



## **Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 25 ( novembre - décembre 2015)** Rubrique protection de la clientèle

Depuis 2012, l'ACPR adresse aux organismes qui lui sont assujettis un questionnaire sur l'application des règles destinées à assurer la protection de la clientèle, conformément aux dispositions prévues aux articles L. 612-1 et L. 612-24 du code monétaire et financier, et à l'instruction n° 2012-I-07 de l'ACPR du 13 décembre 2012. Ce questionnaire évolue pour l'exercice 2016 (données 2015).

Élaboré dans un contexte de démarrage des missions de contrôle des pratiques commerciales confiées à l'ACPR, le questionnaire a été initialement conçu pour apprécier le degré de conformité de l'organisation et des procédures des organismes au regard des dispositions réglementaires de protection de la clientèle. Sa collecte a eu un double impact : donner rapidement à l'ACPR une vue d'ensemble générale de la situation de chaque établissement sur ces points et attirer l'attention des organismes assujettis sur les principaux éléments de la réglementation.

Après quatre années d'exploitation et compte tenu des évolutions réglementaires, il a paru nécessaire de réformer le questionnaire en changeant notamment la nature des informations demandées aux entreprises concernées, en s'appuyant sur les principes directeurs suivants :

- obtenir une connaissance plus structurée et plus fine du marché, de ses tendances et des pratiques commerciales des acteurs ;
- substituer à une déclaration de conformité sur des points réglementaires, la transmission de données descriptives sur les activités commerciales et les organisations associées. Le questionnaire est donc construit autour de concepts, de produits ou services définis selon une approche commerciale, et de thèmes structurants en matière de protection de la clientèle. Il porte sur des informations quantitatives et qualitatives ;
- conférer au nouveau questionnaire un caractère pérenne et stable, en limitant les références à des dispositions réglementaires par nature évolutives.

Le projet de questionnaire a fait l'objet d'une phase de consultation écrite auprès des organisations professionnelles, précédée et suivie par des réunions d'échanges. Cela a été notamment l'occasion de rappeler que les informations recueillies ne visent pas à constituer en elles-mêmes des objets de contrôle, mais à fournir à l'ACPR des éléments clés de connaissance et de compréhension du marché. Ces éléments apportent un éclairage indispensable sur les orientations du marché et les pratiques commerciales, l'exposition de la clientèle à celles-ci, ainsi que les enjeux et les risques qui y sont associés. L'analyse des réponses au questionnaire viendra enrichir les informations à disposition de l'ACPR pour orienter ses travaux et ses contrôles en matière de protection de la clientèle.

Outre les données d'identification et les aspects statistiques sur l'activité, le questionnaire intègre des parties consacrées aux pratiques commerciales et aux moyens dédiés, ainsi qu'aux informations relatives au dispositif de contrôle interne.

Le questionnaire, qui porte sur l'année civile, est soumis à l'approbation du dirigeant effectif ou d'une personne qu'il a habilitée.

Le mode de remise évolue également avec l'utilisation du portail "OneGate" déjà mis en oeuvre par la Banque de France pour la collecte d'autres documents auprès des assujettis. Une fois rempli et approuvé, le questionnaire est ainsi remis au secrétariat général de l'ACPR au plus tard le 30 juin de l'année suivante. Pour permettre aux organismes assujettis de mettre en oeuvre ce nouveau dispositif, un délai supplémentaire est octroyé la première année avec une date butoir fixée au 30 septembre 2016.

La page d'accueil du nouveau questionnaire mène aussi à l'instruction 2015-I-22 et ses annexes.

- Le questionnaire est accessible sur le [site Internet de l'ACPR, rubrique Protection de la clientèle](#).