

# **Société mutualiste d'assurances du Brabant 350-03**

## **SFCR**

En application de l'article 43bis, §5, de la loi du 6 août 1990, une société mutualiste a été créée sous la dénomination : « Société Mutualiste d'Assurances du Brabant, entreprise d'assurances » par la Fédération des Mutualités Socialistes du Brabant, dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, rue du Midi, 111, B.C.E. 0411.714.124.

La société mutualiste remplit les conditions requises par l'article 43bis, §5, de la loi du 6 août 1990 et obtient la qualité de société mutualiste en vertu des dispositions de l'article 70, §2, alinéa 3 de la même loi.

Elle est une entreprise d'assurances agréée par l'office de contrôle des mutualités et des unions nationales de mutualités, par décision du 24/06/2013 pour offrir des assurances maladies au sens de la branche 2 de l'annexe 1 de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, ainsi que pour couvrir, à titre complémentaire, des risques qui appartiennent à l'assistance telle que visée dans la branche 18 de l'annexe 1 de l'arrêté royal précité.

## Table des matières

1	Structure de gestion, rémunération et actionariat.....	3
1.1	Organes sociétaires.....	3
1.1.1	Description des missions et responsabilités.....	3
1.2	Rémunération.....	7
1.3	Actionariat.....	9
2	Expertise et honorabilité professionnelle, fonctions extérieures et transactions avec les dirigeants.....	10
2.1	« Fit & proper ».....	10
2.2	Prêts, crédits ou garanties et contrats d'assurance aux dirigeants.....	11
3	Système de gestion des risques, processus ORSA et fonction de gestion des risques... 12	
3.1	Système de gestion des risques.....	12
3.2	Processus ORSA.....	15
3.3	Fonction de gestion des risques.....	22
4	Système de contrôle interne, fonction de Compliance, intégrité et infrastructure ICT... 23	
4.1	Système de contrôle interne.....	23
4.2	Fonction de Compliance.....	30
5	Fonction d'Audit interne.....	32
6	Fonction actuarielle.....	33
7	Sous-traitance.....	34

# 1 Structure de gestion, rémunération et actionnariat

## 1.1 Organes sociétaires

### 1.1.1 Description des missions et responsabilités

La SMAB a opté pour une structure de gestion qui opère une séparation entre, d'une part, la gestion de l'opérationnel (fonction de management), et d'autre part la détermination de la politique générale, de la stratégie et du contrôle du management (Conseil d'Administration).

- ➔ Le Conseil d'Administration définit la stratégie et la politique générale de la société, et exerce un contrôle sur la Direction effective. Il pose également tous les actes qui lui sont réservés en vertu du code des sociétés.
- ➔ La direction effective est chargée de la gestion opérationnelle de la société à l'intérieur des limites de la stratégie et de la politique générale établies par le Conseil d'Administration. Cette gestion opérationnelle repose sur un transfert de compétences du Conseil d'Administration vers la Direction effective, et comprend toutes les compétences du Conseil d'Administration à l'exception de celles qui sont explicitement réservées à ce dernier par la loi.

En vue d'être complet sur les missions et responsabilités des organes sociétaires, ce document comporte également celles de l'assemblée générale.

#### Assemblée générale

L'assemblée générale a les pouvoirs qui lui sont réservés par les statuts, et par les législations qui lui sont applicables.

L'assemblée générale délibère et décide sur les objets suivants :

- 1° les modifications des statuts,
- 2° l'élection et la révocation des administrateurs,
- 3° l'approbation des budgets et comptes annuels,
- 4° la désignation d'un ou de plusieurs commissaires,
- 5° la collaboration avec des personnes juridiques de droit public ou de droit privé visées à l'article 43 de la loi du 6 août 1990,
- 6° la fusion avec une autre société mutualiste,
- 7° la dissolution de la société mutualiste.

L'assemblée générale peut déléguer au conseil d'administration la compétence de décider les adaptations de cotisations. Cette délégation est valable pour un an et est renouvelable.

#### Conseil d'administration

Selon l'article 26 des statuts de la société, « le conseil d'administration a les pouvoirs les plus étendus pour faire tous les actes nécessaires ou utiles à la réalisation de l'objet social ».

Il a dans sa compétence tous les actes d'administration et de disposition qui ne sont pas réservés par la loi à l'assemblée générale.

Le conseil d'administration a pour mission de définir la stratégie générale de la société mutualiste, la politique en matière de risques en ce compris les limites générales aux risques et d'exercer la surveillance effective sur la gestion de celle-ci et sur l'état de ses affaires.

S'agissant de la politique en matière de risques, le conseil d'administration a pour mission :

- ✓ de fixer le niveau de tolérance au risque et les limites de tolérance

générale au risque de l'entreprise pour toutes les activités de l'entreprise;

- ✓ d'approuver la politique générale de gestion des risques de l'entreprise ;
- ✓ d'approuver les principales politiques de gestion des risques ;
- ✓ d'assumer en première ligne les décisions stratégiques en matière de risques et être étroitement associé au contrôle continu de l'évolution du profil de risque de l'entreprise.

S'agissant du contrôle du fonctionnement de l'entreprise, le conseil d'administration a pour mission et responsabilité :

- ✓ d'évaluer, au moins une fois par an, l'efficacité du système de gouvernance et de veiller à ce que le comité de direction prenne les mesures nécessaires pour remédier aux éventuels manquements;
- ✓ de vérifier périodiquement, et au moins une fois par an, le bon fonctionnement des quatre fonctions de contrôle indépendantes de l'entreprise. Il veille aussi à ce que le comité de direction prenne les mesures nécessaires pour remédier aux éventuels manquements;
- ✓ de déterminer quelles actions doivent être prises à la suite des conclusions et des recommandations de l'audit interne et veiller à ce que ces actions soient menées à bien;
- ✓ d'évaluer régulièrement, et au moins une fois par an, les principes généraux de la politique de rémunération et assurer la surveillance de sa mise en oeuvre ;
- ✓ d'assumer la responsabilité ultime d'une série d'aspects relatifs au reporting et à la publication d'information (notamment l'approbation d'une politique garantissant l'adéquation permanente des informations communiquées à la Banque, l'approbation et la mise à jour du rapport sur la solvabilité et la situation financière, du rapport régulier au contrôleur et du mémorandum de gouvernance);
- ✓ d'assumer la responsabilité de l'intégrité des systèmes de comptabilité et de déclaration de l'information financière, en ce compris les dispositifs de contrôle opérationnel et financier, et évaluer le fonctionnement du contrôle interne au moins une fois par an ainsi que s'assurer que ce contrôle procure un degré de certitude raisonnable quant à la fiabilité du processus de reporting de l'information

Le conseil d'administration soumet chaque année à l'approbation de l'assemblée générale, les comptes annuels de l'exercice écoulé et le projet de budget de l'exercice suivant.

