



Notice du Questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle – Banque

Présentation générale	2
Modalités de déclaration	2
Périmètre du Questionnaire	2
 A. Formulaire « Socle Banque »	3
I - DONNÉES D'IDENTIFICATION	3
II - DONNÉES D'ACTIVITÉ.....	3
III - RÉMUNÉRATION	6
IV - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION	6
 B. Formulaires thématiques « Banque au quotidien », « Épargne » et « Crédits ».....	9
I - DONNÉES D'IDENTIFICATION	9
II - DONNÉES D'ACTIVITÉ.....	9
III - DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION.....	12
IV - PUBLICITÉ.....	13
V - NOUVEAUX PRODUITS ET MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES	14
VI - DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS	15

Présentation générale

Le présent guide comporte une partie dédiée au formulaire « Socle Banque » et une autre dédiée aux formulaires thématiques « Banque au quotidien », « Épargne » et « Crédits ». Les définitions précisées dans la première partie sont applicables à la seconde et n'y sont pas reprises.

Modalités de déclaration

Les formulaires doivent obligatoirement être complétés et validés dans l'interface OneGate. **Seuls les formulaires auxquels sont assujettis les établissements y sont accessibles.**

La procédure d'accréditation au portail OneGate est détaillée sur le [site de l'ACPR](#), dans la rubrique relative au Questionnaire. L'inscription se fait par « déclarant » et non par établissement assujetti. Il peut ainsi y avoir un « déclarant » pour plusieurs assujettis ou plusieurs « déclarants » pour un même assujetti. Une fois la demande d'accréditation validée, la personne inscrite est en mesure de compléter le(s) formulaire(s) à compter de la date d'ouverture de la collecte (communiquée sur le site de l'ACPR).

Pour toute question relative à l'interface OneGate, un service d'assistance est disponible à l'adresse mail : Support-OneGate@banque-france.fr. Merci de préciser en objet que votre demande concerne le Questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle Banque.

Périmètre du Questionnaire

Le périmètre des formulaires est circonscrit à des données :

- Relatives aux « particuliers » (personnes physiques n'agissant pas à des fins professionnelles¹) résidents au sens de l'état prudentiel CLIENT_RE (colonne « Particuliers ») ;
- Portant sur des activités exercées par l'établissement en France métropolitaine, dans les départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion), ainsi que dans les Collectivités d'outre-mer (Polynésie française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna).

Les données sont déclarées par chaque établissement sur base individuelle. Les données consolidées ne sont donc pas à renseigner. **Les montants en euros (ou contre-valeur euro pour les opérations en devises) sont à saisir en millier (K€) et à arrondir à l'unité.**

Remarques générales :

Pour les lignes qui sont en partie alimentées par déversement automatique de l'état prudentiel CLIENT_RE (cf. version Word des formulaires disponibles en ligne), il convient de veiller à ce que les données saisies soient cohérentes avec celles issues de cet état prudentiel.

Toutes les cases saisissables (non grisées) doivent être renseignées, à l'exception des « commentaires » qui restent facultatifs. Si nécessaire, et sauf indication contraire, une case pourra être remplie par « NEANT » ou « 0 » selon que le champ de saisie est alphanumérique ou numérique.

¹ Définition identique à celle retenue dans les états pruden-

A. Formulaire « Socle Banque »

I - DONNÉES D'IDENTIFICATION

- « Groupe d'appartenance » : doit être entendu au sens de l'article L. 511-20 du Code monétaire et financier.
- « Dirigeant effectif » : personne assurant la direction effective de l'établissement au sens de l'article L. 511-13 du Code monétaire et financier.

