

**Formulaire de demande d’agrément Gestionnaire de crédits**

***L. 54-11-1 et suivants du Code monétaire et financier***

**L’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) recommande l’organisation d’une réunion de présentation du projet avant le dépôt formel de toute demande d’agrément avec le service en charge des agréments et autorisations des gestionnaires de crédits (Service des établissements et procédures spécialisés / courriel :** [**contactautorisations@acpr.banque-france.fr**](contactautorisations%40acpr.banque-france.fr)**)**

**Pour être considéré comme complet, le dossier doit comporter l’ensemble des éléments mentionnés dans le formulaire et les annexes associées mentionnées explicitement ou implicitement.**

**Des documents complémentaires ou précisions nécessaires à l’évaluation de la demande d’agrément sont susceptibles de vous être demandés, et pourront le cas échéant, ne pas faire courir le délai prévu à l’article R. 54-11-2 du Code monétaire et financier.**

Le formulaire et les documents complémentaires, dûment remplis et signés, sont à adresser sous format électronique à l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution en les déposant sur le portail Autorisations à l’adresse:

<https://acpr-autorisations.banque-france.fr/>

**Personne qui assure la responsabilité du dossier :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Civilité |       | Nom |       |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prénom |       | Titre/fonction |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N° de téléphone |       | E-mail |       |

**Personne à contacter pour toute question sur le dossier :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nom |       | Prénom |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Téléphone |       | Qualité du |       |

 Signataire

|  |  |
| --- | --- |
| E-mail |       |

|  |  |
| --- | --- |
| Date |       |
| **Signature de la personne, représentant légal de l’entreprise :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nom |       | Prénom |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fonction |       | Date |       |

 |  |

**Signature :**

SOMMAIRE

[L’entreprise 4](#_Toc156487126)

[Programme d’activité 8](#_Toc156487127)

[A. Services de gestion de crédits 8](#_Toc156487128)

[B. Relations avec les acheteurs de crédits 8](#_Toc156487129)

[C. Exercice d’activité à l’étranger 9](#_Toc156487130)

[Plan d’affaires et protection des fonds collectés 10](#_Toc156487131)

[A. Plan d’affaires 10](#_Toc156487132)

[B. Réception et détention de fonds 10](#_Toc156487133)

[Structure organisationnelle et mécanisme de contrôle interne 12](#_Toc156487134)

[A. Structure organisationnelle et externalisation 12](#_Toc156487135)

[B. Structure organisationnelle et externalisation 12](#_Toc156487136)

[C. Mécanismes de contrôle interne 13](#_Toc156487137)

[D. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme 14](#_Toc156487138)

[Procédures de protection des emprunteurs, gestion des réclamations et données personnelles 16](#_Toc156487139)

[A. Politique de protection des emprunteurs et procédure de traitement de leurs réclamations 16](#_Toc156487140)

[B. Procédures de traitement des données à caractère personnel 16](#_Toc156487141)

# L’entreprise

|  |  |
| --- | --- |
| Dénomination sociale |       |

*Dénomination commerciale* *si différente* :

*Sigles éventuels :*

|  |  |
| --- | --- |
| Siren[[1]](#footnote-1) |       |
|  |  |
| LEI |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Forme juridique |       |

|  |  |
| --- | --- |
| Adresse du siège social |       |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Code postal |       | Commune |       | Pays |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N° de téléphone |       |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Email |       | Site Internet |       |

**Renseignements relatifs au capital social**

|  |  |
| --- | --- |
| Montant du capital social en € |       |

**Structure du groupe**

L’entreprise appartient-elle à un groupe ?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Oui | [ ]  | Non | [ ]  |

Si oui, compléter ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| Dénomination du groupe |       |

|  |  |
| --- | --- |
| Nationalité du groupe |       |

- Fournir une description du groupe et de la maison-mère.

- Fournir une description de la gouvernance du groupe.

