude, usurpation d'identité...

**Rupture de crédit ou d'autorisation de découvert** : contestation, information, rupture de la relation...

**Surendettement, demande de réaménagement de dettes** : refus, contestation, procédures, procédure contentieuse...

## B. Établissements assujettis du secteur de l'assurance

### 1. Analyse des réclamations par objets (1<sup>er</sup> tableau)

#### 1.1. Contrats concernés

Il est demandé à l'organisme de répartir les réclamations selon l'objet du contrat concerné.

- *En matière d'assurances de personnes*, les réclamations seront classées selon les catégories suivantes de contrats :

**Prévoyance** : tout contrat garantissant l'assuré contre les risques d'incapacité, d'invalidité, de perte totale et irréversible d'autonomie, d'accident (tous ces contrats pouvant inclure une garantie en cas de décès : contrats mixtes) ou de dépendance. Dans la mesure du possible, il est demandé à l'organisme de préciser le nombre de réclamations concernant un contrat d'assurance emprunteur (crédit immobilier ou crédit à la consommation) et le nombre de réclamations concernant un contrat dépendance.

**Santé** : tout contrat ayant pour objet le remboursement de frais de santé (maladie – maternité).

**Vie** : tout contrat d'assurance sur la vie (garanties en cas de vie et/ou de décès), incluant notamment les contrats d'épargne ou de retraite. Dans la mesure du possible, il est demandé à l'organisme de préciser le nombre de réclamations concernant un contrat en euros, le nombre de réclamations concernant un contrat en unités de compte et le nombre de réclamations concernant les autres contrats d'assurances-vie.

- *S'agissant des assurances incendie, accident, risques divers*, il est demandé à l'organisme de répartir les réclamations reçues selon l'objet du contrat ou de la garantie concerné : **Assistance, Automobile, Construction, Multirisques Habitation, Protection juridique, Responsabilité civile professionnelle, Voyage, Loyers impayés, Téléphone portable**. Les réclamations concernant des contrats garantissant un risque particulier (assurance scolaire, garanties accessoires, animaux, etc.) seront totalisées sous « Risques particuliers – total ». Dans la mesure du possible, il est demandé aux organismes concernés le nombre de réclamations concernant un contrat d'assurance des moyens de paiement.

#### 1.2. Cause des réclamations

Les cinq dernières colonnes du tableau récapitulatif visent à préciser la cause des réclamations reçues, pour chaque catégorie d'assurance. Il est donc demandé à l'organisme d'indiquer le pourcentage des réclamations reçues pour chaque objet suivant, par rapport au total des réclamations reçues (l'addition des 5 colonnes devant aboutir à un total de 100 %) :

- *Souscription du contrat (hors prime)* : toute réclamation concernant les conditions de la souscription ou de l'adhésion, exception faite des réclamations portant sur le montant de prime ou cotisation appliqué. Les réclamations concernées seront notamment celles relatives à la publicité, au démarchage, à la vente à distance, à la remise des documents contractuels, à un manquement au devoir de conseil et d'information, au consentement à l'opération d'assurance, à la sélection médicale, à une renonciation ou une rétractation, etc.
- *Prime/cotisation* : toute réclamation portant sur le montant de la prime ou de la cotisation, tant au moment de la prise d'effet du contrat que lors de ses renouvellements successifs (conditions de revalorisation de la prime).
- *Sinistre/prise en charge* : toute réclamation portant sur les conditions de déclaration et de prise en charge d'un sinistre (refus total ou partiel de prise en charge, délai de prise en charge, pièces justificatives, etc.).
- *Gestion du contrat* : toute réclamation portant sur la gestion administrative du contrat : difficultés informatiques, non-délivrance des cartes de tiers payant, absences de réponses, etc.

- *Résiliation/fin de contrat* : toute réclamation portant sur les conditions de dénouement de l'opération d'assurance, quelle qu'en soit la cause (refus d'une résiliation, résiliation par l'organisme, rachat, etc.).

## 2. Analyse de l'origine et du traitement des réclamations (2<sup>e</sup> tableau)

- *Clientèle* : il est demandé à l'organisme d'indiquer le nombre de réclamations reçues par catégorie de clients/sociétaires/adhérents, déterminée comme suit :

**Particuliers** : tout souscripteur ou adhérent assuré à titre individuel ou collectif pour un risque sans rapport avec son activité professionnelle.

