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

****

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

**Formulaire « Santé - Prévoyance »**

[I - DONNÉES D’IDENTIFICATION](#_Toc97206908)

[II - DONNÉES D’ACTIVITÉ](#_Toc97206909)

[III - DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION](#_Toc97206910)

[IV - PUBLICITÉ](#_Toc97206911)

[V - NOUVEAUX PRODUITS ET MODIFICATION SIGNIFICATIVES](#_Toc97206912)

[VI - DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS](#_Toc97206913)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | I - DONNÉES D’IDENTIFICATION | | |
|  |  |  |  |  |
|  | **I.1 Identification** | | |  |
|  | Année |  | Prérempli |  |
|  | LEI |  | Prérempli |  |
|  | SIREN |  |  |
|  | Dénomination sociale de l’organisme |  |  |
|  |  |  |  |
|  | 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 - DONNÉES D’ACTIVITÉ | | | | | | | |
| **II.1 Données générales** | | | | | | | |
|  |  | Nombre de souscriptions / adhésions (en stock au 31/12 de l’année sous revue) | Nombre de personnes couvertes (au 31/12 de l’année sous revue) | Production de l’année sous revue (en nombre de souscriptions / adhésions) | Primes nettes | Prestations payées | Charge des prestations |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Individuel et collectif facultatif** |  |  |  |  |  |  |  |
| Santé |  |  |  |  |  |  |  |
| *Garantie frais de soins* |  | FR14.01 / R0010 / C0020 | FR14.01 / R0010 / C0030 |  | FR14.02 / R0010 / C0010 | FR14.02 / R0010 / C0030 | FR13.02 OU FR13.03 / R0270 / C0050 |
| Prévoyance |  |  |  |  |  |  |  |
| *Garantie incapacité* |  | FR14.01 / R0030 / C0020 |  |  | FR14.02 / R0030 / C0010 | FR14.02 / R0030 / C0030 |  |
| *Garantie invalidité* |  | FR14.01 / R0040 / C0020 |  |  | FR14.02 / R0040 / C0010 | FR14.02 / R0040 / C0030 |  |
| *Garantie décès* |  | FR14.01 / R0160 + R0210 + R0260 / C0020 |  |  | FR14.02 / R0170 + R0220 + R0270 / C0010 | FR14.02 / R0170 + R0220 + R0270 / C0030 |  |
| Dépendance |  | FR14.01 / R0070 / C0020 |  |  | FR14.02 / R0070 / C0010 | FR14.02 / R0070 / C0030 |  |
| *Garantie accessoire ou complémentaire* |  | FR14.01 / R0110 / C0020 |  |  | FR14.02 / R0110 / C0010 | FR14.02 / R0110 / C0030 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Collectif obligatoire** |  |  |  |  |  |  |  |
| Santé |  |  |  |  |  |  |  |
| *Garantie frais de soins* |  | FR14.01 / R0410 / C0020 | FR14.01 / R0410 / C0030 |  | FR14.02 / R0440 / C0010 | FR14.02 / R0440 / C0030 | FR13.02 OU FR13.03 / R0270 / C0150 |
| Prévoyance |  |  |  |  |  |  |  |
| *Garantie incapacité* |  | FR14.01 / R0430 / C0020 |  |  | FR14.02 / R0460 / C0010 | FR14.02 / R0460 / C0030 |  |
| *Garantie invalidité* |  | FR14.01 / R0440 / C0020 |  |  | FR14.02 / R0470 / C0010 | FR14.02 / R0470 / C0030 |  |
| *Garantie décès* |  | FR14.01 / R0560 + R0610 + R0660 / C0020 |  |  | FR14.02 / R0600 + R0650 + R0700 /C0010 | FR14.02 / R0600 + R0650 + R0700 / C0030 |  |
| Dépendance |  | FR14.01 / R0470 / C0020 |  |  | FR14.02 / R0500 / C0010 | FR14.02 / R0500 / C0030 |  |
| *Garantie accessoire ou complémentaire* |  | FR14.01 / R0510 / C0020 |  |  | FR14.02 / R0540 / C0010 | FR14.02 / R0540 / C0030 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Accident / GAV** |  | Idem socle |  | Idem socle |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Obsèques de type prévoyance** |  | Idem socle |  | Idem socle |  |  |  |
| Garantie accessoire ou complémentaire |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Emprunteur** |  | Idem socle |  | Idem socle | FR14.02.02 / R0865 + R0895 / C0050 | FR14.02.02 / R0865 + R0895 / C0060 |  |
| Dont en garantie d’un crédit immobilier |  |  |  |  |  |  |  |
| Dont en garantie d’un crédit à la consommation |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Autres** |  | Idem socle |  | Idem socle |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **II.2 Chargements et frais** | | | |
|  |  | Chargements (Keuros) | Frais (Keuros) | |
|  |  |
|  |  |  |  | |
| **Individuel et collectif facultatif** |  |  |  | |
| Santé |  |  |  | |
| Prévoyance |  |  |  | |
| Dépendance |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
| **Collectif obligatoire** |  |  |  | |
| Santé |  |  |  | |
| Prévoyance |  |  |  | |
| Dépendance |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
| **Accident / GAV** |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
| **Obsèques de type prévoyance** |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
| **Emprunteur** |  |  |  | |
| Dont en garantie d’un crédit immobilier |  |  |  | |
| Dont en garantie d’un crédit à la consommation |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
| **Autres** |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **II.3 Commentaires** |
|  |