En outre:

- ✓ il détermine les objectifs et les valeurs d'entreprise en concertation avec la direction effective;
- ✓ il prend connaissance des constats importants établis par les fonctions de contrôle indépendantes, le commissaire et l'OCM, le cas échéant via ses comités spécialisés, et veille à ce que la direction effective prenne les mesures appropriées permettant de remédier aux éventuelles déficiences.
- ✓ il prend les mesures nécessaires pour s'assurer de l'intégrité des états financiers
- ✓ il procède également à l'évaluation du commissaire et de l'audit interne.

#### Direction effective

Il a été décidé de ne pas constituer de comité de direction au sein de la SMAB. Cette décision a été prise dans le respect des conditions énoncées par la circulaire en vigueur à l'époque (CBFA PPB-2007-6-CPB du 30 mars 2007) relative aux attentes prudentielles de la CBFA en matière de bonne gouvernance des établissements financiers. Elle reste conforme aux exigences de la nouvelle communication BNB°2018\_23(actualisation de la circulaire couple système de gouvernance) :

- ✓ il existe une séparation adéquate entre, d'une part, les fonctions de direction de l'activité de la société, attribuées à la direction effective et, d'autre part, son contrôle qui relève du Conseil d'Administration ;
- ✓ la fonction de direction est confiée à trois personnes qui, sans préjudice d'une répartition adéquate des tâches, opèrent collégalement;
- ✓ l'éventuelle délégation de compétences liée à la direction effective est clairement encadrée sur le plan juridique (en l'occurrence par voie statutaire – article 32));
- ✓ il existe un dialogue structuré entre les fonctions de définition de la politique générale, de direction de l'activité de l'entreprise et de contrôle de celle-ci.

En témoignent les éléments suivants:

- ✓ les valeurs et objectifs sont déterminés par le CA en concertation avec la direction effective;
- ✓ le conseil d'administration est convoqué par le président et le Secrétaire aussi souvent que l'intérêt de la SMAB le requiert, et au moins deux fois par an;
- ✓ la direction effective formule des propositions et des avis au conseil d'administration en vue de la définition de la politique générale et de la stratégie de l'établissement et communique toutes les informations et données pertinentes pour permettre au conseil de prendre des décisions en connaissance de cause;
- ✓ la direction effective fait rapport au conseil d'administration d'administration sur la situation financière de l'établissement et sur tous les aspects nécessaires pour accomplir correctement ces tâches.

Compte tenu de la petite taille de la SMAB, de la nature relativement peu complexe de ses activités, de la similitude entre les différents produits d'assurances proposés et du caractère relativement peu risqué de son activité, la constitution d'un comité de direction distinct au niveau de l'établissement n'apportera pas de valeur ajoutée significative sur le plan de la bonne gouvernance.

Le conseil d'administration délègue la direction effective et la gestion journalière de la société mutualiste, ainsi que la représentation relative à cette direction effective et à la gestion journalière, à une direction effective constituée en son sein.

Les missions de la direction effective consistent essentiellement à:

- ✓ Mettre en oeuvre la stratégie définie par le conseil d'administration et diriger les activités :
  - ✓ mettre en oeuvre la stratégie définie et les politiques approuvées par le conseil d'administration en concrétisant celles-ci dans des processus et procédures,
  - ✓ assurer la direction des activités de l'entreprise conformément aux objectifs stratégiques fixés et en respectant les limites de tolérance au risque définies par le conseil d'administration ;
  - ✓ superviser le management et le respect des compétences et responsabilités attribuées;
  - ✓ formuler des propositions et des avis au conseil d'administration en vue de la définition de la politique générale et de la stratégie de l'entreprise;
- ✓ Mettre en oeuvre le système de gestion des risques :
  - ✓ traduire le cadre d'appétence au risque et la politique générale de gestion des risques définis par le conseil d'administration en processus et procédures ;
  - ✓ mettre en oeuvre les mesures nécessaires pour assurer la maîtrise des risques;

- ✓ s'assurer, sur la base des rapports des fonctions de contrôle indépendantes, que tous les risques pertinents auxquels l'entreprise est exposée (financiers, d'assurance, opérationnels et autres) sont identifiés, mesurés, gérés, contrôlés et déclarés de manière adéquate ;
- ✓ surveiller l'évolution du profil de risques de l'entreprise et contrôler le système de gestion des risques ;
- ✓ Mettre en place, suivre et évaluer la structure organisationnelle et opérationnelle :
  - ✓ mettre en place une structure organisationnelle et opérationnelle conçues pour soutenir les objectifs stratégiques et assurer la conformité avec le cadre d'appétence aux risques déterminés par le conseil d'administration, notamment en déterminant les compétences et responsabilités de chaque segment de l'entreprise et en précisant les procédures et lignes de reporting;
  - ✓ mettre en place des mécanismes de contrôle interne adéquats à tous les niveaux de l'entreprise et évaluer l'adéquation de ces mécanismes,
  - ✓ mettre en oeuvre le cadre nécessaire à l'organisation et au bon fonctionnement des fonctions de contrôle indépendantes et évaluer, sur la base des travaux de ces fonctions de contrôle l'effectivité et l'efficacité des dispositifs de l'entreprise en matière de gestion des risques, de contrôle interne et de gouvernance ;
  - ✓ mettre en oeuvre les politiques organisationnelles définies par le conseil d'administration
  - ✓ veiller à la mise en oeuvre correcte de la politique de rémunération
  - ✓ organiser un système de reporting interne permettant d'établir avec une certitude raisonnable la fiabilité de l'information financière et du reporting prudentiel ;
  - ✓ décider des dépenses administratives;
- ✓ Rapporter au conseil d'administration et au régulateur
  - ✓ communiquer au conseil d'administration les informations et données pertinentes pour lui permettre de suivre les activités de l'entreprise ;
  - ✓ communiquer au régulateur les reportings prudentiels et lui déclarer au moins une fois par an que (i) les informations qui lui sont transmises conformément aux articles 312 à 316 [de la loi Solvabilité II] sont complètes, (ii) reflètent correctement la situation de l'entreprise compte tenu de son profil de risque et (iii) elles sont établies conformément aux prescriptions légales et aux instructions du régulateur (article 80, §5 de la loi Solvabilité II) ;
  - ✓ communiquer au moins une fois par an au conseil d'administration, au commissaire agréé et au régulateur son rapport sur l'efficacité du système de gouvernance.

