Annexe I a de l’instruction n° 2022-I-11



**Questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle**

**Formulaire « Socle Assurance »**

[I - DONNÉES D’IDENTIFICATION](#_Toc95489481)

[II - DONNÉES D’ACTIVITÉ](#_Toc95489482)

[III - RÉMUNÉRATION](#_Toc95489484)

[IV - TRAITEMENT](#_Toc95489485) DES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

|  |  |
| --- | --- |
|  | **I - DONNÉES D’IDENTIFICATION** |
|  |  |  |  |  |
|  | **I.1 Identification** |  |
|  | Année |  |  Prérempli |  |
|  | LEI |  |  Prérempli |  |
|  | SIREN |  |  |  |
|  | Dénomination sociale de l’organisme |  |   |
|  | 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 |  |   |  |
|  |  |  |  |  |
|  | **I.2 Coordonnées de la personne en charge de l’envoi du questionnaire**  |
|  | Nom  |  |   |
|  | Prénom  |  |   |
|  | Fonction  |  |   |
|  | Téléphone  |  |   |
|  | Courriel |  |   |
|  |  |  |  |
|  | **I.3 Coordonnées du responsable de la conformité** |
|  | Nom  |  |   |
|  | Prénom  |  |   |
|  | Fonction  |  |   |
|  | Téléphone  |  |   |
|  | Courriel  |  |   |
|  |  |  |  |
| **I.4 Commentaires**  |
|  |

|  |
| --- |
| II - DONNÉES D’ACTIVITÉ |
| **II.1 Données générales** |  |  |  |
|  |  | Nombre de souscriptions / adhésions (en stock au 31/12 de l’année sous revue) | Production de l’année sous revue (en nombre de souscriptions / adhésions) | Commentaires |
|  |  | Total | Dont ventes réalisées via des distributeurs tiers |
|   |
|   |   |  |  |  |  |
| **Épargne – Retraite**  |  |  |  |  |  |
| Capitalisation |  |  |  |  |  |
| Assurance vie |  |  |  |  |  |
| Retraite supplémentaire |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Santé – Prévoyance** |  |  |  |  |  |
| Santé |  |  |  |  |  |
| Prévoyance (Incapacité / Invalidité / Décès) |  |  |  |  |  |
| Dépendance |  | FR14.01 / R0070 / C0020 + FR14.01 / R0470 / C0020 |  |  |  |
| Accident / GAV |  |  |  |  |  |
| Obsèques |  |  |  |  |  |
| *Dont obsèques de type prévoyance* |  |  |  |  |  |
| Emprunteur  |  |  |  |  |  |
| Autres  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Dommages** |  |  |  |  |  |
| Automobile |  |  |  |  |  |
| MRH |  |  |  |  |  |
| MRPro |  |  |  |  |  |
| Protection juridique |  |  |  |  |  |
| Construction |  |  |  |  |  |
| Affinitaire |  |  |  |  |  |
| Autres |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| III – RÉMUNÉRATION |

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

**III.1.1 Des objectifs de commercialisation (annuels ou ponctuels) ont-ils une incidence sur la rémunération variable ou les avantages non monétaires perçus par le personnel salarié concerné ?**

* Oui, sur la rémunération variable
* Oui, sur les avantages non monétaires
* Oui, sur la rémunération variable et les avantages non monétaires
* Non
* Sans objet (aucun objectif commercial)

**III.1.2 Répartition du personnel salarié concerné suivant la part de rémunération variable et d’avantages non monétaires dans la rémunération annuelle**

|  |  |
| --- | --- |
| Part de la rémunération variable et d’avantages non monétaires dans la rémunération annuelle | Pourcentage du personnel salarié concerné |
| Supérieure ou égale à 20 % |  |
| 15% ≤ x < 20 % |  |
| 10 % ≤ x < 15 % |  |
| Strictement inférieure à 10 % |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Commissions | Autres (dont avantages non monétaires) |
| **Épargne – Retraite** |  |  |
| **Santé – Prévoyance** |  |  |
| **Dommages** |  |  |

|  |
| --- |
| **III.3 Commentaires** |
|  |

|  |
| --- |
| IV - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION |

**IV.1 Répartition des réclamations**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre de réclamations traitées au cours de l’année sous revue | Nombre de réponses apportées  | Répartition des réclamations par objet (en nombre) | Commentaires |
| Positives | Négatives | Souscription / adhésion (hors tarification) | Tarification (primes, cotisations, frais) | Gestion du contrat | Indemnisation / prestations | Résiliation / renonciation | Autres |
| **Épargne - Retraite** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Capitalisation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Assurance vie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Retraite supplémentaire |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Santé-Prévoyance** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Santé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prévoyance (Incapacité / Invalidité / Décès) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dépendance |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Accident / GAV |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Obsèques |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emprunteur (Crédit consommation) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emprunteur (Crédit immobilier) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Autres produits Santé-Prévoyance |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Dommages** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Automobile |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MRH |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MRPro |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Protection juridique |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Construction |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Affinitaire |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Voyages* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Biens électroménagers* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Produits nomades* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Moyens de paiement* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Autres produits Dommages |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Autres** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |
| --- |
|  |

**IV.3 Médiation**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Nombre |
| **Litiges soumis par le médiateur au cours de l'année sous revue**  |  |
| **Avis rendus par le médiateur au cours de l'année sous revue** |  |
|   Dont favorables au réclamant (en tout ou partie) |  |
| **Avis suivis par l'organisme au cours de l'année sous revue** |  |

|  |
| --- |
| **IV.4 Commentaires** |
|  |