

# AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION

-----

## **Instruction n° 2017-I-21 relative au questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution,

Vu le Code monétaire et financier, notamment les articles L. 612-1, 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 l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ;

Vu l'avis de la Commission consultative Pratiques commerciales du 9 octobre 2017 ;

Vu l'avis de la Commission consultative Affaires prudentielles du 10 novembre 2017,

### **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 leurs activités dans la principauté de Monaco, des établissements dont l'agrément est limité aux services de compensation d'instruments financiers et de tenue de compte conservation et ;

- Les sociétés de financement mentionnées au II de l'article L. 511-1 du Code monétaire et financier à l'exception des sociétés de financement agréés pour délivrer, à titre d'activité principale, des cautions ;

- 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, à l'exception des organismes d'assurance ne relevant pas du régime dit « Solvabilité II » au sens des articles L.310-3-1 et L.310-3-2 du code des assurances ;

- Les mutuelles et unions qui réalisent des opérations relevant du 1°) du I de l'article L. 111-1 du Code de la mutualité, à l'exception des organismes totalement substitués et organismes ne relevant pas du régime dit « Solvabilité II » au sens des articles L.211-10 et L.211-11 du code de la mutualité ;
- Les institutions de prévoyance et unions qui réalisent des opérations relevant de l'article L. 931-1 du Code de la sécurité sociale, à l'exception des organismes ne relevant pas du régime dit « Solvabilité II » au sens des articles L.931-6 et L.931-6-1 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 activités et les pratiques commerciales et 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 et 5 de la présente instruction.

Le questionnaire comporte quatre parties :

- Une partie relative aux données d'identification de l'organisme (I) ;
- Une partie destinée à recueillir des données sur les activités commerciales (II) ;
- Une partie relative aux pratiques commerciales et aux moyens dédiés (III) ;
- Une partie relative au dispositif de contrôle interne (IV).

La périodicité du questionnaire est annuelle. Les informations qui figurent dans les réponses au questionnaire sont arrêtées au 31 décembre de chaque année.

Une notice méthodologique respectivement à l'attention des organismes du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement d'une part, du secteur de l'assurance d'autre part, est annexée à la présente instruction (annexes 3 et 4).

Le questionnaire informatisé est disponible sur le site de l'ACPR.

## **Article 3 :**

Les organismes suivants sont dispensés de répondre aux parties II à IV du questionnaire, après avoir servi la partie I (Données d'identification) :

- Pour les organismes du secteur de la banque :
  - Les organismes qui sont exclusivement en relation avec une clientèle constituée d'établissements de crédit et/ou de sociétés de financement

et/ou d'établissements de paiement et/ou d'organismes d'assurance et/ou d'entités appartenant au même groupe ;

- Tous les organismes pour ce qui concerne leur activité de banque d'investissement et de financement.

- Pour les organismes assujettis du secteur de l'assurance :

- Les organismes d'assurance dont l'activité porte exclusivement sur les grands risques au sens de l'article L.111-6 du Code des assurances.

#### **Article 4 :**

Remise de la réponse au questionnaire à l'ACPR :

La réponse au questionnaire est adressée au secrétariat général de l'ACPR sous forme électronique, selon les modalités indiquées par celui-ci, par chaque assujetti disposant d'un code inter bancaire pour les organismes du secteur bancaire et par chaque assujetti disposant d'un SIREN pour les organismes du secteur de l'assurance. Elle est validée par un dirigeant effectif ou la personne qu'il a habilitée à cet effet.

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

#### **Article 5 :**

La présente instruction abroge l'instruction n° 2015-I-22 à compter de sa publication au Registre officiel de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

Paris, le 1<sup>er</sup> décembre 2017

Le Président  
de l'Autorité de contrôle prudentiel  
et de résolution,

Denis BEAU



# **Questionnaire pratiques commerciales et protection de la clientèle « Banque »**

---

I- DONNEES D'IDENTIFICATION

II- DONNEES D'ACTIVITE

III- PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES

IV- DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE

## I- DONNEES D'IDENTIFICATION

Année	<input type="text"/>
CIB	<input type="text"/>
Dénomination sociale de l'établissement	<input type="text"/>
FORME JURIDIQUE	<input type="text"/>
CATEGORIE	<input type="text"/>
SOUS-CATEGORIE	<input type="text"/>
GROUPE D'APPARTENANCE	<input type="text"/>
Date de validation du questionnaire par un dirigeant effectif ou la personne qu'il a habilitée à cet effet	<input type="text"/>
Nom du dirigeant effectif ayant validé le questionnaire ou nom et fonction de la personne qu'il a habilitée à cet effet	<input type="text"/>
<b>Coordonnées de l'interlocuteur au sein de votre organisme en charge de l'envoi du questionnaire à l'ACPR</b>	
<i>Nom</i>	<input type="text"/>
<i>Prénom</i>	<input type="text"/>
<i>Fonction</i>	<input type="text"/>
<i>Téléphone</i>	<input type="text"/>
<i>Adresse mail</i>	<input type="text"/>
<i>Confirmation adresse mail</i>	<input type="text"/>

<i>Adresse courrier</i>
<i>Code Postal</i>
<i>Ville</i>


<b>Coordonnées du responsable de conformité</b>	
<i>Nom</i>	
<i>Prénom</i>	
<i>Fonction</i>	
<i>Téléphone</i>	
<i>Adresse mail</i>	
<i>Confirmation adresse mail</i>	
<i>Adresse courrier</i>	
<i>Code Postal</i>	
<i>Ville</i>	

Coordonnées du service ou de la personne chargé(e) du traitement des réclamations		
<i>Nom du service</i>		
<i>Nom</i>		
<i>Prénom</i>		
<i>Fonction</i>		
<i>Téléphone</i>		
<i>Adresse mail</i>		
<i>Confirmation adresse mail</i>		
<i>Adresse courrier</i>		
<i>Code Postal</i>		
<i>Ville</i>		

Coordonnées du médiateur		
<b>Médiateur auprès de la FBF</b>		oui/non
<b>Médiateur auprès de l'ASF</b>		oui/non
Autre médiateur		oui/non
<i>Nom</i>		
<i>Prénom</i>		
<i>Téléphone</i>		
<i>Adresse mail</i>		
<i>Adresse du site internet</i>		
<i>Adresse</i>		
<i>Code Postal</i>		
<i>Ville</i>		

### Spécificités liées à l'activité de votre établissement

1. Votre établissement est-il exclusivement en relation avec une clientèle constituée d'établissements de crédit, et/ou de sociétés de financement, 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?

- Oui
- Non

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

2. Votre organisme exerce-t-il une activité de banque d'investissement et de financement ?

- exclusivement
- partiellement
- aucune

*Les organismes ayant répondu « exclusivement » sont dispensés de compléter les parties II à IV du questionnaire.*

*Les organismes ayant répondu « partiellement » n'incluent pas d'information liée à cette activité dans leurs éléments de réponses.*

### Commentaires sur la partie I-DONNEES D'IDENTIFICATION

--



## II- DONNEES D'ACTIVITE

### 1- PARTICULIERS

Types d'activités réalisées / produits proposés	Activité(s) et produit(s) réalisée(s) ou proposé(s) au 31/12 de l'année sous revue	Stock au 31/12 de l'année sous revue		Commentaires
	Oui / Non	En nombre	En encours (unité = euro)	

Comptes de dépôt				
<i>Dont comptes rémunérés</i>				
<i>Dont comptes fonctionnant avec une offre groupée de produits</i>				

Moyens de paiement				
Cartes de retrait				
Cartes de paiement et de retrait				
<i>Dont cartes à autorisation systématique</i>				
Cartes de crédit				

Comptes d'épargne				
Comptes d'épargne réglementée				
Livrets bancaires				

Comptes à terme				
TAUX	Comptes à taux fixe			
	Comptes à taux progressif			
	Comptes à taux révisable			
DUREE DU CONTRAT	Comptes de durée ≤ 6 mois			
	Comptes à durée > 6 mois			
Autres comptes d'épargne				
				Préciser la nature et les caractéristiques des contrats concernés

Comptes d'instruments financiers et de parts sociales				
COMPTE SUPPORT	Comptes titres ordinaires			
	Plans d'épargne actions			
	Comptes parts sociales			
PRODUITS	Instruments financiers (hors OPC) émis par une entité du groupe et commercialisés par l'établissement			
	Parts ou actions d'OPC gérés par une entité du groupe et commercialisés par l'établissement			
	Parts sociales			

Crédits				
Découverts autorisés de durée inférieure à 3 mois				
Crédits à la consommation				
TYPES DE CREDIT	Prêts personnels			
	Crédits renouvelables			
	<i>Dont crédits renouvelables assortis d'une carte de crédit</i>			
	Crédits affectés			
	Locations avec option d'achat			
	Découverts de plus de 3 mois			
Crédits à la consommation assortis d'une assurance emprunteur proposée par l'établissement				

Crédits immobiliers / à l'habitat					
Prêts réglementés					
Prêts non réglementés					
TAUX	Prêts à taux fixe				
	Prêts à taux variable ou révisable				
ASSURANCE EMPRUNTEUR	Assortis d'une assurance emprunteur proposée par l'établissement à la date d'octroi du crédit				
	Assortis d'une assurance emprunteur externe à la date d'octroi du crédit				
Prêts relais					

Autres crédits					Préciser la nature et les caractéristiques des contrats concernés
<i>Dont crédits d'une durée ≤ à 3 mois assortis d'aucun intérêt ni d'aucuns frais ou seulement d'intérêts et de frais d'un montant négligeable</i>					

Types d'activités réalisées / produits proposés	Activité(s) et produit(s) réalisée(s) ou proposé(s) au 31/12 de l'année sous revue	Contrats souscrits au cours de l'année sous revue		Commentaires
	Oui / Non	En nombre	En encours (unité = euro)	

Regroupements de crédits					
Soumis aux règles relatives aux crédits à la consommation					
Soumis aux règles relatives aux crédits immobiliers					

<b>Monnaie électronique</b> (si oui, préciser succinctement les canaux de distribution en commentaire)				
<i>Dont cartes prépayées</i>				

<b>Distribution de produits d'assurance</b>				Préciser la nature et les caractéristiques des contrats concernés
<b>Contrats d'assurance-vie (assurance en cas de vie et assurance mixte)</b>				
Contrats en fonds euros exclusivement				
Contrats multi-supports				
Autres contrats				
<b>Autres contrats d'assurance de personnes (santé, prévoyance, dépendance, emprunteur, GAV...)</b>				
Assurance emprunteur				
<b>Contrats d'assurances dommages (auto, habitation, protection juridique, affinitaire, ...)</b>				

<b>Revenus / grandes familles de produits</b>	Revenus bruts perçus (frais, intérêts, commissions) au cours de l'année sous revue (unité = euro)	Commentaires
---	---	--------------

<b>Banque au quotidien</b>		
<i>Dont offres groupées de produits</i>		
<i>Dont intérêts débiteurs sur découvert autorisé ou non autorisé</i>		
<i>Dont frais et commissions sur incidents de fonctionnement du compte et de paiement</i>		
<b>Comptes d'épargne</b>		
<b>Crédits à la consommation</b>		

<b>Crédits immobiliers / à l'habitat</b>		
<b>Autres crédits</b>		
<b>Distribution d'instruments financiers et de parts sociales</b>		
<b>Monnaie électronique</b>		
<b>Distribution de produits d'assurance vie</b>		
<b>Distribution d'autres produits d'assurance de personnes</b>		
<i>Dont assurance emprunteur</i>		
<b>Distribution de produits d'assurance dommages</b>		

## 2- PROFESSIONNELS

Types d'activités réalisées / produits proposés	Activité(s) et produit(s) réalisée(s) ou proposé(s) au 31/12 de l'année sous revue	Stock à la fin de l'année sous revue		Commentaires
	Oui / Non	En nombre	En encours (unité = euro)	
<b>Comptes courants</b>				
<i>dont comptes rémunérés</i>				
<i>dont comptes fonctionnant avec une offre groupée de produits</i>				
<b>Moyens de paiement</b>				
Cartes de paiements et de retraits				
<i>dont cartes à autorisation systématique</i>				
<b>Comptes d'épargne</b>				
<b>Comptes d'épargne réglementée</b>				
<b>Livrets bancaires</b>				

Comptes à terme					Préciser la nature et les caractéristiques des contrats concernés
TAUX	Comptes à taux fixe				
	Comptes à taux progressif				
	Comptes à taux révisable				
DUREE DU CONTRAT	Comptes de durée ≤ 6 mois				
	Comptes à durée > 6 mois				
Autres comptes d'épargne					

Comptes d'instruments financiers et de parts sociales					Préciser la nature et les caractéristiques des contrats concernés
COMPTE SUPPORT	Comptes titres ordinaires				
	Comptes parts sociales				
PRODUITS	Instruments financiers (hors OPC) émis par une entité du groupe et commercialisés par l'établissement				
	Parts ou actions d'OPC gérés par une entité du groupe et commercialisés par l'établissement				
	Parts sociales				

Crédits					Préciser la nature et les caractéristiques des contrats concernés
TYPES DE CREDIT	Crédits sur créances commerciales			Nombre de comptes concernés	
	Crédits à l'exportation				
	Crédits de trésorerie				
	Crédits à l'équipement				
	Crédits immobiliers				
	Autres crédits				
TAUX	Prêts à taux fixe				
	Prêts à taux variable ou révisable				

ASSURANCE EMPRUNTEUR	Assortis d'une assurance emprunteur proposée par l'établissement à la date d'octroi du crédit				
	Assortis d'une assurance emprunteur externe à la date d'octroi du crédit				

Types d'activités réalisées / produits proposés	Activité(s) et produit(s) réalisée(s) ou proposé(s) au 31/12 de l'année sous revue	Contrats souscrits au cours de l'année sous revue	Commentaires
	Oui / Non	En nombre	

<b>Monnaie électronique</b> (si oui, préciser succinctement les canaux de distribution en commentaire)			
<i>Dont cartes prépayées</i>			

<b>Distribution de produits d'assurance</b>			
<b>Contrats de capitalisation</b>			
<b>Contrats d'assurance de personnes hors assurance vie (santé, prévoyance...)</b>			
<b>Contrats d'assurances dommages (responsabilité civile, construction, protection des locaux, protection juridique, ...)</b>			
<b>Autre(s) contrat(s) d'assurance</b>			
			Préciser la nature et les caractéristiques des contrats concernés



Revenus / grande famille de produits	Revenus bruts perçus (frais, intérêts, commissions) au cours de l'année sous revue (unité = euro)	Commentaires
<b>Banque au quotidien</b>		
<i>Dont offres groupées de produits</i>		
<i>Dont frais et commissions sur incidents de fonctionnement du compte et de paiement</i>		
<b>Comptes d'épargne</b>		
<b>Crédits</b>		
<b>Distribution d'instruments financiers</b>		
<b>Monnaie électronique</b>		
<b>Distribution de produits d'assurance</b>		

### 3- DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION

3-1 Canaux de distribution des produits commercialisés à la clientèle de votre établissement		Commentaires
Réseau physique d'agences et autres locaux commerciaux destinés à accueillir la clientèle	Oui/Non	
Vente à distance (y compris pour la clientèle de professionnels)	Oui/Non	
Recours à des Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement (IOBSP)	Oui/Non	
Recours à des Mandataires d'Intermédiaire d'Assurance	Oui/Non	
Démarchage (hors démarchage réalisé par les IOBSP, mandataires d'intermédiaires d'assurance et autres établissements agréés)	Oui/Non	
Autre(s) établissement(s) agréés	Oui/Non	

Réseau physique d'agences et autres locaux commerciaux accueillant la clientèle		Commentaires
Nombre de points de vente		
Effectif équivalent temps plein		
<i>dont Effectif équivalent temps plein recruté dans l'année sous revue</i>		
Vente à distance (y compris pour la clientèle de professionnels)		Commentaires
Existence d'unités dédiées à la vente à distance	Oui/Non	
Si oui, effectif équivalent temps plein de ces unités		
Souscription en ligne (processus totalement dématérialisé impliquant une signature électronique)	Oui/Non	
Souscription par téléphone	Oui/Non	
Souscription pas échange de correspondances (courriels, courriers)	Oui/Non	
Le réseau physique d'agences procède-t-il à de la vente à distance ?	Oui/Non	
Autres	Oui/Non	Préciser

Recours à des Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement (IOBSP)		Commentaires
Nombre d'IOBSP		
Courtiers		
Mandataires (exclusifs, non exclusifs, mandataires de mandataire)		
Rémunérations versées et autres avantages		
dont commissions		
dont autres		
Recours à des Mandataires d'Intermédiaire d'Assurance		Commentaires
Nombre de mandataires		
Rémunérations versées et autres avantages		
dont commissions		
dont autres		
Démarchage (hors démarchage réalisé par les IOBSP, mandataires d'intermédiaires d'assurance et autres établissements agréés)		Commentaires
Par téléphone	Oui/Non	
Par Mailings, e-mailing, SMS	Oui/Non	
Démarchage physique	Oui/Non	
Autres	Oui/Non	Préciser
Avez-vous recours à un prestataire extérieur qui réalise pour le compte de votre établissement cette activité de démarchage (si oui, nom du/des prestataire(s) à préciser en Commentaires)	Oui/Non	
Identifier les 5 produits ayant le plus fait l'objet de campagne de démarchage en année n par ordre décroissant	(produits/services à sélectionner à l'aide d'un menu déroulant)	Nom du produit
Autre(s) établissement(s) agréé(s) intervenant pour votre compte		Commentaires
Nombre d'établissements agréés intervenant dans la commercialisation des produits de votre établissement		
Types de produits (menu déroulant cases à cocher)	Dénomination des établissements concernés	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comptes de dépôt / courants</li> <li>○ Moyens de paiement</li> <li>○ Comptes d'épargne</li> <li>○ Crédits à la consommation</li> <li>○ Crédits immobiliers / à l'habitat</li> <li>○ Autres types de crédits (préciser en commentaire)</li> <li>○ Autres produits (préciser en commentaire)</li> </ul>		