**Actionnariat**

***Liste des principaux actionnaires, directs ou indirects, personnes physiques ou morales, qui détiennent une participation qualifiée (supérieure à 10 %)[[2]](#footnote-2), ainsi que le montant de leur participation ou en l’absence de contrôle la liste des vingt premiers actionnaires :***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Direct / indirect | Nom / dénomination sociale | Part du capital en % | Part des droits de vote en % |
| **Actionnaire 1** |  |       |       |       |
| **Actionnaire 2** |  |  |  |  |
| **Actionnaire 3** |  |       |       |       |

*Ajouter autant de lignes que nécessaire*

**- Compléter le questionnaire annexe relatif aux actionnaires ou associés détenant une participation qualifiée (lien hypertexte)**

**Pacte d’actionnaires**

***(ou toute action de concert au sens de l’article L. 233-10 du Code de commerce)***

Les actionnaires ont-ils signé un pacte d’actionnaires ?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Oui | [ ]  | Non | [ ]  |

Fournir la liste des signataires ainsi que le pacte.

**Les membres de l'organe de direction dans sa fonction exécutive**

En application de l’article L. 54-11-4 du Code monétaire et financier, le gestionnaire de crédits doit se doter d’un solide dispositif de gouvernance et d’une ou plusieurs personnes en charge de la fonction exécutive[[3]](#footnote-3).

À ce titre, il convient de compléter le formulaire de nomination ou de renouvellement de membre de l’organe de direction disponible sur notre site internet à cette adresse : <https://acpr.banque-france.fr/agrements-et-autorisations/procedures-secteur-banque/dirigeants-effectifs-et-membres-des-organes-sociaux.html>

* **Dirigeants personnes physiques**

*(dupliquer en autant de membres que nécessaire)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Civilité |       | Nom d’usage |       |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de famille |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prénom |       | Autres prénoms |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date de naissance |       | Pays de naissance |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Commune de naissance |       | Code postal commune de naissance |       |
|  |  |
| Nationalité |       | Autre nationalité |       |

Adresse

|  |
| --- |
|       |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Code postal |       | Commune |       | Pays |       |

|  |  |
| --- | --- |
| Fonction |       |

|  |  |
| --- | --- |
| Date d’entrée en fonction |       |

**Les membres de l'organe d'administration dans sa fonction de surveillance**

Il convient de mentionner l’ensemble des membres de l’organe d’administration dans sa fonction de surveillance[[4]](#footnote-4).

À ce titre, il convient de compléter le formulaire de nomination ou de renouvellement de l'organe d'administration disponible sur notre site internet à cette adresse : <https://acpr.banque-france.fr/agrements-et-autorisations/procedures-secteur-banque/dirigeants-effectifs-et-membres-des-organes-sociaux.html>

* **Membres personnes physiques de l’organe de surveillance**

*(dupliquer en autant de membres que nécessaire)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Civilité |       | Nom d’usage |       |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de famille |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prénom |       | Autres prénoms |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date de naissance |       | Pays de naissance |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Commune de naissance |       | Code postal commune de naissance |       |
|  |  |
| Nationalité |       | Autre nationalité |       |

Adresse

|  |
| --- |
|       |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Code postal |       | ville |       | pays |       |

|  |  |
| --- | --- |
| Fonction |       |

|  |  |
| --- | --- |
| Date d’entrée en fonction |       |

* **Membres personnes morales de l’organe de surveillance**

*(dupliquer en autant de membres que nécessaire)*

|  |  |
| --- | --- |
| Dénomination sociale |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Siren |       | Code interbancaire CIB |       |
|  |  |  |  |
| LEI |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Pays d’implantation du siège social *(pour les entreprises n’ayant pas leur siège en France)* |       |

Représentée par :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Civilité |       | Nom d’usage |       |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom de famille |       |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prénom |       | Autres prénoms |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date de naissance |       | Pays de naissance |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Commune de naissance |       | Code postal commune de naissance |       |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nationalité |       | Autre nationalité |       |

**Avez-vous été ou êtes-vous assujetti auprès d’une autorité compétente du secteur des services financiers ?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Oui | [ ]  | Non | [ ]  |

**Annexes attendues (non limitatif)**

- Un exemplaire des statuts ou projet de statuts légaux de l’entreprise ; si la société est déjà constituée, un extrait K-Bis de moins de trois mois.

- Un organigramme détaillé des actionnaires directs et indirects (participations qualifiées). Un organigramme détaillé du groupe d’appartenance, le cas échéant.

