### Annexe II d

**Questionnaire**

**pratiques commerciales**

**et protection de la clientèle**

**« Assurance de dommages »**

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 | Primesnettes *(ENS 13.02 - R0050 ou 14.02 – C0010+C002)* | Prestations payées nettes de recours*(ENS 14.02 C0030 + C0040)* | Charge des prestations*(ENS 13.02 - R0150)* |
| **Automobile**  |   |  |  |  |
| Responsabilité civile automobile *(cat. 22)* |  |  |  |  |
| Dommages automobile *(cat. 23)*  |  |  |  |  |
| **Dommages aux biens**  |  |  |  |  |
| Particuliers *(cat. 24)* |  |  |  |  |
| *dont Multirisques habitation* |  |  |  |  |
| *dont assurances affinitaires* |  |  |  |  |
| dont professionnels et agric. *(cat. 25)* |  |  |  |  |
| **Catastrophes naturelles** *(cat. 27)* |  |  |  |  |
| **Responsabilité civile générale** *(cat. 28)* |  |  |  |  |
| *dont Multirisques habitation* |  |  |  |  |
| **Protection juridique** *(cat. 29)* |  |  |  |  |
| **Assistance** *(cat. 30)* |  |  |  |  |
| **Pertes pécuniaires diverses** *(cat. 31)* |  |  |  |  |
| *dont assurances affinitaires* |  |  |  |  |
| **Transports** *(cat. 34)* |  |  |  |  |
| **Construction**  |  |  |  |  |
| dont dommages aux biens *(cat. 35)* |  |  |  |  |
| dont responsabilité civile *(cat. 36)* |  |  |  |  |
| **Crédit** *(cat. 37)* |  |  |  |  |
| **Caution** *(cat. 38)* |  |  |  |  |

**II.2 Données Assurances affinitaires**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type d’activités réalisées / produits proposés** **(affaires directes)** | Nombre de contrats / adhésions en portefeuille | Primes nettes émises*(14.02 : C0010 + C0020)* | Prestations payées | Charge des prestations |
| **Assurances affinitaires** |  |  |  |  |
| dont garantie liée à un voyage |  |  |  |  |
| dont garantie d’un bien électroménager |  |  |  |  |
| dont garantie d’un bien électronique nomade |  |  |  |  |
| dont garantie des moyens de paiements |  |  |  |  |
| dont autres contrats |  |  |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Revenus bruts perçus(en euros)** | **Frais**  |
| Grandes familles de produits  | Chargements d’acquisition | Chargements de gestion | Autres chargements  | Frais d’acquisition*(R0320)* | Frais de gestion*(R0330)* | Autres charges nettes de produits techniques*(R0340)* | Frais de gestion des sinistres*(R0090)* |
| **Automobile**  |   |   |   |   |  |  |  |
| **Dommages aux biens**  |  |  |  |  |  |  |  |
| *dont MRH* |   |   |   |   |  |  |  |
| *dont assurances affinitaires* |  |  |  |  |  |  |  |
| **Responsabilité civile générale** *(cat. 28)* |   |   |   |   |  |  |  |
| *dont Multirisques habitation* |  |  |  |  |  |  |  |
| **Protection juridique** *(cat. 29)* |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assistance** *(cat. 30)* |  |  |  |  |  |  |  |
| **Pertes pécuniaires diverses** *(cat. 31)* |  |  |  |  |  |  |  |
| *dont assurances affinitaires* |  |  |  |  |  |  |  |
| **Transports** *(cat. 34)* |  |  |  |  |  |  |  |
| **Construction**  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Crédit** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Caution** |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **III - DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION**  |