Commercialisation pour le compte de tiers		
Types de produits (menu déroulant cases à cocher)	Dénomination des producteurs	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comptes de dépôt / courants</li> <li>○ Moyens de paiement</li> <li>○ Comptes d'épargne</li> <li>○ Crédits à la consommation</li> <li>○ Crédits immobiliers / à l'habitat</li> <li>○ Autres types de crédits (<i>préciser en commentaire</i>)</li> <li>○ Comptes d'instruments financiers et de parts sociales</li> <li>○ Contrats d'assurance vie</li> <li>○ Contrats d'assurance emprunteur</li> <li>○ Autres contrats d'assurance de personnes</li> <li>○ Contrats d'assurance dommages</li> </ul>		



Crédits								
<i>dont Crédits à la consommation (hors regroupement de crédits)</i>								
<i>dont Crédits immobiliers (hors regroupement de crédits)</i>								
<i>dont Regroupement de crédits</i>								
<i>dont Autres crédits aux particuliers</i>								
<b>Professionnels</b>								
Comptes courants								
<i>Dont comptes fonctionnant avec une offre groupée de produits</i>								
Cartes de paiement et de retrait								
Comptes d'épargne								
Comptes d'instruments financiers et parts sociales								
Crédits sur créances commerciales								
Crédits à l'exportation								
Crédits de trésorerie								

Crédits à l'équipement								
Autres crédits								
<b>Commercialisation pour compte de tiers</b> <i>(menu déroulant cases à cocher)</i>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comptes de dépôt / courants</li> <li>○ Moyens de paiement</li> <li>○ Comptes d'épargne</li> <li>○ Crédits à la consommation</li> <li>○ Crédits immobiliers / à l'habitat</li> <li>○ Autres types de crédits <i>(préciser en commentaire)</i></li> <li>○ Comptes d'instruments financiers et de parts sociales</li> <li>○ Contrats d'assurance vie</li> <li>○ Contrats d'assurance emprunteur</li> <li>○ Autres contrats d'assurance de personnes</li> <li>○ Contrats d'assurance dommages</li> </ul>								

#### 4- DISPOSITIFS SPECIFIQUES

4- DISPOSITIFS SPECIFIQUES									
PARTICULIERS			PERSONNES PHYSIQUES AGISSANT À DES FINS PROFESSIONNELLES			PERSONNES MORALES			
Stock de comptes à la fin de l'année sous revue	Comptes ouverts au cours de l'année sous revue	Comptes clôturés au cours de l'année sous revue	Stock de comptes à la fin de l'année sous revue	Comptes ouverts au cours de l'année sous revue	Comptes clôturés au cours de l'année sous revue	Stock de comptes à la fin de l'année sous revue	Comptes ouverts au cours de l'année sous revue	Comptes clôturés au cours de l'année sous revue	Commentaires
En nombre			En nombre			En nombre			
<b>Comptes ouverts dans le cadre du droit au compte</b>									

<b>Clients dont le dossier de surendettement a été déclaré recevable au cours de l'année sous revue</b>		Commentaires
Total (en nombre)		
dont clients bénéficiaires d'un ou plusieurs crédits octroyés par votre établissement (en nombre)		



	Stock de bénéficiaires à la fin de l'année sous revue	Nombre de propositions écrites de l'offre spécifique au cours de l'année sous revue (R. 312-4-3 II du CMF)	Nombre de souscriptions à l'offre spécifique au cours de l'année sous revue	Commentaires
<b>Offre spécifique aux personnes en situation de fragilité financière</b> (art. L. 312-1-3 du CMF, R. 312-4-3 et arrêté du 5 novembre 2014)				

## 5- VOLUME DES RECLAMATIONS

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 portées 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)

### III- PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES

#### 1. Publicités

1.1. Tout ou partie du budget publicitaire de votre établissement est-il consacré à la promotion de ses produits ou des produits qu'il commercialise ?

- Oui
- Non

*La réponse « Non » dispense des questions 1.2 à 1.3.2*

1.2. Informations générales

1.2.1. Identifier les 3 produits qui ont été priorisés dans la stratégie publicitaire portant sur les produits de votre établissement ou les produits qu'il commercialise au cours de l'année sous revue ?

3 principaux produits priorisés <i>(menu déroulant)</i>	Support de communication privilégié pour ce produit <i>(menu déroulant)</i>	Pour chacun des 3 produits, montant du budget publicitaire consacré (en euros)	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Comptes de dépôt</li> <li><input type="radio"/> Moyens de paiement</li> <li><input type="radio"/> Livrets bancaires</li> <li><input type="radio"/> Comptes à terme</li> <li><input type="radio"/> Comptes d'instruments financiers et parts sociales</li> <li><input type="radio"/> Crédits à la consommation</li> <li><input type="radio"/> Crédits immobiliers / à l'habitat</li> <li><input type="radio"/> Produits d'assurances</li> <li><input type="radio"/> Autres produits (à préciser en commentaire)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Presse et affichage</li> <li><input type="radio"/> TV, radio et cinéma</li> <li><input type="radio"/> Mailings, e-mailings et SMS</li> <li><input type="radio"/> Bannières internet</li> <li><input type="radio"/> Autres (à préciser en commentaire)</li> </ul>		

### 1.3. Publicités diffusées par votre établissement

#### 1.3.1. Quelles unités s'assurent de la conformité des publicités diffusées par l'établissement ?

*(plusieurs réponses possibles)*

- Filière marketing / commerciale
- Filière juridique
- Filière conformité / contrôle permanent
- Autres
- Sans objet (pas de publicités diffusées)

#### 1.3.2. Décrire succinctement le processus de validation des publicités diffusées par votre établissement, le cas échéant en fonction des activités/produits concernés

#### 1.4. Des publicités sur vos produits sont-elles diffusées par des intermédiaires ?

- Oui
- Non

*(La réponse « Non » dispense des questions 1.4.1 et 1.4.2)*

#### 1.4.1. Quelles unités s'assurent de la conformité des publicités sur vos produits diffusées par des intermédiaires ? *(plusieurs réponses possibles)*

- Filière marketing / commerciale
- Filière juridique
- Filière conformité / contrôle permanent
- Autres

#### 1.4.2. Décrire succinctement le processus de validation des publicités diffusées par des intermédiaires, le cas échéant en fonction des activités / produits concernés *(Préciser les outils le cas échéant mis à la disposition des intermédiaires pour l'élaboration des publicités).*

#### 1.5. Commentaires à apporter sur la section 1 (facultatif)

## 2. Nouveaux produits et modes de commercialisation

#### 2.1. Votre établissement a-t-il commercialisé un (ou plusieurs) nouveau(x) produit(s) au cours de l'année sous revue ?

- Oui
- Non

*(La réponse « Non » dispense de la question 2.1.1)*

2.1.1. Renseigner le tableau suivant :

Nom du produit	Domaine concerné (comptes de dépôt, moyens de paiement, comptes d'épargne, parts sociales, crédits, autre)	Catégorie de clientèle (particuliers, professionnels, clientèle mixte)	Clientèle(s) cible(s)	Part de la clientèle cible dans la clientèle totale	Canaux / modes de distribution			Objectifs commerciaux envisagés au moment du lancement du produit / à la clientèle cible <i>Menu déroulant</i> ○ Taux d'équipement faible ○ Taux d'équipement moyen ○ Taux d'équipement fort ○ Autre objet	Revenus attendus (en euros)	Avis écrit de la Conformité préalablement à la mise sur le marché (avis favorable, avis favorable sous conditions – conditions à préciser.)	Description succincte de la spécificité, de la nouveauté et des risques liés au produit	Commentaires
					Réseau physique d'agences ou autres locaux	Vente à distance	Intermédiaires					
	<i>Menu déroulant (case à cocher)</i>											

2.2. Votre établissement a-t-il transformé de manière significative un (ou plusieurs) produit(s) au cours de l'année sous revue ?

- Oui
- Non

*(La réponse « Non » dispense de la question 2.2.1)*

2.2.1. Renseigner le tableau suivant :

Nom du produit	Domaine concerné (comptes de dépôt, moyens de paiement, comptes d'épargne, parts sociales, crédits, autre)	Catégorie de clientèle (particuliers, professionnels, clientèle mixte)	Portée de la modification intervenue (plusieurs réponses possibles)					Objectifs commerciaux envisagés au moment de la transformation / à la clientèle cible <i>Menu déroulant</i> ○ <i>Taux d'équipement faible</i> ○ <i>Taux d'équipement moyen</i> ○ <i>Taux d'équipement fort</i> ○ <i>Autre objet</i>	Revenus attendus (en euros)	Avis écrit préalable de la Conformité (avis favorable, avis favorable sous conditions – conditions à préciser)	Description succincte de la transformation et des risques liés	Commentaires
			Caractéristiques du produit	Clientèles cibles	Canaux / modes de distribution	Mise en conformité légale ou réglementaire	Autres (précisez le cas échéant en commentaire)					
	<i>Menu déroulant (case à cocher)</i>		Oui / Non	id	id	id						

2.3. Commentaires à apporter sur la section 2 (facultatif)

### 3. Informations, explications et conseils délivrés à la clientèle

#### 3.1. Sur les différents produits d'épargne et de placement commercialisés (y compris assurance vie<sup>1</sup>)

Questions	Oui	Non	Sans objet	Commentaires / Description
Votre établissement a-t-il défini sur ses activités de distribution de produits d'épargne et de placement des profils de clients <sup>2</sup> prenant notamment en compte l'appétence au risque ? <i>Si oui, préciser les différents profils.</i>				
La détermination de ces profils prend-elle en compte des critères de connaissance et de compréhension des produits ?				
Existe-t-il une segmentation des produits en fonction de chaque profil ?				
La commercialisation des produits fait-elle l'objet d'une assistance via un outil automatisé ?				
Cet outil automatisé détermine-t-il le profil correspondant au client ?				
Cet outil automatisé permet-il la vérification de l'adéquation des produits proposés :				
○ au profil du client				
○ à la situation du client				
○ aux besoins et exigences du client... ?				
Cet outil automatisé prévoit-il des blocages liés à l'inadéquation d'un produit ?				
Cet outil automatisé permet-il la formalisation :				
○ du recueil des informations sur la situation et les besoins du client				
○ du conseil délivré				
○ de la motivation de ce conseil				
○ des alertes / mises en garde ?				
Cet outil automatisé permet-ils d'identifier les clientèles vulnérables pour proposer les produits adaptés à leur situation ? <i>Si oui, préciser le périmètre de la clientèle concernée.</i>				
Sur quels produits porte ce dispositif :				
○ Produits d'épargne bancaire				
○ Instruments financiers et parts sociales (le cas échéant)				
○ Produits d'assurance				
Votre établissement a-t-il formalisé un processus permettant de s'assurer de la bonne compréhension du produit proposé au client ? <i>Si, oui décrire succinctement le processus.</i>				
Le dispositif de conseil a-t-il été étendu en cours de contrat ? <i>Si « oui », préciser pour quels produits.</i>				
<b>Existe-t-il un dispositif de conseil transproduit :</b>				
○ Concernant les produits d'épargne bancaire et les instruments financiers et parts sociales, le cas échéant				
○ Concernant les produits d'épargne bancaire et les produits d'assurance				
○ Concernant les instruments financiers et parts sociales, le cas échéant, et les produits d'assurance				
○ Concernant les produits d'épargne bancaire, les instruments financiers et parts sociales, le cas échéant, et les produits d'assurance				

<sup>1</sup> Assurance en cas de vie et assurance mixte.

<sup>2</sup> Voir notice.



### 3.2. Sur les crédits

#### 3.2.1.Processus

Questions	Crédits à la consommation		Crédits immobiliers et à l'habitat	Autres crédits	Commentaires / Description
	Affectés	Non affectés			
Votre établissement a-t-il défini sur son activité d'octroi de crédits des profils de clients <sup>3</sup> ? <i>Si oui, préciser les différents profils.</i>	Oui / Non / Sans objet (uniquement si l'activité n'est pas réalisée)	Oui / Non / Sans objet (uniquement si l'activité n'est pas réalisée)	Oui / Non / Sans objet (uniquement si l'activité n'est pas réalisée)	Oui / Non / Sans objet (uniquement si l'activité n'est pas réalisée)	
Le processus d'octroi des crédits permet-il la traçabilité des besoins du ou des client(s) ?					
Le processus d'octroi des crédits permet-il la traçabilité des informations sur la situation financière du ou des client(s) ?					
Existe-t-il un dispositif permettant de s'assurer que les explications fournies sont cohérentes avec les besoins et de la situation financière du ou des client(s) ? <i>Si oui, décrire succinctement le dispositif.</i>					

#### 3.2.2. Décrire succinctement les critères pris en compte pour l'octroi des crédits, notamment au titre de l'analyse de la solvabilité du ou des client(s)

--

<sup>3</sup> Autres 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.

### 3.3. Sur les produits d'assurance (hors assurance vie) : renseigner le tableau suivant

	Oui	Non	Sans objet	Domaines concernés		Description succincte	Commentaires/
				Assurance de personnes (hors assurance vie)	Assurance de dommages		
La collecte des informations concernant le client est-elle réalisée via un outil automatisé ?				Oui/Non/ Sans objet	Oui/Non/ Sans objet		
La précision des exigences et des besoins du client est-elle réalisée via un outil automatisé ? <i>Décrire succinctement le dispositif dans tous les cas.</i>							
Existe-t-il un outil automatisé permettant de sélectionner les contrats en fonction de la situation des clients ? <i>Décrire succinctement le dispositif dans tous les cas.</i>							
Le conseil fourni est-il tracé par un outil automatisé ? <i>Décrire succinctement le dispositif dans tous les cas.</i>							
Les raisons qui motivent le conseil fourni sont-elles proposées par un outil automatisé ? <i>Décrire succinctement le dispositif dans tous les cas.</i>							
Existe-t-il un dispositif permettant d'identifier des anomalies ou inadéquations dans le conseil délivré au regard de la situation / des besoins du client ? <i>Si « oui » décrire succinctement le dispositif et ses effets.</i>							
Des blocages sont-ils effectués dans certaines situations ? <i>Si « oui », préciser les situations.</i>							
Le dispositif de conseil a-t-il été étendu en cours de contrat ? <i>Si « oui », préciser pour quelles catégories d'assurance.</i>							

### 3.4. Commentaires à apporter sur la section 3 (facultatif)

--

#### 4. Formation

4.1. Quel est la formation initiale des personnels en contact avec la clientèle recrutés au cours de l'année sous revue ?

	Nombre de salariés recrutés	Dont salariés ayant un niveau d'études « Bac +2 »	Dont salariés ayant un niveau d'études supérieur à « Bac +2 »	Commentaires
Diplômes bancaires				
Diplômes à dominante commerciale				
Autres grandes catégories de diplômes (précisez)				
Total				

4.2. Votre établissement a-t-il mis en place un dispositif de formation<sup>4</sup> des personnels en contact avec la clientèle nouvellement recrutés intégrant des thèmes liés à la protection de la clientèle ?

- Oui
- Non

*(La réponse « Non » dispense des questions 4.2.1)*

4.2.1. Identifier le(s) module(s) destiné(s) aux personnels en contact avec la clientèle nouvellement recrutés traitant de la protection de la clientèle

Thème de protection de clientèle traité	Nom du module	Durée consacrée au thème (en heure. Exemple : une heure = 1, 30 minutes = 0,5)	Part des personnels en contact avec la clientèle recrutés au cours de l'année sous revue ayant été formés (en %)	Commentaires

<sup>4</sup> Autre que LAB, AMF, CNIL.

4.3. Identifier les principales actions de sensibilisation et de formation permanente traitant de la protection de la clientèle mises en œuvre au cours de l'année sous revue.

Thème de protection de clientèle traité	Nom du module	Durée consacrée au thème (en heure. Exemple : une heure = 1, 30 minutes = 0,5)	Part des personnels en contact avec la clientèle ayant été formés (en %)	Commentaires

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

- de la pertinence du contenu des formations dispensées ?
- du caractère adapté de la périodicité des formations permanentes ?
- de la participation effective des personnels concernés aux formations dispensées par un contrôle de présence ?
- de la bonne assimilation de ces formations par un contrôle des connaissances ?

4.5. Commentaires à apporter sur la section 4 (facultatif)

## 5. Rémunération des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits

5.1. Votre établissement s'assure-t-il que son dispositif de rémunération ou d'évaluation des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits ne crée pas de situations contraires à l'intérêt du client ?

- Oui
- Non

5.2. Les objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels) ont-ils une incidence sur la rémunération ou les avantages non monétaires perçus par les personnels salariés chargés de la commercialisation des produits?

- Oui
- Non
- Sans objet (aucuns objectifs commerciaux)

*(La réponse « Non » ou « Sans objet » dispense des questions 5.4 et 5.5)*

5.3. Les objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels) à atteindre par les personnels salariés chargés de la commercialisation des produits intègrent-ils des critères qualitatifs de respect des règles de protection de la clientèle ?

- Oui
- Non
- Sans objet (si réponse « sans objet » à la question 5.2)

*(La réponse « Non » ou « Sans objet » dispense de la question 5.3.1)*

5.3.1. Identifier les critères qualitatifs visés au 5.3.

--

5.4. Part de la rémunération variable des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits<sup>5</sup> liée en tout ou partie à des objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels).

Part de la rémunération variable dans la rémunération annuelle (en %)	Pourcentage des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits
Supérieure à 20 %	
$15\% < x \leq 20\%$	
$10\% \leq x \leq 15\%$	
Inférieure à 10 %	

5.5. En moyenne, quelle est la part des avantages non monétaires perçus (en %) au regard de la rémunération annuelle des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits ?