# Programme d’activité

|  |  |
| --- | --- |
| Date prévue de démarrage effectif de l’activité  |       |

## Activités de gestion de crédits

 *(Article L. 54-11-1, 6°, du Code monétaire et financier)*

L’agrément de gestionnaire de crédits couvre l’ensemble des activités de gestion de crédits suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| 1° | La perception ou le recouvrement auprès de l’emprunteur des paiements dus liés aux droits d’un créancier au titre d’un contrat de crédit ou au contrat de crédit lui-même |
| 2° | La renégociation avec l’emprunteur de toute clause ou condition liée aux droits de créancier au titre d’un contrat de crédit, ou au contrat de crédit lui-même, conformément aux instructions données par l’acheteur de crédits |
| 3° | La gestion des réclamations liées aux droits du créancier au titre d’un contrat de crédit ou au contrat de crédit lui-même |
| 4° | L’information adressée à l’emprunteur concernant toute modification des taux d’intérêt ou des frais ou concernant les paiements dus liés aux droits du créancier au titre d’un contrat de crédit ou au contrat de crédit lui-même |

- Fournir une description des activités de gestion de crédits envisagés, y compris une explication des raisons pour lesquelles les activités et les opérations qui seront réalisées relèvent d’une des catégories juridiques d’activités de gestion de crédits énumérées au L. 54-11-1, 6°, du Code monétaire et financier.

## Relations avec les acheteurs de crédits

*(Articles L. 54-11-11 et suivants du Code monétaire et financier)*

Indiquer si le gestionnaire est également acheteur de crédits :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Oui | [ ]  | Non | [ ]  |

*Note : Conformément à l’Art. L. 54-11-1, constitue un acheteur de crédits toute personne physique ou morale, autre qu’un établissement de crédit qui , sous réserve des dispositions de l'article L. 511-5, achète les droits que détient un créancier au titre d’un contrat de crédit non performant, ou le contrat de crédit non performant lui-même, devenant ainsi le créancier, dans le cadre de l’exercice de ses activités commerciales ou professionnelles.*

Décrire les relations contractuelles envisagées avec le(s) acheteur(s) de crédits :

* Fournir, le cas échéant, la liste des acheteurs de crédits, incluant leur identité et leurs coordonnées ;
* Transmettre la copie (ou les projets) de l’accord de gestion de crédit entre le gestionnaire de crédits et l’acheteur de crédits, incluant (i) une description détaillée des activités de gestion de crédits à mener par le gestionnaire de crédits, (ii) le niveau de rémunération du gestionnaire de crédits ou le mode de calcul de sa rémunération, (iii) la mesure dans laquelle le gestionnaire de crédits peut représenter l’acheteur de crédits vis-à-vis de l’emprunteur, (iv) l’engagement des parties à respecter le droit de l’Union et le droit national applicables aux droits du créancier en vertu d’un contrat de crédit ou au contrat de crédit lui-même, y compris en matière de protection des consommateurs et de protection des données, (v) une clause exigeant le traitement équitable et diligent des emprunteurs, (vi) l’obligation pour le gestionnaire de crédits d’informer l’acheteur de crédits avant d’externaliser l’une quelconque de ses activités de gestion de crédits. Le contrat de gestion doit aussi stipuler que tout paiement effectué par l’emprunteur au gestionnaire de crédits afin de rembourser tout ou partie des montants dus en lien avec les droits du créancier au titre d’un contrat de crédit non performant est considéré comme ayant été versé à l’acheteur de crédits ;
* Fournir la politique de gestion des conflits d’intérêts avec les acheteurs de crédits ;
* Fournir la politique d’archivage des communications avec les acheteurs de crédits, incluant les correspondances, les instructions reçues de l’acheteur de crédits en ce qui concerne les droits du créancier dans le cadre de chaque contrat de crédit non performant, ou le contrat de crédit non performant lui-même, qu’il gère et fait exécuter pour le compte dudit acheteur de crédits, ainsi que les accords de gestion de crédits.

**Annexes attendues (non limitatif)**

* La copie du (ou des) projet(s) de contrat de gestion de crédits mentionné(s) à l’article L. 54-11-11 du Code monétaire et financier ;
* Les politiques du gestionnaire de crédit encadrant la relation avec le ou les acheteurs de crédits.

