

Annexe à la lettre du Secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel  
à la Directrice générale de l'association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement

Octobre 2011

## Rapport sur le contrôle interne

(rapport établi en application des articles 42, 43 et 43-1  
du règlement n°97-02 du Comité de la réglementation bancaire et financière)

### Sommaire

Préambule .....	2
1. Présentation générale des activités exercées et des risques encourus par l'établissement.....	3
2. Modifications significatives apportées à l'organisation du dispositif de contrôle interne.....	3
3. Gouvernance.....	4
4. Résultats des contrôles périodiques effectués au cours de l'exercice écoulé (y compris pour les activités à l'étranger et les activités externalisées) :.....	6
5. Recensement des opérations avec les dirigeants et actionnaires principaux (au sens de l'article 6 ter du règlement n° 90-02).....	6
6. Processus d'évaluation de l'adéquation du capital interne :.....	6
7. Risque de non conformité (hors risque de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme) :.....	7
8. Risque de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme.....	7
9. Risque de crédit.....	8
10. Risques de marché.....	12
11. Risque opérationnel.....	13
12. Risque comptable.....	14
13. Risque de taux d'intérêt sur le portefeuille bancaire :.....	15
14. Risque d'intermédiation des prestataires de services d'investissement :.....	16
15. Risque de règlement :.....	16
16. Risque de liquidité :.....	17
17. Dispositif de contrôle interne des dispositions relatives au cantonnement des fonds de la clientèle des entreprises d'investissement :.....	18
18. Informations spécifiques demandées aux conglomérats financiers :.....	18
19. Annexe relative à la sécurité des moyens de paiement scripturaux mis à disposition ou gérés par l'établissement.....	20
<i>Document à transmettre en double exemplaire.....</i>	<i>20</i>
20. Annexe sur l'application des règles de protection de la clientèle.....	33
1. Présentation synthétique du dispositif de contrôle interne .....	53
2. Présentation synthétique de l'organisation comptable :.....	54

## Préambule

Ce rapport a pour objet de rendre compte de l'activité du contrôle interne au cours de l'exercice écoulé et de retracer les dispositifs de mesure, de surveillance, d'encadrement des risques auxquels l'établissement est exposé et de diffusion d'information à leur sujet.

**Les éléments ci-après mentionnés le sont à titre indicatif dans la mesure où ils s'avèrent pertinents au vu de l'activité et de l'organisation de l'établissement.** Ils sont complétés par toute autre information de nature à permettre une appréciation du fonctionnement du système de contrôle interne et une évaluation des risques effectifs de l'établissement.

Le présent document s'appuie sur une version « fusionnée » des rapports établis en application des articles 42, 43 et 43-1 du règlement n° 97-02. Toutefois, les établissements qui le souhaitent peuvent continuer de remettre des rapports distincts dès lors que ces derniers couvrent l'ensemble des éléments mentionnés ci-après.

Les derniers documents transmis à l'organe délibérant et, le cas échéant, au comité d'audit sur la mesure des risques auxquels l'établissement est exposé doivent être inclus dans le présent rapport (tableaux de bord internes).

Par ailleurs, il est précisé que les documents examinés par l'organe délibérant dans le cadre de l'examen de l'activité et des résultats du contrôle interne, en application du dernier alinéa de l'article 39 du règlement n° 97-02, doivent être adressés au Secrétariat général de l'Autorité de contrôle prudentiel (SGACP) sans attendre les extraits des procès-verbaux des réunions au cours desquelles ils sont examinés et qui doivent également être transmis au SGACP dès qu'ils sont disponibles.

*N.B. : lorsque l'établissement fait l'objet d'une surveillance sur une base consolidée et/ou d'une surveillance complémentaire au titre des conglomérats financiers, les rapports sur le contrôle interne comprennent une information relative aux conditions dans lesquelles le contrôle interne est assuré au niveau de l'ensemble du groupe et/ou du conglomérat. Lorsque le dispositif de contrôle interne d'une filiale est totalement intégré au dispositif du groupe, il n'est pas nécessaire de remettre un rapport relatif à l'organisation du contrôle interne pour cette filiale. En revanche les dispositifs de mesure, de surveillance et d'encadrement des risques doivent être exposés pour chaque établissement assujetti.*

## 1. Présentation générale des activités exercées et des risques encourus par l'établissement

### 1.1. Description des activités :

- description synthétique des activités exercées ;
- pour les nouvelles activités :
  - description détaillée des nouvelles activités exercées par l'établissement au cours du dernier exercice (par métiers et/ou zones géographiques et/ou filiales...),
  - présentation des procédures définies pour ces nouvelles activités,
  - description du contrôle interne des nouvelles activités ;
- description des changements organisationnels ou humains importants et des projets significatifs lancés ou menés au cours du dernier exercice.

### 1.2. Présentation des principaux risques générés par les activités exercées par l'établissement :

- description, formalisation et mise à jour de la cartographie des risques ;
- description des actions mises en œuvre sur les risques identifiés par la cartographie ;
- présentation des informations quantitatives et qualitatives des risques présentés dans les états de synthèse transmises à l'organe exécutif, à l'organe délibérant et le cas échéant au comité des risques et au comité d'audit permettant d'explicitier la portée des mesures utilisées pour évaluer le niveau des risques encourus et fixer les limites (article 37 du règlement n° 97-02).

## 2. Modifications significatives apportées à l'organisation du dispositif de contrôle interne

*Lorsque l'organisation du dispositif de contrôle interne ne présente pas de changements significatifs, elle peut être présentée de manière synthétique dans une annexe ou en communiquant la charte de contrôle interne en vigueur.*

### 2.1. Au dispositif de contrôle permanent (y compris l'organisation du contrôle de l'activité à l'étranger et des activités externalisées) :

- description des changements significatifs dans l'organisation du dispositif de contrôle permanent (y compris les principales actions projetées dans le domaine du contrôle permanent article 42-1 f) du règlement n° 97-02) : *préciser notamment l'identité, le rattachement hiérarchique et fonctionnel du responsable de contrôle permanent ainsi que les autres fonctions éventuellement exercées par ce dernier au sein de l'établissement ou au sein d'autres entités du même groupe ;*
- description des changements significatifs dans l'organisation du dispositif de contrôle de la conformité : *préciser notamment l'identité, le rattachement hiérarchique et fonctionnel du responsable de la conformité ainsi que les autres fonctions éventuellement exercées par ce dernier au sein de l'établissement ou au sein d'autres entités du même groupe ;*
- description des changements significatifs dans l'organisation du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme – LCB/FT – : *préciser notamment l'identité, le rattachement hiérarchique et fonctionnel du responsable du dispositif LCB/FT ;*
- description des changements significatifs dans l'organisation de la filière risques : *préciser notamment l'identité, le positionnement hiérarchique et fonctionnel du responsable de la filière « risques » ainsi que les autres fonctions éventuellement exercées par ce dernier au sein de l'établissement ou au sein d'autres entités du même groupe.*

## 2.2. Au dispositif de contrôle périodique (y compris l'organisation du contrôle de l'activité à l'étranger et des activités externalisées) :

- identification, rattachement hiérarchique et fonctionnel du responsable de contrôle périodique ;
- principales actions projetées dans le domaine du contrôle périodique (plan d'audit... article 42-1 f) du règlement n° 97-02).

## 3. Gouvernance

### 3.1. Implication des organes dirigeants dans le contrôle interne

#### 3.1.1 Modalités d'information de l'organe délibérant :

- modalités d'information de l'organe délibérant sur les mesures prises pour assurer le contrôle des activités externalisées et des risques en résultant (cf. article 39.c du règlement n° 97-02) ;
- modalités d'information de l'organe délibérant des conditions dans lesquelles les limites fixées sont respectées, lorsqu'il n'est pas associé à la fixation de ces limites (cf. article 39 6<sup>e</sup> alinéa du règlement n° 97-02) ;
- modalités d'information de l'organe délibérant ainsi que, le cas échéant, de l'organe central, en cas de survenance d'incidents significatifs au sens de l'article 17-ter (cf. article 38.1 du règlement n° 97-02) ;
- modalités d'information de l'organe délibérant sur les anomalies significatives détectées par le dispositif de suivi et d'analyse en matière de LCB/FT ainsi que sur les insuffisances de ce dispositif (cf. article 38.1 du règlement n° 97-02) ;
- l'organe délibérant (ou le comité d'audit) a-t-il demandé au responsable de la filière « risques » de lui rendre compte de l'exercice de ses missions ? Si oui, sur quels sujets ? (cf. article 11-8 du règlement n° 97-02) ;
- modalités d'information du Comité d'audit, par les responsables du contrôle périodique, de l'absence d'exécution des mesures correctrices décidées (cf. article 9-1 (b) du règlement n° 97-02) ;
- conclusions des contrôles effectués portés à la connaissance de l'organe délibérant, et en particulier éventuelles défaillances relevées, et mesures décidées pour y remédier.

#### 3.1.2 Modalités d'information de l'organe exécutif :

- modalités d'information de l'organe exécutif en cas de survenance d'incidents significatifs au sens de l'article 17-ter (cf. article 38.1 du règlement n° 97-02) ;
- modalités d'information de l'organe exécutif sur les anomalies significatives détectées par le dispositif de suivi et d'analyse en matière de LCB/FT ainsi que sur les insuffisances de ce dispositif (cf. article 38.1 du règlement n° 97-02) ;
- modalités d'information par la filière « risques » de l'exercice de ses missions à l'organe exécutif ;
- modalités d'alerte, par le responsable de la filière « risques », de toute situation susceptible d'avoir des répercussions significatives sur la maîtrise des risques (Cf. article 11-8 du règlement n° 97-02).

#### 3.1.3 Diligences effectuées par les organes dirigeants :

- description des diligences effectuées par l'organe exécutif et l'organe délibérant pour vérifier l'efficacité des dispositifs et procédures de contrôle interne.

#### 3.1.4 Traitement des informations par les organes dirigeants :

- dates auxquelles l'organe délibérant a examiné l'activité et les résultats du contrôle interne au cours de l'exercice écoulé ;

- dans le cadre de l'examen par l'organe délibérant des incidents significatifs révélés par les procédures de contrôle interne, principales insuffisances constatées, enseignements tirés de l'analyse et mesures prises le cas échéant pour y remédier (cf. article 39 al 1 du règlement n° 97-02).

### 3.2. Politique et pratiques de rémunération (y compris pour les filiales et succursales situées à l'étranger)

*Cette partie peut faire l'objet d'un rapport distinct*

#### 3.2.1 Gouvernance de la politique de rémunération :

- description du processus décisionnel mis en œuvre pour définir les principes de la politique de rémunération (modalités et date d'adoption, date de mise en œuvre, modalités de revue) ainsi que, le cas échéant, l'identité des consultants externes dont les services ont été utilisés pour définir la politique de rémunération (cf. article 43-1- 1° du règlement n° 97-02) ;
- date de constitution, composition, mandat et compétences du comité de rémunération.

#### 3.2.2 Principales caractéristiques de la politique de rémunération

- description de la politique de rémunération de l'établissement notamment (cf. article 43-1- 2° du règlement n° 97-02) :
  - des critères utilisés pour mesurer la performance et ajuster la rémunération au risque,
  - des critères définis pour définir le lien entre rémunération et performance,
  - de la politique en matière d'étalement des rémunérations,
  - de la politique de rémunérations garanties,
  - des critères utilisés pour déterminer la proportion des montants en espèces par rapport à d'autres formes de rémunération ;
- description de la politique de rémunération des personnels des unités chargées de la validation et de la vérification des opérations (cf. articles 7 et 31-4 du règlement n° 97-02) ;
- modalités de prise en compte de l'ensemble des risques dans la détermination de l'assiette de rémunération variable (y compris du risque de liquidité inhérent aux activités concernées ainsi que du capital nécessaire eu égard aux risques encourus) (article 31-3 du règlement n° 97-02).

#### 3.2.3 Informations relatives aux rémunérations des membres de l'organe exécutif et des personnes dont les activités professionnelles ont une incidence significative sur le profil de risque de l'entreprise (article 43-1- 3° du règlement n° 97-02)

Indiquer :

- les catégories de personnels concernés ;
- les montants globaux des rémunérations correspondant à l'exercice, répartis entre part fixe et part variable, et le nombre de bénéficiaires, indiquer également ces informations par domaine d'activités ;
- les montants globaux et forme des rémunérations variables, répartis entre paiements en espèces, en actions et titres adossés à des actions, et autres (*indiquer la période d'acquisition ou de durée de détention minimale des titres – cf. article 31-4-4° du règlement n° 97-02 –*) ;
- les montants globaux des rémunérations différées, réparties entre rémunérations acquises et non acquises (*cf. article 31-4-4° du règlement n° 97-02*) ;
- les montants globaux des rémunérations différées attribués au cours de l'exercice, versés ou réduits, après ajustements en fonction des résultats ;
- les paiements au titre de nouvelles embauches ou indemnités de licenciement et le nombre de bénéficiaires ;
- les garanties d'indemnités de licenciement accordées au cours de l'exercice, le nombre de bénéficiaires et la somme la plus élevée accordée à ce titre à un seul bénéficiaire.

### 3.2.4 *Transparence et contrôle de la politique de rémunération :*

- modalités de vérification de l'adéquation entre la politique de rémunération et les objectifs de maîtrise des risques ;
- modalités de publication des informations relatives à la politique et aux pratiques de rémunération.

## 4. Résultats des contrôles périodiques effectués au cours de l'exercice écoulé (y compris pour les activités à l'étranger et les activités externalisées) :

- risques et/ou entités ayant fait l'objet d'une vérification du contrôle périodique au cours de l'exercice écoulé ;
- principales insuffisances relevées ;
- mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d'avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
- modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles périodiques (*outils, personnes en charge*) et résultats du suivi des recommandations ;
- enquêtes réalisées par le corps d'inspection de la maison-mère, des organismes extérieurs (cabinets extérieurs, etc.), résumé des principales conclusions et précisions sur les décisions prises pour pallier les éventuelles insuffisances relevées

## 5. Recensement des opérations avec les dirigeants et actionnaires principaux (au sens de l'article 6 ter du règlement n° 90-02)

Joindre une annexe comprenant :

- **caractéristiques des engagements ayant fait l'objet d'une déduction des fonds propres prudentiels** : identité des bénéficiaires, type de bénéficiaires – personne physique ou personne morale, actionnaire ou dirigeant –, nature des engagements, montant brut, déductions éventuelles et pondération, date de leur mise en place et date d'échéance ;
- **nature des engagements envers des actionnaires principaux et des dirigeants, n'ayant pas fait l'objet d'une déduction** en raison soit des dates auxquelles ont été conclus ces engagements, soit de la notation ou de la cotation attribuée aux bénéficiaires des engagements. Néanmoins, il n'apparaît pas nécessaire de mentionner les engagements dont le montant brut n'excède pas 3 % des fonds propres de l'établissement.