II - DONNÉES D'ACTIVITÉ

II.1 Données générales

- « Comptes de dépôt » / « Comptes ordinaires créditeurs » : vise les comptes de dépôt ou de paiement, y compris ceux ouverts en application du dispositif de droit au compte (cf. infra). Sont exclus de cette catégorie les comptes d'épargne bancaire et d'instruments financiers (y compris les comptes espèces qui leur sont exclusivement dédiés).
- « Cartes bancaires (*hors cartes prépayées*) » : regroupe les différents types de cartes de débit et de crédit destinées aux particuliers², soit les cartes de retrait, les cartes de paiement et de retrait et les cartes adossées à un crédit renouvelable (cf. [partie C II. « Données d'activité » / « Banque au quotidien »](#)).
- « Crédits » : tout crédit, à l'exception de ceux distribués pour le compte d'un tiers, quel que soit son régime juridique (Code de la consommation, Code civil) y compris les autorisations de découvert remboursable dans un délai d'un mois³.
 - « Crédits à la consommation » : crédits relevant des dispositions prévues aux Chapitres II et IV du Titre I du Livre III du Code de la consommation. S'agissant des découverts, seuls les découverts en compte relevant du Code de la consommation sont donc concernés.
 - « Paiements fractionnés et différés » : le paiement fractionné correspond au règlement d'un achat en plusieurs fois au moyen d'un crédit consenti par un établissement (règlements de type « en 3 ou 4 fois »). Le paiement différé consiste, quant à lui, au règlement d'un achat en une seule fois après un certain délai (par exemple 30, 60 ou 90 jours) également au moyen d'un crédit consenti par un établissement. Il s'agit d'opérations de crédit visées aux 3° et 5° de l'article L. 312-4 du Code de la consommation, qui prennent la forme d'un délai de paiement, ce qui les distingue des « crédits à court terme⁴ » (également appelés mini-crédits).
 - « Crédits immobiliers » : crédits relevant des dispositions prévues aux Chapitres III et IV du Titre I du Livre III du Code de la consommation.

² Sous réserve qu'elles ne fassent pas l'objet d'une opposition.

³ Soit en d'autres termes, tout crédit inscrit au bilan/hors bilan de l'établissement déclarant.

⁴ Cf. infra pour la définition des « crédits à court terme ».

- « Épargne bancaire » : regroupe les plans épargne populaire (PEP), ainsi que l'« épargne réglementée » et l'« épargne non réglementée » telles que définies ci-dessous.
 - « Épargne réglementée » : livret A/livret bleu, livret jeune, livret d'épargne populaire (LEP), livret de développement durable et solidaire (LDDS), compte épargne logement (CEL), plan d'épargne logement (PEL). Est exclu le plan épargne populaire (PEP).
 - « Épargne non réglementée » : livret ordinaire, compte à terme, autres comptes d'épargne non réglementée. Les comptes espèces dédiés aux plans d'épargne en actions et d'épargne retraite (code ra020840 de l'état prudentiel CLIENT_RE) ne sont pas à déclarer.
- « Comptes d'instruments financiers et de parts sociales » : ensemble des comptes-titres (compte-titre ordinaire, compte de parts sociales, PER compte-titres, PEA, PEA PME-ETI) sur lesquels sont inscrits des titres financiers (L. 211-1 du Code monétaire et financier) et des parts sociales des banques mutualistes et coopératives (1° du L. 412-2 du Code monétaire et financier). Les comptes espèces associés à ces comptes-titres ne sont pas à déclarer.
- « Produits d'assurance » : concerne les produits distribués par l'établissement.
 - « Assurance vie » : contrats de capitalisation et d'assurance vie en euros, en unités de compte et multi-supports, à l'exclusion de ceux destinés au financement des obsèques.
 - « Épargne » : tout contrat de capitalisation ou d'assurance vie à l'exclusion des contrats retraite et obsèques.
 - « Retraite » : comprend notamment les PER, la retraite à points (branche 26), les contrats IFC, pré-retraites, etc.
 - « Assurance de personnes (*hors vie*) » : contrats d'assurance santé, prévoyance, dépendance, accident/GAV, obsèques (y compris de type épargne), emprunteur (crédit à la consommation, immobilier...), etc.
 - « Assurance de dommages » : contrats d'assurance automobile, multirisques habitation, protection juridique, construction, assistance, produits nomades (téléphones portables, tablettes, etc.), assurance voyage, moyens de paiement (perte/vol/détournement de moyens de paiement), scolaire, loyers impayés, animaux, etc.

Pour l'ensemble des produits, il convient de renseigner les données ci-dessous :

- « Stock au 31/12 de l'année sous revue » en nombre de contrats, en nombre de clients et en encours, que le produit soit ouvert ou fermé à la commercialisation.
 - Pour les cas ci-dessous, il convient de renseigner les données dans les colonnes « En nombre de contrats » et « En nombre de clients » (i.e. nombre de personnes disposant d'au moins une unité pour un produit donné) de la manière suivante :
 - Pour un couple qui a trois comptes de dépôt (un compte personnel chacun et un compte joint), indiquer 3 « contrats » et 2 « clients ».
 - Pour un couple qui n'a qu'un compte joint, indiquer 1 « contrat » et 2 « clients ».
 - Pour les comptes indivis, chaque titulaire du compte en indivision doit être considéré comme un « client », la qualité de mandataire n'étant pas à prendre en considération.