## Exercice d’activité à l’étranger

*(Articles L. 54-11-7 et suivants du Code monétaire et financier)*

1. Indiquer si le gestionnaire de crédits envisage de fournir des services dans un autre État de l’Union européenne (UE) avec une présence sur place (succursale ou prestataire de services de gestion de crédits).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Oui | [ ]  | Non | [ ]  |

 Si oui, dans quels États Membres ?

1. Indiquer si l'exercice d'activités de gestion de crédits sans présence sur place dans un autre État membre de l’UE est envisagé.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Oui | [ ]  | Non | [ ]  |

 Si oui, dans quels États Membres ?

Si oui, le requérant devra, une fois agréé, compléter et notifier à l’ACPR le formulaire relatif à l’exercice d’activités dans un autre État de l’Union européenne et ce pour chaque pays que vous trouverez sous le lien suivant :

<https://acpr.banque-france.fr/autoriser/procedures-secteur-banque/passeports-europeens-banque>

# Plan d’affaires et protection des fonds collectés

## Plan d’affaires

La société doit décrire son plan d’affaires qui doit notamment contenir :

* Le volume de crédits que le gestionnaire de crédits gère ou prévoit de gérer ; éventuellement, la répartition du portefeuille de crédits non performants par acheteur de crédits, si des éléments tangibles peuvent être fournis ;
* La nature des crédits que le gestionnaire de crédits prévoit de gérer ;
* Les flux de paiements prévisionnels au regard des volumes ;
* La description des autres activités commerciales (hors activités de gestion de crédits) éventuellement exercées par le gestionnaire de crédits, afin d’expliquer les données de chiffre d’affaires.

**Annexes attendues (non limitatif)**

- Un plan d’affaires sur trois ans ;

- Si l’entité est déjà constituée, les comptes sociaux des trois derniers exercices (bilan, compte de résultat), ou un résumé de la situation financière des sociétés qui n’ont pas encore publiés de comptes sociaux.

## Réception et détention de fonds

 *(Article L. 54-11-6 et suivants du Code monétaire et financier)*

Indiquer si le gestionnaire envisage de recevoir et détenir les fonds d’emprunteurs dans le cadre de son agrément :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Oui | [ ]  | Non | [ ]  |

Si non, préciser le modèle d’affaires escompté pour l’encaissement de fonds pour le compte de tiers.

Si oui, l’entreprise devra décrire le dispositif de protection des fonds du gestionnaire et les modalités de fonctionnement du compte distinct en fournissant le projet de convention de compte distinct, conclu avec un établissement de crédit agréé dans un État de l’Union européenne, prévoyant les dispositions suivantes :

* Le fait que les fonds reçus des emprunteurs sont protégés contre tout recours d’autres créanciers du gestionnaire de crédits, y compris en cas de procédures d’exécution forcée ou de procédure collective régie par le livre VI du code de commerce ouverte à l’encontre du gestionnaire de crédits.
* La description des procédures et délais de transfert vers le compte distinct des fonds à la fin du jour ouvrable suivant le jour où ils ont été reçus et leur conservation jusqu’à leur transmission à l’acheteur de crédits concerné.
* Les opérations prévues, à savoir les débits et crédits conformément à l’activité, sans aucun moyen de paiement associé délivré au titulaire du compte, en excluant les retraits d'espèces ou tout prélèvement de frais.

*Note :*

* *Les conditions de protection des fonds sont précisées dans un arrêté du ministre de l’économie, conformément à l’article R.54-11-1, point e) du Code monétaire et financier.*
* *S’ils détiennent des fonds, les gestionnaires assujettis placent les fonds reçus dans un ou plusieurs comptes distincts ouverts spécialement à cet effet, identifiés séparément de tout autre compte utilisé pour détenir des fonds appartenant au gestionnaire, auprès d'un établissement de crédit agréé dans un État membre de l'Union européenne.*
* *L'intitulé de ces comptes mentionne l'affectation des sommes qui y sont déposées.*
* *Les fonds reçus ne sont en aucun cas confondus avec les fonds de personnes physiques ou morales autres que les acheteurs de crédits pour le compte desquels les fonds sont détenus.*
* *Les fonds non reversés à l’acheteur de crédits à la fin du jour ouvrable suivant le jour où ils ont été reçus sont déposés sur le compte distinct ouvert auprès d'un établissement de crédit agréé.*

# Structure organisationnelle et mécanisme de contrôle interne

## Structure organisationnelle

La description de la structure organisationnelle du gestionnaire de crédits devra contenir un organigramme général de l’entreprise. Indiquer notamment Les noms et les responsabilités et fonctions des personnes à la tête des directions ou des départements, ou ceux des responsables des principales lignes de métier ainsi que le nombre de personnes affectées à chaque département et leur évolution sur les trois exercices à venir.

