### Annexe II b

**Questionnaire**

**pratiques commerciales**

**et protection de la clientèle**

**« Assurance vie »**

I-DONNEES D’IDENTIFICATION

II-DONNEES D’ACTIVITE

III-DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION

IV-PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES

V-VEILLE SUR LA PROTECTION DE LA CLIENTELE

|  |
| --- |
| **I - DONNEES D’IDENTIFICATION** |

|  |
| --- |
|  |
|  | **Année** |  |  |
|  |
|  | **SIREN** |  |  |
|  | **MATRICULE** |  |  |
|  | **Dénomination sociale de l’organisme** |  |  |
|  |
|  | **FORME JURIDIQUE** |  |  |
|  | **GROUPE D’APPARTENANCE** |  |   |
|  |
|  | Date de validation du questionnaire par un dirigeant effectif ou la personne qu’il a habilitée à cet effet |  |  |
| Nom du dirigeant effectif ayant validé le questionnaire ou nom et fonction de la personne qu’il a habilitée à cet effet |  |   |
|  |

|  |
| --- |
| **II - DONNEES D’ACTIVITE** |

**II.1 Données générales**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Type d’activités réalisées / produits proposés (affaires directes) | Nombre de contrats / adhésions en portefeuille | Nombre de personnes couvertes | Primesnettes *(R0050)* | Provisions d’assurance vie clôture*(R0160)* | Provisions d’assurance vie ouverture*(R0170)* | Charge des prestations*(R0150)* | Rachats payés*(R0080)* | Participation aux bénéfices directement incorporée aux provisions techniques*(R0440)* | Participation aux bénéfices incorporée aux prestations*(R0130)* | Dotation pour provisions pour participation aux bénéfices*(R0450)* |
| **VIE – CAPITALISATION** **états 13.01** **cat. 1 à 13** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Capitalisation en euros ou devises***(cat. 1 et 2)* |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assurances individuelles / Groupes ouverts en euros***(cat. 3, 4 et 5)* |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| dont temporaires décès *(cat. 3)* |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| dont en cas de vie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| dont en cas de décès |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *dont garanties obsèques à titre principal* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Contrats collectifs en euros ou devises** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| dont en cas de décès*(cat. 6)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| dont en cas de vie*(cat. 7)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Contrats en UC***(cat. 8 et 9)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Branche 26 (hors RPS et hors PERP)***(cat. 10)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **PERP (y compris branche 26)***(cat. 11)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Retraite professionnelle supplémentaire-RPS***(cat. 12)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **dont branche 26** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **dont eurocroissance** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **dont autres euros** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **dont PERP (euro et UC)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **dont UC** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Eurocroissance** *(cat. 13)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**II.2 Données retraite supplémentaire**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type d’activités réalisées / produits proposés** **(affaires directes)** | Nombre d’assurés(14.01 : C0020) | Primes nettes émises(14.02 : C0010 + C0020) | Prestations payées(14.02 : C0030 + C0040) | Provisions d’assurance vie clôture |
| **RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE** |  |  |  |  |
| **PERP** |  |  |  |  |
| **Contrats destinés aux fonctionnaires et élus locaux (PREFON, COREM, CRH, FONPEL, CAREL)** |  |  |  |  |
| **Retraite mutualiste du combattant (RMC)** |  |  |  |  |
| **Contrats Madelin et exploitants agricoles** |  |  |  |  |
| **Art. 39 du CGI (hors contrats IFC et pré-retraite)** |  |  |  |  |
| **Art. 82 du CGI** |  |  |  |  |
| **Art. 83 du CGI et PERE** |  |  |  |  |
| **Autres contrats de retraite supplémentaire** |  |  |  |  |
| **Contrats indemnités de fin de carrière (IFC)** |  |  |  |  |
| **Contrats préretraite** |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Revenus bruts perçus au cours de l’année sous revue(en euros)** | **Frais**  |
|  | Grandes familles de produits  | Chargements d’acquisition | Chargements de gestion | Autres chargements (dont « frais » de sortie, « frais » sur opérations, - rachats, arbitrages, etc.) | Frais d’acquisition(R0320) | Frais de gestion(R0330) | Autres charges nettes de produits techniques(R0340) | Frais de gestion des sinistres(R0090) |
|  | **Capitalisation en euros ou devises***(cat. 1 et 2)* |   |   |   |  |  |  |  |
|  | **Assurances individuelles / Groupes ouverts en euros***(cat. 3, 4 et 5)* |   |   |   |  |  |  |  |
|  | dont garanties obsèques à titre principal  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | dont temporaires décès |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Contrats collectifs à adhésion obligatoire en euros ou devises** *(cat. 6 et 7)* |   |   |   |  |  |  |  |
|  | **Contrats en UC***(cat. 8 et 9)* |   |   |   |  |  |  |  |
|  | **Retraite supplémentaire** |   |   |   |  |  |  |  |