**Clientèle professionnelle** : tout professionnel souscrivant un contrat d'assurance ayant pour objet la couverture de risques en lien avec son activité.

**Autres** : associations, collectivités territoriales.

- *Nombre de réponses* : il est demandé à l'organisme de préciser, pour chaque catégorie de clients/sociétaires/adhérents, le nombre de réclamations reçues au cours de l'année sous revue ayant donné lieu à une réponse au réclamant. Il conviendra de distinguer entre réponses positives ou négatives pour le réclamant. Une réponse partiellement positive sera classé parmi les réponses négatives. Les règlements amiables proposés par l'organisme seront comptabilisés au titre des réponses positives.
- *Contentieux* : il est demandé à l'organisme d'indiquer le nombre de saisines des tribunaux intervenues au cours de l'année sous revue, émanant de clients/sociétaires/adhérents ayant au préalable adressé une réclamation à l'organisme sur le même objet.

## Questionnaire sur le respect des règles de protection de la clientèle

**Guide méthodologique – Formulaire BANQUE**

## Modalités de téléchargement, d'utilisation et de remise du questionnaire

**Téléchargement et enregistrement du questionnaire**

Le questionnaire adéquat à télécharger est disponible à l'adresse suivante :

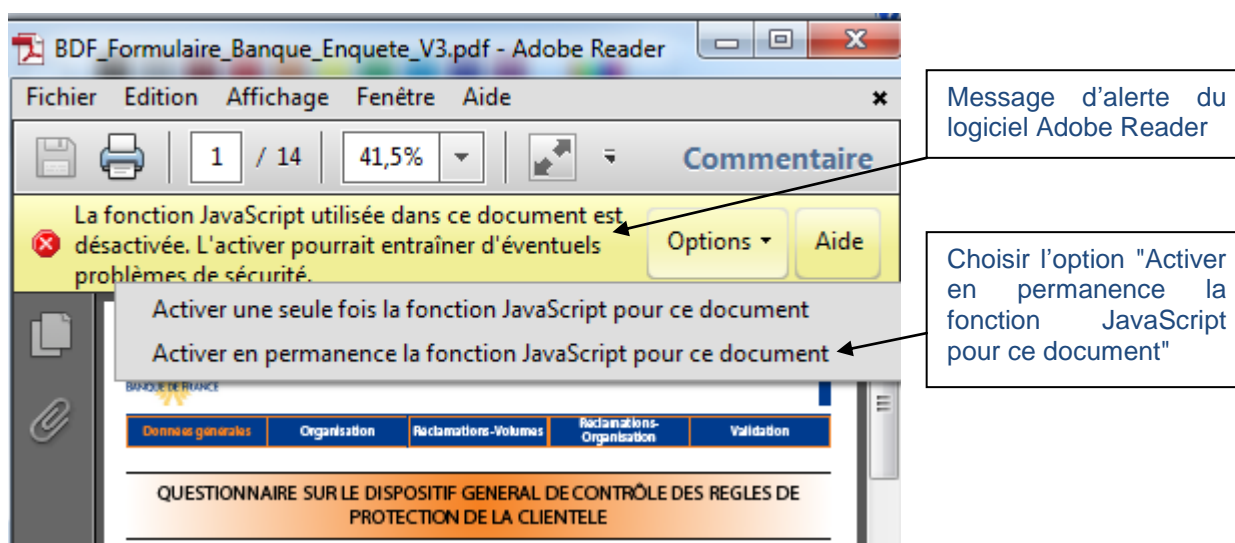
<http://www.acp.banque-france.fr/communication/communication-a-la-profession.html>

sous le nom : QUESTIONNAIRE-CLIENTELE-Banque.pdf

*Le chargement d'un questionnaire peut durer quelques dizaines de secondes.*

Vous renseignerez directement le questionnaire téléchargé et vous vous assurerez de la fiabilité et de la sécurité des enregistrements réalisés dans votre système d'information. Une version minimale d'Adobe Acrobat Reader (9.1) est requise pour l'utilisation du questionnaire.

Lors de l'ouverture du questionnaire PDF vous pouvez avoir, suivant la version de votre système d'exploitation (Windows 7 et au-delà), un message d'alerte comme suit :



## Utilisation du questionnaire

La réponse à une question peut être effacée en appuyant sur la touche « ctrl » et en cliquant simultanément sur le bouton gauche de la souris.