#### Comités spécialisés

Compte tenu de la nature des activités de la SMAB et de sa petite taille, il a été décidé, et ce conformément aux circulaires en vigueur, de ne pas constituer de comités spécialisés dépendant du conseil d'Administration.

Il n'existe donc pas de comité d'audit, de comité des risques ni de comité de rémunération.

La SMAB répond aux conditions de dispense de constitution des comités spécialisés pour les entreprises d'assurance présentant un profil de risque réduit.

L'obligation (sauf dérogation) de constituer de tels comités existe dès que 2 des 3 critères suivants sont remplis:

- ✓ nombre moyen de salariés supérieur à 250;

- ✓ total du bilan supérieur à 43 millions d'euros;
- ✓ chiffre d'affaires net annuel supérieur à 50 millions d'euros

La SMAB ne rencontre aucun de ces trois critères.

La SMAB n'exclut pas de constituer à l'avenir un comité spécialisé.

## 1.2 Rémunération

### **Informations sur la politique et les pratiques de rémunération applicables aux membres du conseil d'administration, de la direction effective, aux responsables de fonctions de contrôles indépendantes et des membres du personnel qui ont été considérés comme 'risk takers' et aux salariés.**

La politique et les pratiques de rémunération applicables aux membres du Conseil d'administration, à la direction effective, aux responsables de fonctions de contrôles indépendantes et aux membres du personnel qui ont été considérés comme « Risk Takers » et aux salariés sont décrits ci-dessous :

La SMAB a une politique de rémunération générale axée sur une saine gestion des risques. La politique de rémunération est cohérente avec la politique de gouvernance globale et s'inscrit dans le cadre de la stratégie, des objectifs, des valeurs et des intérêts à long terme de la SMAB.

La politique de rémunération vise à éviter l'apparition de conflits d'intérêts. Les procédures d'établissement des rémunérations sont claires, documentées et transparentes en interne.

#### Rémunération applicable au conseil d'administration (membres non exécutifs)

La rémunération du mandat d'un membre du conseil d'administration non-exécutif se compose exclusivement d'un jeton de présence et du remboursement des frais de déplacement pour chaque réunion du conseil d'administration à laquelle il a assisté.

- ✓ Principes de la politique de rémunération (partie fixe/variable) : pas d'application.
- ✓ Informations sur les critères de performance individuelle ou collective ouvrant le droit à l'attribution de composants variables de la rémunération : pas d'application.
- ✓ Principales caractéristiques des régimes de retraite complémentaire et de retraite anticipée : pas d'application

En ce qui concerne la rémunération des membres exécutifs du conseil d'administration, il est fait référence aux règles figurant ci-dessous.

#### Rémunération applicable à la direction effective

Aucune rémunération n'est accordée aux membres de la direction effective. Sur base de timesheets la partie du temps de travail consacrée à la SMAB est refacturée à celle-ci par l'entité qui est l'employeur du membre de direction.

#### Rémunération applicable aux responsables des fonctions de contrôle indépendantes

Aucune rémunération n'est accordée responsables des fonctions de contrôle indépendantes interne à la SMAB/FMSB. Sur base de timesheets la partie du temps de travail consacrée à la SMAB est refacturée à celle-ci par l'entité qui est l'employeur du membre de direction.

L'auditeur interne et de l'actuaire (experts externes) facturent leurs prestations.

#### Rémunération applicable aux membres du personnel

Aucun membre du personnel de la SMAB n'est amené par sa fonction à répondre à la définition de « risk taker ».

La politique de rémunération vis-à-vis des salariés de la société est encadrée par la

réglementation des commissions paritaires applicables, éventuellement assorties de conventions collectives de travail conclues au niveau de la société.

La politique de rémunération pour les collaborateurs (salariés autres que les membres de la direction effective) est établie par la direction effective et tient compte de la nature, de l'étendue et des activités de la SMAB, ainsi que des principes généraux établis par le conseil d'administration.

Les principes généraux de la politique de rémunération sont disponibles pour les collaborateurs concernés. Les collaborateurs concernés sont informés au préalable des critères qui seront utilisés pour la fixation de leur rémunération et pour le processus d'évaluation. Le processus d'évaluation et la politique de rémunération sont suffisamment documentés et transparents pour les collaborateurs distincts en question.

La politique de rémunération vis-à-vis des salariés peut, après décision de la direction effective, être liée aux prestations.

Les prestations sont évaluées sur la base d'objectifs définis dans un cadre pluriannuel afin de garantir que l'évaluation des prestations a trait à des prestations sur le long terme.

Le montant de l'éventuelle rémunération à la performance repose d'une part sur une combinaison de l'évaluation des prestations du salarié concerné et du département opérationnel auquel il appartient et d'autre part sur les résultats de l'entreprise dans son ensemble.

Lors de l'évaluation des prestations, il est tenu compte de critères non financiers, comme les capacités professionnelles acquises et le développement personnel.

L'évaluation peut également tenir compte des critères suivants : suivi de la stratégie de la société, respect des règles et procédures internes et contribution aux prestations du département opérationnel auquel le salarié appartient.

- ✓ Principes de la politique de rémunération (partie fixe/variable) : pas de partie variable
- ✓ Informations sur les critères de performance individuelle ou collective ouvrant le droit à l'attribution de composants variables de la rémunération : pas d'application.
- ✓ Principales caractéristiques des régimes de retraite complémentaire et de retraite anticipée : pas d'application

#### Communication

Sans préjudice des dispositions relatives à la confidentialité et à la protection des données, les informations pertinentes relatives à la politique de rémunération, ainsi que toute actualisation de celles-ci à l'occasion d'un changement de la politique, sont portées par la société de manière claire et compréhensible à la connaissance des intéressés extérieurs. Cette communication s'effectue par le biais du rapport annuel.



### **1.3 Actionnariat**

**Présentation des actionnaires ayant une participation qualifiée dans l'entreprise et, le cas échéant, présentation de la structure du groupe**

Pas d'application à la SMAB.