**II.3 Chargements commerciaux et frais réels**

|  |
| --- |
| **III - DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION**  |
| **III.1 Canaux de distribution** |
| **Produits proposés** | **Rémunération versée à des distributeurs tiers/ délégataires** | **Nombre de nouveaux contrats par canal de distribution** |
| **Distributeurs tiers** | **Réseau salarié** |  |
| pour la commercialisation du produit | pour la gestion du produit | Courtiers hors EC | EC | Agents généraux  | Organismes d’assurance | Autres | Total  | dont vente en agence | dont démarchagephysique | dont souscription en ligne | dont vente par téléphone | dont autres  |
| **Capitalisation en euros ou devises** *(cat. 1 et 2)* |   |  |  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |   |
| **Assurances individuelles / Groupes ouverts en euros***(cat. 3, 4 et 5)* |   |  |  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |   |
| dont garanties obsèques à titre principal |   |  |  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |   |
| dont temporaires décès  |   |  |  |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |
| **Contrats collectifs en euros ou devises** |   |  |  |   |   |   |  |  |  |   |  |  |   |
| **Contrats en UC***(cat. 8 et 9)* |   |  |  |   |   |   |  |  |  |    |  |  |   |
| **Retraite supplémentaire** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Branche 26 (hors RPS et PERP)***(cat. 10)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **PERP (y compris branche 26)***(cat. 11)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Retraite professionnelle supplémentaire -RPS***(cat. 12)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Eurocroissance** *(cat. 13)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**III.2 Commercialisation pour le compte de tiers**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type d’activités réalisées / produits proposés****(affaires directes)** | **Nombre de contrats / adhésions commercialisé(e)s pour compte de tiers** | **Stock de contrats souscrits pour le compte de tiers** | **Rémunération versée par des tiers pour la commercialisation ou la gestion des produits** | **Dénomination des tiers pour le compte desquels les produits sont commercialisés** |
| **Capitalisation en euros ou devises***(cat. 1 et 2)* |   |  |  |  |
| **Assurances individuelles / Groupes ouverts en euros***(cat. 3, 4 et 5)* |   |  |  |  |
| dont garanties obsèques à titre principal |  |  |  |  |
| dont temporaires décès *(cat. 3)* |   |  |  |  |
| **Contrats collectifs en euros ou devises** |  |  |  |  |
| dont en cas de décès *(cat. 6)* |  |  |  |  |
| dont en cas de vie *(cat. 7)* |  |  |  |  |
| **Contrats en UC***(cat. 8 et 9)* |  |  |  |  |
| **Branche 26 (hors RPS et hors PERP)***(cat. 10)* |  |  |  |  |
| **PERP (y compris branche 26)***(cat. 11)* |  |  |  |  |
| **Retraite professionnelle supplémentaire***(cat. 12)* |  |  |  |  |
| **Eurocroissance** *(cat. 13)* |  |  |  |  |
| **Retraite supplémentaire****Etat 14.01** |  |  |  |  |

##### IV – PRATIQUES COMMERCIALES ET MOYENS DEDIES

**IV.1 Budget publicitaire**

Montant total du budget publicitaire (publicités institutionnelles y compris) : …