## 6. Processus d'évaluation de l'adéquation du capital interne :

*Ce dispositif n'est pas obligatoire pour les établissements inclus dans une consolidation et qui sont exonérés de l'assujettissement aux ratios de gestion sur base sociale ou sous consolidée.*

- description des systèmes et procédures mis en place pour évaluer le montant et la répartition du capital interne adapté à la nature et au niveau des risques auquel l'établissement est exposé (*avec un accent particulier sur les risques non pris en compte par le pilier 1*) ; communication des résultats obtenus ; comparaison avec les exigences réglementaires ;
- modalités de contrôle prévues afin de vérifier que ces systèmes et procédures demeurent adaptés au profil de risques de l'établissement ;
- simulations de crise aux fins d'évaluation de l'adéquation du capital interne : description des hypothèses et principes méthodologiques retenus ainsi que des résultats obtenus.

## 7. Risque de non conformité (hors risque de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme) :

Remarque : les éléments concernant les règles relatives à la protection de la clientèle sont traités dans le chapitre 20.

- 7.1. Formation du personnel aux procédures de contrôle de la conformité et information immédiate du personnel concerné des modifications pouvant intervenir dans les textes applicables aux opérations réalisées.
- 7.2. Évaluation et maîtrise du risque de réputation
- 7.3. Autres risques de non-conformité (déontologie bancaire et financière...)
- 7.4. Description des principaux dysfonctionnements identifiés au cours de l'exercice
- 7.5. Résultats des contrôles permanents menés en matière de risque de non-conformité :
  - principales insuffisances relevées ;
  - mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d'avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
  - modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents (*outils, personnes en charge*) ;
  - modalités de vérification de l'exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (*cf. articles 5(f) et 9-1(a) du règlement n° 97-02*).

## 8. Risque de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme

- 8.1. Classification des risques (LCB/FT) :
  - description, formalisation, mises à jour et présentation des analyses sur lesquelles cette classification est fondée.
- 8.2. Procédures (LCB/FT) :
  - description, formalisation et date(s) de mise à jour des procédures sur lesquelles s'appuie le dispositif de LCB/FT en faisant ressortir les modifications significatives intervenues au cours de l'exercice notamment sur les procédures relatives :
    - à l'identification des nouveaux clients et des bénéficiaires effectifs,
    - à l'identification des clients occasionnels,
    - à la connaissance des clients,
    - aux modalités de mise en conformité des dossiers clients existants avec les obligations de vigilance constante ;
  - description des modalités de mise en œuvre des obligations de vigilances allégées, complémentaires et renforcées ;
  - description des modalités de mise en œuvre des obligations en matière de virements de fonds (en tant que prestataire de paiement du donneur d'ordre, prestataire de paiement intermédiaire, prestataire de paiement du bénéficiaire) ;
  - *le cas échéant*, modalités de circulation au sein du groupe des informations nécessaires à l'organisation de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des capitaux : description des

procédures existantes sur les échanges d'informations relatives à l'existence et au contenu des déclarations ;

- modalités de définition des critères et seuils de significativité des anomalies en matière de LCB/FT.

### 8.3. Résultats des contrôles permanents menés en matière de risque de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme :

- principales insuffisances relevées ;
- mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d'avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
- modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents (*outils, personnes en charge*) ;
- modalités de vérification de l'exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (*cf. articles 5(f) et 9-1(a) du règlement n° 97-02*).

### 8.4. Principales insuffisances du dispositif relevées notamment par les autorités de contrôle nationales et étrangères et mesures correctrices décidées

## 9. Risque de crédit

*N. B. : pour les prestataires de services d'investissement (PSI), le cas particulier des **opérations de service à règlement-livraison différé (SRD)**, est traité dans ce chapitre avec notamment des éléments d'information sur la sélection des clients pour lesquels ce type d'ordre est autorisé, sur les limites d'intervention fixées et sur la gestion du risque (couverture initiale, maintien de cette couverture, suivi des prorogations, provisionnement des créances douteuses).*

### 9.1. Dispositif de sélection des opérations :

- critères prédéfinis de sélection des opérations ;
- éléments d'analyse de la rentabilité prévisionnelle des opérations de crédit pris en compte lors des décisions d'engagement : *méthodologie, données prises en compte (sinistralité, etc.)* ;
- description des procédures d'octroi de crédit, incluant le cas échéant un dispositif de délégation ;
- politique d'octroi des crédits à l'habitat à la clientèle française, notamment en ce qui concerne les critères relatifs à la charge de remboursement en fonction du revenu disponible des emprunteurs, au rapport entre le montant des prêts accordés et la valeur des biens financés et à la durée des crédits.

### 9.2. Dispositif de mesure et de surveillance des risques :

- description synthétique des limites d'engagement fixées en matière de risque de crédit – par bénéficiaire, par débiteurs liés, etc. (*préciser le niveau des limites par rapport aux fonds propres et par rapport aux résultats*) ;
- modalités et périodicité de la révision des limites fixées en matière de risque de crédit (*indiquer la date de la dernière révision*) ;
- dépassements éventuels de limites observés au cours du dernier exercice (*préciser les causes, les contreparties concernées, le montant de l'engagement total, le nombre des dépassements et leur montant*) ;
- procédures suivies pour autoriser ces dépassements ;
- mesures mises en œuvre pour régulariser ces dépassements ;
- identification, effectifs et positionnement hiérarchique et fonctionnel de l'unité chargée de la surveillance et de la maîtrise des risques de crédit ;

- modalités et périodicité de l'analyse de la qualité des engagements de crédit et des garanties qui y sont attachées ; indication des éventuels reclassements des engagements au sein des catégories internes d'appréciation du niveau de risque, ainsi que les affectations dans les rubriques comptables de créances douteuses ou dépréciées ; indication de l'ajustement éventuel du niveau de provisionnement ; date à laquelle cette analyse est intervenue au cours du dernier exercice ;
- modalités et périodicité de l'analyse des risques de perte de valeur des actifs loués (*opérations de location à caractère financier*) ;
- modalités, périodicité et résultats de l'actualisation et de l'analyse des dossiers de crédit (au moins pour les contreparties dont les créances sont impayées ou douteuses ou dépréciées ou qui présentent des risques ou des volumes significatifs) ;
- répartition des engagements par niveau de risque (*cf. articles 18 et 39 du règlement n° 97-02*) ;
- modalités d'information de l'organe exécutif (via des états de synthèse) sur le niveau des risques de crédit ;
- éléments d'analyse de l'évolution des marges, notamment sur la production au cours de l'année écoulée : *méthodologie, données prises en compte, résultats* :
  - communication des éléments détaillés du calcul des marges : produits et charges pris en compte ; s'il est tenu compte du besoin de refinancement, indication du montant de la position nette emprunteuse et du taux de refinancement retenu ; s'il est tenu compte des gains liés au placement des fonds propres alloués aux encours, communication des montants et du taux de rémunération,
  - identification des différentes catégories d'encours (clientèle de particuliers par exemple avec mise en évidence des prêts à l'habitat) ou des lignes de métier pour lesquelles les marges sont calculées,
  - mise en évidence des évolutions constatées à partir d'un calcul sur la base des encours (à la fin de l'exercice et à des échéances antérieures), et le cas échéant sur la base de la production de l'année écoulée ;
- modalités, périodicité et résultats de l'analyse par l'organe exécutif de la rentabilité des opérations de crédit (*indiquer la date de la dernière analyse*) ;
- modalités et périodicité d'information de l'organe délibérant sur l'exposition de l'établissement au risque de crédit (*joindre le dernier tableau de bord destiné à l'information de l'organe délibérant*) ;
- modalités de suivi des critères d'octroi des crédits à l'habitat à la clientèle française.

### 9.3. Risque de concentration

#### 9.3.1 *Risque de concentration par contrepartie* :

- outil de suivi du risque de concentration par contrepartie : agrégats éventuellement définis, description du dispositif de mesure des engagements sur un même bénéficiaire (précisions sur les procédures d'identification des bénéficiaires liés (définition d'un seuil quantitatif au-delà duquel cette recherche est systématique ...)) ; l'utilisation de l'approche par transparence notamment en matière d'expositions sur des organismes de placement collectif, des titrisations ou le refinancement de créances commerciales (affacturage, ...) ainsi que sur l'inclusion des techniques de réduction du risque de crédit), modalités d'information de l'organe exécutif ;
- dispositif de limites d'exposition par contrepartie : description synthétique du système de limite par contrepartie (préciser leur niveau par rapport aux résultats et aux fonds propres), modalités et périodicité de la révision des limites, dépassements éventuellement constatés, modalités d'implication de l'organe exécutif dans la détermination des limites et d'information sur leur suivi ;
- montant des engagements sur les principales contreparties ;
- conclusion sur l'exposition au risque de concentration par contrepartie.

**9.3.2 Risque de concentration sectorielle :**

- outil de suivi du risque de concentration sectorielle : agrégats éventuellement définis, dispositif de mesure des engagements sur un même secteur d'activité, modalités d'information de l'organe exécutif ;
- dispositif de limites d'exposition sectorielle : description synthétique du système de limite sectorielle (préciser leur niveau par rapport aux résultats et aux fonds propres), modalités et périodicité de la révision des limites, dépassements éventuellement constatés, modalités d'implication de l'organe exécutif dans la détermination des limites et d'information sur leur suivi ;
- répartition des engagements par secteurs ;
- conclusion sur l'exposition au risque de concentration sectorielle.

**9.3.3 Risque de concentration géographique :**

- outil de suivi du risque de concentration par zone géographique : agrégats éventuellement définis, dispositif de mesure des engagements sur une même zone géographique, modalités d'information de l'organe exécutif ;
- dispositif de limites d'exposition par zone géographique : description synthétique du système de limite par zone géographique (préciser leur niveau par rapport aux résultats et aux fonds propres), modalités et périodicité de la révision des limites, dépassements éventuellement constatés, modalités d'implication de l'organe exécutif dans la détermination des limites et d'information sur leur suivi ;
- répartition des engagements par zones géographiques ;
- conclusion sur l'exposition au risque de concentration géographique.

**9.4. Exigences liées à l'utilisation des systèmes de notations internes pour le calcul des exigences en fonds propres au titre du risque de crédit :**

- contrôles ex-post et comparaisons avec des données externes afin de s'assurer de l'exactitude et de la cohérence du ou des systèmes de notations internes, des procédés et des paramètres utilisés ;
- contenu et périodicité de contrôle des systèmes de notations dans le cadre du contrôle permanent et dans le cadre du contrôle périodique ;
- description de l'insertion opérationnelle des systèmes de notation : utilisation effective des paramètres issus des systèmes de notation dans l'approbation des crédits, la tarification, la gestion du recouvrement, le suivi des risques, la politique de provisionnement, l'allocation du capital interne et le gouvernement d'entreprise (tableaux de bord à destination des organes exécutif / délibérant, notamment) ;
- modalités d'implication de l'organe exécutif dans la conception et la mise à jour du ou des systèmes de notations internes : notamment approbation des principes méthodologiques, vérification de la bonne maîtrise de la conception et du mode de fonctionnement du ou des systèmes, modalités selon lesquelles il est informé de leur fonctionnement.

**9.5. Risques liés aux opérations ou montages de titrisation :**

- présentation de la stratégie en matière de titrisation et de transfert du risque de crédit ;
- présentation des politiques et des procédures internes mises en place afin de s'assurer avant d'investir de la connaissance approfondie des positions de titrisation concernées et du respect de l'obligation de rétention de 5% d'intérêt économique net par les établissements agissant en qualité d'originateur, de sponsor ou de prêteur initial ;
- modalités d'évaluation, de suivi et de maîtrise des risques liés aux montages ou opérations de titrisation (*et notamment analyse de leur substance économique*) pour les établissements originateurs, sponsors ou investisseurs y compris via des scénarios de crise (hypothèses, périodicité, conséquences).

## 9.6. Risque de crédit intra-journalier :

*Risque encouru dans le cadre de l'activité de conservation par les établissements qui octroient à leur client un crédit en cours de journée, en espèces et/ou en titres, pour faciliter l'exécution des opérations de titres<sup>1</sup>.*

- description de la politique appliquée par l'établissement pour la gestion du risque de crédit intra-journalier ; description des limites (modalités de définition et de suivi) ;
- présentation du système de mesure des expositions et de suivi des limites sur une base intra-journalière (y compris la gestion des éventuels dépassements de limites) ;
- modalités des décisions d'octroi d'un crédit intra-journalier ;
- modalités d'évaluation de la qualité des sûretés réelles ;
- description des reportings à destination des organes exécutif et délibérant ;
- conclusion sur l'exposition au risque de crédit intra-journalier.

## 9.7. Résultats des contrôles permanents menés sur les activités de crédit :

- principales insuffisances relevées ;
- mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d'avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
- modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents (*outils, personnes en charge*) ;
- modalités de vérification de l'exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (*cf. articles 5(f) et 9-1(a) du règlement n° 97-02*).

## 9.8. Risques liés à l'utilisation des techniques de réduction du risque de crédit

Joindre une annexe comprenant :

- description du dispositif mis en œuvre pour identifier, mesurer, et surveiller le risque résiduel auquel est exposé l'établissement au titre de l'utilisation des techniques de réduction du risque de crédit ;
- description synthétique des procédures destinées à s'assurer, lors de leur mise en place, que les techniques de réduction du risque de crédit utilisées sont juridiquement valables, que leur valeur n'est pas corrélée à celle du débiteur et qu'elles sont dûment documentées ;
- présentation des modalités d'intégration du risque de crédit associé à l'utilisation des techniques de réduction du risque de crédit dans le dispositif général de gestion du risque de crédit ;
- description des simulations de crise relatives aux techniques de réduction du risque de crédit (*hypothèses et principes méthodologiques retenus ainsi que résultats obtenus*).

## 9.9. Simulations de crise relatives au risque de crédit

Joindre une annexe comprenant la description des hypothèses et principes méthodologiques retenus (notamment modalités de prise en compte des effets de contagion à d'autres marchés) ainsi que des résultats obtenus.

## 9.10. Conclusion synthétique sur l'exposition au risque de crédit

<sup>1</sup> Le risque de crédit intra-journalier recouvre également le risque de crédit overnight pour les opérations dont le règlement intervient pendant la nuit.

## 10. Risques de marché

Description de la politique conduite par l'établissement en matière d'activités de marché réalisées pour compte propre.

### 10.1. Dispositif de mesure des risques de marché :

- enregistrement des opérations de marché ; calcul des positions et des résultats (*préciser la périodicité*) ;
- rapprochements entre les résultats de gestion et les résultats comptables (*préciser la périodicité*) ;
- évaluation des risques résultant des positions du portefeuille de négociation (*préciser la périodicité*) ;
- modalités selon lesquelles les différentes composantes du risque sont prises en compte (notamment pour les établissements disposant de volumes significatifs effectuant une mesure globale du risque) ;
- champ de la couverture des risques (différentes activités et portefeuilles, au sein des différentes implantations géographiques).

