

AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION

Instruction n° 2022-I-11 **relative au questionnaire sur les pratiques commerciales** **et la protection de la clientèle**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR),

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 les articles L. 354-1, L. 354-2, L. 354-3, R. 354-1, R. 354-4, R. 354-4-1, R. 354-5 et R. 354-7 ;

Vu le Code de la mutualité, notamment les articles L. 211-12 et R. 211-14 ;

Vu le Code de la sécurité sociale, notamment les articles L. 931-7 et R. 931-3-45-2 ;

Vu l'arrêté du 3 novembre 2014 modifié 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 Affaires prudentielles du 10 mai 2022 ;

Vu l'avis de la Commission consultative Pratiques commerciales du 12 mai 2022,

DÉCIDE

Article 1^{er} :

Le questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle est composé, tant pour le secteur assurantiel que pour le secteur bancaire, d'un formulaire socle et de trois formulaires thématiques, annexés à la présente instruction.

Le formulaire socle est complété par les entités mentionnées à l'article 2, les formulaires thématiques par les seules entités dites représentatives au sens de l'article 3.

Le questionnaire adressé en année N porte sur l'exercice arrêté au 31 décembre de l'année N-1.

Article 2 :

Les entités tenues de répondre annuellement au questionnaire sont :

- Pour le secteur assurantiel, sous réserve d'être agréés par l'ACPR et, sauf en ce qui concerne les organismes de retraite professionnelle supplémentaire visés au dernier tiret, de relever du régime dit « Solvabilité II » en application des articles L. 310-3-1 du Code des assurances, L. 211-10 du Code de la mutualité et L. 931-6 du Code de la sécurité sociale :

- les entreprises exerçant une activité d'assurance directe mentionnées à l'article L. 310-1 du Code des assurances, à l'exception de celles dont l'activité porte exclusivement sur les grands risques listés à l'article L. 111-6 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 ;
 - les institutions de prévoyance et unions qui réalisent des opérations relevant des points a) à c) de l'article L. 931-1 du Code de la sécurité sociale ;
 - les fonds de retraite professionnelle supplémentaire mentionnés à l'article L. 381-1 du Code des assurances, les institutions de retraite professionnelle supplémentaire mentionnées à l'article L. 942-1 du Code de la sécurité sociale ainsi que les mutuelles et unions de retraite professionnelle supplémentaire mentionnées à l'article L. 214-1 du Code de la mutualité.
- Pour le secteur bancaire, sous réserve de disposer d'une clientèle de personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole :
 - les établissements de crédit agréés par l'ACPR, à l'exception de ceux agréés uniquement pour exercer leurs activités dans la principauté de Monaco ;
 - les sociétés de financement.

Article 3 :

Pour chaque formulaire thématique, la représentativité des entités est établie au regard des critères précisés ci-après de manière à ce que les entités assujetties représentent, dans leur ensemble, 80 % des parts de marché correspondantes.

- Concernant le secteur assurantiel :
 - pour le formulaire thématique « Épargne - Retraite » : primes collectées et/ou provisions mathématiques ;
 - pour le formulaire thématique « Santé - Prévoyance » : primes collectées et/ou nombre de souscriptions/adhésions ;
 - pour le formulaire thématique « Dommages » : primes collectées et/ou nombre de souscriptions/adhésions.
- Concernant le secteur bancaire :
 - pour le formulaire thématique « Banque au quotidien » : nombre de comptes de dépôt et/ou encours des comptes ordinaires créditeurs ;

- pour le formulaire thématique « Épargne » : nombre et/ou encours de contrats d'épargne ;
- pour le formulaire thématique « Crédits » : nombre et/ou encours de crédits à la consommation ou à l'habitat.

Article 4 :

Le questionnaire est disponible sur le portail électronique OneGate de la Banque de France afin d'y être complété par chaque assujetti disposant d'un identifiant d'entité juridique (LEI), sous réserve des éventuelles évolutions techniques permettant sa télétransmission sous format XML-XBRL selon les spécifications techniques nécessaires à leur traitement telles que définies par l'ACPR et communiquées aux entités concernées.

Le questionnaire complété doit être validé par un dirigeant effectif ou par la personne, dûment habilitée par ce dernier, ayant la compétence et une position dans l'établissement, ou dans une entité du même groupe, lui permettant de s'engager sur la qualité et la fiabilité des informations qu'elle est amenée à valider. Quelles que soient les délégations consenties, les dirigeants susmentionnés demeurent responsables de la qualité et de la fiabilité des informations transmises en leur nom et sont en mesure de procéder sous leur propre validation à la transmission des informations.

Le questionnaire complété doit être remis à l'ACPR au plus tard le 30 juin de chaque année.

Article 5 :

La présente instruction abroge et remplace l'instruction n° 2019-I-23 à compter de sa publication au Registre officiel de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

Paris, le 15 juin 2022

Le Président,

[François VILLEROY de GALHAU]