Le signe + s'ajoutera dans une zone si la saisie ne peut être affichée en totalité. L'ensemble de la saisie est néanmoins conservée et consultable.

Outre via l'onglet « Validation », vous pouvez lancer le contrôle des données saisies à la fin de chaque onglet en cliquant sur le bouton « Vérifier les champs ». Les anomalies renvoient aux zones ou questions à servir prioritairement.

L'activation de la fonction « Mettre les champs existants en surbrillance » (en haut à droite du questionnaire) vous permettra de visualiser au cours de votre saisie l'ensemble des champs prioritaires. Certaines questions sont susceptibles de rentrer dans cette catégorie en fonction de l'activité et des réponses indiquées à des questions liées.

Les données monétaires sont à exprimer en unité d'euros. S'agissant des éléments de volumétrie attendus dans le tableau relatif aux activités exercées de l'onglet « Données générales », ils seront renseignés comme suit :

<b>Comptes de dépôts :</b>	nombre de comptes en stock
<b>Épargne réglementée et autres :</b>	nombre de comptes en stock
<b>Crédits (immobiliers, à la consommation, de trésorerie, autres) :</b>	nombre de crédits en cours
<b>Produits d'assurance (vie, emprunteur...) :</b>	nombre de contrats commercialisés sur l'année sous revue

## Information complémentaire

Notion de groupe (article 2 de l'instruction) : le groupe auquel appartient l'organisme assujéti est un groupe au sens de l'article L. 511-20 III, un groupe financier au sens de l'article L. 511-20, un conglomérat financier au sens de l'article L. 517-3 du Code monétaire et financier.

Les établissements dont l'activité est organisée en lignes métiers distinctes et souhaitant à ce titre remettre plusieurs formulaires sont invités à prendre contact au numéro indiqué à la fin du guide afin que leur soit indiquée la marche à suivre.

## Validation et remise du questionnaire

À la fin du questionnaire, nous vous invitons à visualiser le résultat des contrôles des données saisies en cliquant sur l'onglet « Validation ». Ressortiront, le cas échéant, les zones qu'il est souhaitable de compléter au regard de l'activité de votre établissement/entreprise et des réponses ou informations apportées aux autres questions. La prise en compte du questionnaire avec ce type d'anomalie n'a pas été rendue bloquante (à l'exception du CIB, de la dénomination sociale et de l'année d'agrément, dont la communication est obligatoire). Une relance en vue de la régularisation des anomalies apparentes vous sera en tout état de cause adressée.

Le questionnaire dûment rempli sera adressé en pièce jointe d'un courriel à la direction du Contrôle des pratiques commerciales de l'ACP. Le rapport du médiateur pourra constituer une autre pièce jointe de ce courriel si ce document est disponible au moment de l'envoi du questionnaire.

Les fichiers correspondants devront être conformes au format PDF et obéir aux règles de nommage suivantes (aaaa étant l'année de l'exercice considéré) :

Questionnaire :	CIB du remettant_questionnaire_aaaa
Rapport du médiateur : (si communiqué)	CIB_mediateur_aaaa

Le courriel ne devra comporter qu'un seul questionnaire, accompagné, le cas échéant, d'un seul rapport du médiateur.

Le rapport du médiateur ne pourra être accepté ultérieurement que s'il est transmis dans un courriel contenant le questionnaire rempli.

Le courriel par remettant contenant le fichier relatif au questionnaire rempli et, éventuellement, le fichier relatif au rapport du médiateur sera transmis à l'adresse suivante :

[gpc-dcpc-bqe@acp.banque-france.fr](mailto:gpc-dcpc-bqe@acp.banque-france.fr)

*Cette boîte aux lettres est strictement réservée à l'envoi du questionnaire et du rapport du médiateur. Pour toute demande de renseignement, nous vous invitons à vous reporter aux modalités indiquées à la fin du présent guide.*

Un accusé de réception sera adressé dans les minutes qui suivront à l'adresse courriel de l'expéditeur ainsi qu'à l'adresse courriel du rédacteur renseignée dans le questionnaire. Cet accusé de réception vous informera de la réception du questionnaire ou de son rejet (en l'absence du CIB et/ou de la dénomination sociale et/ou de l'année d'agrément et/ou de la non-conformité de l'année d'agrément, ou si le format du fichier ne correspond au format PDF attendu).

Les fichiers relatifs au questionnaire et au rapport du médiateur peuvent être retransmis, si besoin, selon les modalités ci-dessus précisées.