### 10.2. Dispositif de surveillance des risques de marché :

- identification, effectifs et positionnement hiérarchique et fonctionnel de l'unité chargée de la surveillance et de la maîtrise des risques de marché ;
- contrôles réalisés par cette unité, et en particulier contrôle régulier de la validité des outils de mesure globale des risques (back-testing) ;
- description synthétique des limites fixées en matière de risques de marché (préciser le niveau des limites, par type de risques encourus, par rapport aux fonds propres et par rapport aux résultats) ;
- périodicité de la révision des limites fixées en matière de risques de marché (*indiquer la date à laquelle est intervenue cette révision au cours du dernier exercice*) ; organe en charge de décider le niveau des limites ;
- dispositif de surveillance des procédures et des limites ;
- dépassements éventuels de limites observés au cours du dernier exercice (*préciser les causes des dépassements, leur nombre et leur montant*) ;
- procédures suivies pour autoriser ces dépassements et mesures mises en œuvre pour régulariser ces dépassements ;
- procédures d'information sur le respect des limites (*périodicité, destinataires*) ;
- modalités, périodicité et conclusions de l'analyse transmise à l'organe exécutif des résultats des opérations de marché (*indiquer la date de la dernière analyse*) ainsi que du niveau des risques portés, notamment au regard du montant des fonds propres alloués ;
  - joindre un exemple des documents transmis à l'organe exécutif lui permettant d'apprécier les risques de l'entreprise, notamment par rapport à ses fonds propres et ses résultats ;
- modalités, périodicité et conclusions de l'analyse transmise à l'organe délibérant des résultats des opérations de marché (*indiquer la date de la dernière analyse*) ainsi que du niveau des risques portés, notamment au regard du montant des fonds propres alloués.

### 10.3. Résultats des contrôles permanents menés sur les risques de marché :

- principales insuffisances relevées ;
- mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d'avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
- modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents (*outils, personnes en charge*) ;

- modalités de vérification de l'exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (*cf. articles 5(f) et 9-1(a) du règlement n° 97-02*).

#### 10.4. Simulations de crise relatives aux risques de marché

Pour les établissements utilisant leurs modèles internes pour le calcul des exigences en fonds propres, joindre une annexe comprenant la description des hypothèses et principes méthodologiques retenus ainsi que des résultats obtenus.

#### 10.5. Conclusion synthétique sur l'exposition aux risques de marché

### 11. Risque opérationnel

Description synthétique du cadre général de gestion du risque opérationnel (préciser le périmètre des entités et opérations prises en compte, le rôle des organes exécutif et délibérant et la répartition des compétences en matière de gestion du risque opérationnel)

#### 11.1. Identification et évaluation du risque opérationnel :

- description des types de risques opérationnels auxquels l'établissement est exposé ;
- description du système de mesure et de surveillance du risque opérationnel (préciser la méthode utilisée pour le calcul des exigences en fonds propres) ;
- description synthétique des reportings utilisés pour la mesure et la gestion du risque opérationnel (préciser notamment la périodicité et les destinataires des reportings, les zones de risques couvertes, la présence ou non d'indicateurs d'alerte mettant en évidence le cas échéant des pertes potentielles futures) ;
- documentation et communication des procédures relatives à la surveillance et à la gestion du risque opérationnel ;
- description des procédures spécifiques pour la maîtrise du risque de fraude interne et externe au sens de l'annexe IV de l'arrêté du 20.02.07 (article 4j) ;
- pour les établissements utilisant une approche de mesure avancée, description de la méthodologie retenue (*y compris des facteurs relatifs au contrôle interne et à l'environnement dans lequel ils opèrent*) et des évolutions le cas échéant apportées au cours de l'exercice ;
- description synthétique des techniques d'assurance éventuellement utilisées.

#### 11.2. Intégration du dispositif de mesure et de gestion du risque opérationnel dans le dispositif de contrôle permanent :

- description des modalités d'intégration de la surveillance du risque opérationnel dans le dispositif de contrôle permanent ;
- description des principaux risques opérationnels avérés au cours de l'exercice (incidents de règlement, erreurs, fraudes...) et des enseignements qui en ont été tirés...

#### 11.3. Plan de continuité de l'activité :

- définitions retenues et objectifs du (ou des) plan(s) de continuité, scénarios retenus, architecture globale (un plan unique ou un plan par métier, cohérence globale en cas de plans multiples), responsabilités (nom, coordonnées (adresse électronique, numéro de portable si possible) et positionnement des différents responsables en charge de la gestion du (ou des) plan(s) de continuité et de leur déclenchement (RPCA), nom, coordonnées et positionnement du ou des responsables de la gestion de la crise s'ils sont différents des RPCA...), périmètre des activités couvertes par le (ou les) plan(s) de continuité de l'activité, activités traitées en priorité en cas de crise, risques résiduels non couverts par le plan de continuité de l'activité, délais de mise en œuvre du plan de continuité de l'activité ;

- formalisation des procédures, description synthétique des sites de secours informatique et de repli ;
- tests du plan de continuité (objectifs, périmètre, fréquence, résultats), mise à jour du plan de continuité (fréquence, critères), outil de gestion du plan de continuité (logiciel, développement informatique), reporting à la direction (sur les tests, les modifications) ;
- audit du plan de continuité et résultats des contrôles permanents ;
- activation du ou des plan(s) de continuité et gestion des crises rencontrées au cours de l'exercice (exemple : grippe A (H1N1)).

#### 11.4. Sécurité des systèmes d'information :

- nom du responsable de la sécurité des systèmes d'information ;
- identification et réévaluation de la cartographie des risques informatiques ;
- objectifs de la politique de sécurité informatique (et en particulier modalités de préservation de l'intégrité et de la confidentialité des données, ainsi que mesures spécifiques mises en place pour l'activité de banque en ligne) ;
- description du contrôle permanent du niveau de sécurité des systèmes d'informations et de ses résultats.

#### 11.5. Résultats des contrôles permanents menés en matière de risque opérationnel :

- principales insuffisances relevées ;
- mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d'avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
- modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents (*outils, personnes en charge*) ;
- modalités de vérification de l'exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (*cf. articles 5(f) et 9-1(a) du règlement n° 97-02*).

#### 11.6. Conclusion synthétique sur l'exposition au risque opérationnel

## 12. Risque comptable

### 12.1. Modifications significatives apportées à l'organisation du dispositif comptable

*Lorsque l'organisation du dispositif comptable ne présente pas de changements significatifs, elle peut être présentée de manière synthétique dans une annexe.*

### 12.2. Résultats des contrôles permanents menés en matière de risque comptable :

- principales insuffisances relevées ;
- mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d'avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
- modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents (*outils, personnes en charge*) ;
- modalités de vérification de l'exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (*cf. articles 5(f) et 9-1(a) du règlement n° 97-02*).

### 13. Risque de taux d'intérêt sur le portefeuille bancaire :

- description synthétique du cadre général de la gestion du risque de taux (préciser le périmètre des entités et opérations prises en compte, le rôle des organes exécutif et délibérant et la répartition des compétences en matière de pilotage du risque de taux).

#### 13.1. Dispositif de mesure et de suivi (et méthodologie) du risque de taux :

- description des outils et de la méthodologie utilisée en matière de gestion du risque de taux (préciser les indicateurs utilisés par l'établissement notamment gaps statiques ou dynamiques, calcul de sensibilité des résultats, calcul de valeur actualisée nette, hypothèses et résultats des stress scenarii, impact des variations du risque de taux sur l'activité de l'établissement pour l'année écoulée) ;
- présentation des conventions d'écoulement utilisées par l'établissement (préciser le périmètre couvert, les principales hypothèses retenues, le traitement des options comportementales et de la production nouvelle) ;
- résultats d'un choc uniforme de 200 bp à un an sur le PNB courant et, le cas échéant, résultats d'un choc uniforme de 200 bp, à la hausse et à la baisse, sur les fonds propres en tenant compte uniquement des activités autres que de négociation. Présentation des hypothèses retenues ;  
L'annexe 1 au présent document décrit, à titre d'exemple, pour les établissements qui ne disposeraient de méthodologie propre, les méthodes susceptibles d'être utilisées pour calculer les résultats d'un choc uniforme de 200 bp ;
- résultats des indicateurs de mesure de risque de taux utilisés par l'établissement (préciser le niveau des gaps statiques ou dynamiques, les résultats des calculs de sensibilité des résultats, des calculs de valeur actualisée nette et des stress scenarii).

#### 13.2. Dispositif de surveillance du risque de taux :

- description synthétique des limites fixées en matière de risque de taux (indiquer la nature et le niveau des limites mises en place, par exemple en termes de gap, de sensibilité par rapport aux résultats ou aux fonds propres, indiquer la date à laquelle la révision des limites est intervenue au cours du dernier exercice, préciser la procédure de suivi des dépassements) ;
- description synthétique des reportings utilisés pour la gestion du risque de taux (*préciser notamment la périodicité et les destinataires des reportings*).

#### 13.3. Dispositif de contrôle permanent de la gestion du risque de taux :

- préciser s'il existe une unité en charge de la surveillance et de la gestion du risque de taux et de manière plus générale comment cette surveillance s'inscrit dans le dispositif de contrôle permanent.

#### 13.4. Résultats des contrôles permanents menés en matière de risque de taux :

- principales insuffisances relevées ;
- mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d'avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
- modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents (*outils, personnes en charge*) ;
- modalités de vérification de l'exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (*cf. articles 5(f) et 9-1(a) du règlement n° 97-02*).

#### 13.5. Conclusion synthétique sur l'exposition au risque de taux

#### 14. Risque d'intermédiation des prestataires de services d'investissement :

- relevés de la répartition globale des engagements par ensemble de contreparties et de donneurs d'ordres (par notation interne, par instrument financier, par marché ou par tout autre critère significatif dans le cadre des activités exercées par l'établissement) ;
- éléments d'information sur la gestion du risque (prises de garantie, appels de couverture des positions, collatéraux,...) et sur les procédures suivies en cas de défaillance d'un donneur d'ordre (couverture insuffisante des positions, refus de l'opération) ;
- description synthétique du dispositif de limites d'engagement fixées en matière de risque d'intermédiation – par bénéficiaire, par débiteurs liés, etc. (*préciser le niveau des limites par rapport au volume d'opérations des bénéficiaires et par rapport aux fonds propres*) ;
- modalités et périodicité de la révision des limites fixées en matière de risque d'intermédiation (*indiquer la date de la dernière révision*) ;
- dépassements éventuels de limites observés au cours du dernier exercice (préciser les causes, les contreparties concernées, le montant de l'engagement total, le nombre des dépassements, leur durée et leur montant) ;
- procédures suivies pour autoriser ces dépassements et mesures mises en œuvre pour régulariser ces dépassements ;
- éléments d'analyse retenus pour apprécier le risque sur les donneurs d'ordres pris en compte lors des décisions d'engagement (*méthodologie, données prises en compte*) ;
- typologie des erreurs intervenues au cours de l'exercice dans la prise en charge et l'exécution des ordres (modalités et périodicité de l'analyse des erreurs par le responsable du contrôle interne, seuil retenu par l'organe exécutif pour documenter ces erreurs) ;
- résultats des contrôles permanents menés en matière de risque d'intermédiation ;
- principales conclusions de l'analyse du risque encouru.

#### 15. Risque de règlement :

- description du système de mesure du risque de règlement (mise en évidence des différentes phases du processus de règlement, prise en compte des nouvelles opérations venant s'ajouter aux opérations en cours,...) ;
- description synthétique des limites fixées en matière de risque de règlement (préciser le niveau des limites, par type de contrepartie, par rapport au volume d'opérations de ces contreparties et par rapport aux fonds propres) ;
- périodicité de la révision des limites fixées en matière de risque de règlement (*indiquer la date de la dernière révision*) ;
- dépassements éventuels de limites observés au cours du dernier exercice (préciser les causes des dépassements, leur nombre, leur durée et leur montant) ;
- procédures suivies pour autoriser ces dépassements et mesures mises en œuvre pour régulariser ces dépassements ;
- analyse des suspens en cours (préciser leur antériorité, leurs causes, le plan d'action pour leur apurement) ;
- résultats des contrôles permanents menés en matière de risque de règlement ;
- principales conclusions de l'analyse du risque encouru.

## 16. Risque de liquidité <sup>2</sup> :

- description synthétique du cadre général de la gestion du risque de liquidité (préciser le périmètre des entités et opérations prises en compte, le rôle des organes exécutif et délibérant et la répartition des compétences en matière de pilotage du risque de liquidité) ;
- description des sources de financement (préciser les différents canaux, les montants, les maturités, les principales contreparties).

### 16.1. Dispositif de mesure et de suivi (et méthodologie utilisée) du risque de liquidité :

- description des outils et de la méthodologie utilisée en matière de gestion du risque de liquidité (*préciser les hypothèses retenues pour le calcul des indicateurs utilisés par l'établissement*) ;
- informations sur les dépôts et leur diversification (*en nombre de déposants*) ;
- stress scenarii utilisés pour mesurer le risque encouru en cas de forte variation des paramètres de marché (indiquer les hypothèses retenues ainsi que leur périodicité de révision et décrire le processus de leur validation ; indiquer le résultat de la simulation et les modalités de sa communication à l'organe délibérant) ;
- principales conclusions de l'analyse du risque encouru en cas de forte variation des paramètres de marché ;
- description des plans d'urgence mis en place pour faire face à une crise de liquidité (le plan doit prendre en compte à la fois le risque propre de refinancement, le risque d'assèchement des marchés et les interactions entre les deux risques).

### 16.2. Dispositif de surveillance du risque de liquidité :

- description synthétique des limites fixées en matière de risque de liquidité (préciser le niveau des limites, par type d'activité, par type de contrepartie, par rapport au volume d'opérations de ces contreparties et par rapport aux fonds propres) ;
- périodicité de la révision des limites fixées en matière de risque de liquidité (*indiquer la date de la dernière révision*) ;
- dépassements éventuels de limites observés au cours du dernier exercice (*préciser les causes des dépassements, leur nombre et leur montant*) ;
- procédures suivies pour autoriser ces dépassements et mesures mises en œuvre pour régulariser ces dépassements ;
- description synthétique des reportings utilisés pour la gestion du risque de liquidité (*préciser notamment la périodicité et les destinataires des reportings*) ;
- description des incidents rencontrés au cours du dernier exercice.

### 16.3. Dispositif de contrôle permanent de la gestion du risque de liquidité :

- présentation de l'environnement de contrôle de la gestion du risque de liquidité (*préciser le rôle du contrôle permanent*).

### 16.4. Dispositif complémentaire de suivi du risque de liquidité mis en œuvre par les prestataires de services d'investissement qui apportent leur garantie de bonne fin :

- description des différents instruments traités et de chaque système de règlement utilisé avec identification des différentes phases du processus de règlement livraison ;
- modalités de suivi des flux de trésorerie et de titres ;
- modalités de suivi et de traitement des suspens ;

<sup>2</sup> En application de l'article 45 du règlement n° 97-02, les succursales des établissements ayant leur siège social dans un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen doivent adresser un rapport sur la mesure et la surveillance du risque de liquidité.

