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

****

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

**Formulaire « Dommages »**

[I - DONNÉES D’IDENTIFICATION](#_Toc97211915)

[II - DONNÉES D’ACTIVITÉ](#_Toc97211916)

[III - DISPOSITIF DE COMMERCIALISATION](#_Toc97211917)

[IV - PUBLICITÉ](#_Toc97211918)

[V - NOUVEAUX PRODUITS ET MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES](#_Toc97211919)

[VI - DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS](#_Toc97211920)

|  |
| --- |
| 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) | Production de l’année sous revue (en nombre de souscriptions / adhésions) | Primes nettes | Prestations payées nettes de recours | Charge des prestations |
|   |   |  |   |  |  |  |
| **Automobile** |   | Idem socle | Idem socle |  |  |  |
| Dont responsabilité civile automobile  |   |  |  | FR13.03 / R0060 / C0210 | FR13.03 / R0110 + R0120 - R0130 / C0210 | FR13.03 / R0270 / C0210 |
| Dont dommages automobile  |  |  |  | FR13.03 / R0060 / C0220 | FR13.03 / R0110 + R0120 - R0130 / C0220 | FR13.03 / R0270 / C0220 |
|  |   |  |  |  |  |  |
| **MRH** |   | Idem socle | Idem socle |  |  |  |
| Dont responsabilité civile |   |  |  |  |  |  |
| Dont dommages aux biens |   |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **MRPro** |   | Idem socle | Idem socle |  |  |  |
| Dont responsabilité civile pro |  |  |  |  |  |  |
| Dont dommages aux biens pro et agr. |  |  |  | FR13.03 / R0060 / C0240 | FR13.03 / R0110 + R0120 - R0130 / C0240 | FR13.03 / R0270 / C0240 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Protection juridique**  |   | Idem socle | Idem socle |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Construction**  |  | Idem socle | Idem socle |  |  |  |
| Dont responsabilité civile  |  |  |  | FR13.03 / R0060 / C0490 | FR13.03 / R0110 + R0120 - R0130 / C0490 | FR13.03 / R0270 / C0490 |
| Dont dommages aux biens  |  |  |  | FR13.03 / R0060 / C0480 | FR13.03 / R0110 + R0120 - R0130 / C0480 | FR13.03 / R0270 / C0480 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Affinitaire** |  | Idem socle | Idem socle |  |  |  |
| Dont voyages |  |  |  |  |  |  |
| Dont biens électroménagers |  |  |  |  |  |  |
| Dont produits nomades |  |  |  |  |  |  |
| Dont moyens de paiement |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Autres** |  | Idem socle | Idem socle |  |  |  |

|  |
| --- |
| **II.2 Chargements et frais**  |
|  |  | Chargements (Keuros) | Frais (Keuros) |
|  |
|  |  |  |  |
| **Automobile** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **MRH** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **MRPro** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Protection juridique** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Construction** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Affinitaire** |  |  |  |
| Dont voyages |  |  |  |
| Dont biens électroménagers |  |  |  |
| Dont produits nomades |  |  |  |
| Dont moyens de paiement |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **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 pointde vente | Vente à distance | En pointde vente | Vente à distance | En pointde vente | Vente à distance | En pointde vente | Vente à distance | En pointde vente | Vente à distance | En pointde vente | Vente à distance |
| **Automobile**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **MRH**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **MRPro** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Protection juridique** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Construction**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Affinitaire** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dont voyages |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dont biens électroménagers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dont produits nomades |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dont moyens de paiement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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…) |
| **Automobile**  |  |  |  |  |  |  |
| **MRH**  |  |  |  |  |  |  |
| **MRPro** |  |  |  |  |  |  |
| **Protection juridique** |  |  |  |  |  |  |
| **Construction**  |  |  |  |  |  |  |
| **Affinitaire** |  |  |  |  |  |  |
| Dont voyages |  |  |  |  |  |  |
| Dont biens électroménagers |  |  |  |  |  |  |
| Dont produits nomades |  |  |  |  |  |  |
| Dont moyens de paiement |  |  |  |  |  |  |
| **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…) |
| **Automobile** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **MRH** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **MRPro** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Protection juridique** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Construction** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Affinitaire** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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** |
| **Automobile**  |  |  |  |  |  |
| **MRH** |  |  |  |  |  |
| **MRPro** |  |  |  |  |  |
| **Protection juridique**  |  |  |  |  |  |
| **Construction**  |  |  |  |  |  |
| **Affinitaire** |  |  |  |  |  |
| **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** |
| **Automobile**  |  |
| **MRH**  |  |
| **MRPro** |  |
| **Protection juridique** |  |
| **Construction**  |  |
| **Affinitaire** |  |
| **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** |
| **Automobile**  |  |
| **MRH**  |  |
| **MRPro** |  |
| **Protection juridique** |  |
| **Construction**  |  |
| **Affinitaire** |  |
| **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** |
|  |