- Supérieure à 10 %
- $5\% < x \leq 10\%$
- $1\% \leq x \leq 5\%$
- Inférieure à 1 %
- Sans objet (pas d'avantages non monétaires perçus)

5.6. Commentaires à apporter sur la section 5 (facultatif)

--

---

<sup>5</sup> Hors participation et intéressement.

## 6. Réclamations et médiation

### 6.1. Information de la clientèle

6.1.1. Le client est-il informé sur les démarches/procédures à suivre en cas de réclamation (coordonnées de la personne ou du service à saisir, et du médiateur compétent)-

*(plusieurs réponses possibles)* :

- a) dans les contrats
- b) dans les lieux d'accueil
- c) sur le site internet

6.1.2. 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 médiateur compétent et ses coordonnées) ?

- a) Oui
- b) Non

### 6.2. Traitement des réclamations (moyens et organisation)

6.2.1. Effectifs du service réclamations (en équivalent agent temps plein) : ...

6.2.2. Délai moyen de traitement entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client (en jours calendaires) : ...

### 6.3. Exploitation des réclamations

6.3.1. Cette exploitation couvre-t-elle les réclamations reçues par les sociétés auxquelles l'entité a pu confier la gestion de ses contrats ?

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

6.3.2. Cette exploitation couvre-t-elle les réclamations reçues par les intermédiaires chargés de la commercialisation des produits ?

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

6.3.3. Le traitement des réclamations a-t-il permis de constater des dysfonctionnements au cours de l'exercice sous revue en matière de commercialisation et de protection de la clientèle au sein de l'entité ?

- a) Oui
- b) Non

*(La réponse « Non » dispense des questions 6.3.3.1 à 6.3.4.2)*

6.3.3.1. Si oui, compléter le tableau ci-dessous :

Nature du dysfonctionnement constaté	Produit / système de gestion / pratique concerné(s)	Commentaires

6.3.4. Des actions correctrices ont-elles été engagées pour pallier les dysfonctionnements constatés ?

- a) Oui
- b) Non

6.3.4.1. Si oui, compléter le tableau ci-dessous :

Description succincte des actions correctrices	Type d'actions			Délai total de mise en œuvre
	Modification de contrat	Modifications des systèmes de gestion	Modifications des pratiques	

6.3.4.2. Si non, en décrire succinctement les raisons :

--

#### 6.4. Médiation

6.4.1. Nombre de litiges soumis au médiateur au cours de l'exercice : ....

6.4.2. Nombre d'avis rendus par le médiateur compétent au cours de l'exercice: ....

Dont :

- a) En faveur du réclamant : ....
- b) En faveur de l'établissement : ....
- c) Partiellement favorables au réclamant : ....

6.4.3. Nombre d'avis suivis par l'entité au cours de l'exercice : .....

6.5. Commentaires à apporter sur la section 6 (facultatif)

--

## IV- DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE

### 1. Données chiffrées

	Nombre de personnes en EATP	En % de l'effectif total de l'établissement
Effectif total du contrôle interne		
<i>Dont contrôle permanent</i>		
<i>Dont contrôle périodique</i>		

### 2. Dispositif de contrôle permanent

2.1. Comment évaluez-vous la couverture par le dispositif de contrôle permanent des risques liés au non-respect des règles portant sur les différentes phases et aspects de la commercialisation des produits et de la relation clientèle ?

Pour chaque ligne, identifier le niveau de couverture : 0 = pas de couverture ; 1= couverture insuffisante (certains items non couverts par le dispositif de contrôle) ; 2= couverture partielle (tous les items sont couverts mais le sont de façon incomplète) ; 3= couverture satisfaisante.

	Évaluation de 0 à 3	Depuis le 31 décembre de l'année sous revue, votre établissement a-t-il engagé ou apporté des évolutions à son dispositif de contrôle permanent pour améliorer la couverture des risques liés au non-respect des règles portant sur les différentes phases et aspects de la commercialisation des produits et de la relation clientèle ?	Description succincte des évolutions le cas échéant apportées ou engagées	Commentaires
Identification et évaluation des risques liés au non-respect des règles de commercialisation des produits et de protection de la clientèle <sup>6</sup>		Oui / Non		
Contrôle des conditions de mise en marché des nouveaux produits				
Conformité de la documentation commerciale et publicitaire, précontractuelle et contractuelle				

<sup>6</sup> Dispositions législatives et réglementaires, codes de conduite, recommandations de l'ACPR, engagements professionnels...



Contrôle du dispositif de commercialisation :	Sans objet possible si activité non réalisée			
- des produits « bancaires »	id			
- des produits d'assurance	id			
Contrôle de la formation du personnel et des dispositifs de rémunération				
Contrôle de la fiabilité et de la confidentialité des données personnelles des clients				
Contrôle du respect des normes encadrant la tarification				
Contrôles relatifs à l'exécution des contrats/conventions				
Contrôles relatifs à la clôture des contrats/conventions				
Contrôle des paramétrages des outils informatiques				
Contrôle des activités externalisées en lien avec la commercialisation des produits et la relation clientèle	Sans objet possible si pas d'activités externalisées			
<i>Dont activités externalisées au sein d'une entité du groupe d'appartenance de l'établissement</i>	idem			
Contrôle du traitement des réclamations				

### 3. Dispositif de contrôle périodique

3.1. Comment évaluez-vous sur le cycle de contrôle périodique la couverture des risques liés au non-respect de règles de protection de la clientèle sur les activités suivantes :

Pour chaque ligne, identifier le niveau de couverture : 0 = pas de couverture ; 1= couverture insuffisante (certains items non couverts par le dispositif de contrôle) ; 2= couverture partielle (tous les items sont couverts mais le sont de façon incomplètes) ; 3= couverture satisfaisante

Activités	Évaluation de 0 à 3 (sans objet uniquement si l'activité n'est pas réalisée)	Votre établissement a-t-il ou envisage-t-il de faire évoluer son dispositif de contrôle périodique pour améliorer la couverture des risques de protection de la clientèle	Description succincte des évolutions le cas échéant apportées ou envisagées	Commentaires
Dépôt		Oui / Non		
Moyens de paiement				
Épargne bancaire				
Instruments financiers et parts sociales				

Crédit à la consommation				
Crédit immobilier / à l'habitat				
Autres crédits particuliers (hors crédits à la consommation et crédits immobiliers / à l'habitat)				
Crédits professionnels				

Distribution d'assurance vie (assurance en cas de vie, assurance mixte et contrats de capitalisation)				
Distribution d'autres assurances de personnes				
Distribution d'assurance de dommages				
Dispositifs spécifiques (Droit au compte, offre spécifique aux personnes en situation de fragilité financière, surendettement) et incidents de paiement (FICP, FCC)				
Activités externalisées en lien avec la commercialisation des produits et la relation clientèle				
<i>Dont activités externalisées au sein d'une entité du groupe d'appartenance de l'établissement</i>				

3.2. Décrire succinctement les missions de contrôle périodique traitant de thèmes de protection de la clientèle au cours de l'exercice sous revue.

Thème général de la mission	Thème de protection de la clientèle traité	Principale(s) mesure(s) prise(s) ou engagée(s) pour répondre aux recommandations majeures de la mission	Date d'achèvement des mesures prises ou engagées

3.3. Lister les thèmes de protection de clientèle couverts par les missions de contrôle périodique planifiées en n+1

--

**4. Commentaires à apporter sur le IV (facultatif)**

--



# **Questionnaire**

## **pratiques commerciales**

## **et protection de la clientèle**

### **« Assurance »**

---

I-DONNEES D'IDENTIFICATION

II-DONNEES D'ACTIVITE

III-PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES

IV-DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE

## 1 - DONNEES D'IDENTIFICATION

<b>Année</b>	
--------------	--

<b>SIREN</b>	
<b>MATRICULE</b>	
<b>Dénomination sociale de l'organisme</b>	

<b>FORME JURIDIQUE</b>	
<b>GRUPE D'APPARTENANCE</b>	

Date de validation du questionnaire par un dirigeant effectif ou la personne qu'il a habilitée à cet effet	
Nom du dirigeant effectif ayant validé le questionnaire ou nom et fonction de la personne qu'il a habilitée à cet effet	

Coordonnées de l'interlocuteur au sein de votre organisme en charge de l'envoi du questionnaire à l'ACPR	
<i>Nom</i>	
<i>Prénom</i>	
<i>Fonction</i>	
<i>Téléphone</i>	
<i>Adresse mail</i>	
<i>Confirmation adresse mail</i>	
<i>Adresse courrier</i>	
<i>Code Postal</i>	
<i>Ville</i>	

Coordonnées du responsable de conformité		
Nom		
Prénom		
Fonction		
Téléphone		
Adresse mail		
Confirmation adresse mail		
Adresse courrier		
Code Postal		
Ville		

Coordonnées du service ou de la personne chargée du traitement des réclamations		
Nom du service		
Nom		
Prénom		
Fonction		
Téléphone		
Adresse mail		
Confirmation adresse mail		
Adresse courrier		
Code Postal		
Ville		

Coordonnées du médiateur		
Médiation de l'assurance		oui/non
Médiateur FNMF		oui/non
Médiateur CTIP		oui/non
Médiateur FNIM		oui/non

Autre médiateur
<i>Nom</i>
<i>Prénom</i>
<i>Téléphone</i>
<i>Adresse mail</i>
<i>Confirmation adresse mail</i>
<i>Adresse courrier</i>
<i>Code Postal</i>
<i>Ville</i>

oui/non

**Spécificités liées à l'activité de votre organisme**

L'activité de votre organisme porte-t-elle exclusivement sur les grands risques au sens de l'article L.111-6 du Code des assurances ? :

- Oui
- Non

La réponse « Oui » à la question ci-dessus vous dispense de la suite du formulaire.

Commentaires/ Précisions éventuelles :

## II- DONNEES D'ACTIVITE

### II.1- ACTIVITES ET ENGAGEMENTS

#### II.1.1 Assurance vie

Type d'activités réalisées / produits proposés	Nombre de contrats / adhésions en portefeuille	Nb de contrats / adhésions n	Primes n	PM	Commentaires
<b>II.1.1 Assurance vie et capitalisation</b>					
<b>Bons et contrats de capitalisation</b>					
<i>Dont engagements en UC</i>					
Dont titres au porteur					
<b>Assurance vie individuelle et collective à adhésion facultative</b>					
<i>Dont engagements en UC</i>					
Dont contrats avec valeur de rachat					
Dont temporaires décès (spécifiques)					
Dont contrats vie entière (hors obsèques)					
Dont contrats obsèques (spécifiques)					
Dont contrats type « variable annuities »					
Dont contrats vie-génération					
Dont contrats collectifs facultatifs					

<b>Assurance collective d'entreprise en cas de vie (spécifique retraite) ou en cas de décès (assurances décès exclusives)</b>					
<b>Assurance collective d'entreprise en cas de vie (spécifique retraite)</b>					
<b><i>Dont engagements en UC</i></b>					
Dont contrats retraite à adhésion obligatoire (art. 83, 39, etc.)					
Dont contrats retraite à adhésion facultative (art. 82, etc.)					
Dont contrats IFC					
<b>Assurance collective d'entreprise en cas de décès (assurances décès exclusives)</b>					
Dont assurance collective à adhésion facultative					
Dont assurance collective à adhésion obligatoire					
<b>Autres produits de retraite</b>					
<b><i>Dont engagements en UC</i></b>					
Dont PERP					
Dont MADELIN					
Dont contrats en points relevant de la branche 26					
<b>Contrats comportant un support dit « eurocroissance » ou « croissance »</b>					
<b>Autres (à préciser)</b>					



Revenus bruts perçus au cours de l'année sous revue (unité = euro)					
Grande famille de produits	Chargements d'acquisition	Chargements de gestion	Autres chargements (dont « frais » de sortie, « frais » sur opérations, - rachats, arbitrages, etc.)	Revenus versés par des tiers en relation avec des supports d'unités de compte (Y compris rétrocession de commissions de gestion)	Commentaires
Bons et contrats de capitalisation					
Assurance vie individuelle et collective à adhésion facultative					
Dont temporaires décès (spécifiques)					
Dont contrats obsèques (spécifiques)					
Assurance collective d'entreprise en cas de vie (spécifique retraite)					
Autres produits de retraite					
Autres contrats					

Désignation commerciale des supports euros des contrats d'assurance vie	Taux de revalorisation le plus faible servi (en %) n	Taux de revalorisation moyen servi (en %) n	Taux de revalorisation le plus fort servi (en %) n	Commentaires

Nombre de supports d'unités de compte ouverts aux versements l'année n	
--	--

Désignation des 10 supports d'unités de compte représentant les plus importantes collectes au cours de l'année sous revue	Code d'identification	Catégorie AMF	Profil de risque et de rendement	Garantie du capital investi à l'échéance	Primes nettes investies sur le support l'année n	Performance n (en %)	Commentaires


Nombre de supports d'unités de compte comportant une échéance commercialisés l'année n	
Nombre de supports d'unités de compte garantis (totalement ou partiellement) à l'échéance commercialisés l'année n	

Désignation des supports d'unités de compte des contrats d'assurance vie arrivés à échéance au cours de l'exercice écoulé	Code d'identification	Catégorie AMF	Profil de risque et de rendement	Performance maximum pouvant être servie (en %)	Performance effective servie (en %)	Garantie en capital mise en œuvre	Commentaires

**II.1 ACTIVITES ET ENGAGEMENTS**  
**II.1.2 Autre assurance de personnes**

Type d'activités réalisées / produits proposés	Nombre de contrats / adhésions en portefeuille	Nb de contrats / adhésions n	Primes n	Rapport Sinistres / primes (en %) n	Commentaires
<b>II.1.2 Autre assurance de personnes</b>					
<b>Assurance santé spécifique</b>					
contrats individuels et collectifs facultatifs					
dont contrats Fonction publique					
contrats collectifs obligatoires					
<b>Prévoyance</b>					
dont garanties incapacité-invalidité					
dont décès (hors obsèques)					
dont obsèques					
dont santé					
dont assurance dépendance					
dont autre					
contrats individuels et collectifs facultatifs					
dont contrats Fonction publique					
contrats collectifs obligatoires					
<b>Assurance emprunteur</b>					
<b>Assurance dépendance spécifique</b>					
<b>Contrats GAV - accidents de la vie</b>					
<b>Autres (à préciser)</b>					

## II.1 ACTIVITES ET ENGAGEMENTS

### II.1.3 Assurance dommage

Type d'activités réalisées / produits proposés	Nombre de contrats / adhésions en portefeuille	Nb de contrats / adhésions n	Primes n	Rapport Sinistres / primes (en %) n	% Primes par type de clientèle		Commentaires
					Particuliers	Profes.	
<b>II.1.3 Assurance dommages</b>							
<b>Total assurances dommages (Hors grands risques)</b>							
<b>Dont assurance auto</b>							
<b>Dont multirisques habitation</b>							
<b>Dont assurance de protection juridique (contrats spécifiques)</b>							
<b>Dont assistance (contrats spécifiques)</b>							
<b>Dont assurance affinitaire, dont:</b>							
Garantie liée à un voyage							
Garantie d'un bien électroménager							
Garantie d'un bien électronique nomade							
Garantie des moyens de paiements							
Autre(s) contrat(s)							
<b>Dont assurance copropriété</b>							
<b>Dont assurance construction</b>							
<b>Dont assurance multirisques professionnelle / RC professionnelle</b>							
<b>Autres</b>							

## II.2- DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION

II.2.1 Canaux de distribution de votre organisme		Commentaires
Réseau salariés	Oui/Non	
Courtiers (hors EC)	Oui/Non	
Agents généraux	Oui/Non	
Établissements de crédit (EC)	Oui/Non	
Autres (dont mandataires, substituées, apériteurs)	Oui/Non	
<b>Réseau salariés</b>		
Nombre de points de vente		
Effectif équivalent temps plein		
<i>dont Effectif ETP recruté dans l'année sous revue</i>		
<b>Vente à distance (hors ventes via des intermédiaires)</b>		
Existence d'unités dédiées à la vente à distance	Oui/Non	
Si oui, effectif équivalent temps plein de ces unités		
Souscription en ligne (processus totalement dématérialisé impliquant une signature électronique)	Oui/Non	
Souscription par téléphone	Oui/Non	
Souscription par échange de correspondances (courriels, courriers)	Oui/Non	

Le réseau physique d'agences procède-t-il à de la vente à distance ?	Oui/Non	
Autres	Oui/Non	
<b>Démarchage (hors ventes via des intermédiaires)</b>		
Par téléphone	Oui/Non	
Par Mailings, e-mailing et SMS	Oui/Non	
Démarchage physique	Oui/Non	
Autres	Oui/Non	Préciser
Avez-vous recours à un prestataire extérieur qui réalise pour le compte de votre organisme cette activité de démarchage	Oui/ Non	
Identifier les 5 produits ayant le plus fait l'objet de campagne de démarchage en année n par ordre décroissant	<i>(produits/services à sélectionner à l'aide d'un menu déroulant)</i>	Nom du produit
<b>Recours à des Intermédiaires</b>		
<b>Nombre d'intermédiaires</b>		
Courtiers (hors EC)		
EC		
Agents généraux		
Autres (dont mandataires)		
<b>Rémunérations versées année n et autres avantages</b>		
dont commissions		
dont autres		