- modalités de mesure des ressources, titres ou espèces facilement mobilisables pour assurer le respect des engagements vis-à-vis des contreparties.

#### 16.5. Pour les établissements de crédit (et les succursales d'établissements de crédit ayant leur siège à l'étranger) :

- analyse de l'évolution des indicateurs de coût de la liquidité au cours de l'exercice ;
- dans le cadre de l'approche standard du risque de liquidité, les établissements élaborent une annexe au rapport :
  - décrivant les caractéristiques et hypothèses utilisées pour établir le tableau de trésorerie prévisionnelle et les modifications intervenues au cours de l'exercice,
  - comportant une analyse de l'évolution des impasses calculées dans les tableaux de trésorerie établis au cours de l'exercice ;
- dans le cadre de l'approche avancée du risque de liquidité, description des hypothèses retenues pour constituer le stock d'actifs liquides.

#### 16.6. Résultats des contrôles permanents menés en matière de risque de liquidité :

- principales insuffisances relevées ;
- mesures correctives engagées pour remédier aux insuffisances relevées, date de réalisation prévisionnelle de ces mesures et état d'avancement de leur mise en œuvre à la date de rédaction du présent rapport ;
- modalités de suivi des recommandations résultant des contrôles permanents (*outils, personnes en charge*) ;
- modalités de vérification de l'exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées au sein des entreprises, par les personnes compétentes (*cf. articles 5(f) et 9-1(a) du règlement n° 97-02*).

#### 16.7. Conclusion synthétique sur l'exposition au risque de liquidité

### 17. Dispositif de contrôle interne des dispositions relatives au cantonnement des fonds de la clientèle des entreprises d'investissement :

- description de l'outil de calcul du montant des fonds des clients, des procédures prévues pour leur placement et des vérifications associées (*cf. article 40 g) du règlement n° 97-02*) ;
- communication du rapport des commissaires aux comptes sur l'adéquation des dispositions mises en place en application des dispositions réglementaires relatives au cantonnement.

### 18. Informations spécifiques demandées aux conglomérats financiers :

- total de bilan du groupe et total de bilan respectif du secteur bancaire, du secteur des assurances et du secteur non financier.

#### 18.1. Dispositif de contrôle interne et d'évaluation des risques appliqué à l'ensemble des entités appartenant au conglomérat financier :

- présentation des conditions dans lesquelles les activités des entités d'assurance sont prises en compte dans le système de contrôle interne du conglomérat ;
- présentation des procédures anticipant l'impact des stratégies de développement sur le profil des risques et les exigences complémentaires en matière de fonds propres ;
- présentation des procédures permettant d'identifier, de mesurer, de surveiller et de maîtriser les transactions entre les différentes entités du conglomérat ainsi que la concentration des risques ;
- résultats des contrôles permanents menés sur les entités d'assurance.

## 18.2. Informations sur les risques liés aux entités du secteur des assurances :

- description des risques portés par les entités du secteur des assurances et qui sont de même nature que les risques liés aux activités bancaires et financières ;
- description des risques spécifiques attachés aux activités d'assurance (il conviendra notamment de préciser quels risques sont gérés de façon centralisée, selon quelles procédures, ceux qui restent décentralisés).

## 18.3. Informations sur les transactions intra-groupe :

- informations relatives aux transactions intragroupe réalisées au cours de l'année entre les entités du conglomérat ayant une activité bancaire ou de services d'investissement d'une part et celles ayant une activité d'assurance d'autre part dès lors qu'elles font au moins l'objet d'une influence notable :
  - description de celles-ci, notamment en différenciant les différentes catégories définies à l'article 4 de l'instruction 2005-04 de la Commission bancaire et en soulignant le degré d'interdépendance des activités au sein du conglomérat,
  - pour chaque type de transaction, le sens dans lequel elle est réalisée dans la majorité des cas (d'une entité ayant une activité bancaire ou de services d'investissement vers une entité ayant une activité d'assurance ou l'inverse), et les objectifs poursuivis,
  - modalités de tarification interne de ces transactions ;
- information quantitative sur toute transaction intragroupe dont le montant excède 5 % de la somme des exigences de solvabilité applicables aux différents secteurs, calculée sur la base de l'arrêté annuel précédent :
  - dès lors qu'ils sont supérieurs au seuil : le montant nominal cumulé des transactions donnant lieu à des versements de flux financiers hors opérations de marché (prêts, garanties, ventes d'actifs...) le montant global des commissions versées, et pour les opérations sur instruments financiers à terme, l'équivalent risque de crédit global (ou à défaut le montant notionnel global),
  - pour chaque transaction, lorsqu'il est supérieur au seuil, le montant nominal de la transaction et la date de conclusion de celle-ci. Les conglomérats financiers donnent, de surcroît, une description de la transaction, en précisant l'identité des contreparties, le sens dans lequel elle est réalisée et les objectifs poursuivis, selon le modèle ci-après :

Type de transaction	Date de la conclusion de l'opération	Montant nominal pour les éléments du bilan, le montant notionnel et l'équivalent risque de crédit pour les instruments financiers à terme.	Description de l'opération (contreparties, sens, objectifs poursuivis ...)

## 19. Annexe relative à la sécurité des moyens de paiement scripturaux mis à disposition ou gérés par l'établissement

*Document à transmettre en double exemplaire*

### Le contexte :

Cette annexe est consacrée à la sécurité des **moyens de paiement scripturaux** définis à l'article L. 311-3 du Code monétaire et financier, émis ou gérés par l'établissement. Elle est transmise par le Secrétariat général de l'Autorité de contrôle prudentiel à la Banque de France au titre de sa mission définie par l'article L. 141-4 du Code monétaire et financier susvisé.

Les établissements qui n'émettent, ni ne gèrent aucun moyen de paiement ne sont pas concernés par cette annexe, mais portent la mention : « l'établissement n'émet, ni ne gère aucun moyen de paiement au titre de son activité ».

### Caractéristiques et contenu de l'annexe :

Cette annexe étant principalement destinée à la Banque de France, sa lecture devra s'effectuer indépendamment du reste des rapports établis en vertu des articles 42 et 43 du règlement n° 97-02 modifié du CRBF.

À travers cette annexe, les « établissements concernés » présentent **l'évaluation, la mesure et le suivi de la sécurité des moyens de paiement** qu'ils émettent ou qu'ils gèrent au regard de leurs éventuelles procédures internes et des recommandations d'organismes externes telles que celles mentionnées dans la liste fournie en annexe.

Les informations attendues par la Banque de France se concentrent autour des 4 points suivants :

- identification des moyens de paiement émis ou gérés par l'établissement ;
- procédures et mesures mises en œuvre pour maîtriser les risques liés aux processus opérationnels associés aux moyens de paiement émis ou gérés ;
- types de contrôles axés sur la sécurité des moyens de paiement mis en place par l'établissement ;
- évolutions prévues dans le paysage des moyens de paiement émis ou gérés par l'établissement.

À partir de l'exercice 2012 (pour les données 2011), cette annexe sera composée

- d'une **partie descriptive** reprenant les quatre points évoqués ci-dessus et qui sera détaillée dans la méthodologie de remplissage de l'annexe
- d'une **partie d'évaluation**, qui permettra à l'établissement d'apprécier la qualité de ses réponses en fonction des objectifs de sécurité définis (Appendice A).

**Sont exclues du champ de cette annexe** toutes les données concernant les statistiques de fraude pour l'ensemble des moyens de paiement, lesquelles seront désormais communiquées via le questionnaire intitulé « Recensement de la fraude sur les moyens de paiement scripturaux » (site SURVMP sur le portail POBI de la Banque de France).

Les établissements concernés pourront également consulter une liste de questions les plus fréquemment posées, régulièrement mise à jour sur le site Internet de la Banque de France.

### Méthodologie de remplissage de l'annexe :

Le présent guide de remplissage détaille chacun des points évoqués précédemment et définit les termes employés. Sauf contrainte interne, les éléments devront être communiqués en respectant le formalisme du tableau fourni dans ce document.

Concernant le Chèque et les Cartes bancaires "CB", l'établissement a la possibilité de ne pas suivre le format proposé, sous certaines conditions :

S'agissant du Chèque :

- l'établissement mentionne le cas échéant, avoir répondu au questionnaire d'évaluation du "Référentiel de la sécurité du chèque" (RSC) de la Banque de France au titre de l'exercice sous revue par la mention « Nous déclarons avoir rempli le questionnaire d'évaluation du Référentiel de la sécurité du chèque et certifions l'exactitude des informations transmises dans ce cadre ». Cette mention dispense non seulement l'établissement de suivre le plan d'analyse proposé pour le chèque, mais aussi de transmettre la déclaration RSC sous forme papier.

Pour ce qui est des Cartes Bancaires "CB" :

- les établissements pourront utilement s'inspirer du format de réponse proposé par le GIE Carte Bancaire pour la carte bancaire "CB" qui devra être impérativement complété de leurs caractéristiques propres ;

Ceci ne dispense pas les déclarants de remplir le tableau fourni en annexe pour les autres cartes interbancaires (VISA-only, Mastercard-only...) et les cartes privatives qu'ils émettent ou gèrent.

Le tableau suivant reprend ces différents cas :

	<b>Référentiel Sécurité Chèque (RSC)</b>	<b>Le tableau GCB personnalisé</b> <b>(Uniquement pour les cartes interbancaires « CB »)</b>
<b>Complété par l'établissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifier avoir rempli le RSC par la mention idoine ;</li> <li>• Ne pas remplir le tableau joint relatif au chèque ;</li> <li>• Ne pas transmettre le RSC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre le tableau GCB <u>personnalisé</u> ;</li> <li>• Ne pas remplir le tableau relatif aux cartes interbancaires « CB ».</li> <li>• Remplir le tableau joint relatif aux autres cartes « non CB »</li> </ul>
<b>Non complété par l'établissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplir le tableau joint relatif au chèque.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplir le tableau joint relatif aux cartes interbancaires « CB ».</li> <li>• Remplir le tableau joint relatif aux autres cartes « non CB »</li> </ul>

**I. Identification des moyens de paiement émis ou gérés par l'établissement :**

Fournir pour chaque moyen de paiement émis ou géré, une description synthétique (ex : CB, SDD...), la clientèle concernée (particuliers, professionnels...) ainsi que ses caractéristiques (phase dans le cycle de vie<sup>3</sup>, modalités de fonctionnement pour les nouveaux moyens de paiement<sup>4</sup> etc)

L'établissement décrit l'ensemble des moyens de paiement émis ou gérés la première année d'application de ce nouveau guide de remplissage (exercice 2012). Seuls les moyens de paiement innovants ou incorporant de nouvelles fonctionnalités feront l'objet d'une description plus détaillée au cours des exercices suivants.

<sup>3</sup> Les phases du cycle de vie : étude, lancement, développement, maturité, déclin, retrait.

<sup>4</sup> Détailler ici les différentes versions du moyen de paiement (exemple: cartes de débit, carte de crédit, carte sans contact, paiement mobile ...) et expliquer brièvement comment fonctionne ce moyen de paiement.

## II. Procédures et mesures mises en place pour maîtriser les risques liés aux processus opérationnels des moyens de paiement émis ou gérés :

Pour chaque moyen de paiement :

- identifier de façon synthétique les principaux risques auxquels sont exposés les processus opérationnels liés au moyen de paiement considéré (**Risques Bruts**). Il s'agit d'évaluer la probabilité qu'un événement ou une situation se produise et son impact avant la prise en compte des mesures de prévention ou des mesures correctives ;
- indiquer les procédures et mesures prises par l'établissement pour maîtriser les risques identifiés (mesures de couverture mises en œuvre), pouvant inclure les contrôles de premier niveau effectués par les opérationnels et qui ne sont pas du ressort des services de conformité (ces derniers seront décrits dans la partie « III – les différents types de contrôles axés sur les moyens de paiement »).
- fournir des éléments d'information sur la mise en œuvre des recommandations d'organismes externes en matière de sécurité des moyens de paiement (cf- Appendice B).

Suite aux solutions mises en place en matière de maîtrise des risques, décrire de manière succincte les risques subsistant après l'application des mesures de couverture précédemment décrites (**Risques Résiduels**).

Cette partie ne doit en aucun cas être confondue avec une description des processus opérationnels mis en place par l'établissement. Elle doit porter exclusivement sur l'analyse, le traitement et le suivi des risques auxquels ces processus sont confrontés.

## III. Les différents types de contrôles axés sur les moyens de paiement :

Les établissements concernés donnent une description synthétique des contrôles mis en œuvre en matière de sécurité des moyens de paiement (préciser, pour chaque contrôle, si ce dernier est effectué pour un moyen de paiement donné ou de façon transversale pour l'ensemble des moyens de paiement), dans le but de s'assurer de leur conformité avec les normes internes et les recommandations externes. Dans cette description l'établissement indique :

- *L'entité de Contrôle :*
  - qui a effectué le(s) contrôle(s) (indication du responsable du contrôle) ;
  - quel est le niveau de rattachement de cette entité (hiérarchique et, le cas échéant, fonctionnel) ?  
Exemple : le contrôle est effectué par le responsable du Service Inspection Contrôle et Risques, qui est rattaché hiérarchiquement à la Direction Générale, etc.
- *L'objet du contrôle :*
  - quels sont les éléments contrôlés ?
  - à quel niveau du processus a/ont été effectué(s) ce(s) contrôle(s) ? *Il ne s'agit pas ici de décrire l'ensemble des processus, mais d'identifier dans un langage commun, à quelle tâche il est fait référence.*
- *Périodicité des contrôles :*
  - s'agissait-il d'un/ de contrôle(s) périodique(s) ou permanent(s) ?
  - quelle a été la fréquence de ce(s) contrôle(s) ?
- *Constats du/des contrôle(s) :*

- quels ont été les dysfonctionnements constatés suite aux contrôles effectués ?
- *Actions correctives (effectuées ou envisagées) :*
  - suite aux constats précédents, quelles solutions sont-elles mises en œuvre ou sont-elles envisagées pour remédier aux dysfonctionnements ?

#### **IV. Perspectives et évolutions prévues :**

Cette partie concerne les évolutions prévues par l'établissement, comme l'émission d'un nouveau moyen de paiement ou toute modification touchant les moyens de paiement émis ou gérés actuellement.

En aucun cas, l'établissement ne doit confondre les **perspectives et évolutions prévues** avec les actions correctrices effectuées ou envisagées dans le cadre des contrôles décrits ci-dessus.

Exemple sur les perspectives et évolutions : La migration vers le format SEPA des virements et prélèvements, lancement d'une carte virtuelle, de cartes prépayées, abandon d'un moyen de paiement, etc...