**Le questionnaire devra être adressé à partir du 15 avril et au plus tard le 30 juin de chaque année. Par exception, en 2013, la date limite est reportée au 30 septembre.**

L'envoi ultérieur du rapport du médiateur ne pourra être réceptionné après le 30 septembre.

## Demande de renseignement

Pour tout complément d'information, merci de bien vouloir contacter l'un des postes téléphoniques suivants (de 9 h 30 à 12 h) :

- 01 49 95 41 63

- 01 49 95 44 45

- 01 49 95 56 91

ou poser vos questions à l'adresse suivante : [gpc-dcpc@acp.banque-france.fr](mailto:gpc-dcpc@acp.banque-france.fr)

*Cette boîte aux lettres est différente de celle destinée à recueillir le formulaire et le rapport du médiateur (cf. supra).*



## Questionnaire sur le respect des règles de protection de la clientèle

**Guide méthodologique – Formulaire ASSURANCE**

## Modalités de téléchargement, d'utilisation et de remise du questionnaire

**Téléchargement et enregistrement du questionnaire**

Le questionnaire adéquat à télécharger est disponible à l'adresse suivante :

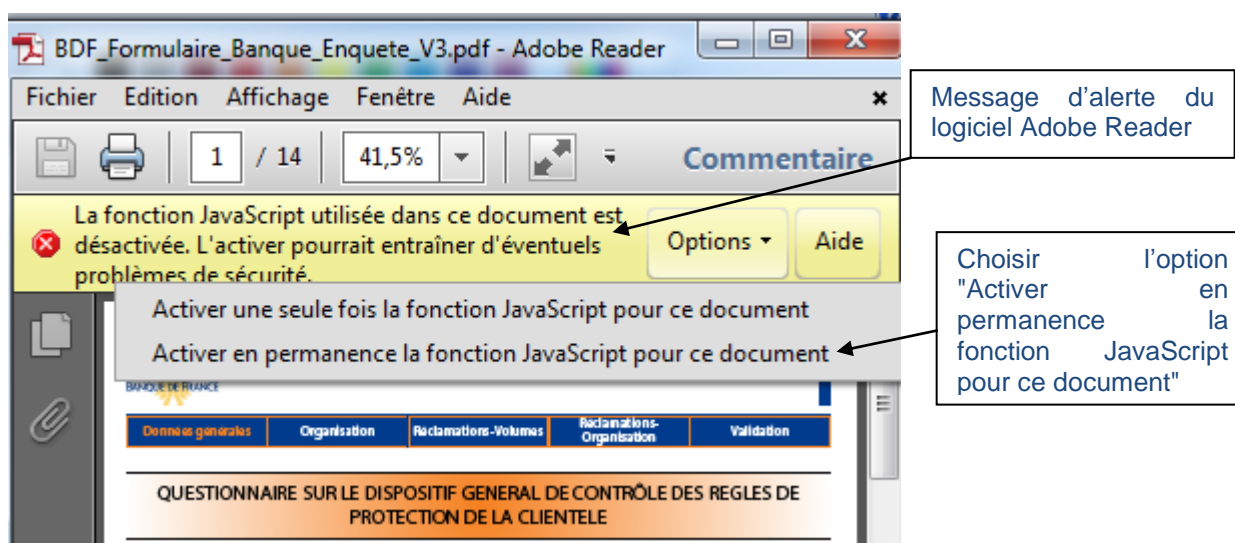
<http://www.acp.banque-france.fr/communication/communication-a-la-profession.html>

sous le nom : QUESTIONNAIRE-CLIENTELE-Assurance.pdf

*Le chargement d'un questionnaire peut durer quelques dizaines de secondes.*

Vous renseignerez directement le questionnaire téléchargé et vous vous assurerez de la fiabilité et de la sécurité des enregistrements réalisés dans votre système d'information. Une version minimale d'Adobe Acrobat Reader (9.1) est requise pour l'utilisation du questionnaire.

Lors de l'ouverture du questionnaire PDF vous pouvez avoir, suivant la version de votre système d'exploitation (Windows 7 et au-delà), un message d'alerte comme suit :



## Présentation et caractéristiques du questionnaire

Outre via l'onglet « Validation », vous pouvez lancer le contrôle des données saisies à la fin de chaque onglet en cliquant sur le bouton « Vérifier les champs ». Les anomalies renvoient aux zones ou questions à servir prioritairement.