- Pour un client ayant contracté deux crédits à la consommation, indiquer 2 « contrats » et 1 « client ».
 - Pour deux co-emprunteurs ayant deux crédits immobiliers (acquisition, travaux), matérialisés ou non par une seule offre, indiquer 2 « contrats » et 2 « clients ».
- « Production de l'année sous revue (en nombre de contrats) » : donnée flux qui correspond au nombre de contrats vendus au cours de l'année sous revue. Un contrat qui prend fin au cours de l'année de sa conclusion quelle qu'en soit la raison (arrivée du terme, remboursement anticipé, résiliation, renonciation...) doit être comptabilisé dans la production. S'agissant des « Cartes bancaires (*hors cartes prépayées*) », la donnée flux ne doit pas intégrer les cartes émises en renouvellement ou en remplacement d'une carte préexistante (par exemple à la suite d'une perte, d'un vol ou de l'atteinte de la date d'expiration)
- « Ventes réalisées via des distributeurs tiers » : toute vente d'un produit de l'établissement pour laquelle un tiers⁵ (intra ou hors groupe d'appartenance) est intervenu dans le processus de commercialisation, que la vente ait ou non été *in fine* réalisée par le réseau salarié.

II.2 Revenus

Les revenus attendus pour chaque ligne de produits sont les revenus bruts perçus, quelles qu'en soient la forme et l'origine. Il s'agit des frais, intérêts, (rétro)commissions (versées par le client ou un tiers), etc. perçus au cours de l'année sous revue au titre de la commercialisation, de la gestion ou de toute autre activité.

Pour la part des dépôts centralisée auprès de la Caisse des dépôts et consignations (CDC), les sommes versées à l'établissement par la CDC en rémunération des intérêts des livrets ne sont pas à considérer comme des revenus.

Les revenus à déclarer au titre des comptes de dépôts doivent intégrer ceux générés par les moyens de paiement (cotisations carte bancaire par exemple).

S'agissant des « Offres groupées de produits » les revenus correspondent au « Forfait », tel que défini dans le glossaire du CCSF, à savoir « prix d'un ensemble de produits et de services dont le montant est indépendant de leur utilisation ».

S'agissant des « Comptes d'instruments financiers et de parts sociales », les revenus perçus s'entendent de ceux issus des activités de commercialisation, de conservation et de gestion de ces comptes, par exemple : les droits de garde, les frais de tenue de compte, les frais sur ordre d'achat ou de vente, etc.

⁵ Cf infra « Catégories d'intermédiaires » du III – Dispositif de commercialisation.

III - RÉMUNÉRATION

III.1 Rémunération du personnel salarié chargé de la commercialisation des produits (ci-après « personnel salarié concerné »)

- « Objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels) » : sont notamment visés les challenges commerciaux.
- « Avantages non monétaires » : tous types d'avantages non pécuniaires en lien avec la commercialisation des produits (par exemple chèques ou cartes cadeaux, voyages, etc.). La valorisation de ces avantages doit être similaire aux déclarations faites pour les obligations fiscales associées.

III.2 Rémunération des distributeurs tiers (hors personnel salarié)

La rémunération des distributeurs tiers (intra ou hors groupe d'appartenance) est à déclarer hors TVA et correspond à tout versement pécuniaire ou toute autre forme d'avantage économique convenu et lié à la prestation d'intermédiation (cf. article R. 519-5 du Code monétaire et financier).

IV - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

IV.1 Répartition des réclamations

Doivent être déclarées toutes les réclamations écrites traitées au cours de l'année sous revue par l'établissement ou par un tiers à qui a été délégué ce traitement. Dans un dispositif de traitement des réclamations à deux niveaux, doivent être comptabilisées l'ensemble des réclamations traitées, y compris celles qui le sont exclusivement par le premier niveau. Une même réclamation traitée par les deux niveaux n'est à comptabiliser qu'une seule fois si les deux niveaux de traitement sont réalisés la même année.

- « Réclamation » : s'entend comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service⁶ auprès duquel la réclamation est formulée⁷. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec l'établissement : clients particuliers, anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité de l'établissement la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par l'établissement, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.
- « Nombre de réponses apportées » :
 - o « Positives » : réclamations pour lesquelles l'établissement a fait droit en totalité ou partiellement mais à titre principal à la demande du réclamant.
- Lorsqu'une réclamation concerne plusieurs produits ou services, elle est comptabilisée pour chacun d'eux dans les rubriques correspondantes.
 - o Si la réclamation porte sur une offre « packagée », il convient de la rattacher au produit ou service concerné par le mécontentement (exemple : l'assurance « moyens de paiement », attachée à une offre groupée rentre dans la catégorie « Assurance de dommages »).