**Informations sur les transactions importantes conclues durant la période de référence avec des actionnaires et des personnes exerçant une influence notable sur l'entreprise (y compris, mentions des éventuelles participations croisées)**

Pas d'application à la SMAB

## 2 Expertise et honorabilité professionnelle, fonctions extérieures et transactions avec les dirigeants

### 2.1 « Fit & proper »

**Description des exigences « fit & proper » appliquées par l'entreprise aux membres du conseil d'administration et de la direction effective ainsi qu'aux responsables des fonctions de contrôle indépendantes (résumé de la politique « fit & proper »)**

a) Politique « Fit & Proper » pour les administrateurs exécutifs (direction effective) et non exécutifs

*Le profil de compétences (« Fit »)*

Chaque membre est proposé sur la base de sa contribution potentielle en termes de connaissances, d'expérience et de spécialisation dans un ou plusieurs des domaines suivants :

- Vision et stratégie : la capacité à avoir une vision à long terme stratégique et créatrice de valeur, et à la mettre en pratique.
- Capacité de leadership et de gestion : expérience de gestion à un niveau de direction, capacité à faire évoluer une organisation complexe et à diriger des équipes ; aptitude à la communication et à la gestion des ressources humaines.
- Expertise financière et comptable : formation universitaire ou expérience de haut niveau dans les domaines de la finance et de la comptabilité, permettant d'aborder d'un œil critique des dossiers complexes relatifs aux activités d'une compagnie d'assurance-maladie et de contribuer de manière constructive à leur analyse.
- Connaissance du domaine et du cadre réglementaire : gestion du secteur de l'assurance-maladie, tant du point de vue technique (connaissance des risques propres aux activités d'assurance et de leurs techniques de gestion) et réglementaire (connaissance du système de gouvernance) que des principaux segments de clientèle de la SMAB.
- Connaissance de l'environnement social dans lequel la SMAB opère : vue sur l'évolution du comportement des acteurs (particuliers, entreprises, institutions), de la société dans laquelle la SMAB opère et de l'influence que cela peut avoir sur le modèle commercial.
- Compréhension des équilibres macro-économiques qui peuvent influencer sur la vie de l'entreprise.
- Relations publiques : familiarité avec les forums publics et politiques qui peuvent influencer sur les activités en général ou sur le secteur de l'assurance-maladie en particulier.
- Gestion de crise : capacité à réagir de manière adéquate face aux crises de courte ou de longue durée.

*Critères d'honorabilité professionnelle (« Proper »)*

Pour apprécier l'honorabilité professionnelle des administrateurs, l'assemblée générale applique les recommandations de la Banque Nationale de Belgique (circulaire « Fit & Proper » BNB\_2013\_02).

b) Politique « Fit & Proper » pour les responsables des fonctions de contrôle indépendantes

*Le profil de compétences (« Fit »)*

La direction effective détermine le profil de compétences (description de fonction) des personnes responsables des fonctions de contrôle indépendantes.

*Critères d'honorabilité professionnelle (« Proper »)*

Pour apprécier l'honorabilité professionnelle des administrateurs, l'assemblée générale applique les recommandations de la Banque Nationale de Belgique (circulaire « Fit & Proper » BNB\_2013\_02).

Remarque : Une nouvelle circulaire 'fit & proper' (NBB\_2018\_25) et un nouveau 'handbook' ont été publiés fin 2018. Il est prévu de vérifier, en 2019, le fonctionnement de la SMAB au regard des nouvelles dispositions.

### **Description du processus par lequel l'entreprise apprécie l'expertise et l'honorabilité professionnelle des membres du conseil d'administration et de la direction effective ainsi qu'aux responsables de fonctions de contrôle indépendantes**

#### a) Procédure « Fit & Proper » pour les administrateurs exécutifs (direction effective) et non exécutifs

Lors de la nomination ou du renouvellement de nomination d'un administrateur, les besoins du conseil d'administration sont évalués en termes de connaissances, expérience et spécialisations.

Les curriculum vitae et les références des candidats proposés pour la nomination ou le renouvellement de nomination sont examinés sur la base de cette analyse des besoins. On s'interroge en outre sur la disponibilité des candidats administrateurs et l'on détermine s'ils satisfont aux règles internes relatives à l'exercice de mandats externes.

Les candidats administrateurs sont également tenus de fournir toutes les informations requises permettant de déterminer s'ils répondent aux critères d'honorabilité professionnelle (« Proper »). La fonction de compliance est impliquée dans cette vérification.

#### b) Procédure « Fit & Proper » pour les responsables des fonctions de contrôle indépendantes

La direction effective décide de la désignation des responsables des fonctions de contrôle indépendantes.

Les responsables des fonctions de contrôle indépendantes sont tenus de porter à la connaissance du conseil d'administration tous les éléments pouvant avoir un impact sur leur situation d'honorabilité professionnelle (« Proper »). La fonction de compliance (ou le cas échéant l'Audit interne, lorsque la fonction de compliance est impliquée) doit également être informée de ces éléments.

## **2.2 Prêts, crédits ou garanties et contrats d'assurance aux dirigeants**

### **Informations sur les transactions importantes conclues durant la période de référence avec des membres du conseil d'administration ou de la direction effective et en particulier la liste des de prêts / crédits ou garanties octroyés aux membres du conseil d'administration et du comité de direction qui dépassent EUR 100.000**

Il n'y a pas de prêts, crédits ou garanties accordées par la SMAB au bénéfice d'un administrateur. Il n'y a pas de contrats d'assurances souscrits par la SMAB en faveur d'un administrateur.

## 3 Système de gestion des risques, processus ORSA et fonction de gestion des risques

### 3.1 Système de gestion des risques

#### Description du système de gestion des risques de l'entreprise

Conformément à la loi Solvabilité II et au Règlement délégué, la SMAB élabore un système de gestion des risques efficace, comportant :

- ✓ une stratégie de gestion des risques clairement définie, qui soit cohérente avec la stratégie d'entreprise globale de l'entreprise. Les objectifs et les principes fondamentaux de cette stratégie, les limites approuvées de tolérance au risque et la répartition des responsabilités entre toutes les activités de l'entreprise sont consignés par écrit;
- ✓ une procédure clairement définie en ce qui concerne le processus de prise de décision;
- ✓ des politiques écrites qui définissent et catégorisent effectivement par type les risques importants auxquels l'entreprise est exposée, et indiquent les limites approuvées de tolérance au risque pour chaque type de risque. Ces politiques mettent en œuvre la stratégie de l'entreprise en matière de risque, prévoient des mécanismes de contrôle et tiennent compte de la nature, de l'étendue et de l'horizon temporel des activités, ainsi que des risques qui leur sont liés;
- ✓ des procédures et processus de reporting garantissant que les informations relatives aux risques importants auxquels l'entreprise est exposée et à l'efficacité du système de gestion des risques sont activement suivies et analysées et, si nécessaire, que les modifications appropriées sont apportées au système.