**III.1 Canaux de distribution**

|  |
| --- |
| **Nombre de nouveaux contrats par canal de distribution** |
| **Produits proposés**  | **Rémunération versée à des distributeurs tiers / délégataires** | **Distributeurs tiers** | **Réseau salarié** |  |
| **pour la commercialisation du produit** | **pour la gestion du produit** | **Courtiers hors EC** | EC | **Agents généraux**  | **Organismes d’assurance** | **Autres** | **dont vente en agence** | **dont démarchage****physique** | **dont souscription en ligne** | **dont vente par téléphone** | **dont autres**  |
| **Automobile**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
| **Dommages aux biens**  |   |  |  |   |   |   |  |  |  |  |  |   |
| *dont Multirisques habitation* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *dont assurances affinitaires* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Responsabilité civile générale** *(cat. 28)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *dont Multirisques habitation* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Protection juridique** *(cat. 29)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assistance** *(cat. 30)* |   |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |
| **Pertes pécuniaires diverses** *(cat. 31)* |   |  |  |   |   |   |  |  |  |  |  |   |
| *dont assurances affinitaires* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Transports** *(cat. 34)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Construction** *(cat. 35 et 36)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Crédit** *(cat. 37)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Caution** *(cat. 38)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**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** |
| **Automobile**  |   |  |  |  |
| **Dommages aux biens**  |  |  |  |  |
| *dont Multirisques habitation* |   |  |  |  |
| *dont assurances affinitaires* |  |  |  |  |
| **Responsabilité civile générale** *(cat. 28)* |  |  |  |  |
| *dont Multirisques habitation* |  |  |  |  |
| **Protection juridique** *(cat. 29)* |  |  |  |  |
| **Assistance** *(cat. 30)* |  |  |  |  |
| **Pertes pécuniaires diverses** *(cat. 31)* |  |  |  |  |
| *dont assurances affinitaires* |  |  |  |  |
| **Transports** *(cat. 34)* |  |  |  |  |
| **Construction** *(cat. 35 et 36)* |  |  |  |  |
| **Crédit** *(cat. 37)* |  |  |  |  |
| **Caution** *(cat. 38)* |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **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 |
| **Automobile** *(cat. 22 et 23)* |   |   |   |  |   |    |
| **Multirisques habitation**  |   |   |   |  |   |    |
| **Protection juridique** *(cat. 29)* |  |  |  |  |  |  |
| **Assistance** *(cat. 30)* |  |  |  |  |  |  |
| **Transports** *(cat. 34)* |  |  |  |  |  |  |
| **Construction** *(cat. 35 et 36)* |  |  |  |  |  |  |
| **Crédit** *(cat. 37)* |  |  |  |  |  |  |
| **Caution** *(cat. 38)* |  |  |  |  |  |  |
| **Assurances affinitaires** |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produits / 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 |
| **Automobile**  |   |   |   |    |  |  |  |  |   |  |
| **Dommages aux biens**  |   |   |   |   |  |  |  |  |   |  |
| *dont Multirisques habitation* |   |   |   |    |  |  |  |  |   |  |
| **Responsabilité civile générale** *(cat. 28)* |   |   |   |   |  |   |  |  |   |  |
| *dont Multirisques habitation* |   |   |   |   |  |    |  |  |   |  |
| **Protection juridique** *(cat. 29)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assistance** *(cat. 30)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Pertes pécuniaires diverses** *(cat. 31)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Transports** *(cat. 34)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Construction** *(cat. 35 et 36)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Crédit** *(cat. 37)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Caution** *(cat. 38)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assurances affinitaires** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**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**  |
| **Automobile**  |  |  |  |  |  |
| **Multirisques habitation**  |  |  |  |  |  |
| **Protection juridique** |  |  |  |  |  |
| **Risques professionnels** |  |  |  |  |  |
| **Construction**  |  |  |  |  |  |
| **Assurances affinitaires**  |  |  |  |  |  |
| **dont produits électroniques nomades** |  |  |  |  |  |
| **dont garanties voyage**  |  |  |  |  |  |
| **Autres** |  |  |  |  |  |

Commentaires généraux sur le questionnaire Assurance de dommages

*(champ libre)*

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