#### **Remarque importante concernant les groupes mutualistes :**

- Cas d'une entreprise assujettie affiliée à un organe central qui émet et/ou gère un moyen de paiement scriptural (responsable de l'analyse des risques au niveau global) :
  - l'organe central seul, produit l'analyse de risques dans la présente annexe. L'établissement affilié en est ainsi dispensé. Néanmoins il doit mentionner «qu'il se réfère à ce qui a été décrit par l'organe central, en matière d'analyse des risques et de mesures de couverture mises en place ». Les risques spécifiques à l'établissement lui-même, qui n'ont pas été décrits dans l'analyse fournie par l'organe central, devront néanmoins être précisés par l'établissement affilié.
  - cette remarque s'applique aussi à l'activité de contrôle périodique. Si celle-ci est effectuée sous la responsabilité de l'organe central et décrite par lui dans la partie « contrôle périodique », seuls les contrôles propres à l'établissement affilié doivent être fournis par ce dernier.
  - elle s'applique enfin à la description des évolutions prévues : l'établissement affilié ne doit alors décrire que les évolutions qui lui sont propres et non reprises par l'organe central.
- Cas où l'organe central n'émet ni ne gère de moyens de paiement, mais reste responsable de l'activité de contrôle (notamment les contrôles axés sur les moyens de paiement) :
  - l'établissement affilié doit décrire, de manière claire et précise, l'ensemble des contrôles axés sur les moyens de paiement mis en œuvre par l'organe central et ne doit à aucun moment renvoyer au rapport sur le contrôle interne de l'organe central (lequel ne comporte pas d'annexe relative à la sécurité des moyens de paiement).

**Tableau de reporting :**

Présentation : Afin de guider le déclarant dans l'élaboration de sa réponse et d'harmoniser les données des différents établissements, l'ensemble des informations doivent être communiquées à travers le tableau de reporting présenté ci-après.

Moyen de paiement :				
A) Identification et Gestion des Risques ( <u>par moyen de paiement</u> )				
Risques Bruts <sup>5</sup>	Mesures de couverture mises en œuvre & Recommandations d'organismes externes			Risques Résiduels
B) Perspectives et évolutions prévues ( <u>par moyen de paiement</u> )				
C) L'activité de Contrôle ( <u>axée sur les moyens de paiement</u> )				
1.1.1. Entité de contrôle	1.1.2. Objet du contrôle	1.1.3. Périodicité de contrôle	1.1.4. Constats	1.1.5. Actions correctives  1.1.6. (effectuées ou envisagées)

<sup>5</sup> Dans le cas où l'établissement n'est pas en mesure de coter ses risques bruts, il doit indiquer la mention « risques bruts non cotés » dans la colonne correspondante.

## **Terminologie**

**Moyen de paiement scriptural** : instrument de paiement autre que la monnaie fiduciaire, qui permet à toute personne de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé.

**Processus opérationnels** : ensemble d'activités corrélées ou qui interagissent entre elles, nécessaires à l'exploitation du moyen de paiement.

**Risque opérationnel** : risque de subir un préjudice potentiel en raison d'une inadéquation ou d'une défaillance attribuable aux procédures, aux personnes, aux systèmes ou encore aux événements extérieurs.

**Risques brut** : les risques susceptibles d'affecter le bon fonctionnement et la sécurité des moyens de paiement, avant la prise en compte par l'établissement des procédures et mesures pour les maîtriser.

**Mesures de couverture** : ensemble d'actions mises en place par l'établissement afin de mieux maîtriser ces risques, en diminuant leur impact ainsi que leur fréquence de survenance.

**Risque résiduel** : risque subsistant après prise en compte des mesures de couverture.

**Conformité** : respect des lois, des réglementations, des codes et des guides de pratiques professionnelles.

**Contrôle interne** : dispositif consistant à donner une assurance raisonnable quant au respect de la conformité.

**Contrôle périodique (ou audit)** : contrôle de conformité assuré sous forme d'enquêtes (missions d'audit).

**Contrôle permanent** : ensemble des procédures, des systèmes et des contrôles mis en œuvre pour vérifier de manière continue le respect des règles, recommandations et codes de bonne conduite édictés en matière de sécurité des moyens de paiement.

**Évolution** : ensemble des principales modifications technologiques ou organisationnelles pouvant avoir une incidence sur la sécurité des moyens de paiement hormis les actions correctives prises dans le cadre des contrôles permanents ou périodiques.

## 2. Appendice A

### Grille d'analyse

#### Préambule

Cette grille d'analyse permet aux établissements assujettis de s'auto-évaluer. Elle complète le tableau de reporting des risques et de contrôle interne axé sur les moyens de paiement scripturaux, mais ne saurait se substituer à lui.

À partir de l'exercice 2011, ces deux documents serviront à rendre compte annuellement du degré de maîtrise du moyen de paiement émis ou géré par l'établissement et du niveau de sécurité atteint.

Cette grille d'analyse est consacrée aux objectifs de sécurité. Elle permet à l'établissement de s'évaluer sur une échelle à quatre niveaux en respectant les critères d'appréciation fournis pour chaque objectif.

Cette grille doit être remplie en fonction des informations fournies dans le tableau de reporting que transmettra l'établissement dans le cadre de l'annexe. En effet, ce dernier doit évaluer si les éléments qu'il a fournis dans le tableau de reporting répondent aux objectifs de sécurité énumérés dans ce questionnaire.

L'établissement doit cocher la case correspondante et justifier ce choix dans la zone de commentaire associée à chacune des réponses.

#### Critères d'analyse du contenu des annexes (critères de fond) :

Six critères ont été retenus pour permettre l'analyse formalisée du contenu des annexes. Celle-ci vise à déterminer de façon globale le niveau de maîtrise de la sécurité du moyen de paiement par l'établissement et à donner un aperçu de son activité de contrôle dans ce domaine.

- 1) **Évaluation du Système d'Identification des Risques** : mise en place d'un système visant à recenser et analyser les principaux facteurs internes et externes susceptibles d'atteindre la sécurité du moyen de paiement.

Pas de réponse :	<input type="checkbox"/>
Incorrecte	<input type="checkbox"/>
Incomplète	<input type="checkbox"/>
Correcte	<input type="checkbox"/>

Commentaire sur l'évaluation :

--

#### Critères d'évaluation :

- a) l'établissement dispose d'un référentiel en matière de risque (typologie homogène, critères de recensement, d'analyse et de suivi...) basé sur une méthodologie reconnue et a mis en place un système intégré d'analyse et d'identification des risques ;
- b) l'analyse des risques tient compte des évolutions internes et/ou externes à l'établissement ;
- c) les risques identifiés sont classés par ordre de priorité (du plus important au plus faible en termes d'impact et de probabilité de survenance).

Tableau de correspondance	
Pas de réponse	Pas de communication de l'établissement concernant l'identification des risques.
Incorrecte	Aucun des critères d'appréciation n'est satisfait.
Incomplète	Satisfaction à au moins un des trois critères.
Correcte	Satisfaction à l'ensemble des critères.

- 2) **Mesures de couverture** : mise en œuvre d'une évaluation efficace des risques recensés et de solutions appropriées.

Pas de réponse :	
Incorrecte	
Incomplète	
Correcte	

<u>Commentaire sur l'évaluation</u> :

Critères d'évaluation :

- pour les principaux risques identifiés, l'établissement réalise une analyse des incidences potentielles (chiffrées ou non, financière ou non financière) et du degré de maîtrise estimé ;
- l'analyse des risques donne lieu à des actions spécifiques, dont la responsabilité est clairement définie ;
- les opérationnels participent au choix des mesures de couverture ;
- des mesures préventives sont mises en place afin de prévenir les risques non acceptés par l'établissement et susceptibles de porter atteinte à la sécurité des moyens de paiement.

	<b>Tableau de correspondance</b>
--	----------------------------------

Pas de réponse	Pas de communication de l'établissement concernant les mesures de couverture.
Incorrecte	Aucun des critères d'appréciation n'est satisfait.
Incomplète	Satisfaction à au moins un des quatre critères.
Correcte	Satisfaction à l'ensemble des critères.

- 3) **Application des principes et recommandations d'organismes externes** : mise en œuvre des recommandations exprimées par les organismes externes en matière de sécurité des moyens de paiement (voir la liste indicative de ces recommandations en appendice).

Pas de réponse :	
Incorrecte	
Incomplète	
Correcte	

<u>Commentaire sur l'évaluation</u> :

Critères d'évaluation :

- les recommandations susvisées concernant la sécurité du moyen de paiement sont clairement identifiées et intégrées dans les procédures de l'établissement ;
- la mise en œuvre des différentes recommandations fait l'objet d'un suivi par le responsable de la conformité ou par un collaborateur en charge de la conformité.

	<b>Tableau de correspondance</b>
--	----------------------------------

Pas de réponse	Pas de communication de l'établissement concernant les mesures de couverture.
Incorrecte	Aucun des critères d'appréciation n'est satisfait.
Incomplète	Satisfaction à un des deux critères.
Correcte	Satisfaction à l'ensemble des critères.

- 4) **L'impact des mesures de couverture et de suivi des risques** : les stratégies de couverture adoptées visent à renforcer la sécurité du moyen de paiement et à maîtriser les risques identifiés.

Pas de réponse :	
Incorrecte	
Incomplète	
Correcte	

<u>Commentaire sur l'évaluation</u> :

Critères d'évaluation :

- a) les mesures mises en place ont contribué au renforcement de la sécurité du moyen de paiement en diminuant l'impact du risque et/ou sa probabilité de survenance ;
- b) l'établissement s'assure que les mesures adoptées n'engendrent pas l'apparition d'autres risques ;
- c) une veille sur les risques identifiés et leurs évolutions a été instaurée.

<b>Tableau de correspondance</b>	
Pas de réponse	Pas de communication de l'établissement concernant l'organisation des contrôles.
Incorrecte	Aucun des critères d'appréciation n'est satisfait.
Incomplète	Satisfaction à au moins un des trois critères.
Correcte	Satisfaction à l'ensemble des critères.

**5) Le dispositif de contrôle :** les contrôles mis en place sont appropriés, correspondent à la nature et à la complexité des risques identifiés.

Pas de réponse :	<input type="checkbox"/>
Incorrecte	<input type="checkbox"/>
Incomplète	<input type="checkbox"/>
Correcte	<input type="checkbox"/>

<u>Commentaire sur l'évaluation :</u>

Critères d'évaluation :

- a) les activités de contrôle sont proportionnées aux enjeux de chaque risque et conçues pour réduire chacun d'entre eux ;
- b) l'établissement veille à ce que son activité de contrôle assure le respect de la conformité et de la réglementation en vigueur ;
- c) la mise en œuvre des mesures correctives fait l'objet d'un suivi régulier par les services de contrôle.

<b>Tableau de correspondance</b>	
Pas de réponse	Pas de communication de l'établissement concernant l'organisation des contrôles.
Incorrecte	Aucun des critères d'appréciation n'est satisfait.
Incomplète	Satisfaction à au moins un des trois critères.
Correcte	Satisfaction à l'ensemble des critères.

**6) Périodicité des contrôles :** le dispositif de contrôle interne relatif aux moyens de paiement scripturaux fait l'objet d'une surveillance permanente.

Pas de réponse :	<input type="checkbox"/>
Incorrecte	<input type="checkbox"/>
Incomplète	<input type="checkbox"/>
Correcte	<input type="checkbox"/>

<u>Commentaire sur l'évaluation</u>

Critères d'évaluation :

- a) existence de contrôles réguliers dans le but de fiabiliser les processus existants et la sécurisation de l'ensemble des activités liées au moyens de paiement ;
- b) mise en place de contrôles inopinés pour s'assurer que les principes et procédures de maîtrise de l'activité sont respectés ;
- c) mise en place d'indicateurs précis pour définir la fréquence des contrôles ;
- d) le dispositif de contrôle périodique couvre tout le périmètre auditable dans un délai raisonnable.

<b>Tableau de correspondance</b>	
Pas de réponse	Pas de communication de l'établissement concernant l'organisation des contrôles.
Incorrecte	Aucun des critères d'appréciation n'est satisfait.
Incomplète	Satisfaction à au moins un des quatre critères.
Correcte	Satisfaction à l'ensemble des critères.

## Respect du format de réponse (critères de forme) :

Le respect du format de réponse ci-dessous est requis pour permettre à la Banque de France d'obtenir des réponses harmonisées facilement exploitables. Ce respect est noté.

1. **Format de réponse** : l'établissement a parfaitement suivi le guide de remplissage et a rempli le tableau de reporting.

Pas de réponse :		<u>Commentaire sur l'évaluation</u>
Incorrect		
Incomplet		
Correcte		

### Critères d'évaluation :

- a) le tableau de reporting a été complété par l'établissement ;
- b) le tableau de reporting n'est pas suivi par l'établissement pour des raisons internes, qu'il a expressément communiquées ;

<b>Tableau de correspondance</b>	
Pas de réponse	Pas d'information concernant cet établissement.
Incorrect	Aucun des critères d'appréciation n'est satisfait.
Incomplet	Satisfaction partielle à un des deux critères (ex : tableau rempli partiellement ou pas rempli pour l'ensemble des moyens de paiement)
Correcte	Satisfaction aux critères a ou b sans restriction.

### 3. Appendice B

#### Exemples de recommandations

Dans le cadre de l'annexe sur les moyens de paiement du règlement n° 97-02 modifié du CRBF, l'établissement indique s'il a pris en compte les recommandations liées à la sécurité des moyens de paiement, émises par des organismes externes. Une liste non exhaustive de ces recommandations est reprise ci-dessous :

##### **A) les recommandations de l'Eurosystème dans le cadre de son rapport d'étape sur le SEPA :**

L'Eurosystème continue à soutenir fortement la création du SEPA, tout en émettant des recommandations qui visent d'une part, à promouvoir ces nouveaux moyens de paiement et d'autre part, à renforcer leur niveau de sécurité.

##### • **Les recommandations concernant les SDD/SCT :**

- mise à disposition des utilisateurs de moyens de paiement d'une offre de service attractive, en ce qui concerne les SDD et SCT, afin de promouvoir ces derniers pour qu'à terme, ils remplacent les virements et prélèvements nationaux dans l'ensemble de la zone SEPA ;
- mise en œuvre de procédures de gestion des risques SDD, en vue de contribuer au renforcement de la sécurité des prélèvements SEPA et de favoriser leur attractivité ;
- déploiement d'une communication claire et complète auprès des utilisateurs potentiels de SDD afin de faciliter l'adoption et l'utilisation de ce moyen de paiement.

##### • **Les recommandations concernant les Cartes de Paiement :**

- prise en compte de l'ensemble des risques auxquels sont confrontées les cartes dans le cadre du SEPA, en mettant en place des contrôles visant à renforcer la sécurité de ce moyen de paiement.

##### • **Les recommandations concernant les moyens de paiement électroniques :**

- participation à la promotion des moyens de paiement électroniques au sein de la zone SEPA.