L'objectif de ce système est d'identifier, évaluer, gérer et suivre les risques auxquels la SMAB est ou pourrait être exposée.

La mise en œuvre de la gestion des risques au sein de la SMAB passe par les 3 étapes suivantes :

#### Appétence au risque et seuils

La SMAB a formalisé son appétence au risque, qui est l'expression du niveau de risque que la SMAB est disposé à prendre tant au niveau stratégique qu'au niveau des différents processus de gestion.

La SMAB a également défini les limites de tolérance au risque au sein de toutes les catégories pertinentes de risques conformément à l'appétence au risque de la société.

Des tableaux de bord ainsi que des indicateurs de suivi spécifiques (KRI – « Key Risks Indicators ») ont été développés pour les principaux risques de la SMAB afin de suivre l'alignement des décisions de gestion prises par rapport au profil de risque défini.

La fonction de gestion des risques suit régulièrement ces indicateurs et signalent les dépassements des limites à la direction effective qui décide des mesures d'atténuation à prendre (le cas échéant approuvées par le conseil d'administration) . La fonction de gestion des risques s'assure de l'exécution effective des mesures qui ont été décidées.

#### Politique globale et charte de gestion des risques :

La SMAB a formalisé sa politique globale de gestion des risques dans un document approuvé par le Conseil d'Administration. Ce document est le cadre de référence pour la gestion des risques de la SMAB. Il décrit entre autres :

- le système et les objectifs de la gestion des risques ;

- la gouvernance en matière de gestion des risques ;
- la taxonomie et la couverture des risques ainsi que les politiques afférentes aux risques couverts.
- les principes et le processus méthodologique d'application pour la gestion des risques.

Complémentairement à sa politique générale de gestion des risques, la SMAB a rédigé une charte de gestion des risques qui a été approuvée par le Conseil d'Administration.

Cette charte précise de manière formelle les missions et responsabilités des différents acteurs de la gestion des risques (organe d'administration, direction effective, fonctions de contrôle), ainsi que le périmètre couvert par ces derniers.

#### Politiques de gestion de risques par type de risque couvert.

Dans le cadre de la mise en conformité par rapport à Solvabilité II, la SMAB a formalisé plusieurs politiques stratégiques en matière de gestion des risques.

- ✓ Politique de gestion du risque d'investissement, de liquidité et d'ALM ;
- ✓ Politique de gestion des autres risques (opérationnels, stratégiques et de réputation) ;
- ✓ Politique de la gestion de l'ORSA ;
- ✓ Politique de gestion du risque de réassurance ;
- ✓ Politique de gestion du risque de contrepartie ;
- ✓ Politique de gestion du risque de capital management ;
- ✓ Politique de gestion du risque de qualité des données ;
- ✓ Procédure d'évaluation du système de contrôle interne ;
- ✓ Politique générale de continuité des activités.

Les politiques stratégiques sont arrêtées par la direction effective et soumises, pour approbation finale, au Conseil d'Administration.

#### **Description de la manière dont le système de gestion des risques, y compris la fonction de gestion des risques, est intégré à la structure organisationnelle et aux procédures de prise de décision de l'entreprise.**

Le processus de gestion des risques a pour objet de permettre une approche méthodologique cohérente du risk management au sein de l'ensemble de la société. Il englobe toutes les activités de la SMAB, qu'elles soient internes ou externes à l'entreprise.

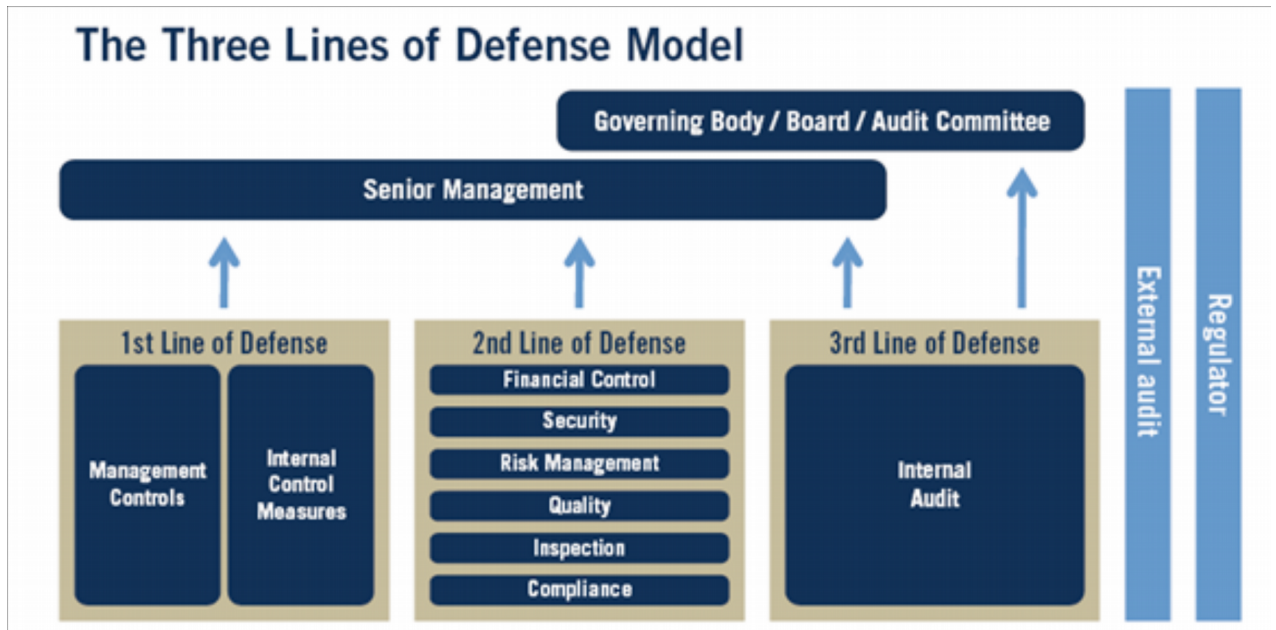
Il intègre l'ensemble des outils et pratiques appropriés et adéquatement mis en place pour une approche holistique de la gestion et de la communication des risques, en fournissant un cadre et un langage commun à l'ensemble de la SMAB pour évaluer les risques mais aussi fixer les priorités d'actions pour atténuer ces derniers.