## II.2.2 Commercialisation pour le compte de tiers

Domaines	Sous domaines Menu déroulant	Dénomination du tiers pour le compte duquel les contrats/adhésions sont commercialisé(e)s	Nombre de contrats/adhésions commercialisé(e)s pour compte de tiers au cours de l'année sous revue	Commentaires
<p><i>Menu déroulant : Ass vie/autre ass de personne/ass. Dommage (case à cocher)</i></p>	<p><i>Menu déroulant : (case à cocher) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bons et contrats de capitalisation</li> <li>- contrats obsèques (spécifiques)</li> <li>- contrat comportant un - support eurocroissance ou croissance</li> <li>- contrats « vie-génération »</li> <li>- contrats type « variable annuities »</li> <li>- autre assurance vie individuelle et collective à adhésion facultative</li> <li>- assurance collective d'entreprise en cas de vie (spécifique retraite)</li> <li>- autres produits de retraite</li> <li>- autres assurance vie</li> <li>- assurance santé spécifique collective obligatoire</li> <li>- autre assurance santé spécifique</li> <li>- prévoyance collective obligatoire</li> <li>- autre prévoyance</li> <li>- assurance emprunteur</li> <li>- assurance dépendance spécifique</li> <li>- contrats GAV</li> <li>- autres assurance de personnes</li> <li>- auto</li> <li>- multirisques habitation</li> <li>- protection juridique (spécifique)</li> <li>- assistance (spécifique)</li> <li>- affinitaire</li> <li>- copropriété</li> <li>- construction</li> <li>- multirisques pro / RC pro</li> <li>- autre assurance dommage</li> </ul>			



## II.2.3 Canaux de distribution

Réseau salarié							Commentaires
Produits proposés / répartition par réseaux	primes (en euro )						
	Courtiers hors EC	E C	Agents généraux	Autres (dont mandataires)	Total	dont unités dédiées à la vente à distance	
<b>ASSURANCE VIE</b>							
Bons et contrats de capitalisation							
Assurance vie individuelle et collective à adhésion facultative							
Assurance vie collective d'entreprise (spécifique retraite)							
Autres produits de retraite							
Contrats obsèques (spécifiques)							
Autres							

<b>AUTRE ASSURANCE DE PERSONNES</b>							
Assurance santé (spécifique)							
dont contrats collectifs obligatoires							
Prévoyance							

dont contrats collectifs obligatoires							
Emprunteur							
Assurance Dépendance (spécifique)							
GAV							
Autres							

Auto							
Habitation							
Copropriété							
Multirisques Pro / RC Pro							
Construction							
Protection juridique							
Assistance (contrats spécifiques)							
Affinitaire							
Autres							

## II.3 GESTION DES CONTRATS

	Délégation / Externalisation				Commentaires (préciser, par type de délégation, si la délégation vise tout ou partie du portefeuille)
	sélection médicale	gestion des contrats/adhésions	gestion des sinistres	autres	
<b>Assurance vie et capitalisation</b>					
<b>Bons et contrats de capitalisation</b>		Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	
<b>Assurance vie individuelle et collective à adhésion facultative</b>	Oui/Non				
<b>Assurance vie collective d'entreprise (spécifique retraite)</b>					
<b>Autres produits de retraite</b>					
<b>Autres (à préciser)</b>					
<b>Autre assurance de personnes</b>					
<b>Assurance santé spécifique (contrats frais de soins)</b>	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	
contrats individuels et collectifs facultatifs					
contrats collectifs obligatoires					
<b>Prévoyance</b>					
contrats individuels et collectifs facultatifs					
contrats collectifs obligatoires					

<b>Assurance emprunteur</b>					
<b>Assurance dépendance spécifique</b>					
<b>Contrats GAV - accidents de la vie</b>					
<b>Autres (à préciser)</b>					
<b>Assurance dommages</b>					
<b>ASSURANCE AUTO</b>	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	
<b>ASSURANCE HABITATION</b>					
<b>ASS PROTECTION JURIDIQUE dont:</b>					
<b>Contrats d'assurance spécifique PJ</b>					
<b>ASSISTANCE (contrats spécifiques)</b>					
<b>ASSURANCE AFFINITAIRE dont:</b>					
<b>Garantie liée à un voyage</b>					
<b>Garantie d'un bien électroménager</b>					
<b>Garantie d'un bien électronique nomade</b>					
<b>Garantie des moyens de paiements</b>					
<b>Autre(s) contrat(s) affinitaires</b>					
<b>ASSURANCE COPROPRIETE</b>					
<b>ASSURANCE CONSTRUCTION</b>					
<b>ASSURANCE MULTIRISQUE PRO / RC PRO</b>					
<b>Autre(s) contrat(s) d'assurance</b>					

Catégories d'assurance	Volume des réclamations clientèles (en nombre)	Réponses apportées aux réclamations clientèles (en nombre)		Répartition des réclamations par objet (en nombre)						Commentaires
		Positives (y compris règlement amiable proposé par l'organisme, informations/explications)	Négatives	Souscription / adhésion (hors tarification)	Tarification (primes, cotisations, frais)	Gestion du contrat	Indemnisation / Prestations	Résiliation / renonciation	Autres	
ASSURANCES VIE										
OBSEQUES										
EPARGNE										
RETRAITE										
ASSURANCES DE PERSONNE HORS VIE										
EMPRUNTEUR / CREDIT CONSOMMATION										
EMPRUNTEUR / CREDIT IMMOBILIER										
GAV / ACCIDENT										
DEPENDANCE										
Autres contrats PREVOYANCE										
SANTE										
ASSURANCES DE DOMMAGES										
AUTOMOBILE										
MULTIRISQUES HABITATION										
PROTECTION JURIDIQUE										
RISQUES PROFESSIONNELS										
CONSTRUCTION										
ASSURANCES AFFRITAIRES										
<i>Dont PRODUITS ELECTRONIQUES NOMADES</i>										
<i>Dont GARANTIES VOYAGE</i>										
AUTRES										

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				

### III – PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES

#### 1. Publicités

1.1. Tout ou partie du budget publicitaire de votre organisme est-il consacré à la promotion de ses produits ou des produits qu'il commercialise ?

- Oui
- Non

*La réponse « Non » dispense des questions 1.2 à 1.3.1*

#### 1.2. Informations générales

1.2.1. Identifier les 3 produits qui ont été priorisés dans la stratégie publicitaire portant sur les produits de votre organisme ou les produits qu'il commercialise au cours de l'année sous revue ?

3 produits priorisés <i>(à choisir dans le menu déroulant)</i>	Support de communication privilégié pour ce produit <i>(à choisir dans le menu déroulant)</i>	Pour chacun des 3 produits, montant du budget publicitaire consacré (en euros)	Commentaires												
<ul style="list-style-type: none"> <li>- bons et contrats de capitalisation</li> <li>- contrats obsèques (spécifiques)</li> <li>- contrat comportant un - support eurocroissance ou croissance</li> <li>- contrats « vie-génération »</li> <li>- contrats type « variable annuities »</li> <li>- autre assurance vie individuelle et collective à adhésion facultative</li> <li>- assurance collective d'entreprise en cas de vie (spécifique retraite)</li> <li>- autres produits de retraite</li> <li>- autres assurance vie</li> <li>- assurance santé spécifique collective obligatoire</li> <li>- autre assurance santé spécifique</li> <li>- prévoyance collective obligatoire</li> <li>- autre prévoyance</li> <li>- assurance emprunteur</li> <li>- assurance dépendance spécifique</li> <li>- contrats GAV</li> <li>- autres assurance de personnes</li> <li>- auto</li> <li>- multirisques habitation</li> <li>- protection juridique (spécifique)</li> <li>- assistance (spécifique)</li> <li>- affinitaire</li> <li>- copropriété</li> <li>- construction</li> <li>- multirisques pro / RC pro</li> <li>- autres assurances de dommage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presse et affichage</li> <li>- TV, radio et cinéma</li> <li>- Mailings, e-mailings et SMS</li> <li>- Bannières internet</li> <li>- Autres <i>(à préciser en commentaire)</i></li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; height: 55px;"> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;"></td></tr> </table>							<table border="1" style="width: 100%; height: 55px;"> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;"></td></tr> </table>						

### 1.3. Publicités diffusées par votre organisme

1.3.1. Quelles unités s'assurent de la conformité des publicités diffusées par votre organisme ? (menu déroulant : plusieurs réponses possibles)

- Filière marketing / commerciale
- Filière juridique
- Filière conformité / contrôle permanent
- Autres

### 1.4. Publicité diffusées par des tiers sur les produits de votre organisme

1.4.1. Des publicités sont-elles diffusées sur les produits de votre organisme par des tiers ?

- Oui
- Non

*Une réponse « Non » dispense des questions 1.4.2 et 1.4.3*

1.4.2. Si « oui » par quel type de tiers :

- Des intermédiaires d'assurance
- Autres (à préciser)

1.4.3. Quelles unités de votre organisme s'assurent-elles de la conformité des publicités diffusées par ces tiers ?

(menu déroulant : *plusieurs réponses possibles*)

- Filière marketing / commerciale
- Filière juridique
- Filière conformité / contrôle permanent
- Autres

1.4.4. Décrire succinctement les processus de validation visés aux 1.3.1 et 1.4.3, en précisant le cas échéant les domaines d'activité / les produits concernés

1.5. Commentaires à apporter sur la section 1

## 2. Assurances affinitaires

2.1. Décrire succinctement le schéma de commercialisation (rôle et qualité de chaque intervenant) des 5 plus importants contrats d'assurances affinitaires (hors assurance voyage) portés par votre organisme

2.2. Décrire succinctement le dispositif permettant à votre organisme de s'assurer de la remise des informations contractuelles et précontractuelles à la clientèle

2.3. Commentaires à apporter sur la section 2



### 3. Nouveaux produits et modes de commercialisation

3.1. Votre organisme a-t-il mis sur le marché un (ou plusieurs) nouveau(x) produits au cours de l'année sous revue ?

- Oui
- Non

*La réponse « Non » dispense de la question 3.2*

3.2. Renseigner le tableau suivant :

Nom produit	Domaine concerné	Sous domaine concerné	Clientèle cible	% clientèle cible/ clientèle totale	Canaux / modes de distribution	Objectifs commerciaux envisagés / clientèle cible	Revenus attendus	Avis écrit juridique ou Conformité	Description succincte de la spécificité / nouveauté / du risque pour la clientèle	Commentaires
	<p><b>Menu déroulant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vie</li> <li>- Autre assurance de personnes</li> <li>- Dommage et respons.</li> </ul>	<p><b>Menu déroulant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bons et contrats de capitalisation</li> <li>- contrats obsèques (spécifiques)</li> <li>- contrat comportant un - support eurocroissance ou croissance</li> <li>- contrats « vie-génération »</li> <li>- contrats type « variable annuités »</li> <li>- autre assurance vie individuelle et collective à adhésion facultative</li> <li>- assurance collective d'entreprise en cas de vie (spécifique retraite)</li> <li>- autres produits de retraite</li> <li>- autres assurance vie</li> <li>- assurance santé spécifique collective obligatoire</li> <li>- autre assurance santé spécifique</li> <li>- prévoyance collective obligatoire</li> <li>- autre prévoyance</li> <li>- assurance emprunteur</li> <li>- assurance</li> </ul>	<p>Décrire la clientèle cible :</p>		<p><b>Menu déroulant avec plusieurs réponses possibles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Salarié,</li> <li>-VAD,</li> <li>-Intermédiaire hors EC,</li> <li>-EC</li> </ul>	<p><b>Menu déroulant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Taux d'équipement faible</li> <li>-Taux d'équipement moyen</li> <li>-Taux d'équipement fort</li> <li>-Autre</li> </ul>		<p>préalablement à la mise sur le marché</p> <p><b>Menu déroulant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-avis favorable,</li> <li>-avis favorable sous conditions (à préciser en commentaires).</li> <li>-autres (commentaires)</li> </ul>		

		dépendance spécifique - contrats GAV - autres assurance de personnes - auto - multirisques habitation - protection juridique (spécifique) - assistance (spécifique) - affinitaire - copropriété - construction - multirisques pro / RC pro - autre assurance dommage								

3.3. Votre organisme a-t-il transformé de manière significative un ou plusieurs contrats au cours de l'année sous revue :

- Oui
- Non

*La réponse « non » dispense de la question 3.4*

3.4. Renseigner le tableau suivant :

Nom produit	Domaine concerné	Sous domaine concerné	Portée de la modification transformation intervenue	Objectifs commerciaux envisagés à la transformation	Revenus attendus <i>(champs libre)</i>	Avis écrit préalable de la Conformité	Description succincte de la transformation apportée et des risques pour le client	Commentaires
	<p><b>Menu déroulant :</b></p> <p><i>vie/autre ass de pers. /dommage et resp./</i></p> <p><i>Tous</i></p>	<p><b>Menu Déroulant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bons et contrats de capitalisation</li> <li>- contrats obsèques (spécifiques)</li> <li>- contrat comportant un - support eurocroissance ou croissance</li> <li>- contrats « vie-génération »</li> <li>- contrats type « variable annuities »</li> <li>- autre assurance vie individuelle et collective à adhésion facultative</li> <li>- assurance collective d'entreprise en cas de vie (spécifique retraite)</li> <li>- autres produits de retraite</li> <li>- autres assurance vie</li> <li>- assurance santé spécifique collective obligatoire</li> <li>- autre assurance santé spécifique</li> <li>- prévoyance collective obligatoire</li> <li>- autre prévoyance</li> <li>- assurance emprunteur</li> <li>- assurance dépendance spécifique</li> <li>- contrats GAV</li> <li>- autres assurance de personnes</li> <li>- auto</li> <li>- multirisques habitation</li> <li>- protection juridique (spécifique)</li> </ul>	<p><b>Menu déroulant avec plusieurs réponses possibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Caractéristiques du contrat/garanties</i></li> <li>- <i>Offre de supports</i></li> <li>- <i>Clientèle cible</i></li> <li>- <i>Canaux/modes de distribution</i></li> <li>- <i>Taux garanti/</i></li> <li>- <i>Mise en conformité réglementaire</i></li> <li>- <i>Autres-(à préciser)</i></li> </ul>	<p><b>Menu déroulant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Taux d'équipement faible</i></li> <li>- <i>Taux d'équipement moyen</i></li> <li>- <i>Taux d'équipement fort</i></li> <li>- <i>Autre</i></li> </ul>		<p><b>Menu déroulant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Avis favorable</i></li> <li>- <i>Avis favorable sous conditions (à préciser)</i></li> <li>- <i>Autres (à préciser en commentaires)</i></li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- assistance (spécifique)</li> <li>- affinitaire</li> <li>- copropriété</li> <li>- construction</li> <li>- multirisques pro / RC pro</li> <li>- autre assurance dommage</li> </ul>							

*Commentaires à apporter sur la section 3*

*(champs libre)*

#### 4. Informations délivrées à la clientèle

4.1. Par quel(s) moyen(s) votre organisme s'assure-t-il de la traçabilité de la remise des informations précontractuelles et contractuelles à la clientèle (hors assurances affinitaires) ?  
Décrire succinctement le dispositif en précisant le cas échéant les domaines concernés.

(champs libre)

4.2. Commentaires à apporter sur la section 4

(champs libre)

#### 5. Conseil délivré à la clientèle

5.1. Dispositif de commercialisation sans intermédiaire

5.1.1. Assurance vie - renseigner le tableau suivant :

Assurance vie / Épargne-retraite Questions	Oui	Non	Sans objet	Description des dispositifs	Commentaires  (notamment pour justifier une réponse « sans objet »)
Le dispositif de conseil des clients mis en œuvre par votre organisme est-il automatisé totalement ou partiellement (outil d'aide à la vente) ? Si partiellement, spécifier les contrats couverts.					
Le dispositif permet-il de tracer la situation, les exigences et les besoins du client ?					
Avez-vous déterminé des profils de clients prenant notamment en compte l'appétence au risque ?					
Si « oui », une assistance automatisée à la définition de ces profils est-elle fournie ?					
Existe-t-il des allocations d'actifs-types en fonction de chaque profil de risques ?					
Existe-t-il un processus automatisé de vérification de l'adéquation du contrat/de l'allocation d'actifs proposé à la situation, au profil (le cas échéant) et aux besoins/exigences du client.					
Le conseil et les raisons qui le motivent le conseil fourni sont-elles formalisées?					
Des blocages, alertes et mises en garde sont-ils effectués dans certaines situations ?					
Le dispositif de conseil a-t-il été étendu en cours de contrat ?					
Un dispositif formalisé permettant de vérifier la bonne compréhension du contrat/support					

par le client a-t-il été mis en place ?					
Les paramétrages de ce dispositif permettent-ils d'identifier des clientèles vulnérables pour proposer les produits adaptés à leur situation ?					

5.1.2. Assurance non vie - renseigner le tableau suivant :

Assurance non-vie Questions	Oui	Non	Sans objet	Description du dispositif	Commentaires  <i>(notamment pour justifier une réponse « non » ou « sans objet »)</i>
Des outils/dispositifs sont-ils mis à disposition du personnel commercial salarié pour faciliter l'exercice de son conseil ?					
Existe-t-il un dispositif de collecte des informations concernant la situation/les exigences et les besoins du client ?					
Existe-t-il un dispositif de vérification de l'adéquation du contrat proposé à la situation exigences et aux besoins du client (ex : sélection automatique des contrats adaptés)					
Existe-t-il un dispositif de traçage des raisons qui motivent le conseil fourni à la clientèle					
Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif permettant d'identifier des anomalies ou inadéquations dans le conseil délivré au regard de la situation/des besoins du client ?					
Des blocages sont-ils effectués dans certaines situations ?					
Le dispositif de conseil a-t-il été étendu en cours de contrat ?					

5.1.3.Assurance dommage - renseigner le tableau suivant :

Assurance dommage Questions	Oui	Non	Sans objet	Description du dispositif	Commentaires  <i>(notamment pour justifier une réponse « non » ou « sans objet »)</i>
Des outils/dispositifs sont-ils mis à disposition du personnel commercial salarié pour faciliter l'exercice de son conseil ?					
Existe-t-il un dispositif de collecte des informations concernant la situation/les exigences et les besoins du client ?					
Existe-t-il un dispositif de vérification de l'adéquation du contrat proposé à la situation exigences et aux besoins du client (ex : sélection automatique des contrats adaptés)					
Existe-t-il un dispositif de traçage des raisons qui motivent le conseil fourni à la clientèle					
Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif permettant d'identifier des anomalies ou inadéquations dans le conseil délivré au regard de la situation/des besoins du client ?					
Des blocages sont-ils effectués dans certaines situations ?					
Le dispositif de conseil a-t-il été étendu en cours de contrat ?					