## B. Externalisation

1. Les prestataires de services de gestion de crédits (PSGC) (c’est-à-dire les entreprises à qui le gestionnaire de crédits délègue une partie des activités de gestion de crédits pour lesquels il est agréé)

Détailler les recours à l’externalisation d’activités de gestion de crédits (*article L. 54-11-13 et suivants du Code monétaire et financier*).

* + Indiquer le nom du PSGC fournissant des activités de gestion de crédits.
	+ La procédure d’externalisation doit notamment contenir : les modalités d’information de l’acheteur en cas de recours à un prestataire, la responsabilité du gestionnaire de crédits, la politique d’archivage des échanges d’informations avec le prestataire, les modalités de sélection, formation et contrôle et les caractéristiques de ces prestataires (personnes physiques, morales, nature des secteurs d’activité prospectés…) et le plan de continuité des services externalisés. La procédure doit également assurer le fait que la relation contractuelle entre le gestionnaire de crédits et l’acheteur de crédits et les obligations du gestionnaire de crédits à l’égard de l’acheteur de crédits ou des emprunteurs ne sont pas modifiées par l’accord d’externalisation conclu avec le PSGC.
	+ Transmettre la copie (ou les projets) de contrats d’externalisation ou à défaut le cahier des charges, précisant i) que le PSGC est tenu de se conformer aux dispositions légales applicables, et au droit de l’Union ou au droit national pertinents applicables aux droits du créancier en vertu d’un contrat de crédit ou au contrat de crédit lui-même, ii) les responsabilités, iii) le respect des pouvoirs de surveillance de l’ACPR vis-à-vis du gestionnaire de crédits, y compris en cas d’externalisation, iv) l’accès direct du gestionnaire de crédits à toutes les informations pertinentes concernant les services externalisés au PSGC, v) le fait que le gestionnaire de crédits dispose de l’expertise et des ressources nécessaires pour être en mesure d’exercer les activités de gestion de crédits externalisées après la résiliation de l’accord d’externalisation.

*Note :*

* *Les conditions d’externalisation sont précisées dans un arrêté du ministre de l’économie, conformément à l’article XXX du Code monétaire et financier.*
* *L’externalisation à un prestataire de l’ensemble des activités de gestion de crédits est interdite.*
* *Les prestataires ne sont pas autorisés à recevoir et à détenir des fonds d’emprunteurs.*
* *L’externalisation des activités de gestion de crédits ne peut compromettre la qualité du contrôle interne du gestionnaire de crédits ni la solidité ou la continuité de ses services de gestion de crédits (cf. article L.54-11-14).*
1. Les prestations de services essentiels externalisées

Détailler les recours à l’externalisation de services opérationnels essentiels, hors des services de gestion de crédits.

* + Indiquer les fonctions concernées ;
	+ Indiquer le nom du (ou des) prestataire(s) fournissant des prestations et les principales caractéristiques des contrats (durée, responsabilités respectives des parties, clauses d’audit, accès à l’information, plans de secours, niveau de qualité attendu du prestataire, dispositif de suivi des activités externalisées, conditions de rupture, risques potentiels identifiés) ;
	+ Transmettre la copie (ou les projets) de contrats d’externalisation ou à défaut le cahier des charges ;
	+ Indiquer l’identité des personnes responsables des activités externalisées dans l’établissement ;
	+ Décrire l’intégration des activités externalisées dans le dispositif de contrôle interne du gestionnaire de crédits, y compris en cas d’utilisation de succursales.
1. Le(s) commissaire(s) aux comptes (CAC)

L’identité du ou des commissaires aux comptes (CAC) (nom et adresse), ainsi que la copie (ou le projet) de contrat avec ces derniers, si cela est requis.