⁶ Y compris auprès d'un délégataire ou d'un mandataire de l'établissement.

⁷ Y compris les mécontentements relatifs à la commercialisation ou la gestion par un tiers d'un produit de l'établissement.

- Lorsqu'une réclamation sur un seul et même produit concerne plusieurs objets, elle est comptabilisée uniquement pour l'objet principal de réclamation.

Répartition par produits ou services

En complément des produits ou services définis supra :

- « Droit au compte et services bancaires associés » : comptes relevant du dispositif prévu par l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier (cf. infra) et services bancaires de base définis à l'article D. 312-5-1 du même Code. Les réclamations à déclarer concernent uniquement la fourniture et la clôture des prestations susmentionnées. À titre d'exemple, le mécontentement lié au refus de remboursement d'une opération de paiement par carte bancaire contestée par le bénéficiaire d'une offre de services bancaires de base est à déclarer dans « cartes bancaires ».
- « Chèques » : chèques et chèques de banque relevant des articles L. 131-1 et suivants du Code monétaire et financier.
- « Virements / Prélèvements » : opérations de paiement au sens de l'article L. 133-3 du Code monétaire et financier.
- « Autres moyens de paiement » : espèces dont retraits en DAB/GAB et TIP.
- « Autres produits d'épargne (hors assurance) » : comprend notamment les comptes-titres ordinaires, PEA, PEA PME-ETI, PEE, PER compte-titres, etc.

Répartition des réclamations par objet

- « Qualité de l'offre » : publicité ou documentation précontractuelle/contractuelle (non-conformité réglementaire, manque de clarté, inexactitude, caractère trompeur, etc.), indisponibilité d'un produit ou service.
- « Comportement vis-à-vis de la clientèle » : méthodes de commercialisation (démarchage, vente à distance, etc.), qualité de la relation ou de l'accueil réservé au public (confidentialité, accessibilité des personnes, etc.).
- « Information / Conseil » : défaut d'information ou d'explications en amont ou au moment de la souscription d'un produit ou d'un service et, plus généralement, à toutes les étapes de la vie du contrat (non remise de la documentation, insuffisance ou inexactitude des explications fournies, etc.) ; manquement au devoir de conseil en assurance, inadéquation du produit ou du service aux besoins et exigences du client (situation patrimoniale, fiscalité, objectifs de placement, etc.).
- « Mise en place, refus d'octroi de produits ou services, rétractation » : délai/dysfonctionnement à l'entrée en relation ou à la souscription d'un produit ou service (ouverture différée, notification tardive de l'agrément ou de son retrait, etc.) ; absence de maintien des conditions de l'offre ; refus d'octroi (crédit, compte, délivrance de moyens de paiement, produit d'épargne ou d'assurance, etc.) ; refus de

renégociation d'un crédit ; absence de prise en compte ou prise en compte tardive du droit de rétractation/renonciation.