La gestion des risques de la SMAB s'inscrit dans le cadre d'une structure de gestion des risques dont les différentes entités sont responsables à des degrés divers de l'élaboration, de l'implémentation du suivi et du contrôle de la gestion des risques.

L'organisation de la gestion des risques se base également sur les recommandations de l'ECIIA3<sup>1</sup> / FERMA4<sup>2</sup> (« Guidance on the 8th EU Company Law Directive, article 41 ») schématisées par le modèle des 3 lignes de défenses tel que repris ci-après :

<sup>1</sup>European Confederation of Institutes of Internal Auditing

<sup>2</sup>Federation of European Risk Management Associations

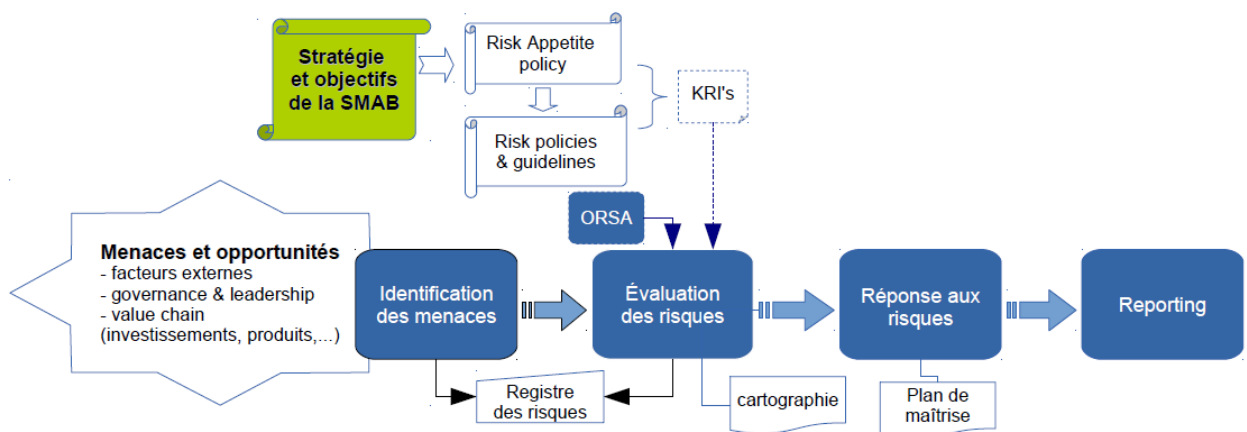


Il s'agit d'une structure transversale intégrée dans la structure générale de la compagnie et dont la majorité des membres occupe soit des fonctions de direction, soit des fonctions clés dans d'autres entités ou services.

Les organes impliqués plus formellement et directement dans la gestion des risques de la SMAB sont :

- ✓ Le Conseil d'Administration ;
- ✓ La Direction effective ;
- ✓ La fonction de gestion des risques ;
- ✓ L'audit interne ;
- ✓ La fonction de compliance ;
- ✓ L'actuariat ;
- ✓ Les responsables opérationnels.

La figure ci-après schématise les phases clé du processus de risk management, ainsi que les principaux documents / outils méthodologiques y afférents :



Les 4 phases-clé du processus, à savoir l'identification des menaces, l'évaluation des risques, la réponse au risques et le reporting des risques se basent sur le référentiel COSO-ERM. Une description détaillée du processus figure dans la politique générale de gestion des risques.

Ce processus s'applique en principe à tous les domaines couverts par le système de gestion des risques, même si le processus ORSA intervient également dans le système d'évaluation des risques spécifiques à considérer dans le calcul du capital de solvabilité requis (voir point 3.2 ci-après).

La SMAB inclut, dans son système de gestion des risques, lorsque cela est approprié, la réalisation de tests de résistance et d'analyse de scénarios pour tous les risques pertinents auxquels elle est exposée.

La fréquence et le contenu des simulations régulières de crise, ainsi que les situations qui justifieraient des simulations de crise ad hoc sont décrites dans les politiques de risque de la SMAB.

### **3.2 Processus ORSA**

**Description du processus mis en oeuvre par l'entreprise pour satisfaire à son obligation de procéder à une évaluation interne des risques et de la solvabilité dans le cadre de son système de gestion des risques, y compris de la manière dont l'évaluation interne des risques et de la solvabilité est intégrée à la structure organisationnelle et aux procédures de prise de décision de l'entreprise;**

Les risques auxquels la SMAB doit faire face proviennent des opérations que la société réalise dans le cadre de son objet social et de ses activités d'intermédiaire en assurances et sont de nature diverse. Ils sont représentés dans la taxinomie des risques mentionnée précédemment. Le processus ORSA intègre l'analyse des risques suivants :

#### Risque de marché

##### Description

Le risque de marché est le risque de perte qui peut résulter des fluctuations des prix des instruments financiers qui composent un portefeuille. Le risque peut porter sur :

- Risque de taux d'intérêt : il s'agit du risque que fait courir, au porteur d'une créance ou à un emprunteur à taux fixe ou à taux variable, l'évolution des taux d'intérêt entre la date de contraction d'un engagement (prêteur ou emprunteur) et la date du règlement de la dette. Le risque de taux d'intérêt implique fréquemment un risque de moins-value temporaire ou définitif en capital. Il peut s'appliquer aussi bien à un investisseur en titres de créances négociables qu'à un prêteur de deniers.
- Risque de spread (ou écart de crédit) : il s'agit du risque que la qualité de l'émetteur d'une obligation se dégrade, ce qui aura pour conséquence une hausse du spread (de crédit) de cette obligation. Une hausse du spread de crédit fera baisser le prix de l'obligation, puisque les investisseurs demanderont un taux de rendement plus élevé pour compenser le risque accru (de défaut de l'émetteur) qu'ils encourent en achetant ce titre. Les investisseurs qui ont ce titre en portefeuille verront son prix baisser.
- Risque sur actions : il s'agit du risque que fait courir au détenteur d'un portefeuille d'actions l'évolution des cours de bourse.
- Risque sur les actifs immobiliers : il est induit par la volatilité du marché des actifs immobiliers.
- Risque de devise : il représente le risque lié à la variation du cours d'une devise par rapport à

une autre monnaie de référence. Une baisse des cours de change peut entraîner une perte de valeur d'avoir libellés en devises étrangères. De même, la hausse des taux de change peut entraîner une hausse de valeur en monnaie nationale pour des engagements libellés en devises étrangères. Le risque de change se mesure par la position de change qui se définit comme le solde net de ses avoirs dans une devise donnée.