5.2. Dispositif de commercialisation avec intermédiaires - renseigner le tableau suivant :

5.2.1. Assurance vie - renseigner le tableau suivant :

Assurance vie Questions	Oui	Non	Sans objet	Description succincte du dispositif	Commentaires/ précisions  (distinction courtier/ mandataire, le cas échéant)
Des outils/dispositifs sont-ils mis par votre organisme à disposition des intermédiaires d'assurance pour faciliter l'exercice de leur conseil ?					
Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif de traçage de la situation, des besoins et des exigences du client recueillis par les intermédiaires d'assurance ?					
Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif de traçage du conseil délivré par les intermédiaires d'assurance, de la situation, des besoins et des exigences?					
Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif permettant d'identifier des anomalies ou inadéquations dans le conseil délivré par les intermédiaires au regard de la situation, des besoins et des exigences du client ?					

5.2.2 Assurance non vie – renseigner le tableau

Assurance non vie Questions	Oui	Non	Sans objet	Description succincte du dispositif	Commentaires/ précisions  (distinction courtier/ mandataire, le cas échéant)
Des outils/dispositifs sont-ils mis par votre organisme à disposition des intermédiaires d'assurance pour faciliter l'exercice de leur conseil ?					
Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif de traçage de la situation, des besoins et des exigences du client recueillis par les intermédiaires d'assurance ?					
Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif de traçage du conseil délivré par les intermédiaires d'assurance, de la situation, des besoins et des exigences?					

Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif permettant d'identifier des anomalies ou inadéquations dans le conseil délivré par les intermédiaires au regard de la situation, des besoins et des exigences du client ?					
--	--	--	--	--	--

### 5.2.3 Assurance dommage – renseigner le tableau

Assurance dommage Questions	Oui	Non	Sans objet	Description succincte du dispositif	Commentaires/ précisions  <i>(distinction courtier/ mandataire, le cas échéant)</i>
Des outils/dispositifs sont-ils mis par votre organisme à disposition des intermédiaires d'assurance pour faciliter l'exercice de leur conseil ?					
Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif de traçage de la situation, des besoins et des exigences du client recueillis par les intermédiaires d'assurance ?					
Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif de traçage du conseil délivré par les intermédiaires d'assurance, de la situation, des besoins et des exigences?					
Existe-t-il au sein de votre organisme un dispositif permettant d'identifier des anomalies ou inadéquations dans le conseil délivré par les intermédiaires au regard de la situation, des besoins et des exigences du client ?					

### 5.3. Commentaires à apporter sur la section 5

*(champs libre)*

## 6. Coassurance / Externalisation ou délégation des activités

### 6.1. Votre organisme pratique-t-il des opérations en coassurance

- Avec un organisme dont le code d'appartenance est différent du vôtre ?
- Avec un organisme dont le code d'appartenance est identique au vôtre ?
- Non

**Une réponse « Non » vous dispense des questions 6.2 et 6.3**

### 6.2. Indiquez les types d'activités / produits concernés par les opérations visées au 6.1 ?

(menu déroulant : plusieurs réponses possibles)

- Assurance vie de type épargne (euro/uc) et capitalisation
- Assurance vie de type retraite (individuels ou collectifs, y compris contrats spécifiques type Madelin ou PERP)
- Assurance décès (temporaire décès spécifique + collective décès entreprise exclusive)
- Contrats obsèques (spécifique)
- Assurance santé (spécifique)
- Prévoyance (incapacité/invalidité etc.)
- Assurance Dépendance (spécifique)
- GAV
- Assurance emprunteur
- Assurance MRH
- Assurance Auto (dont flotte auto)
- Assurances professionnelles (RC, construction etc)
- Autres

6.3. Décrire succinctement les modalités de fonctionnement de la coassurance

6.4. Si votre organisme externalise/délègue l'étude des demandes de souscription/adhésion/sélection des risques, préciser, s'agissant des 3 plus importants délégataires, pour chaque domaine concerné :

6.4.1. Si une convention a été signée avec le délégataire/prestataire externe

6.4.2. Le nom du délégataire/prestataire externe et la nature des tâches qui lui sont confiées (dans la limite de 3)

6.5. Si votre organisme délègue/externalise la gestion de tout ou partie des contrats/sinistres préciser, s'agissant des 3 plus importants délégataires, pour chaque domaine concerné :

6.5.1. Si une convention a été signée avec le délégataire/prestataire externe (dans la limite de 3)

6.5.2. Le nom du délégataire/prestataire externe et la nature des tâches qui lui sont confiées

6.6. Commentaires à apporter sur la section 6

## 7. Formation

7.1. Quel est le parcours initial des personnels salariés en contact avec la clientèle recrutés par votre organisme au cours de l'année sous revue ?

	Nombre de salariés recrutés	Dont salariés ayant un niveau d'études égal à « Bac +2 »	Dont salariés ayant un niveau d'études supérieur à « Bac +2 »	Commentaires
Formations Assurance, Banque, Finance ou Juridique				
Autres formations				
Total				

7.2. Votre organisme a-t-il mis en place un dispositif de formation des personnels salariés en contact avec la clientèle intégrant les règles de protection de la clientèle (autre que LAB et CNIL) (plusieurs réponses possibles) ?

- à la prise de poste (dans un délai de 6 mois à compter de la prise de poste) ?
- en formation permanente en cours de contrat de travail ?
- autre (à préciser)

7.3. Pour les formations visées au 7.2, votre organisme s'assure-t-il systématiquement :

- de la pertinence de leur contenu des formations dispensées ?
- du caractère adapté de la périodicité des formations permanentes ?
- de leur bonne assimilation par le personnel, par un contrôle des connaissances ?
- de la participation effective du personnel à ces formations par un contrôle de présence ?

7.4. Décrire brièvement les moyens visés au 7.3

*(champs libre)*

7.5. Décrire succinctement les moyens déployés pour procéder au suivi et au contrôle du niveau de capacité professionnelle requis des personnels salariés de l'organisme proposant la souscription des contrats d'assurance ?

*(champs libre)*

7.6. Commentaires à apporter sur la section 7

*(champs libre)*

## 8. Rémunération des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits

8.1. Votre organisme s'assure-t-il que son dispositif de rémunération ou d'évaluation des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits ne crée pas de situations contraires à l'intérêt du client ?

- Oui
- Non

8.2. Les objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels) ont-ils une incidence sur la rémunération ou les avantages non monétaires perçus par les personnels salariés chargés de la commercialisation des produits?

- Oui
- Non
- Sans objet (*aucun objectif commercial*)

**La réponse « Non » ou « Sans objet » dispense des questions 8.3 et 8.4**

8.3. Les objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels) à atteindre par les personnels salariés chargés de la commercialisation des produits intègrent-ils des critères qualitatifs de respect des règles de protection de la clientèle ?

- Oui
- Non
- Sans objet (*aucun objectif commercial*)

**La réponse « Non » ou « Sans objet » dispense de la question 8.4**

8.4. Identifier les critères qualitatifs visés au 8.3

(champs libre)

8.5. Part de la rémunération variable des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits<sup>7</sup> liés en tout ou partie à des objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels) ?

Part de la rémunération variable dans la rémunération annuelle (en %)	Pourcentage des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits
Supérieure à 20 %	
15% < x ≤ 20 %	
10 % ≤ x ≤ 15 %	
Inférieure à 10 %	

<sup>7</sup> Hors participation et intéressement.

8.6. En moyenne, quelle est la part des avantages non monétaires perçus (en %) au regard de la rémunération annuelle des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits ?

- Supérieure à 10 %
- $5\% < x \leq 10\%$
- $1\% \leq x \leq 5\%$
- Inférieure à 1 %
- Sans objet (pas d'avantages non monétaires perçus)

8.7. Commentaires à apporter sur la section 8

(champs libre)

## 9. Réclamations et médiation

9.1. Information de la clientèle

9.1.1. Le client est-il informé sur les démarches/procédures à suivre en cas de réclamation (coordonnées de la personne ou du service à saisir, et du médiateur compétent) – *(plusieurs réponses possibles)* :

- a) dans les contrats
- b) dans les lieux d'accueil
- c) sur le site internet

9.1.2. 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 médiateur compétent et ses coordonnées) ?

- a) Oui
- b) Non

9.2. Traitement des réclamations (moyens et organisation)

9.2.1. Effectifs du service réclamations (en équivalent agent temps plein) : ...

9.2.2. Délai moyen de traitement entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client (en jours calendaires) : ...

9.3. Exploitation des réclamations

9.3.1. L'exploitation des réclamations par l'organisme couvre-t-elle les réclamations reçues par les sociétés auxquelles l'entité a pu confier la gestion de ses contrats ?

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

9.3.2. Cette exploitation couvre-t-elle les réclamations reçues par les intermédiaires chargés de la commercialisation des produits ?

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

9.3.3. Le traitement des réclamations a-t-il permis de constater des dysfonctionnements au cours de l'exercice sous revue en matière de commercialisation et de protection de la clientèle au sein de l'entité ?

- a) Oui
- b) Non

**La réponse « Non » dispense des questions 9.3.4 à 9.3.6**

9.3.4. Si oui, compléter le tableau ci-dessous :

Nature des dysfonctionnements constatés	Produit / Système de gestion / Pratique concerné(s)	Commentaires

9.3.5. Des actions correctrices ont-elles été engagées pour pallier les dysfonctionnements constatés ?

- a) Oui
- b) Non

9.3.6. Si oui, compléter le tableau ci-dessous :

Description succincte des actions correctrices	Type d'actions			Délai total de mise en œuvre
	Modification de contrat	Modifications des systèmes de gestion	Modifications des pratiques	

9.3.7. Si non, en décrire succinctement les raisons :

--

#### 9.4. Médiation

9.4.1. Nombre de litiges soumis au médiateur au cours de l'exercice : ....

9.4.2. Nombre d'avis rendus par le médiateur compétent au cours de l'exercice: ....

Dont :

a. En faveur du réclamant : ....

b. En faveur de l'établissement : ....

c. Partiellement favorables au réclamant : ....

9.4.3. Nombre d'avis suivis par l'entité au cours de l'exercice : .....

9.5. Commentaires à apporter sur la section 9

*(champs libre)*



## IV – DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE

### 1. Données chiffrées

Contrôle interne / Effectifs	Nombre de personnes en EATP exclusivement affectées au contrôle interne	En % de l'effectif total de l'organisme
Effectif total du contrôle interne		
<i>Dont contrôle permanent</i>		
<i>Dont contrôle périodique</i>		

### 2. Dispositif de contrôle permanent

2.1. Renseigner le tableau suivant :

<b>CONTROLE INTERNE</b>  <b>Dispositif de contrôle permanent</b>	Comment évaluez-vous la couverture par le dispositif de contrôle permanent des risques liés aux différentes phases et aspects de la commercialisation des produits et de la relation clientèle (de 0 à 3 <sup>8</sup> ) ?	Depuis le 31 décembre de l'année sous revue, votre organisme a-t-il apporté ou envisagé des évolutions à son dispositif de contrôle permanent pour améliorer la couverture des risques ?  O/N  <i style="background-color: #ff00ff;">Si oui : décrire succinctement</i>	Descriptif succinct des évolutions apportées ou envisagées	Commentaires
Intégration des risques de non-respect des règles de la commercialisation des produits et de protection de la clientèle dans le dispositif de contrôle permanent				
Mise sur le marché de nouveaux produits				

<sup>8</sup> 0 = pas de couverture ; 1 = couverture insuffisante ; 2 = couverture partielle ; 3 = couverture satisfaisante.

Élaboration et validation des documents des documents contractuels				
Élaboration et validation des documents publicitaires et commerciaux				
Traçabilité de la remise de l'information pré-contractuelle et contractuelle au client				
Suivi des clients (mise à jour à des données clients)				
Protection des données personnelles (le cas échéant médicales, ...)				
Formation du personnel en relation avec la clientèle				
Rémunération du personnel en relation avec la clientèle				
Qualité du conseil à la souscription et en cours de vie du contrat				
Qualité et conformité des courriers et informations délivrés aux clients en cours de contrat				
Exécution des contrats/conventions				
Fin des relations contractuelles				
Relation avec les intermédiaires (aspects propres à la distribution des produits)				
Maîtrise des activités externalisées/déléguées à une entité hors du groupe (au sens du groupe d'assurance ou du groupe bancaire) - hors distribution des produits				
Maîtrise des activités externalisées/déléguées à une entité du groupe (au sens du groupe d'assurance ou du groupe bancaire) - hors distribution des produits				

Traitement des réclamations				
Autres ( <i>à décrire</i> )				

- 2.2. Votre dispositif de contrôle permanent concernant le respect des règles de protection de la clientèle est- il organisé selon un double niveau de contrôle (niveau 1 et niveau 2) ?
- Oui
  - Non

- 2.3. Décrire succinctement l'organisation de votre dispositif de contrôle permanent concernant le respect des règles de protection de la clientèle

*(champs libre)*

- 2.4. Décrire succinctement l'organisation et le rôle de la fonction conformité de votre organisme concernant le respect des règles de protection de la clientèle

*(champs libre)*

- 2.5. Les contrôles permanents reposent ils sur des documents/une méthodologie d'analyse préétablie comportant des grilles/points de contrôle précis(e)s?

- Au 1<sup>er</sup> niveau
- Au 2<sup>ème</sup> niveau
- Non / Sans objet

- 2.6. Si « Non » / Sans objet à la question 2.5, expliquer et décrire succinctement les modalités de contrôle

*(champs libre)*

### 3. Dispositif de contrôle périodique

3.1. Renseigner le tableau suivant :

	Avez-vous effectué au cours des 5 dernières années des audits traitant des aspects de la commercialisation des produits et de la relation clientèle O/N	Description succincte des aspects commercialisation des produits / protection de la clientèle audités	Décrire les principales mesures prises ou envisagées pour répondre aux recommandations de l'audit concernant les aspects commercialisation des produits / protection de la clientèle et préciser leur état d'avancement	Comment évaluez-vous la couverture, par le contrôle périodique, des risques de protection de la clientèle sur les activités suivantes : (Évaluation de 0 à 3 <sup>9</sup> )		Depuis le 31 décembre de l'année sous revue, votre organisme a-t-il apporté ou envisagé des évolutions à son dispositif de contrôle périodique  pour améliorer la couverture des risques de protection de la clientèle ?  O/N <i>(à décrire succinctement)</i>	Descriptifs succincts des évolutions apportées ou envisagées	Commentaires
Assurance vie								
Assurance santé								
Assurance emprunteur (dont AERAS)								
Prévoyance								
Assurance								

<sup>9</sup> 0 = pas de couverture ; 1 = couverture insuffisante ; 2 = couverture partielle ; 3 = couverture satisfaisante.

Dépendance								
GAV								
Assurance habitation								
Assurance Auto								
Assurance RC pro								
Assurance Construction								
Assurance PJ								
Assurance affinitaire								
L'activité d'intermédiation (aspects propres à la distribution des produits)								
Les activités externalisées/déléguées à une entité hors du groupe (au sens du groupe d'assurance ou du groupe bancaire) - Hors distribution des produits								

Les activités externalisées/déléguées à une entité du groupe (au sens du groupe d'assurance ou du groupe bancaire) - Hors distribution des produits								
Autres (à préciser)								

3.2. Lister les thèmes de protection de clientèle couverts par les missions de contrôle périodique planifiées en N+1

*(champs libre)*

3.3. Avez-vous délégué/externalisé votre audit ?

- Oui
- Non
- Si oui expliquer succinctement

*(champs libre)*

3.4. Commentaires à apporter sur la partie IV (facultatif)

*(champs libre)*



## Notice du questionnaire pratiques commerciales et protection de la clientèle – Banque

### A. Présentation

Avec cette version du questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle, l'ACPR souhaite disposer d'une vue d'ensemble lui permettant de connaître la structure et les acteurs du marché, ainsi que les tendances en matière de produits, de services et de pratiques commerciales. Ceci est nécessaire à l'exercice de la mission de protection de la clientèle que lui a confiée le législateur.

Cet objectif se traduit par l'approche suivante : Il est demandé aux organismes assujettis de fournir des données et des réponses descriptives de leurs activités et de leurs pratiques. L'objectif du questionnaire est ainsi de permettre à l'ACPR de mieux connaître les acteurs et leurs pratiques commerciales et non plus de leur demander, comme dans le précédent questionnaire, de se déclarer en situation de conformité ou de non-conformité par rapport à des dispositions réglementaires.

Par suite et sans préjudice de l'utilisation que l'ACPR pourra faire des informations collectées pour cibler ses actions de contrôle, l'ACPR ne formulera pas d'observations sur la base des seules réponses au futur questionnaire, dès lors que celles-ci sont claires, cohérentes et sincères.

Il est rappelé que les données individuelles recueillies par l'ACPR via le questionnaire sont naturellement couvertes par le secret professionnel et n'ont pas vocation à être divulguées à des tiers.

#### Remarque générale :

**Toutes les lignes ou colonnes « commentaires » sont facultatives à l'exception des celles pour lesquelles il est explicitement demandé un commentaire ou une description succincte.**



## B. Définitions et modalités de déclaration

### *I – DONNEES D'IDENTIFICATION*

- + « Établissement » : Établissement déclarant. Les établissements déclarants sont les « organismes assujettis » tels que définis à l'article 1<sup>er</sup> de la présente instruction.
- + « Dirigeant effectif » : Cette notion s'entend au sens de l'article L. 511-13 du code monétaire et financier.
- + « Personne chargée du traitement des réclamations » : Personne responsable du traitement des réclamations.