##### • **Autres recommandations :**

- mise en œuvre de mesures de sécurité à l'état de l'art, en matière d'authentification et de prévention de la fraude pour l'ensemble des moyens de paiement scripturaux ;
- utilisation de standards non-proprétaires (tels que les normes ISO) et participation à leur évolution, etc...

Dans un cadre plus large :

- l'établissement a-t-il pris en compte les mesures visant à supprimer la piste magnétique sur les cartes à puce EMV ?

##### **B) Les recommandations de l'observatoire de la sécurité des cartes de paiement :**

L'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement est une instance destinée à favoriser l'échange d'informations et la concertation entre toutes les parties concernées par le bon fonctionnement de la sécurité

des systèmes de paiement par carte. Il émet chaque année des recommandations visant à renforcer cette dernière.

- Paiements par téléphone mobile et cartes sans contact :
  - mise en place de mesures permettant, lorsque cela est nécessaire, de s'assurer du consentement du porteur. Par exemple, par la mise à disposition de moyens simples pour activer et désactiver ces nouveaux modes d'initiation, ou pour valider toute transaction ;
  - mise en place d'analyses de risques et d'études sécuritaires avant tout déploiement à grande échelle ;
  - pour les paiements par téléphone mobile, fourniture d'un code personnel de paiement différent du code PIN de la carte SIM, ainsi que du code confidentiel de la carte de paiement de l'utilisateur ; lorsque ce code personnel est modifiable par l'utilisateur, l'émetteur bancaire doit lui recommander d'en utiliser un différent des autres codes en sa possession ;
  - les acteurs impliqués dans l'ensemble des opérations liées au paiement sans contact par téléphone mobile, doivent mettre en œuvre des mesures de protection cryptographiques garantissant l'intégrité et la confidentialité des données échangées entre les systèmes.
- Mesures de sécurité appliquées aux dispositifs d'émission immédiate de cartes en agence ou en magasin (« Instant issuing ») :
  - mise en place d'une analyse de risques et ajustement permanent du niveau de sécurité de ces dispositifs.
- Sécurité des paiements à distance :
  - renforcement des méthodes de sécurisation, afin de porter la sécurité des paiements à distance à un niveau équivalent à celui des paiements de proximité et sur automate.  
*Exemple : privilégier des méthodes de paiement en vente à distance permettant une authentification forte du porteur afin de permettre au commerçant d'être assuré de l'authenticité de la carte et du porteur, ainsi que du consentement de celui-ci.*
  - faciliter l'usage des solutions techniques déjà disponibles (code à usage unique, lecteur autonome de carte EMV...), en maîtrisant le coût de leur déploiement et en s'assurant que leur diffusion s'accompagne d'une information et d'une éducation du porteur.
- Effet du « co-marquage » sur la sécurité des cartes de paiement :
  - pour toute nouvelle carte « co-marquée », l'établissement émetteur veille à l'application complète des mesures de sécurité existantes dans l'environnement des cartes de paiement pour le recueil, le stockage et la gestion des données sensibles ;
  - dans le cas de co-existence d'applications, les émetteurs choisissent des cartes répondant à un niveau éprouvé et reconnu de protection de l'application de paiement.
- Mesures de sécurité PCI :
  - adoption et mise en place des mesures de sécurité PCI par l'ensemble du processus d'acceptation et d'acquisition.
- Conseils de prudence à l'usage des porteurs :
  - les conseils de prudence publiés par l'Observatoire doivent faire l'objet d'une communication aux porteurs de cartes, dans le but de les informer sur les bonnes pratiques à adopter et les risques auxquels ils sont confrontés.

- Cartes prépayées :
  - la distribution des cartes prépayées doit s'accompagner de mesures visant à protéger les consommateurs, notamment en les informant sur les modes d'utilisation de ces instruments et en assurant la transparence tarifaire ;
  - ces cartes présentent un profil de risques similaire à celui des cartes de paiement classiques et doivent donc être soumises aux mêmes mesures de sécurité, tant pour les transactions de proximité que pour les transactions à distance ;
  - les cartes prépayées se caractérisent en outre par des risques propres liés au processus de rechargement et au mode de distribution. Elles doivent prévoir des dispositifs de sécurité adaptés afin de s'en prémunir.

**C) Les recommandations émises par la Banque de France :**

La Banque de France a, quant à elle, émis des recommandations concernant la sécurité de la banque en ligne et des paiements par carte en ligne :

- la sécurité de la banque en ligne :
  - mise en œuvre de solutions d'authentification « non rejouable », généralisées à l'ensemble de la clientèle utilisant des services de banque en ligne.
- la sécurité des paiements par carte en ligne :
  - mise en œuvre de solutions d'authentification « non rejouable » du porteur de la carte pour tout achat en ligne.

## 20. Annexe sur l'application des règles de protection de la clientèle

Afin de rendre compte de leur dispositif relatif à l'application des règles de protection de la clientèle, les personnes contrôlées sont invitées, à compter de début 2012, à télécharger ce reporting sur le site internet de l'ACP, le renseigner puis le renvoyer à une adresse courriel dédiée.

### DONNEES GENERALES

#### Identification

Année

CIB :

Dénomination de l'établissement :

Coordonnées du rédacteur de l'annexe :

Nom/prénom :

Fonction :

Téléphone :

Adresse mail :

Coordonnées du responsable conformité :

Nom/prénom :

Téléphone :

Adresse mail :

#### Détail des activités exercées sur le territoire français

Type d'activités réalisées/produits proposés	oui	non	Volumétrie	Observations
<b>Comptes de dépôts</b>			en nombre de comptes	
<b>Services de paiement</b>			en volume de transactions	
<b>Produits d'épargne :</b>				
Épargne réglementée et autres			en nombre de comptes	
Instruments financiers				
<b>Crédits</b>				
dont crédits immobiliers			en nombre de crédits	
dont crédits professionnels				
dont crédits à la consommation				
<b>Distribution de produits d'assurance</b>				
Assurance vie			en nombre de contrats	
Assurance emprunteur				
IARD				
- dont assurance de dommages				
- dont assurance de personnes (santé, prévoyance, ...)				
Autres				

Crédits à caractère personnel aux personnes physiques affectés à l'acquisition d'un bien immobilier	% de ces crédits distribués au cours de l'année sous revue
assortis d'une assurance emprunteur groupe	
assortis d'une assurance emprunteur externe	
non assortis d'une assurance emprunteur mais avec des garanties alternatives à l'assurance	
non assortis d'une assurance emprunteur et sans garanties alternatives à l'assurance	
assortis d'une assurance emprunteur (groupe ou externe) ne couvrant pas le risque Incapacité / Invalidité	

#### Recours à des Intermédiaires en Opérations de banque et en Services de Paiement (IOBSP)

Avez-vous recours à des IOBSP ?

**1. oui**

**2. non**

Données d'activité	TOTAL	Dont personnes physiques	Dont personnes morales
Nombre de mandats IOBSP			
Nombre d'opérations réalisées (facultatif)			
Rémunérations versées (facultatif)			
<i>dont commissions</i>			
<i>dont honoraires</i>			
<i>dont autres</i>			
Chiffre d'affaires généré au travers des activités externalisées auprès des IOBSP (facultatif)			
<i>dont opérations de crédit</i>			
<i>dont services de paiement</i>			
<i>dont autres</i>			

Étendue du mandat	en % des mandats
Mise en relation	
Exigences "connaissance client"	
Information sur le produit	
Conseil	
Participation à l'octroi	
Fonds reçus en tant que mandataire	

Votre établissement ou entreprise est-elle en relation avec une clientèle autre que des établissements de crédit, entreprises d'investissement ou organismes d'assurance ?

**1. oui**

**2. non**

(La réponse non dispense de la suite du questionnaire)

Votre établissement ou entreprise exerce-t-elle uniquement des services d'investissement sans aucune activité connexe ?

**1. oui**

**2. non**

(La réponse oui dispense de la suite du questionnaire)

## QUESTIONNAIRE SUR LE DISPOSITIF GENERAL DE CONTRÔLE DES REGLES DE PROTECTION DE LA CLIENTELE

Les questions seront posées en fonction des activités déclarées par l'établissement (tableau d'activité) et en fonction des réponses apportées au fur et à mesure du déroulement du présent questionnaire.

### A. Conformité des opérations aux règles de protection de la clientèle et suivi des risques de commercialisation.

1. L'établissement a-t-il identifié et recensé les exigences réglementaires de protection de la clientèle liées à ses différentes activités ?
  - a. Oui
  - b. Non

#### A.1 Nouveaux produits

2. L'établissement procède-t-il, dans le cadre des processus d'approbation préalable des produits nouveaux ou de la transformation significative de produits préexistants, à l'examen de leur conformité au regard des règles ou normes en matière de commercialisation et de protection des intérêts de la clientèle (dispositions législatives et réglementaires, jurisprudence, codes de conduite, recommandations de l'ACP, engagements professionnels) ?
  - a. Oui
  - b. Non
3. Ce processus est-il formalisé dans une procédure ?
  - a. Oui
  - b. Non
4. A qui appartient la décision finale de mise sur le marché du produit ou service concerné ? (plusieurs réponses possibles)
  - a. Direction générale
  - b. Direction commerciale
  - c. Autre (à préciser)
5. La décision est-elle matérialisée et archivée ?
  - a. Oui
  - b. Non
6. L'examen des produits inclut-il ?
  - a. l'examen des procédures de commercialisation
    - i. Oui
    - ii. Non
  - b. l'examen de la documentation d'aide à la vente remise aux commerciaux
    - i. Oui
    - ii. Non
  - c. l'examen de la documentation remise au client
    - i. Oui
    - ii. Non
  - d. un contrôle de cohérence entre ces deux types de document
    - i. Oui
    - ii. Non
  - e. l'évaluation des risques portés par le client
    - i. Oui
    - ii. Non
  - f. l'avis écrit de la direction de la conformité
    - i. Oui
    - ii. Non
7. Nombre de dossiers examinés dans le cadre des processus d'approbation préalable des produits nouveaux ou de la transformation significative de produits préexistants au cours de l'exercice écoulé :
8. Le processus d'approbation a-t-elle fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?
  - a. Oui
  - b. Non

9. Préciser ces modifications (si réponse 'oui' à la question précédente) :
10. Commentaires éventuels sur le dispositif d'approbation de nouveaux produits ou de la transformation significative de produits préexistants :

## A.2 Veille réglementaire

11. Votre établissement met-il en œuvre une ou des veilles réglementaires sur la protection de la clientèle ?
  - a. Oui
  - b. Non
12. Quelle(s) unité(s) est/sont en charge de la veille (plusieurs réponses possibles) ?
  - a. Direction juridique
  - b. Direction de la conformité
  - c. Direction commerciale
  - d. Direction financière
  - e. Autres (*à préciser*)
13. Préciser le cas échéant la Direction en charge du recensement de l'ensemble des veilles :
14. Couvre(nt)-elle(s) l'ensemble des activités de votre établissement (crédit, dépôt, épargne, assurance, services de paiement, ...) ?
  - a. Oui
  - b. Non
15. Préciser quelles sont les activités non couvertes (si réponse "non" à la question précédente) :
16. Quels sont les destinataires ? (plusieurs réponses possibles)
  - a. Filière juridique et conformité
  - b. Filière métiers
  - c. Filières informatique en charge du paramétrage des outils de production ou d'aide à la vente
  - d. Filière financière
  - e. Filière formation
  - f. Toutes filières
17. L'ensemble des opérationnels en relation avec la clientèle sont-ils informés de l'actualité réglementaire relative à leur activité ?
  - a. Oui
  - b. Non
18. Selon quelle périodicité la(es) veille(s) est(sont)-elle(s) diffusée(s) ? (plusieurs réponses possibles)
  - a. Hebdomadaire
  - b. Mensuelle
  - c. Trimestrielle
  - d. Autres (*à préciser*)
19. Le dispositif de contrôle interne prévoit-il :
  - a. Un contrôle de la diffusion de l'information aux collaborateurs impactés ? Oui/non
  - b. Un contrôle de la transcription des évolutions réglementaires dans les procédures et outils internes de l'établissement ? Oui/non
  - c. Un contrôle de la mise à jour de la documentation commerciale et contractuelle ? Oui/non
20. Le dispositif de veille réglementaire a-t-il fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?
  - c. Oui
  - d. Non
21. Préciser ces modifications (si réponse 'oui' à la question précédente) :
22. Commentaires éventuels sur le dispositif de veille réglementaire :
23. Quels sont les documents à destination de la clientèle qui ont été modifiés au cours de l'année écoulée ?
24. Pour quelles raisons ?

### A.3 Définition de profils des clients et adaptation de la gamme de produits

25. Votre établissement a-t-il défini sur ses activités bancaires des profils de clients (autre 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) ?
- Oui
  - Non
  - Sans objet
26. Est-ce une approche uniquement patrimoniale de la situation du client ?
- Oui
  - Non
  - Sans objet
27. Les critères de connaissance et de compréhension du produit sont-ils pris en compte ?
- Oui
  - Non
  - Sans objet
28. Le critère d'appétence au risque est-il pris en compte ?
- Oui
  - Non
  - Sans objet
29. Cette segmentation de la clientèle en profils est-elle prise en compte pour la commercialisation des produits suivants ? (cocher les propositions conformes à la situation de votre établissement)
- Pour les produits d'épargne bancaire
  - Pour les contrats d'assurance-vie
  - Pour les crédits
  - Pour les comptes et forfaits
  - Pour les contrats d'assurance-dommages
30. Le processus de segmentation de la clientèle et des produits a-t-il fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?
- Oui
  - Non
  - Sans objet
31. Préciser ces modifications (si réponse 'oui' à la question précédente) :
32. Commentaires éventuels sur les profils des clients et l'adaptation des produits :

### A.4 Qualité du conseil délivré à la clientèle

33. Votre établissement s'assure-t-il, notamment par ses procédures et son dispositif de contrôle interne, de la qualité et de la loyauté des conseils et informations donnés aux clients par ses collaborateurs ?
- Oui
  - Non
34. Pour les collaborateurs recrutés au cours de l'exercice écoulé, quel est le niveau d'étude de ceux destinés à être en relation avec la clientèle ? (question facultative)
- Majoritairement "Bac+2 "
  - Majoritairement "supérieur à bac +2"
  - Majoritairement "autres" (si oui zone commentaires)
  - Non concerné
35. Pourcentage des collaborateurs en relation avec la clientèle recrutés au cours de l'exercice écoulé ayant un diplôme leur donnant des connaissances en matière bancaire (BTS Banque, ITB, ...) (question facultative):
- ≤ 25%
  - > 25 % et ≤ 50%
  - > 50% et ≤ 75%
  - > 75%