- « Libre choix de l'assurance emprunteur » : refus opposé à un emprunteur de s'assurer auprès de l'assureur de son choix lors de l'octroi du crédit ou postérieurement, quelle que soit la nature juridique du crédit (immobilier, consommation, etc.).
- « Tarification et TAEG » : information tarifaire (défaut, insuffisance, qualité, disponibilité) ; refus des nouvelles conditions tarifaires ; application contestée de frais (y compris ceux liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement d'un compte) ou de droits de garde ; non remboursement de frais et/ou d'agios (intérêts débiteurs) ; remise en cause du calcul du TAEG/TEG.
- « Opération non autorisée » : absence de consentement à la souscription d'un produit/service ou à l'exécution d'une opération quelle qu'elle soit (de paiement, achat/vente de titres financiers, virement de compte à compte, arbitrage, etc.). Les réclamations liées au refus de remboursement d'opérations réalisées dans le cadre d'escroqueries sont toutefois à renseigner dans la catégorie « Fraude ».
- « Délai de traitement d'une opération » : exécution tardive d'une opération ou d'une instruction de la clientèle (déblocage de fonds, virement, opposition à un prélèvement, acte de gestion sur tout contrat d'assurance, ordre de bourse, etc.), hors « Clôture du produit ou service », « Mobilité bancaire ou demande de transfert » et « Fichiers (FCC, FICP, FNCI) ».
- « Défaut ou mauvaise exécution d'une opération » : inexécution ou mauvaise exécution quelle qu'en soit la cause des instructions du client (opération sur titres, acte de gestion sur tout contrat d'assurance, virement, opposition à un prélèvement, remboursement anticipé d'un crédit, etc.), hors « Clôture du produit ou service », « Mobilité bancaire ou demande de transfert » et « Fichiers (FCC, FICP, FNCI) ».
- « Autres réclamations liées au fonctionnement du produit ou service » : réclamations, qui bien que liées au fonctionnement du produit ou service, ne relèvent pas de l'une des trois catégories précédentes (« Opération non autorisée », « Délai de traitement d'une opération » et « Défaut ou mauvaise exécution d'une opération »). Peuvent y figurer, à titre d'exemple, celles résultant (i) du traitement d'une saisie (attribution, administrative, etc.), (ii) d'un dysfonctionnement technique des services de banque à distance (impossibilité pour le client d'accéder à son espace personnel, de réaliser une opération, etc.), (iii) de la fiscalité (obligations déclaratives/IFU).
- « Clôture du produit ou service » : retard, défaut ou mauvaise exécution des instructions de clôture/résiliation du client ; dénouement du contrat d'assurance vie (rachat total, versement des capitaux décès) ; déshérence (en ce compris le transfert à la CDC) ; contestation de la clôture/résiliation par l'établissement d'un produit ou service (convention d'ouverture de compte, contrat-cadre de services de paiement, retrait/blocage de moyens de paiement, etc.).
Pour les crédits, uniquement la déchéance du terme prononcée par le prêteur, les difficultés liées au remboursement ou à la mainlevée des garanties doivent être déclarées dans les objets « Délai de traitement d'une opération » ou « Défaut ou mauvaise exécution d'une opération ».
- « Mobilité bancaire ou demande de transfert » : non prise en compte d'un changement de domiciliation bancaire, d'une demande de transfert d'un compte d'épargne ou d'un autre produit (transfert de contrats

de retraite, etc.) ; non-respect des instructions écrites du client, retard dans leur traitement, manquement aux obligations découlant du dispositif de mobilité bancaire, etc.

- « Fichiers (FCC, FICP, FNCI) » : contestations portant sur la déclaration à l'un des fichiers (caractérisation de l'incident, non-respect du formalisme, absence d'information préalable, etc.), la radiation de l'incident (régularisation non suivie d'effet ou traitée tardivement par l'établissement assujetti) et la gestion des interdictions et opposition sur chèques (vol/perte).
- « Fraude » : réclamations consécutives à un vol (notamment de données ou de moyens de paiement) ou à une escroquerie dont a été victime l'établissement (fraude interne et externe) ou l'un de ses clients, et cela qu'il y ait eu ou non usurpation d'identité. Sont par exemple à recenser dans cette catégorie les contestations de refus de remboursement/annulation d'opérations de paiement ou de crédit liées aux différents types d'arnaques dont peuvent être victimes les clients (« au Président », « au faux conseiller bancaire », etc.).
- « Autres » : comprend notamment les réclamations portant sur l'accès ou la rectification des données personnelles, sur le dispositif de traitement des réclamations et l'accès à la médiation, etc.

IV.2 Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à deux mois

Le délai de 2 mois visé est celui prévu par la recommandation de l'ACPR sur le traitement des réclamations applicable au cours de l'année sous revue.

IV.3 Médiation

« Litiges » : sont à comptabiliser les demandes de médiation dont le médiateur a notifié la recevabilité à l'établissement au cours de l'année sous revue (y compris si ce dernier a refusé d'entrer en médiation).

« Avis suivis par l'établissement » : sont à comptabiliser uniquement les avis suivis parmi ceux rendus par le médiateur au cours de l'année sous revue.

B. Formulaires thématiques « Banque au quotidien », « Épargne » et « Crédits »

I - DONNÉES D'IDENTIFICATION

Pour cette partie, se référer à [« I - DONNÉES D'IDENTIFICATION » de la partie B.](#)

II - DONNÉES D'ACTIVITÉ

Les définitions données dans cette partie se limitent aux produits non définis par ailleurs.