## C. Mécanismes de contrôle interne

 *(Article L. 54-11-4 du Code monétaire et financier)*

Détailler les mécanismes de contrôle interne appropriés mis en place, y compris les procédures comptables et de gestion des risques, le cas échéant en précisant les trois niveaux de contrôle.

## D. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

 *(Article L. 54-11-4 du Code monétaire et financier)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom du responsable de la mise en œuvre du dispositif de LCB-FT** **(1)** |       |
|  |  |
| **Nom du correspondant TRACFIN** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom du Déclarant TRACFIN** |       |

**(1) Joindre un CV actualisé**

* Fournir une classification des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, conforme à l’article L.561-4-1 du Code monétaire et financier. Il conviendra notamment de prendre en compte les risques associés à la nature des services offerts, des conditions de transaction proposées, des modes de distribution, des caractéristiques des clients, ainsi que du pays ou du territoire d'origine ou de destination des fonds.
* Décrire les dispositifs que le gestionnaire de crédits prévoit de mettre en place pour atténuer les risques et se conformer aux obligations en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, notamment :
* Les modalités d’identification et de vérification de l’identité des clients et, le cas échéant, des bénéficiaires effectifs ;
* Les éléments d’information recueillis et analysés, parmi ceux figurant dans l’arrêté du 2 septembre 2009[[5]](#footnote-5) pris en application de l’article R. 561-12 du Code monétaire et financier, aux fins de connaissance de leur clientèle selon une approche par les risques ;
* Les modalités de suivi de la clientèle au regard de l’obligation de vigilance constante de l’article L. 561-6 du Code monétaire et financier ;
* Les procédures mettant en œuvre les vigilances complémentaires, notamment pour les personnes politiquement exposées ;
* Les modalités de mise en œuvre des obligations déclaratives auprès de TRACFIN ;
* Le dispositif adopté pour le respect des mesures restrictives, en particulier les obligations relatives au gel des avoirs ;
* Les modalités de mesure de l’efficacité et de la pertinence des procédures et de leur actualisation.
* Décrire les procédures en cas de recours à des prestataires ou à une/des succursales, y compris dans un autre État membre.
* Décrire les procédures permettant de distinguer les relations d’affaires des clients occasionnels.
* Décrire les dispositifs d’analyse, d’alerte et de suivi des risques de blanchiment et de financement du terrorisme sur les opérations de la clientèle qui reposent sur des montants prédéterminés justifiant une demande d’informations supplémentaires portant sur la connaissance du client et/ou le rejet des opérations.
* Fournir le manuel destiné au personnel sur ce sujet.

# Procédures de protection des emprunteurs, gestion des réclamations et données personnelles

## Politique de protection des emprunteurs et procédure de traitement de leurs réclamations

*(Article L. 54-11-4 et Section 11 du Chapitre XI, Titre IV, Livre V du Code monétaire et financier)*

Le requérant devra fournir une description de :

1. La politique interne assurant le respect des règles en matière de protection des emprunteurs et de leur traitement équitable et diligent, notamment en prenant en compte leur situation financière et la nécessité de les orienter vers les services de conseil en matière d’endettement ou les services sociaux.
2. La procédure interne relative à l’enregistrement et au traitement des réclamations des emprunteurs, précisant le dispositif et les moyens mis en œuvre pour la réception, l’enregistrement et le traitement de ces réclamations, notamment la personne ou l’organe en charge, les délais applicables et l’information des emprunteurs, ainsi que le suivi régulier de la qualité de cette procédure.
3. Le registre des réclamations et des mesures prises pour y répondre, prévu à l’article L. 54-11-33 du Code monétaire et financier.
4. Les modalités de communication avec les emprunteurs, notamment i) leur information que tout paiement effectué par l’emprunteur au gestionnaire de crédits afin de rembourser tout ou partie des montants dus en lien avec les droits du créancier au titre d’un contrat de crédit non performant, est considéré comme ayant été versé à l’acheteur de crédits, et ii) un modèle de reçu ou lettre de décharge remis à l’emprunteur par le gestionnaire de crédits, reconnaissant les montants reçus, sur papier ou sur un autre support durable, à chaque fois que le gestionnaire de crédits reçoit des fonds de l’emprunteur.