### *II – DONNEES D'ACTIVITÉ*

#### *1-Particuliers / 2- Professionnels*

- + Périmètre des données d'activité à recenser : Activités exercées par l'établissement en France métropolitaine, dans les départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion), dans les Collectivités d'outre-mer (Polynésie française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna) ainsi qu'en Nouvelle Calédonie.
- + « Particuliers » : Personnes physiques n'agissant pas à des fins professionnelles.
- + « Professionnels » : Personnes physiques agissant à des fins professionnelles et personnes morales (sociétés commerciales, sociétés civiles, associations...).
- + « Activités réalisés et produits proposés » : Cette notion couvre l'ensemble des activités réalisées ainsi que des produits ou services proposés, que l'établissement en soit ou non le producteur ou l'émetteur.
- + Colonne « Activité(s) et produit(s) réalisée(s) ou proposé(s) au 31/12 de l'année sous revue » (Oui/Non) :
  - Servir « Oui » lorsque l'activité ou le produit est réalisée/proposé au 31/12 de l'année sous revue.
  - Servir « Non » lorsque l'activité ou le produit n'est plus réalisée/proposé au 31/12 de l'année sous revue.  
Pour les produits ou activités en gestion extinctive (réponse « Non »), il appartient à l'établissement de servir, le cas échéant, les colonnes « Stock à la fin de l'année sous revue » « En nombre » et « En encours (unité = euro) ». La date de fin de commercialisation peut le cas échéant être précisée en commentaire.

- + « Stock : Total des produits en cours au 31/12 de l'année sous revue. Cette donnée est demandée en nombre de produits et le cas échéant en montant d'encours. »
- + « En encours » : Solde comptable en valeur au 31/12 de l'année sous revue.
- + « Compte de dépôt » : Des comptes rémunérés fonctionnant avec une offre groupée de produits doivent être mentionnés dans les deux sous-catégories.
- + « Offre groupée de produits » : Cette notion doit être entendue au sens du « Forfait » défini par le glossaire du CCSF « Banque au quotidien et crédit ».
- + « Moyens de paiement » : les données relatives au « stock en nombre » correspondent au nombre de contrats non résiliés au 31/12 de l'année sous revue.
- + « Plans d'épargne actions » : Cette ligne vise non seulement les plans d'épargne en actions mais aussi les plans d'épargne en actions destinés au financement des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire ».
- + « Instruments financiers émis par une entité du groupe et commercialisé par l'établissement » : Instruments financiers au sens de l'article L. 211-1 du code monétaire et financier, dont le producteur est une entité du groupe d'appartenance de l'établissement. Cette ligne n'inclut pas les parts sociales.
- + « Regroupements de crédit » : Il s'agit des opérations visées à l'article L. 314-10 du code de la consommation réalisées au cours de l'année sous revue.
- + « Monnaie électronique » : La donnée « Contrats souscrits au cours de l'année sous revue – Encours (unité = euros) » correspond au montant de monnaie électronique émis au cours de l'année sous revue.
- + « Monnaie électronique – dont cartes prépayées » :
  - La donnée « Contrats souscrits au cours de l'année sous revue – En nombre » correspond au nombre de cartes prépayées émises au cours de l'année sous revue.
  - La donnée « Contrats souscrits au cours de l'année sous revue – Encours (unités = euros) » correspond au montant de monnaie électronique émis au cours de l'année sous revue via ces cartes.
- + « Assurance mixte » : Contrat offrant une garantie en cas de vie et en cas de décès.
- + « Assurance emprunteur proposée par l'établissement » : Toute assurance emprunteur commercialisée par l'établissement quelle que soit la nature juridique du contrat (assurance souscrite par l'établissement, assurance non souscrite par l'établissement).
- + « Revenus perçus au titre de la Banque au quotidien » : Tous les frais, intérêts et commissions perçus par l'établissement au titre de la souscription, du fonctionnement, de l'inactivité et de la clôture ou résiliation des comptes de dépôt et moyens de paiement.

Cette catégorie inclut notamment la tarification des offres groupées de produits et de coffres forts (physiques ou numériques).

### 3- Dispositif de commercialisation

- ✚ Tableaux 3.1 et 3.2 : ces tableaux sont à renseigner que l'établissement commercialise ses propres produits, qu'il les fasse commercialiser par d'autres ou qu'il commercialise pour le compte d'autres établissements.
- ✚ « Commentaires » : si certains canaux de distribution sont utilisés spécifiquement pour certains produits ou pour des produits commercialisés pour le compte de tiers, cette précision pourra utilement figurer dans la colonne « commentaires ».
- ✚ « Produits commercialisés via le réseau physique d'agences ou les autres locaux commerciaux accueillant la clientèle » : Tous types de produits bancaires, assurantiels et financiers commercialisés directement en « face à face » par l'établissement, hors démarchage.
- ✚ « Vente à distance » : cette notion s'entend d'une vente matérialisée par la conclusion d'un contrat à distance. Conformément aux dispositions de la section I chapitre 1<sup>er</sup> du titre II du livre II du code de la consommation, et notamment de l'article L. 221-1, est considéré comme un contrat à distance *tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.*
- ✚ « Recours à des Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement (IOBSP) » : Produits pour lesquels la commercialisation fait intervenir des IOBSP tels que définis aux articles L. 519-1, R. 519-2 et R. 519-3 du code monétaire et financier.
- ✚ « Démarchage » : Cette notion s'entend conformément à la définition prévue aux articles L. 341-1 et L.341-2 du code monétaire et financier.
- ✚ « Identifier les 5 produits ayant le plus fait l'objet de campagne de démarchage en année n par ordre décroissant » : ce classement est à effectuer en prenant en compte la durée totale des campagnes de démarchage sur l'année ainsi que la taille de la clientèle cible concernée.
- ✚ « Points de vente » : Les lieux où les clients sont accueillis physiquement par le personnel salarié de l'établissement.
- ✚ « Unités dédiées à la vente à distance » : Toute unité dont 100 % de l'activité de commercialisation sont dédiés à l'activité de VAD (ex : plateformes).
- ✚ « Autre(s) établissement(s) agréé(s) » : « Organismes assujettis » tels que définis à l'article 1<sup>er</sup> de la présente instruction auxquels l'établissement déclarant a confié la commercialisation de produits et services (hors produits d'assurance).

- ✚ « Activités externalisées » : Cette notion s'entend au sens de l'article 10 q) de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement, soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.
- ✚ « Commercialisation pour compte de tiers » : Cette rubrique vise la commercialisation de tous types de produits bancaires, assurantiels et financiers dont l'établissement n'est pas le producteur ou l'émetteur (intra-groupe ou hors groupe).
- ✚ Tableau 3-2 « Produits commercialisés (toutes clientèles confondues) / canal de distribution » :
  - « Cartes de paiement ou de retrait », « Cartes de crédit » : seuls doivent être comptabilisés les nouveaux contrats souscrits. Les renouvellements de carte dans le cadre de la tacite reconduction du contrat ne sont pas concernés.
  - « Autres crédits aux particuliers » : Il s'agit des crédits aux particuliers à l'exception des crédits à la consommation, crédits immobiliers et opérations de regroupement de crédits. Cette notion inclut notamment les crédits aux personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles d'une durée ≤ à 3 mois assortis d'aucun intérêt ni d'aucuns frais ou seulement d'intérêts et de frais d'un montant négligeable.

#### *4- Dispositifs spécifiques*

- ✚ Comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte : le stock au 31/12 correspond au nombre de comptes ouverts dans le cadre de la procédure et qui sont toujours ouverts à cette date dans les livres de l'établissement et pour lesquels le bénéficiaire n'a pas expressément renoncé aux services bancaires de base.

#### *5-Volume des réclamations*

- ✚ « Réclamation » : Cette notion s'entend au sens de la recommandation de l'ACPR 2015-R-03 du 26 février 2015 sur le traitement des réclamations.
- ✚ « Réponses positives » : Il s'agit des réclamations pour lesquelles l'organisme a fait droit en totalité, ou partiellement mais à titre principal, aux demandes de l'assuré. Il appartient à l'entité déclarante de classer les réponses partiellement positives dans l'une ou l'autre des rubriques « positives » ou « négatives ».
- ✚ Modalités de déclaration
  - Les réclamations concernées par les tableaux sont celles reçues par l'établissement au cours de l'année considérée.
  - 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 comptabilisée pour chacun d'eux dans les tableaux correspondants.

- 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.
- ✚ Précisions sur les informations attendues : pour chaque catégorie de produits ou d'objets mentionnés, les réclamations portent notamment sur les items suivants :
  - Catégorie de produits ou de services
    - **Comptes de dépôts et services 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, télévirement, virement, remise de chèques - chèque non crédité... -, retrait d'espèces, échange de monnaie), autorisation de découvert, (conditions, résiliation, rupture, souscription...), 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, 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...), location de coffre...
    - **Banque à distance** : alertes SMS / 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...)
    - **Banque libre-service** : dépôts dans un GAB, fraude, billets non délivrés, carte avalée ou refusée, DAB / GAB hors service...
    - **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 (contestations d'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 (contestations d'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...).
- o Objet de la réclamation
- **Qualité de l'offre** : performance des produits, publicité, qualité de la documentation contractuelle...
- **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...
- **Mobilité bancaire ou demande de transfert** : non-respect de la réglementation, défaut ou mauvaise exécution, délais d'exécution...
- **Clôture du compte** : défaut ou mauvaise exécution de la clôture ou des opérations liées, délais de clôture...
- **Dysfonctionnement, fraude, perte ou vol sur moyens de paiement** : carte bancaire, chèque, virement, prélèvement, TIP, Télé règlement, opposition, dysfonctionnement de la banque libre-service, retraits d'espèces, dépôts, opération sur l'étranger, en devises...
- **Tarifcation** : 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...
- **Contestation touchant à la fiscalité de l'épargne** : IFU, contestation de la fiscalité appliquée...
- **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...
- **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)...

- **Droit au compte et services bancaires de base** : refus, procédure, ...
- **Rupture de crédit ou d'autorisation de découvert** : contestation, information, rupture de la relation...
- **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...
- **Contestation d'une opération pour absence d'autorisation** : opération de paiement, quel que soit son support, ou ordre de bourse exécuté sans ordre du client
- **Défaut ou mauvaise exécution d'une opération** : erreur d'application des conditions, non-respect des engagements...
- **Surendettement, demande de réaménagement de dettes** : refus, contestation, procédure, fichier FICP, procédures contentieuses....

### III – PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES

#### 1. Publicités

✚ « Budget publicitaire consacré à la promotion des produits de l'établissement ou des produits qu'il commercialise » :

Il s'agit des sommes engagées par l'établissement déclarant ou qui lui sont refacturées par une entité du groupe pour les publicités portant sur des produits ou leurs caractéristiques.

Les publicités permettant uniquement de promouvoir l'image ou la notoriété de l'établissement, sans promouvoir de produit(s), ne sont pas visées.

Lorsque l'établissement déclarant engage des dépenses publicitaires au bénéfice des produits commercialisés par plusieurs entités sans les leur refacturer il doit alors déclarer l'ensemble des sommes ainsi engagées.

✚ « Produits priorisés » :

- Produits sur lesquels votre établissement a choisi d'axer sa stratégie publicitaire. Lorsque la stratégie publicitaire ne définit pas explicitement les produits priorisés, il convient de les prioriser sur la base du budget consacré.
- Les 3 produits priorisés doivent être hiérarchisés. Possibilité de hiérarchiser moins de 3 produits en fonction de la stratégie publicitaire de l'établissement.
- •Rubrique « Autres produits » : Cette catégorie n'inclut pas la publicité dite « institutionnelle » ou « de notoriété ».

✚ « Montant du budget publicitaire consacré à chacun des produits priorisés » : Il s'agit du total des sommes engagées ou refacturées pour promouvoir le produit sur tous les supports de communication utilisés au cours de l'année sous revue.

- ✚ Questions 1.3.1 et 1.4.1. - « Autres » : Cas où le contrôle de conformité est réalisé par une autre filière de l'entité ou par une unité du groupe (ex : « unité conformité groupe »).

## 2. Nouveaux produits et modes de commercialisation

- ✚ « Clientèle(s) cible(s) » : Groupe(s) de clients pour lequel/lesquels le producteur conçoit le produit. La cible peut être large (ex : ensemble des clients particuliers, ensemble des clients professionnels) ou plus spécifique (ex : étudiants, actifs, fragiles, personnes âgées de + de x ans ...), en fonction du choix opéré par l'établissement pour la commercialisation du produit.
- ✚ « Revenus attendus » : Revenus annuels moyens escomptés passée la phase de lancement du produit. Si l'établissement n'a pas fait de calculs prévisionnels relatifs aux revenus attendus, il peut l'indiquer par la mention « NC » (non calculé).
- ✚ « Taux d'équipement de la clientèle cible » :
  - Taux d'équipement faible : Taux < à 10 % ;
  - Taux d'équipement moyen :  $10\% \leq \text{Taux} < 50\%$  ;
  - Taux d'équipement fort : Taux  $\geq 50\%$  ;
  - Autre objet : tout autre objectif de commercialisation à préciser en commentaire.
- ✚ « Transformation significative » : La transformation significative opérée sur un produit préexistant est une notion de fait qu'il appartient aux établissements de pouvoir justifier. Ainsi, chaque modification d'un produit préexistant doit, au préalable, faire l'objet d'une étude, au cas par cas, afin de vérifier si la modification est une transformation significative.

Cette notion recouvre notamment, sans que celle liste soit exhaustive, des évolutions importantes concernant une ou plusieurs caractéristiques essentielles ou principales d'un produit déjà commercialisé, de son mode de distribution / commercialisation ou de la clientèle cible ou des modifications importantes induites par la mise en conformité avec des dispositions légales ou réglementaires.

Cf. Article 35 de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

## 3. Informations, explications et conseils délivrés à la clientèle

### 3.1 Sur les différents produits d'épargne et de placement commercialisés

- ✚ « Profils clients » : la question porte ici sur les éventuels profils clients ayant pu être définis, en dehors de ceux mis en place dans le cadre de la lutte anti blanchiment et le financement du terrorisme, ou au titre des directives MIF et abus de marché (ces derniers n'ont pas être indiqués ici).
- ✚ « Assurance mixte » : Contrat offrant une garantie en cas de vie et en cas de décès.



- ✚ « Assistance via un outil automatisé » : Outil d'aide à la vente
- ✚ « Clientèle vulnérable » : Cette catégorie de clientèle inclut notamment les mineurs, majeurs faisant l'objet d'une mesure de protection, les clientèles identifiées comme fragiles financièrement, les personnes de plus de 80 ans.
- ✚ « Bonne compréhension du produit proposé » : Cette notion vise la compréhension des caractéristiques principales du produit par le client et le cas échéant des risques y afférents (exemple : questionnaire...).
- ✚ « Conseil en cours de vie du contrat » : Conseil délivré sur un produit déjà souscrit par le client. Cet acte de conseil peut notamment être réalisé de manière périodique, à l'occasion d'une opération sur le contrat (arbitrage, rachat...) ou à l'occasion d'un évènement affectant la vie de l'assuré (âge, naissance, changement de situation patrimoniale, fiscale, professionnelle...).
- ✚ « Dispositif de conseil transproduits » : Dispositif ou outil de conseil conduisant à proposer au client différentes catégories de produits d'épargne (épargne bancaire, produits financiers et parts sociales, produits d'assurance) en fonction de son profil de risques.

### 3.2 Sur les crédits

- ✚ « Profils de clients » : Groupes de clients classifiés selon des critères tels que leur niveau de revenus, leur patrimoine, leur âge, leur situation familiale, leurs besoins en termes de produits et services financiers...

### 3.3 Sur les produits d'assurance (hors assurance vie)

- ✚ « Conseil en cours de vie du contrat » : cf. définition prévue au 3.1.

## 4. Formation

- ✚ « Diplômes bancaires » : Diplômes prévus par l'article 9 de la Convention collective nationale de la banque du 10 janvier 2000 (Étendue par arrêté du 17 novembre 2004 JORF 11 décembre 2004).
- ✚ « Personnels en contact avec la clientèle » : Tout personnel de l'établissement chargé de la commercialisation ou de la gestion des produits et services distribués, de la gestion des incidents liés ainsi que du traitement des réclamations, dont l'activité implique un contact écrit ou oral avec la clientèle et ce quel soit le canal utilisé (face à face, à distance ou par voie de démarchage).

## 5. Rémunération des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits

- ✚ « Objectifs de commercialisation ponctuels » : notamment les challenges commerciaux.

## 6. Réclamations et médiation

- ✚ « Délai de mise en œuvre » : Lorsque pour un même dysfonctionnement, plusieurs types d'actions, impliquant des délais de mise en œuvre différents, ont été engagés, mentionner le délai de mise en œuvre le plus éloigné.

#### IV – DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE

- ✚ « Identification et évaluation des risques liés au non-respect des règles de commercialisation des produits et de protection de la clientèle » : L'établissement doit identifier, en amont de la commercialisation des produits, les règles liées à la protection de la clientèle et les intégrer dans sa cartographie des risques afin d'adapter son dispositif de contrôle permanent. Il doit évaluer, sur l'échelle proposée, la manière dont son dispositif de contrôle permanent répond à cette exigence.

Le dispositif de contrôle interne doit notamment couvrir :

- les dispositions législatives et réglementaires, nationales ou européennes, applicables ;
- les codes de bonne conduite homologués ou approuvés ;
- les recommandations et positions de l'ACPR ;
- les normes professionnelles.

- ✚ « Contrôle des conditions de mise en marché des nouveaux produits » : Cette rubrique inclut également les transformations significatives de produits déjà existant. L'établissement doit évaluer si son dispositif de contrôle permanent permet de s'assurer de la régularité de la procédure de mise sur le marché de nouveaux produits (comité nouveaux produits) et de la qualité des analyses effectuées préalablement à la mise en marché (réglementation applicable au nouveau produit ou au produit transformé, évaluation des risques portés par le client, ...).