« Banque au quotidien »

Données générales

- « Cartes de retrait » : cartes permettant d'effectuer exclusivement des retraits d'espèces (DAB/GAB).
- « Cartes de paiement et de retrait » : cartes permettant d'effectuer à la fois des paiements et des retraits et qui ne sont pas adossées à un crédit renouvelable. Il s'agit des cartes ci-dessous :
 - « Cartes à autorisation systématique » : cartes de débit permettant de régler des achats et d'effectuer des retraits après une vérification automatique et systématique de la provision disponible sur le compte de dépôt. Ces achats et retraits sont alors débités immédiatement.
 - « Cartes à débit immédiat » : toutes cartes de débit à l'exception de celles à autorisation systématique.
 - « Cartes à débit différé » : cartes de crédit permettant un débit en une seule fois, à une date convenue, du montant des paiements effectués au cours d'une période donnée.
- « Cartes adossées à un crédit renouvelable » : cartes de crédit associées à un contrat de crédit renouvelable (articles L. 312-57 et suivants du Code de la consommation).

Dispositifs spécifiques

- « Comptes ouverts dans le cadre du droit au compte » : comptes relevant du dispositif prévu à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier.
 - « Stock de comptes au 31/12 de l'année sous revue » : les comptes ouverts au titre du droit au compte mais pour lesquels le bénéficiaire a par la suite renoncé aux services bancaires de base ne sont pas à comptabiliser.
- « Offre spécifique aux personnes en situation de fragilité financière » : au sens de l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier et de l'arrêté du 16 septembre 2020 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.
 - « Nombre de propositions écrites de l'offre spécifique au cours de l'année sous revue » : pour les clients ayant reçu plusieurs propositions écrites au cours de l'année sous revue, seule la première proposition de l'année devra être comptabilisée.

« Épargne »

- « Comptes à terme » : il peut s'agir de comptes à « Taux fixe », à « Taux révisable » ou à « Taux progressif ». Les comptes à terme non renouvelés à l'échéance sont à reclasser en comptes ordinaires.
- « Autres comptes d'épargne » : autres comptes d'épargne à régime spécial tels que les livrets d'épargne entreprise et les livrets d'épargne pour le codéveloppement. L'établissement devra préciser en commentaire les caractéristiques du ou des produit(s) concerné(s). Les comptes espèces dédiés aux plans d'épargne en actions et d'épargne retraite (code ra020840 de l'état prudentiel CLIENT_RE) ne sont pas à déclarer.

- « Comptes d'instruments financiers et de parts sociales » (cf. supra): pour ce tableau, s'agissant des lignes commençant par « Dont ... », sont à déclarer :
 - Dans la colonne « En nombre de contrats », le nombre de comptes comportant au moins un des instruments financiers visés ;
 - Dans la colonne « En nombre de clients », le nombre de clients de comptes comportant au moins un des instruments financiers visés ;
 - Dans la colonne « En encours (Keuros) », la valorisation des seuls instruments financiers visés présents dans les comptes d'instruments financiers ou de parts sociales (et non le montant de l'encours des comptes comportant au moins un des instruments financiers visés).

« Crédits »

- « Crédits renouvelables » : crédits définis à l'article L. 312-57 du Code de la consommation. Les crédits « inactifs » (encours nul) sont à comptabiliser.
- « Crédits affectés » : crédits définis au 11° de l'article L. 311-1 du Code de la consommation relevant des dispositions spécifiques prévues aux articles L. 312-44 à L. 312-56 de ce même Code.
- « Autres crédits à la consommation » : crédits à la consommation non listés dans le tableau (par exemple les découverts autorisés d'une durée supérieure à un mois et inférieure à trois mois, la LOA, la location-vente).
- « Crédits à la consommation assortis d'une assurance emprunteur proposée par l'établissement » : crédits à la consommation dont l'assurance emprunteur a été commercialisée (à titre « obligatoire » ou « facultatif ») par l'établissement. Il peut s'agir du contrat d'assurance de groupe ou de tout autre contrat d'assurance distribué par l'établissement. Pour la donnée « stock », il convient de tenir compte des contrats d'assurance en vigueur au 31/12 de l'année sous revue. Pour la donnée « production », il convient de tenir compte des contrats d'assurance souscrits lors de la conclusion des contrats de crédit.
- « Crédits immobiliers assortis d'une assurance emprunteur » : crédits immobiliers dont l'assurance emprunteur a été commercialisée (à titre « obligatoire » ou « facultatif ») par l'établissement ou un tiers. Pour la donnée « stock », il convient de tenir compte des contrats d'assurance en vigueur au 31/12 de l'année sous revue. Pour la donnée « production », il convient de tenir compte des contrats d'assurance souscrits lors de la conclusion des contrats de crédit.
 - « Autre assurance proposée par le prêteur » : tout contrat d'assurance emprunteur distribué par l'établissement autre que le contrat d'assurance de groupe (le plus souvent contrats dits « défensifs » ou « alternatifs internes »).
 - « Assurance externe » : tout contrat d'assurance emprunteur qui n'a pas été proposé par l'établissement.

