Annexe I a



**Questionnaire pratiques commerciales**

**et protection de la clientèle**

**« Banque – Socle commun »**

1. DONNEES D’IDENTIFICATION
2. DONNEES D’ACTIVITES
3. DONNEES RECLAMATIONS
4. DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION
5. MOYENS DEDIES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | **I- DONNEES D’IDENTIFICATION** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Année |  |   |  |
|  |  |  |  |  |
|  | CIB |  |   |  |
|  | Dénomination sociale de l’établissement |  |   |
|  |  |  |  |  |
|  | FORME JURIDIQUE |  |  |
|  | CATEGORIE |  |  |
|  | SOUS-CATEGORIE |  |  |
|  | GROUPE D’APPARTENANCE |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | 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** |
|  | *Nom*  |  |   |
|  | *Prénom*  |  |   |
|  | *Fonction*  |  |   |
|  | *Téléphone*  |  |   |
|  | *Adresse mail*  |  |   |
|  | *Confirmation adresse mail*  |  |   |

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

|  |
| --- |
|  |
| **II- DONNEES D’ACTIVITES** |
|  |
| **PARTICULIERS** |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Types d’activités réalisées / produits proposés |   | Activité(s) et produit(s) réalisé(s) ou proposé(s) au 31/12 de l’année sous revue |   | Stock au 31/12 de l’année sous revue |
|   | Oui / Non |   | En nombre | En nombre de clients | En encours (unité=euro) |
|   |  |  |   |  |   |  |  |   |
| **Comptes de dépôt** |  |  |  | Toute personne physique qui agit à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle | Toute personne physique qui agit à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle |  |
| dont comptes ordinaires créditeurs |  |  |  |  |  | Cf. états réglementaires |
|  |  |
| **Épargne - Comptes et livrets**  |  |  |  |  |  |  |
| Livrets ordinaires |  |  |  |  |  | Cf. états réglementaires |  |  |
| Livrets A |  |  |  |  |  | Cf. états réglementaires |  |  |
| Livrets bleus |  |  |  |  |  | Cf. états réglementaires |  |  |
| Livrets jeunes |  |  |  |  |  | Cf. états réglementaires |  |  |
| LEP |  |  |  |  |  | Cf. états réglementaires |  |  |
| LDDS |   |   |   |  |  | Cf. états réglementaires |  |  |
| CEL |   |   |   |  |  | Cf. états réglementaires |   |  |
| PEL |  |  |  |  |  | Cf. états réglementaires |  |  |
| PEP |  |  |  |  |  | Cf. états réglementaires |  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** |   |   |   |   |  |   |
| **Crédits à la consommation** |   |   |   |   |  |  |
| **Crédits immobiliers / à l’habitat** |   |   |   |   |  | Cf. états réglementaires |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |   |  |  |   |
| **Distribution de produits d’assurance** |   |   |   |   |  |   |   |
| Contrats d’assurance-vie (assurance en cas de vie et assurance mixte) |   |   |   |   |  |   |   |
|   | *Contrats en fonds euros exclusivement* |   |   |   |   |  |   |   |
|   | *Contrats multi-supports* |   |   |   |   |  |   |   |
|   | *Autres contrats* |   |   |   |   |  |   |   |
| Autres contrats d’assurance de personnes (santé, prévoyance, dépendance, emprunteur, GAV…) |   |   |   |   |  |   |   |
|  *Assurance*  *emprunteur* |  |  |  |  |  |  |  |
| Contrats d’assurances dommages (auto, habitation, protection juridique, affinitaire, …) |   |   |   |   |  |   |   |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revenus / grandes familles de produits**  |   | Revenus bruts perçus (frais, intérêts, commissions) au cours de l’année sous revue(unité = euro) | Commentaires |
|   |
|  |
| **Comptes de dépôt** |  |   |  |
| *Dont offres groupées de produits* |  |  |  |
| *Dont intérêts débiteurs sur découvert autorisé ou non autorisé* |  |  |  |
| *Dont*  *frais perçus au titre de l’article R. 312-1-2 du Code monétaire et financier* |  |  |  |
| **Épargne – Comptes et livrets** |  |  |  |
| **Crédits à la consommation** |  |  |  |
| **Crédits immobiliers / à l’habitat** |  |  |  |
| **Autres crédits** |  |  |  |
| **Distribution d’instruments financiers et de parts sociales** |  |   |  |
| **Distribution de produits d’assurance vie** |  |   |  |
| **Distribution d’autres produits d’assurance de personnes**  |  |   |  |
| *Dont assurance emprunteur* |  |  |  |
| **Distribution de produits d’assurance dommages** |  |   |  |

|  |
| --- |
| **III- DONNEES RECLAMATIONS** |

**III.1. Répartition des réclamations**



**III.2. Médiation**

III.2.1 Nombre de litiges soumis au médiateur au cours de l’exercice : ….

III.2.2Nombre 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 : ….

III.2.3 Nombre d’avis suivis par l’entité au cours de l’exercice : …..

III.2.4 Commentaires

|  |
| --- |
| **IV- DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Effectifs de votre organisme** | **Commentaires** |
| **Réseau salariés** |
| Nombre de points de vente |  |   |
| Effectif équivalent temps plein |  |   |
| **Vente à distance (hors ventes via des intermédiaires)**  |
| Effectif équivalent temps plein des unités dédiées à la vente à distance  |   |   |
| **Démarchage (hors ventes via des intermédiaires)** |
| Effectif équivalent temps plein des unités dédiées au démarchage |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Recours à des Intermédiaires** | **Commentaires** |
| **Nombre d’IOBSP** |
| Courtiers  |  |   |
| Mandataires (exclusifs, non exclusifs, mandataires de mandataire) |  |   |
| **Rémunérations versées année n et autres avantages**  |
| dont commissions |  |   |
| dont autres |  |  |
| **Nombre de mandataires d’intermédiaire d’assurance** |  |  |
| **Rémunérations versées année n et autres avantages**  |
| dont commissions |  |   |
| dont autres |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Identifier les 5 intermédiaires les plus importants (au regard du chiffre d’affaires réalisé au profit de l’établissement en année n) | (*produits/services principaux*) | Nom de l’Intermédiaire |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **V- MOYENS DEDIES** |

**V.1 Rémunération des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits**

V.1.1 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)

V.1.2 Part de la rémunération variable des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits[[1]](#footnote-2) 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 ≤ 20 % |  |
| 10 % ≤ x ≤ 15 % |  |
| Inférieure à 10 % |  |

V.1.3 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 ≤ 10 %
* 1 % ≤ x ≤ 5 %
* Inférieure à 1 %
* Sans objet (pas d’avantages non monétaires perçus)

**V.2 Commentaires généraux sur le questionnaire Socle commun**

*(champ libre)*

1. Hors participation et intéressement. [↑](#footnote-ref-2)