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

**III.1 Répartition des ventes de l’année sous revue en nombre de souscriptions / adhésions par canal de distribution – hors démarchage**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Salariés de l’organisme** | | **Agents généraux et mandataires d’assurance**  (hors EC / SF) | | **Courtiers**  (hors EC / SF) | | Dont courtiers grossistes | | **Établissements de crédit (EC) / Sociétés de financement (SF)** | | **Autres**  (organismes d’assurance, intermédiaires à titre accessoire ou non immatriculés…) | |
| En point  de vente | Vente à distance | En point  de vente | Vente à distance | En point  de vente | Vente à distance | En point  de vente | Vente à distance | En point  de vente | Vente à distance | En point  de vente | Vente à distance |
| **Santé** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Prévoyance** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Dépendance** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Accident / GAV** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Obsèques de type prévoyance** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Emprunteur**  **Crédit immobilier** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Emprunteur**  **Crédit à la consommation** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Autres** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**III.2 Répartition des ventes de l’année sous revue en nombre de souscriptions / adhésions – démarchage téléphonique**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Salariés de l’organisme** | **Agents généraux et mandataires d’assurance**  (hors EC / SF) | **Courtiers**  (hors EC / SF) | Dont courtiers grossistes | **Établissements de crédit (EC) / Sociétés de financement (SF)** | **Autres**  (organismes d’assurance, intermédiaires à titre accessoire ou non immatriculés…) |
| **Santé** |  |  |  |  |  |  |
| **Prévoyance** |  |  |  |  |  |  |
| **Dépendance** |  |  |  |  |  |  |
| **Accident / GAV** |  |  |  |  |  |  |
| **Obsèques de type prévoyance** |  |  |  |  |  |  |
| **Emprunteur**  **Crédit immobilier** |  |  |  |  |  |  |
| **Emprunteur**  **Crédit à la consommation** |  |  |  |  |  |  |
| **Autres** |  |  |  |  |  |  |

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

|  |
| --- |
| IV - PUBLICITÉ |

**IV.1 Budget publicitaire total (Keuros)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Montant total du budget publicitaire de l’année sous revue** *(y compris publicité institutionnelle)* |  |

**IV.2 Budget publicitaire non institutionnel**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Montant du budget publicitaire**  **(Keuros)** | | **Répartition par support de communication (en %)** | | | | | | | | | |
| Télévision | Presse et affichage | Radio | Audio digital | | Bannières internet / mobile | Réseaux sociaux | Applications mobiles (hors bannières) | Emailing /  Mailing | Autres  (SMS/MMS, cinéma…) |
| **Santé** | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **Prévoyance** | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **Dépendance** | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **Accident / GAV** | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **Obsèques de type prévoyance** | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **Emprunteur**  **Crédit immobilier** | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **Emprunteur**  **Crédit à la consommation** | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **Autres** | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **IV.3 Commentaires** |
|  |

|  |
| --- |
| V - NOUVEAUX PRODUITS ET MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES |

**V.1 Nouveaux produits / modifications significatives de produits**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre total de produits**  *(en stock au 31/12 de l’année sous revue)* | **Produits pour lesquels le dispositif de gouvernance a été mis en place**  *(en stock au 31/12 de l’année sous revue)* | | **Nombre de nouveaux produits commercialisés au cours de l’année sous revue** | **Nombre de produits modifiés de manière significative au cours de l’année sous revue** |
| **En nombre de produits** | **En nombre de souscriptions / adhésions** |
| **Santé** |  |  |  |  |  |
| **Prévoyance** |  |  |  |  |  |
| **Dépendance** |  |  |  |  |  |
| **Accident / GAV** |  |  |  |  |  |
| **Obsèques de type prévoyance** |  |  |  |  |  |
| **Emprunteur**  **Crédit immobilier** |  |  |  |  |  |
| **Emprunteur**  **Crédit à la consommation** |  |  |  |  |  |
| **Autres** |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **V.2 Commentaires** |
|  |

|  |
| --- |
| VI - DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS |

**VI.1 Nombre de dysfonctionnements identifiés au cours de l’année sous revue via les réclamations**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Nombre de dysfonctionnements** |
| **Santé** |  |
| **Prévoyance** |  |
| **Dépendance** |  |
| **Accident / GAV** |  |
| **Obsèques de type prévoyance** |  |
| **Emprunteur**  **Crédit immobilier** |  |
| **Emprunteur**  **Crédit à la consommation** |  |
| **Autres** |  |
| **Multi-produits** |  |
| **Total** |  |

**VI.2 Détail des principaux dysfonctionnements identifiés au cours de l’année sous revue via les réclamations**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Activité** | **Description des dysfonctionnements** | **Actions correctives engagées (O/N)** |
| **1** | Liste déroulante |  | Liste déroulante |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |

**VI.3 Nombre de dysfonctionnements identifiés au cours de l’année sous revue via les audits**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Nombre de dysfonctionnements** |
| **Santé** |  |
| **Prévoyance** |  |
| **Dépendance** |  |
| **Accident / GAV** |  |
| **Obsèques de type prévoyance** |  |
| **Emprunteur**  **Crédit immobilier** |  |
| **Emprunteur**  **Crédit à la consommation** |  |
| **Autres** |  |
| **Multi-produits** |  |
| **Total** |  |

**VI.4 Détail des principaux dysfonctionnements identifiés au cours de l’année sous revue via les audits**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Activité** | **Description des dysfonctionnements** | **Actions correctives engagées (O/N)** |
| **1** | Liste déroulante |  | Liste déroulante |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |

|  |
| --- |
| **VI.5 Commentaires** |
|  |