Les données relatives au nombre de contrats, clients et encours sont à renseigner selon la même méthodologie que celle appliquée pour la comptabilisation des crédits (cf. supra [II.1 Données générales](#)). Par exemple, si deux co-emprunteurs ayant deux crédits immobiliers (prêt de 95 K€ pour l'acquisition du bien et prêt de 5 K€ pour des travaux), matérialisés par une seule offre, sont l'un, dans le cadre de

l'assurance groupe du prêteur, et l'autre, dans le cadre d'une assurance externe, assurés à hauteur de 100% pour chaque crédit, les données à saisir sont les suivantes :

Stock au 31/12 de l'année sous revue			
En nombre de contrats		En nombre de clients	En encours (Keuros)
Crédits immobiliers		Idem Socle	Idem Socle
Crédits immobiliers assortis d'une assurance emprunteur		2	2
Assurance groupe du prêteur		2	1
Autre assurance proposée par le prêteur		0	0
Assurance externe		2	1

- « Crédits à court terme » (également appelés « mini-crédits ») : opérations de crédit en la forme d'un prêt amortissable ou remboursable à terme, visées aux 3° et 5° de l'article L. 312-4 du Code de la consommation, caractérisées par le fait que les fonds sont versés à l'emprunteur qui en a la libre disposition. Ce type de crédits se distingue des « paiements fractionnés et différés » qui sont liés à un achat et pour lesquels le prêteur verse les fonds directement au commerçant.
- « Autres crédits » : tous les crédits, à l'exclusion des paiements fractionnés/différés et des crédits à court terme, qui ne relèvent pas des dispositions du Code de la consommation, notamment ceux visés par les exclusions prévues aux articles L. 312-4 et L. 313-2 du Code de la consommation. Sont notamment inclus les encours de cartes à débit différé.

Regroupement de crédits

- « Regroupement de crédits » : opérations relevant des articles L. 314-10 et suivants du Code de la consommation.

III - DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION

Comme indiqué supra, lorsqu'un tiers intervient dans le processus de vente d'un produit de l'établissement mais que le contrat est *in fine* souscrit auprès du réseau salarié, il convient de considérer que la vente a été exclusivement réalisée par le tiers.

Catégories d'intermédiaires

- « Mandataires en opérations de banque et en services de paiement (MOBSP) » : mandataires exclusifs et non exclusifs en opérations de banque et en services de paiement, tels que visés aux 2° et 3° du I de l'article R. 519-4 du Code monétaire et financier.
- « Intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (hors MOBSP) » : intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) tels que définis à l'article L. 519-1 du Code monétaire et financier, à l'exclusion de ceux visés aux 2° et 3° du I de l'article R. 519-4.
- « Intermédiaires non immatriculés » : personnes visées à l'article R. 519-2 du Code monétaire et financier.

- « Autres » : personnes visées au II de l'article L. 519-1 du Code monétaire et financier, notamment les établissements agréés (établissements de crédits, société de financement, etc.), ainsi que les intermédiaires européens.

Canaux de distribution

- « En point de vente » : toute vente à l'exception de celles réalisées à distance (cf. infra).
- « Vente à distance » : toute vente d'un contrat régit par les dispositions du Chapitre II du Titre II du Livre II du Code de la consommation (c'est-à-dire d'un contrat conclu sans la présence physique simultanée des parties, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance).

IV - PUBLICITÉ

Le budget publicitaire fait référence aux seules sommes engagées, y compris à la suite d'une refacturation par une autre entité ou un prestataire de service, pour diffuser des publicités (achats d'espaces publicitaires, de listings/leads, frais d'envoi de mailing/emailing, etc.). Les sommes engagées pour la création des publicités ne sont donc pas à prendre en compte (honoraires des agences de publicité, des agences média/média digitales, etc.).