- ✚ « Conformité de la documentation commerciale et publicitaire, précontractuelle et contractuelle » : Le dispositif de contrôle permanent de l'établissement doit notamment permettre de contrôler :

➤ s'agissant de l'élaboration de la documentation à usage externe et interne, les aspects suivants :

- la bonne transcription des dispositions applicables ;
- la clarté et la loyauté de l'information ;
- la régularité formelle des documents ;
- la cohérence entre les différents documents.

➤ s'agissant de la validation des documents avant leur diffusion, les aspects suivants :

- respect des procédures internes ;
- formalisation des validations.

- ✚ « Contrôle du dispositif de commercialisation (produits bancaires et assurantiels) » : L'établissement doit notamment être en mesure de contrôler les aspects suivants :

- la qualité / traçabilité du devoir d'explication, de conseil ou de mise en garde ;
- la traçabilité de la remise des informations précontractuelles et contractuelles ;

- l'absence de pratiques commerciales trompeuses ou agressives (en particulier dans les situations de démarchage et de VAD) ;
- l'adéquation de l'offre proposée à la situation du client.

✚ « Contrôle de la formation du personnel et des dispositifs de rémunération » : L'établissement doit notamment être en mesure de contrôler les aspects suivants :

- l'habilitation et la formation adéquate (en fonction du type de vente) du personnel ;
- absence de situations contraires à l'intérêt du client liée au dispositif de rémunération du personnel salarié chargé de la commercialisation des produits ;
- absence de situations contraires à l'intérêt du client liée au dispositif de rémunération des intermédiaires chargés de la commercialisation des produits.

✚ « Contrôle de la fiabilité et de la confidentialité des données personnelles des clients » : L'établissement doit intégrer dans son dispositif de contrôle permanent le contrôle de la fiabilité et de la sécurité des données personnelles et être en mesure de s'assurer notamment :

- des critères de connaissance et de rattachement aux profils de clientèle définis ;
- de la protection et de la conservation des données personnelles ;
- du respect des finalités pour lesquelles les données personnelles ont été recueillies ;
- de la régularité des consultations, déclarations et régularisations auprès des fichiers FCC et FICP
- du respect des procédures internes afférentes ;

✚ « Contrôle du respect des normes encadrant la tarification » : L'établissement doit évaluer la manière dont son dispositif de contrôle permanent permet notamment de s'assurer de :

- la conformité et la clarté de l'information délivrée à la clientèle sur les frais bancaires (relevés de compte, relevé annuel de frais, brochure tarifaire ...) ;
- la conformité de la tarification (taux applicables, frais et commissions perçus) aux dispositions applicables. L'établissement doit notamment s'assurer du respect des seuils de l'usure, des règles de plafonnement, des tarifs réglementés, des conditions applicables aux offres groupées et des interdictions de tarification ;
- le respect des procédures internes afférentes.

✚ « Contrôles relatifs à l'exécution des contrats/conventions » : L'établissement doit apprécier la qualité des contrôles permanents relatifs à l'exécution des contrats et conventions portant sur les produits commercialisés. À titre d'exemple, ces contrôles doivent notamment intégrer le respect :

- des obligations légales :
  - en matière d'information du client en cours de vie du contrat/convention (information préalable à la modification de la convention de compte, information préalable avant rejet de chèque, information liée aux incidents de paiement, information en cas de

manquement aux obligations du contrat de crédit ou de la convention de compte...);

- en cours d'exécution du contrat ;
- des stipulations contractuelles ;
- des règles spécifiques applicables aux clients en situation de surendettement (gel des échéances de crédit, gel des frais de prélèvement...);
- des obligations spécifiques aux clients bénéficiaires du droit au compte (délivrance à titre gratuit des services bancaires de base) ;
- des dispositions applicables à la clientèle fragile (offre de services spécifique)
- des procédures internes afférentes.

✚ « Contrôles relatifs à la clôture des contrats/conventions » : L'établissement doit apprécier la qualité des contrôles permanents relatifs à la clôture/résiliation des contrats et conventions portant sur les produits commercialisés. Ces contrôles doivent notamment permettre de s'assurer du respect :

- des conditions de la clôture : respect du préavis légal et de la notification au client (en cas de clôture à l'initiative de l'établissement), des spécificités liées aux comptes « droit au compte » ;
- des dispositions applicables aux comptes associés à des crédits renouvelables inactifs
- des obligations de remboursement des frais perçus par avance
- des procédures internes afférentes.

✚ « Contrôle des paramétrages des outils informatiques » : Lorsque certaines obligations sont mises en œuvre via un outil informatique (ex : respect du taux d'usure, consultation FICP...), l'établissement doit s'assurer régulièrement que le paramétrage de l'outil lui permet effectivement de satisfaire à ses obligations.

✚ « Activités externalisées » : Cette notion s'entend au sens de l'article 10 q) de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement, soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

✚ « Contrôle des activités externalisées en lien avec la commercialisation des produits et la relation clientèle (inclut les activités réalisées par les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement -IOBSP-) » : L'établissement doit intégrer dans son dispositif de contrôle permanent les activités externalisées au sens de l'arrêté du 3 novembre 2014). Pour les activités externalisées auprès d'IOBSP, l'établissement doit s'assurer de la conformité de ses pratiques à la position de l'ACPR 2013-P-01.



## Notice questionnaire pratiques commerciales et protection de la clientèle – Assurance

### A. Présentation

Avec cette version du questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle, l'ACPR souhaite disposer d'une vue d'ensemble lui permettant de connaître la structure et les acteurs du marché, ainsi que les tendances en matière de produits, de services et de pratiques commerciales. Ceci est nécessaire à l'exercice de la mission de protection de la clientèle que lui a confiée le législateur.

Cet objectif se traduit par l'approche suivante : Il est demandé aux organismes assujettis de fournir des données et des réponses descriptives de leurs activités et de leurs pratiques. L'objectif du questionnaire est ainsi de permettre à l'ACPR de mieux connaître les acteurs et leurs pratiques commerciales et non plus de leur demander, comme dans le précédent questionnaire, de se déclarer en situation de conformité ou de non-conformité par rapport à des dispositions réglementaires.

Par suite et sans préjudice de l'utilisation que l'ACPR pourra faire des informations collectées pour cibler ses actions de contrôle, l'ACPR ne formulera pas d'observations sur la base des seules réponses au futur questionnaire, dès lors que celles-ci sont claires, cohérentes et sincères.

Il est rappelé que les données individuelles recueillies par l'ACPR via le questionnaire sont naturellement couvertes par le secret professionnel et n'ont pas vocation à être divulguées à des tiers.

**Remarque générale : Toutes les lignes ou colonnes « commentaires » sont facultatives à l'exception des celles pour lesquelles il est explicitement demandé un commentaire ou une description succincte.**

## B. Périmètre

### 1. Dispense du questionnaire

Il résulte du périmètre visé à l'article 1 de l'instruction que sont dispensés de la totalité du présent questionnaire :

- les organismes pratiquant exclusivement une activité de réassurance. Pour les organismes pratiquant à la fois une activité de réassurance et une activité entrant dans le périmètre de l'article 1, le questionnaire devra être renseigné pour la seule quote-part d'activité entrant dans le périmètre de l'article 1. Les organismes pourront en outre faire mention de cette situation dans la zone « commentaires sur la partie I- Données d'indentification ».
- les organismes qui ne sont pas agréés pour pratiquer des opérations d'assurance, notamment les organismes qui ne sont pas autorisés à pratiquer des opérations d'assurance ou qui ne sont pas agréés, visés aux articles L. 322-1-2, L. 322-1-3 et L. 334-2 du Code des assurances, L.111-4-1, L. 111-4-2, L. 212-7 et 212-7-1 du Code de la mutualité ou L.931-2-2, L. 933-2 et L. 933-5 du Code de la sécurité sociale. A contrario, les « têtes de groupe » qui seraient agréées et pratiqueraient des opérations d'assurance (hors réassurance exclusive), même auprès d'organismes de leur groupe, ne sont pas dispensées du questionnaire (ex : une SGA agréée coassurant un contrat avec une entité de son groupe doit remplir intégralement le QPC).
- les organismes totalement substitués.

Note : les organismes partiellement substitués rempliront les parties II, III, IV mais uniquement pour la quote-part de leur activité pour laquelle ils ne sont pas substitués. Ces organismes devront en outre faire mention de cette situation dans la zone « commentaires sur la partie I- Données d'indentification ».

- Les organismes d'assurance ne relevant pas du régime dit « Solvabilité II » au sens des articles L.310-3-1 et L.310-3-2 du code des assurances, des articles L.211-10 et L.211-11 du code de la mutualité et des articles L.931-6 et L.931-6-1 du code de la sécurité sociale.
- les organismes pratiquant leur activité en libre prestation de service.

### 2. Dispense des parties II, III, IV

- Les organismes dont l'activité porte exclusivement sur les grands risques au sens de l'article L.111-6 du Code des assurances ne devront remplir que la partie I du questionnaire. Les organismes dont l'activité porte partiellement sur les grands

risques au sens de l'article L.111-6 du Code des assurances rempliront également les parties II, III, IV mais uniquement pour la quote-part de leur activité pour laquelle ils ne sont pas substitués. Ces organismes devront en outre faire mention de cette situation dans la zone « commentaires sur la partie I- Données d'identification ».

## C. Définitions/Explications

### I – DONNEES D'IDENTIFICATION

- + « Dirigeant effectif » : Il s'agit des personnes assurant la direction effective de l'organisme d'assurance au sens du 1er alinéa du II de l'article L. 612-23-1 du code monétaire et financier et des personnes visées à l'alinéa 2 du II de ce même article.
- + « L'interlocuteur de l'ACPR » : Il peut s'agir d'un interlocuteur unique pour **le groupe**, étant précisé que le groupe devra être uniquement entendu au sens du groupe d'assurance d'appartenance (et non, comme défini ci-après dans la partie relative au contrôle interne, comme recouvrant l'ensemble du groupe de bancassurance)
- + « Personne chargée du traitement des réclamations » : personne responsable du traitement des réclamations.

### II – DONNEES D'ACTIVITE

#### II.1- Activités et engagements

**Cette rubrique est à renseigner par les organismes qui portent le risque.**

- + Les organismes substituants devront indiquer en commentaires la part des données renseignées (nombre de contrats/prime/PM) pris en substitution.
- + « Nb de contrats / adhésions n » : désigne les contrats individuels et les adhésions à des contrats collectifs, facultatifs ou obligatoires, de l'année sous revue (le nombre de contrats collectifs n'est pas à renseigner).
- + « Primes » : vise les « primes émises nettes d'annulation » (cf. Instructions 2017-I-03 et 2016-I-16)
- + « PM » : provisions mathématiques, sous réserve des spécificités de la ligne « Contrats comportant un support dit « euro croissance » ou « croissance » », indiquées ci-dessous.
- + « Assurance-vie » : vise les contrats d'assurance sur la vie incluant les contrats en cas de vie et en cas de décès.
- + « Spécifique » renvoie aux contrats comportant la garantie visée comme garantie principale. Ex. : garantie principale obsèques, à la différence des contrats de prévoyance

dont la garantie décès peut être accessoire. Les chiffres concernant cette seconde catégorie de contrats sont à renseigner à la ligne « prévoyance » / « dont décès ».

- + « Dont temporaires décès » : les contrats collectifs d'entreprise à adhésion facultative comportant exclusivement des garanties décès ne sont pas à renseigner sur cette ligne mais dans la partie assurance collective en cas de décès (assurances décès exclusives).
- + « Assurance collective d'entreprise en cas de décès (assurances décès exclusives) » : sont à renseigner sur ces lignes les contrats collectifs d'entreprise (à adhésion facultative / à adhésion obligatoire) comportant exclusivement des garanties décès. Les contrats comportant d'autres garanties que les garanties décès sont à renseigner dans la partie Autres assurance de personnes / prévoyance.
- + « Contrats comportant un support dit « euro croissance » ou « croissance » » :
  - indiquer dans la colonne « Nombre de contrats/adhésions en portefeuille » : le nombre de contrats/adhésions comportant un support « euro croissance » ou « croissance » en portefeuille.
  - indiquer dans la colonne « Nombre de contrats/adhésions n » : le nombre de contrats/adhésions comportant un support « euro croissance » ou « croissance » ouverts l'année n.
  - indiquer dans la colonne « primes n » : le seul montant des primes nettes investies sur les supports « euro croissance » ou « croissance » l'année n.
  - indiquer dans la colonne « PM » : la seule valeur des engagements inscrits au titre des comptabilités auxiliaires d'affectation prévues par la réglementation pour l'ensemble des contrats/adhésions comportant un support « euro croissance » ou « croissance » en portefeuille.
- + « Revenus bruts perçus au cours de l'année sous revue » : cette notion s'entend des revenus perçus, avant rétrocession de commissions, le cas échéant. Ils incluent donc le coût des prestataires éventuels intra et hors groupe (groupe d'assurance d'appartenance ou groupe bancaire d'appartenance dans les schémas de bancassurance).
- + « Chargements d'acquisition » (assurance vie) : renvoie aux « frais à l'entrée et sur versements » mentionnés aux articles A.132-8 du code des assurances, A.223-6 du code de la mutualité et A.932-3-10 du code de la sécurité sociale.
- + « Chargements de gestion » (assurance vie) : renvoie aux « frais en cours de vie du contrat » mentionnés aux articles A.132-8 du code des assurances, A.223-6 du code de la mutualité et A.932-3-10 du code de la sécurité sociale.
- + « Autres chargements ou frais (dont frais de sortie, frais sur opérations – rachats, arbitrages, etc.) » (assurance vie) : renvoie aux « frais de sortie » et aux « autres frais » mentionnés aux articles A.132-8 du code des assurances, A.223-6 du code de la mutualité et A.932-3-10 du code de la sécurité sociale.
- + « Autres produits de retraite » : sont visés les PERP, contrats Madelin, contrats relevant de la branche 26, etc.



- ✚ Tableau des supports euros des contrats d'assurance vie :
  - Indiquer le nom commercial des 10 supports en euros de l'organisme les plus importants en PM, tels que désignés dans la documentation contractuelle signée par le client.
  - « Taux de revalorisation » : signifie le taux de revalorisation net de frais de gestion du contrat et brut de prélèvements sociaux.
  
- ✚ Tableau des 10 supports d'unités de compte représentant les plus grosses collectes l'année sous revue :
  - Entrent dans l'appréciation du volume de la collecte les arbitrages réalisés en faveur des supports concernés.
  - Pour les supports à « **échéance** » (construits sur une performance à l'échéance de l'instrument ou d'une période donnée (ex. : fonds à formule ou fonds à coussin)), indiquer :
    - en commentaires, la date de l'échéance ;
    - dans la colonne « performance » : le % de plus-value ou moins-value au regard de la valeur de souscription nette de chargements d'acquisition.
  
- ✚ « Code d'identification » : notamment code « ISIN ».
  
- ✚ « Catégorie AMF » : renvoie aux catégories définies par l'AMF pour l'instrument financier considéré (ex. : OPC actions, OPC à formule, etc.).
  
- ✚ « Profil de risque et de rendement » : il s'agit du profil de risque et de rendement normalisé indiqué dans le document d'informations clés pour l'investisseur (DICI). Répondre en renseignant un chiffre de 1 à 7 ou : « non applicable » lorsqu'aucun DICI n'a été établi.
  
- ✚ « Garantie du capital investi à l'échéance » : répondre « oui », « non » ou, le cas échéant, « partielle », lorsque seule une quote-part du capital investi est garantie à l'échéance (tel que défini ci-dessus), quel que soit le scénario.
  
- ✚ « Performance n » : mentionner le taux de variation de la valeur de l'unité de compte sur l'exercice, net des frais de gestion du support et du contrat (moyenne des frais prélevés pour la gestion du support sur les contrats concernés pour les clients ayant conservé le support sur la période considérée), brut de prélèvements sociaux.
  
- ✚ « Supports d'unités de compte des contrats d'assurance vie arrivés à échéance » :
  - « Performance maximum pouvant être servie » : renvoie au scénario le plus favorable promis aux termes de la documentation de l'instrument, net des frais de gestion du support et du contrat (moyenne des frais prévus pour la gestion du support sur les contrats concernés) et brut de prélèvements sociaux. Indiquer le cas échéant « Non-applicable » lorsqu'aucune promesse de performance n'est faite en fonction des situations de marché.

- « Performance effective servie » : mentionner le taux servi à l'échéance net des frais de gestion du support et du contrat (moyenne des frais prélevés pour la gestion du support sur les contrats concernés) et brut de prélèvements sociaux.
- « Garantie en capital mise en œuvre » : indiquer si la valeur du support à l'échéance a entraîné la mise en œuvre de la garantie du capital, si applicable. Indiquer : « Oui (totalelement) », « Oui (partiellement) », lorsque la garantie du capital porte sur une quote-part du capital net investi, ou « Non » ou, le cas échéant, « Non-applicable », lorsque le capital investi n'était pas garanti, en tout ou partie.

+ Rapport Sinistres/primes : Charge des sinistres au sens comptable (i.e. incluant les frais de gestion) sur charge des primes acquises.

+ « Assurance santé spécifique » : cette notion renvoie à la définition de « spécifique » donnée pour l'assurance vie.

+ « Contrats Fonction publique » : sont visés les contrats/adhésions couvrant le risque santé et/ou prévoyance et bénéficiant des dispositifs de participation de l'État ou des collectivités territoriales au financement de la protection sociale complémentaire de leurs personnels prévus par :

- le décret n° 2007-1373 du 19 septembre 2007 (convention de référencement - fonction publique d'État) ;
- le décret n° 2010-754 du 5 juillet 2010 relatif à la participation de l'Etat et de ses établissements publics au financement de la protection sociale complémentaire des militaires
- le décret n° 2011-1474 du 8 novembre 2011 (convention de participation ou contrats labellisés -fonction publique territoriale) en sous-catégorie des lignes santé et prévoyance correspondante.