**IV.2 Budget publicitaire par produit**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Produits** | **Support de communication utilisé (O/N)**  | **Montant du budget publicitaire (en euros)** |
| Presse et affichage | TV, radio et cinéma | Mailings, e-mailings et SMS | Bannières Internet | Autres |
| **Capitalisation en euros ou devises** *(cat. 1 et 2)* |   |   |   |  |   |    |
| **Assurances individuelles / Groupes ouverts en euros***(cat. 3, 4 et 5)* |   |   |   |  |   |    |
| dont garanties obsèques à titre principal |   |   |   |  |   |    |
| dont temporaires décès  |   |   |   |  |   |   |
| **Contrats collectifs en euros ou devises** |   |   |   |  |   |    |
| **Contrats en UC***(cat. 8 et 9)* |   |   |   |  |   |      |
| **Retraite supplémentaire** |  |  |  |  |  |  |

**IV.3 Nouveaux produits / modifications substantielles de produits existants**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produits proposés / répartition par réseaux** | **Pilotage du produit** | **Canaux / modes de distribution**  | **Description succincte (marché cible, besoins couverts, stratégie...)**  |  |
| Création de produitO/N | Modification substantielleO/N | Clientèle cible | % clientèle cible / clientèle totale | Revenus attendus(en euros) | SalariésO/N | VADO/N | Intermédiaires hors ECO/N | ECO/N |
| **Capitalisation en euros ou devises** *(cat. 1 et 2)* |   |   |   |    |  |  |  |  |   |  |
| **Assurances individuelles / Groupes ouverts en euros***(cat. 3, 4 et 5)* |   |   |   |    |  |  |  |  |   |  |
| dont garanties obsèques à titre principal |   |   |   |    |  |  |  |  |   |  |
| dont temporaires décès  |   |   |   |   |  |  |  |  |   |  |
| **Contrats collectifs en euros ou devises** |   |   |   |   |  |   |  |  |   |  |
| **Contrats en UC***(cat. 8 et 9)* |   |   |   |   |  |    |  |  |   |  |
| **Retraite supplémentaire** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Branche 26 (hors RPS et PERP)***(cat. 10)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **PERP (y compris branche 26)***(cat. 11)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Retraite professionnelle supplémentaire***(cat. 12)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Eurocroissance** *(cat. 13)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**IV.4 Rémunération des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits**

IV.4.1 Les objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels) ont-ils une incidence sur la rémunération ou les avantages non monétaires perçus par les personnels salariés chargés de la commercialisation des produits ?

* Oui
* Non
* Sans objet (*aucun objectif commercial*)

IV.4.2 Part de la rémunération variable des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits[[1]](#footnote-2) liée en tout ou partie à des objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels) ?

|  |  |
| --- | --- |
| Part de la rémunération variable dans la rémunération annuelle (en %) | Pourcentage des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits |
| Supérieure à 20 % |  |
| 15% ˂ x ≤ 20 % |  |
| 10 % ≤ x ≤ 15 % |  |
| Inférieure à 10 % |  |

IV.4.3 En moyenne, quelle est la part des avantages non monétaires perçus au regard de la rémunération annuelle des personnels salariés chargés de la commercialisation des produits ?

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

IV.4.4 Commentaires

*(champ libre)*

|  |
| --- |
| **V – VEILLE SUR LA PROTECTION DE LA CLIENTELE** |

**V.1 Identification de dysfonctionnements en matière de protection de la clientèle**

Le traitement des réclamations ou les contrôles menés ont-t-il permis de constater des dysfonctionnements au cours de l’exercice sous revue en matière de commercialisation et de protection de la clientèle au sein de l’entité ?

a) Oui

b) Non

**V.2 Description des audits réalisés au cours de l’année sous revue relatifs à la commercialisation ou la protection de la clientèle au sein de l’entité :** …

**V.3 Nature et description des dysfonctionnements identifiés**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produits** | **Moyen de détection : réclamation / contrôle** | **Nature des dysfonctionnements constatés** | **Produit / Système de gestion / Pratique concerné(s)** | **Actions correctrices engagées ou envisagées** | **Commentaires** |
| Obsèques à titre principal |  |  |  |  |  |
| Épargne |  |  |  |  |  |
| Retraite |  |  |  |  |  |

Commentaires généraux sur le questionnaire Assurance vie

*(champ libre)*

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