L'activation de la fonction « Mettre les champs existants en surbrillance » (en haut à droite du questionnaire) vous permettra de visualiser au cours de votre saisie l'ensemble des champs prioritaires. Certaines questions sont susceptibles de rentrer dans cette catégorie en cours de saisie en fonction de l'activité et des réponses indiquées à des questions liées.

Les données monétaires sont à exprimer en unité d'euros.

## Information complémentaire

Notion de groupe (article 2 de l'instruction) : le groupe auquel appartient l'organisme assujéti est un groupe au sens des articles L. 322-1-2, L. 322-1-3 et L. 334-2 du Code des assurances, et au sens des articles L. 111-4-2 et L. 212-7-1 du Code de la mutualité, et L. 933-2 du Code de la sécurité sociale.

## Validation et remise du questionnaire

À la fin du questionnaire, nous vous invitons à visualiser le résultat des contrôles des données saisies en cliquant sur l'onglet « Validation ». Ressortiront, le cas échéant, les zones qu'il est souhaitable de compléter au regard de l'activité de votre organisme et des réponses ou informations apportées aux autres questions. La prise en compte du questionnaire avec ce type d'anomalie n'a pas été rendue bloquante (à l'exception du matricule ou SIREN, de la dénomination sociale et de l'année du premier agrément, dont la communication est obligatoire). Une relance en vue de la régularisation des anomalies apparentes vous sera en tout état de cause adressée.

Le questionnaire dûment rempli sera adressé en pièce jointe d'un courriel à la direction du Contrôle des pratiques commerciales de l'ACP. Le rapport du médiateur pourra constituer une autre pièce jointe de ce courriel si ce document est disponible au moment de l'envoi du questionnaire.

Les fichiers correspondants devront être conformes au format PDF et obéir aux règles de nommage suivantes (aaaa étant l'année de l'exercice considéré) :

<b>Questionnaire :</b>	Matricule ou SIREN du remettant_questionnaire_aaaa
<b>Rapport du médiateur : (si communiqué)</b>	Matricule ou SIREN_mediateur_aaaa

Le courriel ne devra comporter qu'un seul questionnaire accompagné, le cas échéant, d'un seul rapport du médiateur.

Le rapport du médiateur ne pourra être accepté ultérieurement que s'il est transmis dans un courriel contenant le questionnaire rempli.

Le courriel par remettant contenant le fichier relatif au questionnaire rempli et, éventuellement, le fichier relatif au rapport du médiateur sera transmis à l'adresse suivante :

[qpc-dcpc-assur@acp.banque-france.fr](mailto:qpc-dcpc-assur@acp.banque-france.fr)

*Cette boîte aux lettres est strictement réservée à l'envoi du questionnaire et du rapport du médiateur. Pour toute demande de renseignement, nous vous invitons à vous reporter aux modalités indiquées à la fin du présent guide.*

Un accusé de réception sera adressé dans les minutes qui suivront à l'adresse courriel de l'expéditeur ainsi qu'à l'adresse courriel de l'interlocuteur de votre organisme renseignée dans le questionnaire. Cet accusé de réception vous informera de la réception du questionnaire ou de son rejet (en l'absence du matricule ou SIREN et/ou du nom de l'organisme et/ou de l'année du premier agrément et/ou de la non-conformité de l'année d'agrément, ou si le format du fichier ne correspond pas au format PDF attendu).

Les fichiers relatifs au questionnaire et au rapport du médiateur peuvent être retransmis, si besoin, selon les modalités ci-dessus précisées.

**Le questionnaire devra être adressé à partir du 15 avril et au plus tard le 30 juin de chaque année. Par exception, en 2013, la date limite est reportée au 30 septembre.**

L'envoi ultérieur du rapport du médiateur ne pourra être réceptionné après le 30 septembre.

## **Demande de renseignement**

Pour tout complément d'information, merci de bien vouloir contacter l'un des postes téléphoniques suivants (de 9 h 30 à 12 h) :

- 01 49 95 41 63
- 01 49 95 44 45
- 01 49 95 56 91

ou poser vos questions à l'adresse suivante : [qpc-dcpc@acp.banque-france.fr](mailto:qpc-dcpc@acp.banque-france.fr)

*Cette boîte aux lettres est différente de celle destinée à recueillir le questionnaire et le rapport du médiateur (cf. supra).*