Préciser en commentaire le montant des primes pour chaque type de dispositif : référencement / convention de participation / labellisation.

+ « dont autre » (prévoyance): les contrats prévoyance dénoués par le versement d'une rente (conjoint survivant, éducation, etc.) sont à comptabiliser à la ligne « dont décès (hors obsèques) ».

+ « Assurance auto » : cette notion inclut, notamment, les polices flottes-auto et auto-mission.

+ « Assurance affinitaire » : cette notion vise les contrats d'assurance souscrits à des fins non professionnelles, constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur.

+ « Assurance dommages » : cette notion vise les opérations d'assurance relevant des branches 3 à 13 et 16 à 18.

## *II.2- Dispositif de commercialisation*

**Tableaux II.2.1 et II.2.3 : ces tableaux sont à renseigner par l'ensemble des organismes qu'ils commercialisent leur propres produits, qu'ils les fassent commercialiser par d'autres organismes ou qu'ils les commercialisent pour le compte d'autres organismes.**

- ✚ « Organisme » : Organisme d'assurance déclarant entrant dans le champ de la présente instruction.
- ✚ « Points de vente » : cette notion s'entend comme les lieux où les clients sont accueillis physiquement par le personnel salarié de l'organisme.
- ✚ « Intermédiaires » : intermédiaires d'assurance au sens de l'article L.511-1 du code des assurances.
- ✚ « Vente à distance » : cette notion s'entend d'une vente matérialisée par la conclusion d'un contrat à distance. Conformément aux dispositions de la section I du chapitre 1<sup>er</sup> du titre II du livre II du code de la consommation, et notamment de l'article L. 221-1, est considéré comme un contrat à distance *tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.* « Unités dédiées à la vente à distance » : toute unité dont 100 % de l'activité de commercialisation sont dédiés à l'activité de VAD (ex : plateformes).
- ✚ « Démarchage » : cette notion est entendue au sens de l'article L. 112-9 alinéa 1 du Code des assurances : « *Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande en vue de signer une proposition ou un contrat d'assurance* ». Dans le questionnaire, cette définition doit également être appliquée que lorsque le démarchage vise des personnes morales.
- ✚ « Autre » (démarchage) : peuvent par exemple entrer dans la catégorie « autre » les sollicitations dans des centres commerciaux.
- ✚ « Identifier les 5 produits ayant le plus fait l'objet de campagne de démarchage en année n par ordre décroissant » : ce classement est à effectuer en prenant en compte la durée totale des campagnes de démarchage sur l'année ainsi que la taille de la clientèle cible concernée.
- ✚ « Commentaires » : si certains modes de commercialisation sont utilisés spécifiquement pour certains portefeuilles de contrats ou par exemple, pour des contrats commercialisés pour le compte de tiers, cette précision pourra utilement figurer dans la colonne « commentaires ».
- ✚ « Dont autres » (Rémunérations versées et autres avantages) : avantages de toute nature perçus par l'intermédiaire au cours de l'année sous revue ou à percevoir. Sont notamment incluses, s'agissant des agents, les contributions des organismes d'assurance aux caisses de retraite complémentaire. Préciser la nature des rémunérations et avantages.

- ✚ « Commercialisation pour le compte de tiers » :
  - la notion de tiers s'entend intra groupe et hors groupe. Le groupe s'entend au sens large et désigne aussi bien le groupe d'assurance d'appartenance de l'entité déclarante que le groupe bancaire d'appartenance dans les schémas de bancassurance. Ex : un assureur commercialisant un contrat pour le compte d'un autre assureur.
  - Les opérations prises en substitution n'ont pas à figurer dans ce tableau.
- ✚ Au II.2.3, Inclure dans les rubriques « Assurance santé spécifique » et « Prévoyance » correspondante les contrats couvrant les personnels de la Fonction publique d'État et territoriale.

### *II.3- Gestion des contrats*

**Cette rubrique est à renseigner par les organismes qui portent le risque.**

- ✚ « Externalisation / Délégation » : ces notions désignent un accord, quelle que soit sa forme, conclu entre une entreprise et un prestataire de services (intra et hors groupe) soumis ou non à un contrôle, en vertu duquel ce prestataire exécute soit directement soit en recourant lui-même à l'externalisation, une procédure, un service ou une activité, qui serait autrement exécutée par l'entreprise elle-même. Entrent notamment dans ce cadre :
  - Les opérations faisant l'objet d'une coassurance dont l'entité déclarante n'est pas désignée comme apériteur (lorsque l'apériteur exerce l'une des activités visées au 6.4 ou 6.5 par exemple). Il conviendra dans ce cas, de l'indiquer en commentaire.
  - Les opérations prises en substitution pour lesquelles la substituée s'est vue confier par délégation l'une des activités visées au 6.4 ou 6.5 par exemple. Il conviendra dans ce cas de l'indiquer en commentaire et de faire référence à la convention de substitution.
- ✚ « Gestion des contrats » : cette notion recouvre les opérations de gestion post adhésion/souscription des contrats (incluant le traitement des réclamations) à l'exception de la gestion des sinistres.
- ✚ « Contrats individuels et collectifs » (assurance santé spécifique) : intégrer dans cette ligne les contrats/adhésions santé liés aux dispositifs de financement propres à la FP d'État et FP territoriale.
- ✚ « Contrats individuels et collectifs » (prévoyance) : intégrer dans cette ligne les contrats/adhésions prévoyance liés aux dispositifs de financement propres à la FP d'État et FP territoriale.

### *II.4- Volume des réclamations*

- ✚ Réclamation : cette notion s'entend au sens de la recommandation de l'ACPR 2015 –R- 03 du 26 février 2015 sur le traitement des réclamations.

✚ « Réponses positives » : Il s'agit des réclamations pour lesquelles l'organisme a fait droit en totalité, ou partiellement mais à titre principal, aux demandes de l'assuré. Il appartient à l'entité déclarante de classer les réponses partiellement positives dans l'une ou l'autre des rubriques « positives » ou « négatives ».

#### ✚ Modalités de déclaration

- Les réclamations concernées par les tableaux sont celles reçues par l'établissement au cours de l'année considérée.
- La volumétrie indiquée comprendra les réclamations portant sur les produits distribués par un partenaire / IA.
- Lorsqu'une réclamation concerne plusieurs produits ou services ou plusieurs objets, elle sera comptabilisée pour chacun d'eux dans les tableaux correspondants.
- 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.

✚ Précisions sur les informations attendues : pour chaque catégorie de produits ou d'objets mentionnés, les réclamations portent notamment sur les items suivants :

✚ **Obsèques** : réclamations portant sur les contrats d'assurance Obsèques. Si une réclamation porte sur la garantie Obsèques incluse dans un autre contrat elle sera reportée au titre de cet autre contrat.

✚ **Autres contrats Prévoyance** : Tout autre 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).

✚ S'agissant des assurances de dommages, il est demandé à l'organisme de répartir les réclamations reçues selon l'objet du contrat ou de la garantie concernée : Automobile, Multirisques Habitation, Protection Juridique, Risques Professionnels, Construction, Assurances affinitaires. Les réclamations concernant des contrats garantissant un risque particulier (assurance voyage, assurance scolaire, garanties accessoires, animaux, etc.) seront totalisées sous « Autres ».

✚ **Souscription / adhésion** : 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.

- ✚ **Tarification** : 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).
- ✚ **Gestion du contrat** : Toute réclamation portant sur la gestion administrative du contrat (difficultés informatiques, non délivrance des cartes de tiers payant, absences de réponses) et, 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).
- ✚ **Résiliation / renonciation** : 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.).

### III – PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES

#### 1. Publicités

- ✚ « Budget publicitaire consacré à la promotion des produits de l'organisme ou des produits qu'il commercialise » :

Il s'agit des sommes engagées par l'organisme déclarant ou qui lui sont refacturées par une entité du groupe pour les publicités portant sur des produits ou leurs caractéristiques.

Les publicités permettant uniquement de promouvoir l'image ou la notoriété de l'organisme, sans promouvoir de produit(s), ne sont pas visées.

Lorsque l'organisme déclarant engage des dépenses publicitaires au bénéfice des produits commercialisés par plusieurs entités sans les leur refacturer il doit alors déclarer l'ensemble des sommes ainsi engagées.

- ✚ Au 1.2.1, « Produits priorisés » :

- Ce sont les produits sur lesquels l'organisme a choisi d'axer sa stratégie publicitaire. Lorsque la stratégie publicitaire ne définit pas explicitement les produits priorisés, il convient de les prioriser sur la base du budget consacré.
- Les 3 produits priorisés doivent être hiérarchisés. Possibilité de hiérarchiser moins de 3 produits en fonction de la stratégie publicitaire de l'organisme.
- Rubrique « Autres » : cette catégorie n'inclut pas la publicité dite « institutionnelle » ou « de notoriété ».

- ✚ "Montant du budget publicitaire consacré à chacun des produits priorités » : Il s'agit du total des sommes engagées ou refacturées pour promouvoir le produit sur tous les supports de communication utilisés au cours de l'année sous revue.
- ✚ Au 1.3.1 et 1.4.3, « Autres » peut par exemple renvoyer aux cas où le contrôle de conformité est réalisé par une autre filière de l'entité ou par une unité du groupe (ex : « unité conformité groupe »).
- ✚ Au 1.4.2, Ex. : associations souscriptrices de contrats.
- ✚ Au 1.5, Ex. : préciser les outils le cas échéant mis à la disposition des intermédiaires pour l'élaboration des publicités ; préciser si un comité nouveaux produits se réunit à chaque nouvelle campagne, etc.

## 2. *Assurances affinitaires*

**Cette rubrique est à renseigner par les organismes qui portent le risque.**

- ✚ Au 2.1, les « 5 plus importants » contrats renvoient aux 5 contrats pour lesquels le montant des cotisations brutes payées par l'assuré a été le plus important (collecte de l'année sous revue).

## 3. *Nouveaux produits et modes de commercialisation*

**Cette rubrique est à renseigner par les organismes qui portent le risque.**

- ✚ « Nouveaux produits » : cette notion vise les contrats mis pour la première fois sur le marché, qui n'existaient pas ou pas sous la forme nouvelle. Il peut par exemple s'agir de la refonte en un contrat de deux contrats déjà existants ou d'un contrat totalement nouveaux. Il ne s'agit pas de l'adjonction d'une garantie dans un contrat existant ni de l'adjonction d'un nouveau support d'UC dans un contrat (il s'agira alors d'une modification à renseigner dans le tableau au 3.3 si elle est substantielle).
- ✚ « Clientèle(s) cible(s) » : Groupe(s) de clients pour lequel/lesquels le producteur conçoit le produit. La cible peut être large (ex : ensemble des clients particuliers, ensemble des clients professionnels) ou plus spécifique (ex : étudiants, actifs, fragiles, personnes âgées de + de x ans ...), en fonction du choix opéré par l'établissement pour la commercialisation du produit. « Taux d'équipement de la clientèle cible » :
  - Taux d'équipement faible : Taux < à 10 % ;
  - Taux d'équipement moyen :  $10\% \leq \text{Taux} < 50\%$  ;
  - Taux d'équipement fort : Taux  $\geq 50\%$  ;
  - Autre objet : tout autre objectif de commercialisation à préciser en commentaire.
- ✚ « Revenus attendus » : Revenus annuels moyens escomptés passée la phase de lancement du produit. Si l'établissement n'a pas fait de calculs prévisionnels relatifs aux revenus attendus, il peut l'indiquer par la mention « NC » (non calculé).
- ✚ « Transformation significative » : La transformation significative opérée sur un produit préexistant est une notion de fait qu'il appartient aux organismes de pouvoir justifier au

cas par cas. Les transformations significatives recouvrent les évolutions importantes des contrats déjà commercialisés en terme de caractéristiques du contrat ou des garanties (adjonction/retrait/modification importantes des garanties notamment), de taux garanti, d'offre de supports d'unités de compte (notamment adjonction d'un support dont les caractéristiques juridiques et financières sont uniques dans la gamme de support ou transformation de supports), de clientèle cible, de canaux/modes de distribution, etc.

Les modifications non significatives du type modification formelle des CG pour clarifier une clause, modification des tarifs (hors taux garantis) ou des frais, introduction d'un support dont les caractéristiques existent déjà dans la gamme proposée ne sont pas à renseigner.

## 5. *Conseil délivré à la clientèle*

### 5.1.1. Assurance-vie : renseigner le tableau suivant

- ✚ Notion de « Dispositif automatisé » : par exemple outil d'aide à la vente.
- ✚ « Vérifier la bonne compréhension du contrat » : cette notion vise la compréhension des caractéristiques principales du produit par le client.  
Exemple : questionnaire testant la compréhension des caractéristiques et des risques attachés au support d'investissement.
- ✚ « Conseil en cours de vie du contrat » : conseil délivré sur un produit déjà souscrit par le client. Cet acte de conseil peut notamment être réalisé de manière périodique, à l'occasion d'une opération sur le contrat (arbitrage, rachat...) ou à l'occasion d'un évènement affectant la vie de l'assuré (âge, naissance, changement de situation patrimoniale, fiscale, professionnelle...).

### 5.2. Dispositif de commercialisation avec intermédiaires

- ✚ Sur le remplissage de la case commentaire : distinguer, le cas échéant, le cas des mandataires de celui des courtiers.

## 6. *Coassurance / Externalisation ou Délégation des activités*

- ✚ « Coassurance » : opération par laquelle plusieurs organismes d'assurances garantissent un même risque, chacun d'eux prenant en charge une fraction convenue, sans solidarité.
- ✚ « Modalités de fonctionnement de la coassurance » : indiquer notamment si l'organisme déclarant a été désigné comme apériteur, s'il s'agit d'une coassurance avec des organismes dont la forme juridique est différente de celle de l'organisme déclarant, la quote-part moyenne de risque détenue par le déclarant, la réglementation applicable au contrat.
- ✚ « Externalisation / Délégation » : renvoi à la définition donnée précédemment.



## *Formation*

- ✚ « Personnels salariés en contact avec la clientèle » : Cette notion couvre tout personnel de l'établissement dont l'activité implique un contact écrit ou oral avec la clientèle et ce quel soit le canal utilisé (face à face, à distance ou par voie de démarchage). Ce contact peut notamment intervenir dans le cadre de la commercialisation ou la gestion des produits et services distribués et du traitement des réclamations.
- ✚ « Formations Assurance, Banque, Finance ou Juridique » : outre les formations juridiques, sont concernées les formations relevant de « la spécialité de formation 313 » de la nomenclature des spécialités de formation visée à l'article A 512-6 et -7 du code des assurances. Les formations commerciales sont à renseigner dans « Autres formations »

### *8. Rémunération des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits*

- ✚ « Personnels salariés chargés de la commercialisation des produits » : cette notion s'entend au sens de l'article L. 511-1 du C. assur., à savoir : personne dûment habilitée pour présenter, proposer ou aider à la conclusion d'une opération d'assurance.
- ✚ « Objectifs de commercialisation ponctuels » : notamment les challenges commerciaux.
- ✚ « Avantages non monétaires » : avantage de toute nature perçu par l'intermédiaire au cours de l'année n.

### *9. Réclamations et médiation*

- ✚ « Délai de mise en œuvre » : lorsque pour un même dysfonctionnement plusieurs types d'actions, impliquant des délais de mise en œuvre différents ont été engagés, mentionner le délai de mise en œuvre le plus éloigné.
- ✚ Il s'agit des dossiers traités tant par le médiateur de l'entreprise d'assurance que par les systèmes de médiation professionnelle comme par exemple la Médiation de l'assurance (Médiateur FFA).

## *IV – DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE*

- ✚ « Effectif du contrôle interne » (Données chiffrées) : il s'agit d'indiquer ici les effectifs exclusivement affectés au contrôle interne, permanent comme périodique. Cela comprend les personnes réalisant des contrôles de 1<sup>er</sup> niveau, dès lors qu'il s'agit d'une affectation exclusive aux tâches de contrôle permanent.  
Lorsque certaines tâches de contrôle sont confiées à une entité du groupe, il conviendra de renseigner la quote-part d'EATP pouvant se rapporter aux activités de l'établissement. Une description du dispositif sera effectuée au point 3.3.
- ✚ « Intégration des risques de non-respect des règles de commercialisation des produits et de protection de la clientèle dans le dispositif de contrôle permanent » : S'entend de l'identification, en amont de la commercialisation des produits, des règles liées à la

protection de la clientèle et des risques liés, afin d'adapter le dispositif de contrôle permanent des activités de l'organisme.

- ✚ « Rémunération du personnel en relation avec la clientèle » : S'entend notamment du contrôle de l'absence de situations contraires à l'intérêt du client liées au dispositif de rémunération du personnel salarié et des intermédiaires chargés de la commercialisation des produits.
- ✚ « Exécution des contrats / conventions » : sont visés ici les contrats ou conventions conclus avec la clientèle (et non avec des intermédiaires ou des délégataires).
- ✚ « Fin des relations contractuelles » : sont visées les relations contractuelles avec la clientèle, et non avec des intermédiaires ou des délégataires.
- ✚ « Groupe » : cette notion s'entend ici au sens large et désigne aussi bien le groupe d'assurance d'appartenance que le groupe bancaire d'appartenance dans les schémas de bancassurance.
- ✚ « Évolutions du dispositif de contrôle périodique » : il s'agit d'indiquer succinctement les évolutions importantes du dispositif d'audit, qu'elles soient d'ordre organisationnel, méthodologique ou autre, permettant d'améliorer la couverture par l'audit du périmètre auditable.