- e. Non concerné
36. Votre établissement a-t-il mis en place un dispositif de formation permanente (présentiel ou e-learning) des collaborateurs en relation avec la clientèle sur les exigences réglementaires de protection de la clientèle et de bonnes pratiques commerciales (autres que la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et le dispositif MIF)?
- Oui
  - Non
37. Citer les thèmes traités par ces formations :
38. Votre établissement s'assure-t-il ? (*cocher les propositions conformes aux pratiques de l'établissement*)
- de la périodicité de ces formations et de la participation des personnels concernés
  - de la bonne assimilation de ces formations par les apprenants
39. La politique de recrutement et le dispositif/programme de formation du personnel en relation avec la clientèle ont-ils fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?
- Oui
  - Non
40. Préciser ces modifications (si réponse 'oui' à la question précédente) :
41. Votre établissement s'assure-t-il que son dispositif de rémunération ou d'évaluation du personnel ne crée pas de situations contraires à l'intérêt du client ?
- Oui
  - Non
42. Existe-t-il une rémunération ou un avantage ponctuel lié aux challenges commerciaux ?
- Oui
  - Non
  - Non concerné (pas de challenges)
43. La proportion variable de la rémunération de ce personnel peut-elle atteindre ?
- plus de 20 % de sa rémunération annuelle
  - 15% à 20%
  - 10% à 15%
  - moins de 10 %
  - sans objet
44. Les objectifs à atteindre en lien avec un niveau de rémunération intègrent-ils des critères qualitatifs de respect des règles de protection de la clientèle (qualité du conseil, respect des procédures internes) ?
- Oui
  - Non
  - Sans objet
45. Le dispositif de rémunération ou d'évaluation du personnel en relation avec la clientèle a-t-il fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?
- Oui
  - Non
46. Préciser ces modifications (si réponse 'oui' à la question précédente) :
47. Commentaires éventuels sur les moyens mis en œuvre en vue de s'assurer de la qualité du conseil délivré à la clientèle :

## A.5 Commercialisation des offres de Crédit

48. Pour l'évaluation de la capacité de remboursement dans les opérations de crédit à la consommation, est-il procédé à la collecte de justificatif ?
- revenus :
    - Pour les nouveaux clients : oui/non/en fonction du montant du prêt/autres
    - Pour les personnes déjà clientes : oui/non/en fonction du montant du prêt/autres
  - charges :

- i. Pour les nouveaux clients : oui/non/en fonction du montant du prêt/autres
  - ii. Pour les personnes déjà clientes : oui/non/en fonction du montant du prêt/autres
- 49. Votre établissement a-t-il défini les exigences de garanties demandées lors de l'octroi de tout crédit aux particuliers ou aux PME (notamment immobilier) ?
  - a. Oui
  - b. Non
  - c. Sans objet
- 50. Votre établissement s'assure-t-il systématiquement de l'éligibilité des clients aux prêts réglementés ?
  - a. Oui
  - b. Non
  - c. Sans objet
- 51. Les conseillers en charge des crédits sont-ils spécialisés ?
  - a. Oui
  - b. Non
  - c. Sans objet
- 52. Reçoivent-ils une formation spécifique ?
  - a. Oui
  - b. Non
  - c. Sans objet
- 53. Cette formation comprend-elle une présentation de la convention AERAS et de l'ensemble des engagements correspondants ?
  - a. Oui
  - b. Non
  - c. Sans objet
- 54. Le dispositif de contrôle interne prévoit-il la vérification du respect des engagements suivants (convention AERAS) ?
  - a. communication de la décision relative à une demande de prêt immobilier par une personne physique dans les deux semaines suivant la transmission à l'établissement de l'acceptation par le client de la proposition de l'assureur : oui/non/sans objet
  - b. motivation par écrit des refus de prêts immobiliers et professionnels aux personnes physiques pour le seul critère d'assurabilité : oui/non/sans objet
- 55. Volumétrie en 2011
  - a. Nombre de prêts immobiliers octroyés à des personnes physiques : taux fixe/taux variable
  - b. Nombre de prêts professionnels octroyés à des personnes physiques : taux fixe/taux variable
  - c. Nombre de refus de prêts immobiliers aux personnes physiques pour le seul critère d'assurabilité :
  - d. Nombre de refus de prêts professionnels aux personnes physiques pour le seul critère d'assurabilité :
- 56. Le dispositif de commercialisation des offres de crédit a-t-il fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?
  - a. Oui
  - b. Non
- 57. Préciser ces modifications (si réponse 'oui' à la question précédente) :
- 58. Commentaires éventuels sur le dispositif de commercialisation des offres de crédit :

## B. Dispositif de contrôle interne mis en œuvre

### B.1 Organisation

- 59. Le contrôle du respect des règles ou normes en matière de commercialisation et de protection des intérêts de la clientèle est-il pris en charge par un département ou service identifié ?
  - a. Oui
  - b. Non
 Commentaires :
- 60. Identification des intervenants en charge de ces contrôles (si 'oui' à question précédente) :
  - a. Désignation du département / service :

- b. Nom de son responsable :
  - c. Rattachement hiérarchique du département /service précité et de son responsable :
  - d. Rattachement fonctionnel du département /service précité et de son responsable :
61. Le responsable exerce-t-il d'autres fonctions ?
- a. Oui
  - b. Non
62. Description des autres fonctions exercées (si 'oui' à question précédente) :
63. Pour quelles activités le respect des règles de protection de la clientèle est-il vérifié ?
- a. L'activité crédit
  - b. L'activité dépôt
  - c. L'activité épargne bancaire
  - d. L'activité services de paiement
  - e. L'activité intermédiation en opérations de banque et en services de paiement
  - f. L'activité intermédiation en assurance
  - g. Les prestations essentielles ou importantes externalisées
64. Effectifs consacrés au contrôle du respect des règles de protection de la clientèle (en ETP) :  
effectifs de l' Entreprise (en ETP) :
65. L'organisation du contrôle du respect des règles ou normes en matière de commercialisation et de protection des intérêts de la clientèle a-t-elle fait l'objet de modification au cours de l'exercice écoulé ?
- a. Oui
  - b. Non
66. Préciser ces modifications (si réponse 'oui' à la question précédente) :
67. Commentaires éventuels sur l'organisation du contrôle du respect des règles ou normes en matière de commercialisation et de protection des intérêts de la clientèle :

## B.2 Outils de maîtrise de risque

68. L'établissement a-t-il intégré dans sa cartographie des risques, les risques relatifs à la commercialisation des produits et à la relation clientèle (dispositions législatives et réglementaires, codes de conduite, recommandations de l'ACP, engagements professionnels) ?
- a. Oui
  - b. Non
69. Cette cartographie est-elle intégrée dans celle des risques opérationnels ?
- a. Oui
  - b. Non
70. Les dispositifs de maîtrise des risques relatifs à la commercialisation des produits et à la relation clientèle ont-ils fait l'objet de modification significative au cours de l'exercice écoulé ?
- a. Oui
  - b. Non
71. Préciser ces modifications (si réponse 'oui' à la question précédente) :
72. Commentaires éventuels sur les outils de maîtrise des risques relatifs à la commercialisation des produits et à la relation clientèle :

## B.3 Contrôle permanent et périodique

73. Le dispositif de contrôle permanent de votre établissement couvre-t-il les différentes phases et aspects de la commercialisation des produits et de la relation clientèle ?
- a. Mise sur le marché des nouveaux produits (respect des procédures internes)
    - i. Oui
    - ii. Non
    - iii. Commentaire ou complément éventuel :

- b. Documents commerciaux et publicitaires (loyauté de l'information, régularité formelle et respect des procédures internes de validation)
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
  
- c. Modalités de la vente (qualité du devoir d'explication/de conseil/de mise en garde, absence de pratique trompeuse et agressive, habilitation et formation des collaborateurs, respect du dispositif de protection des clients en cas de démarchage bancaire, de vente à distance,...)
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
  
- d. Relation avec les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (immatriculation, mandat, formation,...)
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
  
- e. Conformité des documents contractuels (régularité formelle et respect des procédures internes de validation)
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
  
- f. Tarification (respect des taux pratiqués au regard des divers types de crédit et des seuils de l'usure, des dispositions relatives à la facturation des incidents de paiement et aux relevés annuels de frais bancaires, respect des engagements professionnels en ce domaine, ... )
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
  
- g. Données clients (régularité des consultations, déclarations et régularisations auprès des FCC et FICP, protection des données personnelles, critères de rattachement des clients aux profils définis,...)
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
  
- h. Exécution des contrats/conventions (régularité réglementaire des relevés de compte, respect des dispositions pour les clients en situation de surendettement, respect de la charte d'accessibilité bancaire, ... )
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :
  
- i. Clôture des contrats/conventions (respect des règles en matière de clôture, notamment celles des comptes de crédits renouvelables inactifs, respect de la norme professionnelle sur la mobilité bancaire, respect des préavis applicables, ... )
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Commentaire ou complément éventuel :

74. Les préconisations des textes suivants ont-ils été intégrés dans le champ du contrôle permanent ?

- a. Recommandation 2011-R-04 de l'Autorité de contrôle prudentiel sur la commercialisation des contrats d'assurance vie liés au financement en prévision d'obsèques
  - i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

Commentaires :

- b. Recommandation 2011-R-03 de l'Autorité de contrôle prudentiel sur la commercialisation de contrats d'assurance vie en unités de compte constituées de titres de créance émis par une entité liée financièrement à l'organisme d'assurance
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

Commentaires :

- c. Recommandation 2011-R-02 de l'Autorité de contrôle prudentiel portant sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance vie en unités de compte composées de titres obligataires et autres titres de créance
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

Commentaires :

- d. Recommandation 2011-R-01 de l'Autorité de contrôle prudentiel portant sur la gestion par les établissements de crédit des comptes mandants de syndicats de copropriété
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

Commentaires :

- e. Recommandation 2010-R-01 de l'Autorité de contrôle prudentiel portant sur la commercialisation des contrats d'assurance sur la vie en unités de compte constituées d'instruments financiers complexes, prise conformément au 3° du II de l'article L. 612-1 du code monétaire et financier
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

Commentaires :

- f. Arrêté du 24 mars 2011 portant homologation de la norme professionnelle sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

Commentaires :

- g. Convention AERAS révisée
- i. Oui
  - ii. Non
  - iii. Sans objet

Commentaires :

75. Des missions de contrôle périodique menées au cours de l'exercice écoulé ont-elles traité des aspects de la commercialisation des produits et de la relation clientèle ?

- a. Oui
- b. Non

76. Merci de bien vouloir lister ci-dessous le titre des missions concernées et les thèmes examinés :

77. Le rapport remis au titre de l'article 42 du règlement n° 97-02 pour l'exercice 2011 fait-il mention des enseignements de ces contrôles permanents et périodiques ?

- a. Oui
- b. Non

78. Pages du rapport concernées et compléments éventuels (si 'oui' à la question précédente) :

79. Merci de nous faire part des principaux enseignements de ces contrôles (si 'non' à la question précédente) :
80. Les actions correctives à l'ensemble des anomalies ou insuffisances relevées à l'occasion de ces contrôles permanents et périodiques ont-elles été réalisées ou sont-elles planifiées ?
- Oui
  - Non
  - Sans objet
81. Principaux éléments explicatifs de la réponse "non" :
82. Le contrôle permanent intègre-t-il des actions sur les Intermédiaires en opérations de banque et services de paiement ?
- Oui
  - Non
83. Si oui, ces actions sont-elle mises en œuvre (*plusieurs réponses possibles*)?
- Sous forme de reporting
  - Sous forme de comité
  - Autre (*à préciser*)
84. Les programmes de contrôles périodiques intègrent-ils les IOBSP?
- Oui
  - Non
85. Un risque d'image lié à un dysfonctionnement de communication, d'information ou de conseil a-t-il été relevé au cours de l'année écoulée (dans la relation clientèle) ?
- Oui
  - Non
86. Commentaires éventuels sur les programmes de contrôles portant sur la commercialisation des produits et la relation clientèle :

## C. Remontée de l'information

87. Les sujets de respect de la protection de la clientèle et des bonnes pratiques commerciales font-ils l'objet d'un reporting au moins annuel ?
- Au comité des risques
    - Oui
    - Non
    - Sans objet
  - Au comité d'audit
    - Oui
    - Non
    - Sans objet
  - A l'organe exécutif
    - Oui
    - Non
  - A l'organe délibérant
    - Oui
    - Non
88. Service en charge de la préparation de ce reporting :
89. Commentaires éventuels sur l'information remontée aux organes dirigeants :

## VOLUME DES RECLAMATIONS

(y compris si produits distribués par un intermédiaire - IOBSP)

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
	en nombre	Positives (y compris règlement amiable proposé par l'établissement, Informations ou Explications)	Négatives	
Compte de dépôts et services 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				
Banque libre service				
<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
	en nombre	Positives (y compris règlement amiable proposé par l'établissement, Informations ou Explications)	Négatives	
Particuliers				
Professionnels ( professions indépendantes, PME/PMI)				
Collectivités locales				
<b>TOTAL 2</b>				

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
	en nombre	Positives (y compris règlement amiable proposé par l'établissement, Informations ou Explications)	Négatives	
Qualité de l'offre				
Comportement vis-à-vis de la clientèle				
Information/conseil				
Mobilité bancaire ou demande de transfert				
Clôture du compte				
Dysfonctionnement, fraude, perte ou vol sur moyens de paiement				
Tarifification				
Contestation touchant à la fiscalité de l'épargne				
Incidents sur compte				
Droit au compte et service bancaire de base				
Délais de traitement d'une opération				
Contestation d'une opération pour absence d'autorisation				
Défaut ou mauvaise exécution d'une opération				
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				
Autres				
<b>TOTAL 3</b>				
<b>Délai moyen de traitement des réclamations en jours ouvrés</b>				

## DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### 1. Information de la clientèle et accessibilité du circuit de traitement des réclamations

oui	non	Nombre / Pourcentage
-----	-----	-------------------------

1.1 Existe-t-il une information du client sur les démarches/modalités à suivre en cas de réclamation ?

1.1.1 dans les contrats

1.1.2 dans les lieux d'accueil

1.1.3 sur le site Internet


1.2. Moyens mis à disposition du réclamant pour formuler sa réclamation

1.2.1 courrier

1.2.2 téléphone

1.2.3 internet


1.3.1 Existence d'une charte de la médiation

1.3.2 Mise à disposition de la charte sur Internet


### 2. Organisation du traitement des réclamations

2.1 Les réclamations font-elles l'objet d'un accusé de réception ?

2.2 Existe-t-il un engagement sur le délai de traitement des réclamations ?


2.2.1 L'engagement sur le délai de traitement des réclamations est-il communiqué à la clientèle ?

--	--	--

2.2.2 Quel est ce délai (en jours ouvrés) ?

--	--

2.3 Coordonnées du service en charge du traitement des réclamations :

2.3.1 Coordonnées du responsable du service réclamations :

Nom/prénom :

2.3.2 Téléphone :

2.3.3 Adresse mail :

2.3.4 Adresse du service réclamations

2.4 Rattachement hiérarchique du service en charge du traitement des réclamations :

2.4.1 direction du contrôle interne

2.4.2 direction de la conformité

2.4.3 direction juridique

2.4.4 direction commerciale

2.4.5 direction générale

2.4.6 autre

2.5 Pourcentage des réclamations traité par le service en charge du traitement des réclamations par rapport au nombre total de réclamations reçues par l'établissement

--	--

2.6 Effectif du service réclamations (en équivalent agent temps-plein)			
	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>Nombre / Pourcentage</b>
2.7 Existence outil unique de gestion informatisé des réclamations			
2.8 Coexistence de plusieurs outils de gestion			
2.9 Si oui, pourcentage de réclamations suivies à travers cet ou ces outil(s)			
2.10 En cas de commercialisation d'un produit dans le cadre d'un mandat, êtes-vous en charge, pour le compte du mandant du traitement des réclamations?			