- Risque de concentration : il s'agit du risque en rapport avec une concentration importante des investissements dans certaines catégories d'actifs ou sur certains marchés.

- Risque ALM (actif-passif) : il s'agit du risque résultant de l'inadéquation de la politique de placement et de gestion des actifs par rapport au profil des engagements de la société. Dans le cas précis de la SMAB, ce risque est intimement lié au risque de taux d'intérêt imputable à un manque de concordance entre les durations de l'actif et du passif du bilan.

- Risque de liquidité : celui-ci traduit le risque qu'une position ne puisse être liquidée à temps à un prix raisonnable.

Le risque d'inflation affecte essentiellement la valeur des engagements d'assurance. Il est donc traité avec les autres risques de souscription Santé.

### Mesures de risque

Les risk drivers et mesures de risque utilisés par la SMAB sont données par le tableau suivant :

Risque	Mesure de risque	Risk driver clé
Rente / ALM	SCR taux d'intérêt Durée de l'actif et du passif	Variation de la valeur de marché des obligations et des provisions techniques
Spread	SCR spread Durée des titres concernés Variation du spread (écart rendement benchmark portefeuille – taux sans risque)	Variation de la valeur de marché des obligations
Devise	SCR devise Variation du cours des devises (y compris, corrélation avec l'euro)	Variation de la valeur de marché des titres concernés
Concentration	SCR concentration	Variation de la valeur de marché des titres concernés
Liquidité	Indicateur de liquidité à court terme	Dettes à court terme et position en cash

### Stratégie de gestion et d'atténuation du risque

Compte tenu de son appétence au risque ainsi que de sa politique d'investissement, les risques sur actions, sur actifs immobiliers ainsi que le risque de devise ne s'appliquent pas à la smab.

### Risque de souscription

#### Description

Les risques « santé » liés à la souscription des produits de la SMAB sont de différentes natures.

La part la plus significative est traitée au moyen de techniques similaires à celles utilisées dans le cadre de l'assurance-vie (« éléments de risque SLT ») ; certaines composantes du portefeuille (provision IBNR) sont sujettes aux risques de souscription résiduels traités à l'aide de techniques utilisées en assurance non-vie (« éléments de risque NSLT »).

Enfin, les risques catastrophiques (« éléments de risque catastrophiques ») sont relatifs aux pertes résultant de la survenance d'épidémie à caractère global ainsi que de la concentration



exceptionnelle de risques dans des circonstances extrêmes.

#### Eléments de risque SLT

- Risque de mortalité : une augmentation de la mortalité au sein des assurés surtout chez les plus jeunes, résulterait en une réduction des primes perçues dans le futur et donc une diminution potentielle des recettes attendues.
- Risque de longévité : une augmentation de la longévité au sein des assurés résulterait potentiellement en une augmentation des paiements futurs supérieure à la valeur des primes futures et donc impacterait donc négativement les résultats.
- Risque de dépenses : représente le risque que les dépenses soient plus élevées que prévu, par exemple en cas d'inflation du coût des soins de santé.
- Risque de morbidité : représente le risque d'une augmentation du nombre d'assurés malades entraînant des effets négatifs considérables sur les résultats.
- Risque de lapse : risque que les hypothèses faites quant aux taux de chute soient erronées. En fonction des caractéristiques du contrat, une augmentation du taux de chute peut avoir des effets différents sur la situation de la compagnie. Sous l'hypothèse que les réserves de vieillissement ne soient pas remboursées en cas de fin de contrat prématurée, en fonction de l'âge, du sexe et du nombre d'années depuis la souscription, la fin d'un contrat peut se révéler bénéfique.

#### Eléments de risque NSLT

- Le risque de primes: représente le risque que le coût des futurs sinistres soit supérieur aux primes perçues.
- Le risque de réserves: représente le risque lié à la nature aléatoire de l'évaluation des sinistres et à leur mauvaise estimation.

En ce qui concerne l'activité de la SMAB, seul le risque de réserve lié au run-off de la provision IBNR est applicable.

#### Eléments de risques catastrophiques

Dans le cas de la SMAB, seuls les risques suivants sont d'application :

- Le risque d'accident massif : représente le risque qu'un événement catastrophique affecte un grand nombre de personnes localisées à un même endroit.
- Le risque de pandémie : représente le risque qu'une pandémie affecte un grand nombre de personnes.

#### Autres éléments de risques

La nouvelle production (par le biais de l'arrivée de nouveaux affiliés ou du lancement de nouveaux produits) conduit également à un risque de souscription ; la société dispose a priori moins d'information sur ces nouveaux contrats.

#### Mesures de risque

Les risk drivers et mesures de risque utilisés par la SMAB sont donnés par le tableau suivant :

Risque	Mesures de risque	"Risk drivers" principaux
Santé non similaire à la vie	SCR santé non similaire à la vie (risque de réserve) (Évolution du) run-off de la provision IBNR	Primes émises

Santé similaire à la vie	SCR mortalité/longévité SCR incapacité/morbidité SCR dépenses SCR chutes Duration du best estimate similaire à la vie	Valeur actuelle des primes futures Valeur actuelle des sinistres futurs Best estimate provision de sinistres et montant de dépenses simulées
Catastrophe	SCR cat accident massif SCR cat pandémie	Primes émises

Ces risques drivers s'appliquent aussi aux risques liés à la nouvelle production.

#### Stratégie de gestion et d'atténuation du risque

La politique d'appétence au risque ainsi que la politique de gestion du risque de souscription Santé définissent les bornes à l'intérieure desquelles la gestion doit être menée. Toute atteinte du seuil d'alerte (et a fortiori, dépassement de limite) enclenche la procédure prévue dans la politique applicable, à savoir, les politiques de gestion du risque de souscription Santé.

En ce qui concerne les stratégies d'atténuation du risque, actuellement, la SMAB ne fait pas usage de réassurance.

Le recours aux services d'un réassureur peut s'avérer utile dans le cadre de la gestion du risque catastrophe. Par l'intermédiaire d'un traité de réassurance adapté, il pourrait être possible pour la SMAB de limiter l'impact du risque de catastrophe sur les montants de capitaux exigés par le régime imposé par Solvency II.