## Procédures de traitement des données à caractère personnel

Le requérant devra fournir une description du processus en place pour traiter les données à caractère personnel, conformément au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données personnelles.

**Informations sur les données relatives aux personnes physiques
collectées dans ce formulaire**

Les informations sont collectées et traitées par l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Les fondements juridiques de cette évaluation sont précisés sur le site internet de l’ACPR, rubrique Autoriser.

La fourniture des informations demandées présente (sauf exception) un caractère obligatoire et le défaut de réponse ne permet pas l’examen du dossier. Conformément au règlement européen sur la protection des données personnelles (règlement 2016/679 du 27 avril 2016 ou RGPD), l’ACPR limite la collecte des données personnelles aux seules informations nécessaires à l’instruction de la demande.

Ces informations sont destinées :

* À l’ACPR,
* À la BCE, pour les établissements qui relèvent de sa supervision, le cas échéant,
* À l’Autorité des marchés financiers (AMF), pour les établissements qui sont soumis à son contrôle, le cas échéant,
* À d’autres autorités étrangères, le cas échéant[[6]](#footnote-6).

Les informations communiquées sont utilisées pendant l’instruction du dossier, puis conservées :

* pendant 10 ans pour le formulaire et la décision correspondante ; ces documents sont ensuite versés en archives historiques
* pendant 5 ans pour les pièces complémentaires et les échanges avec l’assujetti ; ces documents sont détruits au terme de ce délai.

Conformément au RGPD, les personnes dont les données personnelles ont été collectées disposent d’un droit d’accès, de rectification et, sous certaines conditions, d’effacement et de limitation.

Le droit d’accès aux informations collectées s’exerce auprès de la direction des Autorisations de l’ACPR par courriel, à l’adresse : contactautorisations@acpr.banque-france.fr, ou par courrier, à l’adresse suivante :

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

Direction des Autorisations (66-2785)

4 Place de Budapest

CS 92459

75436 PARIS CEDEX 09

La personne exerçant son droit d’accès devra joindre à sa demande la copie d’un titre d’identité en cours de validité.

La communication des informations a lieu dans un délai maximum de 1 mois suivant la demande. La correction des informations erronées est effectuée dans un délai de 1 mois suivant la communication des informations rectificatives.

La Banque de France et l’ACPR ont désigné un délégué à la protection des données (DPD). Le DPD peut être contacté par courriel, à l’adresse : 1038-IL-UT@banque-france.fr ou par courrier, à l’adresse suivante :

Banque de France

Délégué à la protection des données (02-1038)

39 Rue Croix-des-Petits-Champs

75049 PARIS CEDEX 01

Les personnes physiques peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés (CNIL) :

* Adresse : 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07
* Site internet : <https://www.cnil.fr>
1. Inscrire en cours de constitution si la société n’est pas encore créée/en cours de création [↑](#footnote-ref-1)
2. Une participation qualifiée constitue le fait de détenir dans une entreprise, directement ou indirectement, au moins 10 % du capital ou des droits de vote, ou toute autre possibilité d'exercer une influence notable sur la gestion de cette entreprise, au sens de l’article 4, paragraphe 1, point 36), du règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013. [↑](#footnote-ref-2)
3. En application des définitions de l’ABE. Se référer à : Guidelines on the assessment of adequate knowledge and experience of the management or administrative organ of credit servicers, as a whole, under Directive (EU) 2021/2167 [↑](#footnote-ref-3)
4. En application des définitions de l’ABE. Se référer à : Guidelines on the assessment of adequate knowledge and experience of the management or administrative organ of credit servicers, as a whole, under Directive (EU) 2021/2167 [↑](#footnote-ref-4)
5. Arrêté du 2 septembre 2009 pris en application de l'article R. 561-12 du code monétaire et financier et définissant des éléments d'information liés à la connaissance du client et de la relation d'affaires aux fins d'évaluation des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme [↑](#footnote-ref-5)
6. Les échanges avec des autorités étrangères non membres de l’Union européenne et non parties à l’accord sur l’Espace économique européen sont décrits sur le site de l’ACPR, rubrique Europe et international, page Coopération et aspect transversaux (<https://acpr.banque-france.fr/page-sommaire/cooperation-et-aspects-transversaux>) [↑](#footnote-ref-6)