### 3. Contrôle et suivi des réclamations

3.1 Prise en compte par le contrôle interne des risques identifiés à travers les réclamations

3.1.1 au niveau du contrôle de la conformité ou permanent			
3.1.2 au niveau des contrôles des éventuels sous-traitants			
3.1.3 au niveau de la cartographie des risques			

3.2 Date du dernier contrôle de l'audit interne sur le traitement des réclamations :

3.3 Date du dernier contrôle de l'audit interne sur le service en charge du traitement des réclamations :

### 4. Dispositif de médiation

	Nom médiateur / Fédération	Coordonnées
4.1.1 Médiateur propre à l'établissement [1]		
4.1.2 Médiateur d'une fédération professionnelle		

[1] Joindre le rapport du médiateur, s'il existe

4.1.3 Publication sur le site Internet du rapport du médiateur		
4.2.1 Nombre de réclamations transmises au médiateur		
4.2.2 Pourcentage de réclamations inéligibles à la médiation		
4.2.3 Nombre d'avis du médiateur		
4.2.4 L'établissement suit-il systématiquement les avis du médiateur ?		
4.2.5 Nombre d'avis en faveur du réclamant :		
4.2.6 Nombre d'avis en faveur de l'établissement :		
4.2.7 Nombre d'avis partagé :		

## NOTICE D'UTILISATION du questionnaire sur le dispositif général de contrôle des règles de protection de la clientèle

### I. Définition des règles de protection de la clientèle

Les règles de protection de la clientèle sont définies comme étant :

- les « dispositions de nature législative ou réglementaire (Code civil, Code monétaire et financier, code de la consommation, code des assurances, de la mutualité, de la sécurité sociale, codes de conduite homologués...)
- les codes de conduite approuvés par l'ACP à la demande d'une association professionnelle
- les bonnes pratiques professionnelles constatées ou recommandées par l'ACP,

*destinées à protéger les intérêts des clients, assurés, adhérents ou bénéficiaires des personnes soumises au contrôle de l'ACP à tous les stades de la relation commerciale (publicité, commercialisation des produits et services, contractualisation de la relation, vie et fin du contrat). »*

Par ailleurs, il est rappelé que l'article 5 du règlement 97-02 inclut aussi les règles professionnelles dans le champ du dispositif de contrôle interne.

### II. Tableaux sur Dispositif de traitement des réclamations et Volume des réclamations

**Rappels :**

- 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 / IOB-SP.
- 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.

L'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) retient comme définition d'une réclamation « *une déclaration actant le mécontentement exprimé par un consommateur envers un professionnel* », conformément à la recommandation de la Commission européenne<sup>6</sup>.

Pour chaque catégorie de produits ou d'objets mentionnés, les réclamations portent notamment sur les items suivants :

#### 1- Catégorie de produits ou de services

**Compte 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, téléversement, 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,

<sup>6</sup> Recommandation n° 2010/304/UE du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données afférentes.

fraude, gestion, modifications, ouverture, droit au compte, refus 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 (contestation 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 (contestation 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...)

## 2- 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, Télévirement, opposition, dysfonctionnement de la banque libre service, retraits d'espèces, dépôts, opération sur l'étranger, en devises...

**Tarifification** : 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 / débloqué 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...

**Autres**

## Exemple de méthode de calcul des chocs uniformes de taux de 200 bp sur les activités autres que de négociation

Les établissements assujettis doivent inclure dans leur rapport de contrôle interne les résultats d'un choc uniforme de 200 bp à un an sur le PNB courant et, le cas échéant, les résultats d'un choc uniforme de 200 bp, à la hausse et à la baisse, sur les fonds propres. Ces résultats sont produits sur la base de méthodologies propres à chaque établissement. À titre d'exemple, cette annexe décrit les principales étapes des méthodes de calcul qui pourront être utilisées par les établissements.

Calcul d'un choc uniforme de 200 bp, à la hausse et à la baisse, sur les fonds propres

*1<sup>re</sup> étape* : répartition des lignes de bilan et de hors bilan en bandes de maturité et calcul d'une position nette unique par bande de maturité en euros. Utilisation de la maturité résiduelle.

Les établissements pourront traiter certains actifs et passifs conformément aux éléments suivants :

- inclusion des immobilisations et des fonds propres ;
- traitement des éléments du bilan et de hors bilan à leur valeur comptable. Le traitement du hors bilan peut se limiter aux engagements de financement retenus pour leur valeur nominale ;
- les éléments de bilan et de hors bilan retenus peuvent ne pas tenir compte de données de production nouvelle. Les remboursements anticipés peuvent être pris en compte en fonction des données historiques propres ;
- prise en compte des instruments à taux fixes selon la maturité résiduelle et prise en compte des instruments à taux variable selon la maturité résiduelle jusqu'à la date du prochain fixing ;
- les opérations de grand nombre et petite taille peuvent être estimées statistiquement ;
- calcul des maturités des produits dérivés par rapport à celles des sous-jacents et conversion des produits optionnels en équivalent delta ;
- traitement des futures, forwards, y compris FRA, comme une combinaison d'une position courte et d'une position longue. La maturité d'un future ou d'un FRA peut être définie comme la période jusqu'à l'exercice du contrat plus, le cas échéant, celle de l'instrument sous-jacent ;
- traitement des swaps comme deux positions notionnelles dont on retient les maturités : à titre d'exemple, un swap pour lequel une banque reçoit le variable et paie le fixe peut être traité comme une position longue de maturité équivalente à la période jusqu'au prochain pricing et une position courte d'une maturité équivalente à la durée du swap ;
- écoulement linéaire sur 10 ans des comptes courants débiteurs, livrets ordinaires, livrets jeunes, LEP, CEL, Codevi ou autres livrets et écoulement linéaire sur 8 ans des PEL (les PEL peuvent également faire l'objet de conventions d'écoulement variables selon la génération des contrats).

*2<sup>e</sup> étape* : assortir chaque position nette d'un facteur de pondération reflétant la sensibilité de chaque position à une variation donnée de taux d'intérêt. À titre d'exemple, dans le tableau ci-dessous, les facteurs de pondération sont fondés sur les hypothèses d'une hausse et d'une baisse de 200 points de base et d'un proxy de la duration modifiée sur des positions situées au milieu de chaque bande de maturité actualisées au taux de 5 %. 8 bandes de maturité sont ici retenues.

**Facteurs de pondération par bande de maturité d'un choc de taux à la hausse et à la baisse**

Bande de maturité	Centre de la bande de maturité	Proxy de la durée modifiée	Variation de taux	Facteur de pondération
Moins de 3 mois	1,5 mois	0,12	+ ou - 2%	+ ou - 0,24%
3 à 6 mois	4,5 mois	0,36	+ ou - 2%	+ ou - 0,72%
6 mois à un an	9 mois	0,71	+ ou - 2%	+ ou - 1,43%
1 à 3 ans	2 ans	1,83	+ ou - 2%	+ ou - 3,66%
3 à 5 ans	4 ans	3,55	+ ou - 2%	+ ou - 7,09%
5 à 10 ans	7,5 ans	6,09	+ ou - 2%	+ ou - 12,17%
10 à 15 ans	12,5 ans	8,92	+ ou - 2%	+ ou - 17,84%
Plus de 15 ans	17,5 ans	11,21	+ ou - 2%	+ ou - 22,43%

**3<sup>e</sup> étape** : somme des positions pondérées pour conduire à une position nette courte ou longue du portefeuille bancaire (défini comme couvrant les activités autres que de négociation) dans la devise donnée - toute devise constituant plus de 5 % du portefeuille bancaire peut être reportée séparément -

**4<sup>e</sup> étape** : calcul de la position pondérée de tout le portefeuille bancaire en sommant les positions des différentes devises ;

**5<sup>e</sup> étape** : comparaison de la position pondérée du portefeuille avec les fonds propres (Tier 1 et Tier 2).

Calcul d'un choc uniforme de 200 bp à un an sur le PNB courant

**1<sup>re</sup> étape** : répartition des lignes de bilan et de hors bilan exposées au risque de taux d'intérêt par bandes de maturité (moins de 3 mois, 3 à 6 mois, 6 mois à un an) en euros jusqu'à un an.

**2<sup>e</sup> étape** : calcul des gaps entre actifs et passifs par bande de maturité.

**3<sup>e</sup> étape** : (somme des gaps obtenus)  $\times$  2 %

**4<sup>e</sup> étape** : comparaison du montant obtenu avec le PNB de l'exercice

## **Informations attendues dans l'annexe de présentation de l'organisation du dispositif de contrôle interne et de l'organisation comptable**

### **1. Présentation synthétique du dispositif de contrôle interne <sup>7</sup>**

#### 1.1. Dispositif général de contrôle interne :

- joindre un organigramme faisant apparaître les unités consacrées au(x) contrôle(s) permanent(s) et notamment au contrôle de la conformité, ainsi qu'au contrôle périodique et le positionnement hiérarchique de leurs responsables ;
- coordination prévue entre les différents acteurs du contrôle interne ;
- description du contrôle des activités externalisées (*au sens des q et r de l'article 4 du règlement du CRBF n° 97-02*) et des conditions dans lesquelles a lieu le recours à l'externalisation : pays d'implantation, agrément et surveillance prudentielle des prestataires externes, rédaction d'un contrat (*description des principales dispositions*), ...
- mesures prises en cas d'implantations dans des pays où la réglementation locale fait obstacle à l'application des règles prévues par le règlement n° 97-02 ;
- mesures prises en cas de transfert de données (le cas échéant auprès de prestataires externes) dans un pays n'offrant pas une protection considérée comme adéquate ;
- modalités de suivi et de contrôle des opérations réalisées dans le cadre de la libre prestation de services.

#### 1.2. Dispositif de contrôle permanent (y compris le dispositif de contrôle de la conformité) :

- description de l'organisation des différents niveaux qui participent au contrôle permanent et au contrôle de la conformité ;
- champ d'intervention du contrôle permanent et du contrôle de la conformité y compris pour l'activité à l'étranger (*activités, processus et entités*) ;
- nombre d'agents affectés au dispositif de contrôle permanent et au contrôle de la conformité (article 6 a)-1er tiret- du règlement n° 97-02) (*effectif en équivalent temps plein par rapport à l'effectif total de l'établissement*) ;
- description, formalisation et date(s) de mise à jour des procédures sur lesquelles s'appuie le contrôle permanent y compris pour l'activité à l'étranger et les activités externalisées (dont les procédures d'examen de la conformité) ;
- modalités d'information du responsable du contrôle permanent et de l'organe exécutif en particulier sur l'activité et les résultats du contrôle de la conformité.

#### 1.3. Dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) :

- description de l'organisation du dispositif LCB/FT : effectifs, formations dispensées et modalités d'informations du personnel concerné ;
- description du dispositif de suivi et d'analyse mis en place pour détecter les opérations qui constituent des anomalies ;

---

<sup>7</sup> Cette partie peut être adaptée par les établissements en fonction de leur taille, de leur organisation, de la nature et du volume de leurs activités, de leurs implantations et des risques de différentes natures auxquels ils sont exposés (notamment lorsque les responsabilités du contrôle permanent et du contrôle périodique sont confiées, soit à une seule personne, soit à l'organe exécutif)

- description du dispositif de suivi et d'analyse mis en place pour détecter les personnes ou entités faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs ;
- modalités de contrôles des obligations de vigilance vis-à-vis des filiales et succursales implantées à l'étranger ;
- conditions de recours à un tiers pour l'identification de la clientèle – Articles L. 561-7 et R. 561-13-I du Code monétaire et financier : description des conditions dans lesquelles a lieu le recours à un tiers, description des procédures de recours à un tiers et des modalités de contrôle des diligences mises en œuvre par un tiers, préciser le pays d'implantation du tiers, description des principales dispositions du contrat établi le cas échéant ;
- conditions de recours à des prestataires pour l'identification de la clientèle – Art. R. 561-13-II du Code monétaire et financier : description des conditions dans lesquelles a lieu le recours à un prestataire, description des procédures et du dispositif de contrôle des diligences mises en œuvre par les prestataires, préciser le pays d'implantation du prestataire, description des principales dispositions du contrat ;
- conditions de recours aux services d'agents – L. 523-1 du Code monétaire et financier : description des procédures et du dispositif de contrôle de la mise en œuvre des obligations de vigilance par les agents, description des principales dispositions du mandat relatives au dispositif LCB/FT ;

#### 1.4. Filière risques

- organisation de la filière « risque » (champs d'intervention, effectifs des unités en charge de la mesure, de la surveillance et de la maîtrise des risques et moyens techniques à disposition) ;
- pour un groupe, organisation de la filière « risques » ;
- description des procédures et systèmes mis en place pour le suivi des risques dans le cadre des opérations sur des nouveaux produits, des modifications significatives apportées à un produit préexistant, des opérations de croissance interne et externe et des transactions exceptionnelles (art. 32-1 du règlement n° 97-02) ;
- description synthétique de l'analyse conduite sur ces nouveaux produits et opérations.

#### 1.5. Dispositif de contrôle périodique :

- description de l'organisation des différents niveaux qui participent à l'organisation du système de contrôle périodique et champ d'intervention du contrôle périodique y compris pour l'activité à l'étranger et les activités externalisées (*activités, processus et entités*) ;
- nombre d'agents affectés au dispositif de contrôle périodique (article 6 b) du règlement n° 97-02) (*effectif en équivalent temps plein par rapport à l'effectif total de l'établissement*) ;
- description, formalisation et date(s) de mise à jour des procédures sur lesquelles s'appuie le contrôle périodique y compris pour l'activité à l'étranger et les activités externalisées (dont les procédures d'examen de la conformité) en faisant ressortir les modifications significatives intervenues au cours de l'exercice.

## 2. Présentation synthétique de l'organisation comptable :

- description, formalisation et date(s) de mise à jour des procédures relatives à la piste d'audit en ce qui concerne l'information comprise dans les documents comptables ainsi que celles figurant dans les situations destinées à l'Autorité de contrôle prudentiel et celles nécessaires au calcul des normes de gestion ;
- organisation mise en place afin de garantir la qualité et la fiabilité de la piste d'audit ;
- modalités d'isolement et de suivi des avoirs détenus pour le compte de tiers (cf. article 16 du règlement n° 97-02) ;
- modalités de suivi et de traitement des écarts entre le système d'information comptable et le système d'information de gestion.