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

IV.1 Budget publicitaire total

- « Budget publicitaire total » : comprend à la fois le budget publicitaire (au sens précisé ci-dessus) institutionnel (cf. infra) et non institutionnel (cf. infra), quel que soit le support de communication. Il s'agit du budget toutes activités confondues. Dans un formulaire thématique donné, il ne s'agit donc pas uniquement du budget consacré à l'activité couverte par ce formulaire. Ainsi par exemple, si un établissement est soumis aux formulaires thématiques « Banque au quotidien » et « Épargne », le budget publicitaire total à renseigner dans ces deux formulaires est le même et contient le « Crédits » si cet établissement réalise également des publicités en la matière (sans devoir pour autant remettre le formulaire thématique « Crédits »).
- « Budget publicitaire institutionnel » : sommes engagées pour promouvoir l'image, la marque ou la notoriété de l'établissement ou de son groupe d'appartenance, sans directement mettre en avant un produit spécifique ou ses caractéristiques. Il peut le cas échéant s'agir de sommes engagées au titre de publicités ayant pour finalité de favoriser le recrutement de collaborateurs.

IV.2 Budget publicitaire non institutionnel

- « Budget publicitaire non institutionnel » : sommes engagées par l'établissement pour promouvoir l'un de ses produits ou ses caractéristiques.

Concernant les publicités de nature mixte (institutionnelle et non institutionnelle), s'il n'est pas possible de ventiler les sommes engagées, l'établissement doit déclarer l'ensemble des sommes dans le budget non institutionnel.

Concernant les publicités qui font la promotion de plusieurs produits, s'il n'est pas possible de ventiler les sommes engagées, l'établissement doit déclarer l'ensemble des sommes au titre du produit prédominant dans la publicité.

Supports de communication

- « Presse et affichage » :
 - « Presse » : journaux, magazines, revues, etc. en version papier ou numérique qu'il s'agisse de presse nationale, régionale, gratuite, etc.
 - « Affichage » : support exposé dans un lieu public, y compris lorsqu'il s'agit de publicité extérieure numérique (Digital Out Of Home). L'affichage en agence n'est donc pas concerné de même que l'affichage en salon/foire.
- « Audio digital » : podcasts, plateformes de diffusion en flux audio (streaming audio), enceintes connectées, livres audio, etc.
- « Bannières internet / mobile » : élément web cliquable, statique ou animé, pouvant revêtir différents formats dont l'habillage de page.
- « Réseaux sociaux » : notamment Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Youtube, TikTok, etc.
- « Applications mobiles (hors bannières) » : annonce publicitaire qui s'affiche en plein écran et qui vient recouvrir la page visitée, dès la page d'accueil ou comme transition entre deux pages (publicité dite « interstitielle »).
- « Emailing / Mailing » :
 - « Emailing » : campagnes publicitaires effectuées par courrier électronique.
 - « Mailing » : campagnes publicitaires effectuées par voie postale.

V - NOUVEAUX PRODUITS ET MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES

- « Nombre total de produits » : sont à comptabiliser tous les produits qu'ils soient ouverts ou fermés à la commercialisation.
- « Nouveaux produits commercialisés » : produits conçus par l'établissement dont la commercialisation, y compris par un tiers, a débuté au cours de l'année sous revue.
- « Produits modifiés de manière significative » : la notion de « modification significative » recouvre notamment, sans que cette liste soit exhaustive, des évolutions notables concernant une ou plusieurs caractéristiques essentielles ou principales d'un produit déjà commercialisé (y compris le tarif), de son

mode de distribution et de la clientèle cible. Ces évolutions peuvent, le cas échéant, résulter d'une mise en conformité avec des dispositions légales ou réglementaires.

VI - DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS

La notion de « dysfonctionnement » inclut les manquements à la réglementation et les mauvaises pratiques. Doivent être pris en compte l'ensemble des dysfonctionnements identifiés⁸, le cas échéant au travers de contrôles externalisés, y compris lorsque le traitement des réclamations est délégué à un tiers.

- « Principaux dysfonctionnements » : les cinq principaux dysfonctionnements déclarés doivent être les plus critiques au regard de l'échelle interne d'évaluation de l'établissement.

Pour toute question relative aux données à déclarer à laquelle le présent guide n'apporterait pas de réponse, un courriel peut être envoyé à l'adresse suivante : gpc-dcpc@acpr.banque-france.fr.

⁸ Les dysfonctionnements sont à comptabiliser en tant que tel. Il ne convient donc pas de renseigner le nombre de réclamations ayant conduit à leur identification dans le tableau VI.1.