D'autre part, la réassurance peut contribuer à :

- diminuer le besoin de solvabilité (éventuellement ponctuellement) lorsque le ratio de couverture est sous pression ;
- atténuer l'exposition au risque lors du lancement de nouveaux produits (lorsqu'en raison du peu de statistiques disponibles, il est difficile de présager de la sinistralité à attendre).

#### Risque de contrepartie

##### Description

Le risque de contrepartie représente le risque associé aux potentielles pertes causées par le défaut des contreparties et débiteurs de la compagnie au cours des 12 prochains mois. Sont soumis au risque de contrepartie :

- les contrats dont l'objectif est la réduction du risque tels que la réassurance, les produits dérivés et la titrisation,
- mais également les expositions en cash, les montants dus par les intermédiaires d'assurance, les montants dus par les assurés.

Le risque de contrepartie correspond à la probabilité de défaillance d'un emprunteur ou d'une structure donnée. Il se matérialise par le fait que les sommes dues ne sont pas remboursées et sont donc une perte sèche pour le prêteur ou l'investisseur, ou à minima, un manque à gagner tant que la contrepartie ne rembourse pas.

Le risque associé aux contreparties ne s'applique pas aux expositions soumises aux risques de spread et de concentration (par exemple, les obligations d'entreprise).

##### Mesures de risque

Les risk drivers et mesures de risque utilisés par la SMAB sont données par le tableau suivant :

Risque	Mesure de risque	“Risk drivers” principaux
Contrepartie	SCR contrepartie	Créances et cash en banque

### Stratégie de gestion et d’atténuation du risque

Le SMAB ne fait pas appel à la réassurance ou à tout autre mécanisme permettant d’atténuer le risque. Par conséquent, le risque de contrepartie est inexistant à ce niveau.

En ce qui concerne les autres expositions, il s’agit essentiellement d’exposition en cash dont l’évolution fait l’objet d’un suivi.

### Risque opérationnel

#### Description

Il s’agit d’un risque qui peut revêtir plusieurs formes :

- Risque d’externalisation : découle du transfert de l’activité vers un tiers.
- Risque de discontinuité des activités : peut survenir lorsque des évènements internes ou externes empêchent la SMAB de réaliser librement ses activités.
  - Par évènement interne, nous entendons par exemple, des perturbations liées à des mouvements sociaux, des absences de personnes clés, des sinistres au niveau des bâtiments, des épidémies, ...
  - Au niveau des évènements externes, citons à titre d’exemples, une grève des transports en commun, des conditions météorologiques extrêmes, des manifestations extérieures à l’établissement, ...
- Risque de discontinuité informatique : concerne tout évènement qui pourrait induire une rupture ou une défaillance dans le système informatique.
- Risque informatique : lié à une incohérence dans la conception du programme qui, liée à l’utilisation quotidienne de celui-ci, induit une erreur dans le traitement.
- Risque de fraude : correspond à la possibilité d’une pratique malveillante individuelle ou collective, en interne ou en externe, visant sciemment au contournement de la législation et/ou des conditions générales en vigueur et pouvant conduire à un enrichissement personnel et/ou des remboursements de prestations indues.
- Risque légal : issu du non-respect d’une des dispositions légales en vigueur.

#### Mesures de risque

Les risk drivers et mesures de risque utilisés par la SMAB sont données par le tableau suivant :

Risque	Mesure de risque	Risk driver clé
Risque opérationnel	SCR opérationnel	Primes émises

### Stratégie de gestion et d’atténuation de risque

La politique d’appétence au risque ainsi que la politique de gestion des autres risques définissent les bornes à l’intérieure desquelles la gestion doit être menée. Toute atteinte du seuil d’alerte (et a fortiori, dépassement de limite) enclenche la procédure prévue dans la politique applicable, à savoir, la politique de gestion des autres risques.

La gestion du risque opérationnel au sein de la compagnie est opérée afin d’atténuer les effets de ce risque au maximum. Elle est formalisée par l’intermédiaire de différentes chartes et politiques dont les objets respectifs sont les suivants

- La bonne gouvernance ;
- La « compliance » ;
- Le Comité d'Audit et des Risques ;
- L'Audit Interne ;
- La continuité des activités.

La « Charte de bonne gouvernance » aborde un certain nombre de points dont le respect a un impact direct sur la réduction et la gestion du risque opérationnel. Elle précise par exemple :

- Les organes de la mutualité, leur composition, leur fonctionnement, leurs compétences et leurs missions respectives ;
- L'intégration du Comité d'Audit et des Risques au sein du Conseil d'Administration dans le but est d'aider le Conseil d'Administration à assumer ses responsabilités dans le cadre du bon fonctionnement du contrôle interne et de la gestion des risques;
- Les fonctions d'encadrement ;
- Les fonctions de contrôle indépendantes, leurs compétences et missions respectives :
- La sous-traitance, les principes de protection à respecter, le processus décisionnel relatif à l'externalisation, l'évaluation des risques associés ;
- La politique d'intégrité, les objectifs stratégiques et les valeurs de la SMAB, les Règles d'Ethique, le Code d'Ethique et le traitement des plaintes de clients ;
- La politique en matière de publicité des principes appliqués.

La « Charte de compliance » aborde les principes fondamentaux définis dans la note de politique d'intégrité, lesquels reposent notamment sur le respect des exigences légales et réglementaires. Cette charte traite notamment des points suivants :

- Le caractère indépendant de la fonction de compliance et sa participation à l'amélioration du respect des règles d'intégrité ;
- Le domaine d'activité de la fonction de compliance ;
- L'organisation de la fonction de compliance ;
- Les missions principales de la fonction de compliance ;
- Les modalités de reporting liés à la fonction de Compliance.

La « Charte d'Audit » a pour objectif de définir et de garantir le statut et le cadre dans lesquels fonctionne le Comité d'Audit.

Les politiques relatives à la continuité des activités rédigées identifient les principaux facteurs critiques pouvant affecter la continuité de ses activités, envisagent les procédures de test nécessaires et proposent des plans d'actions. Concrètement, ces politiques formalisent les points suivants :

- L'identification des principales situations d'urgence à couvrir et la rédaction de plans d'urgence ;
- L'identification des principales fonctions clés à couvrir et la rédaction de plans de succession ;
- La définition de la procédure de test ainsi que les tests des plans d'urgence et de succession ;

## Autres risques

### Description

Il s'agit de :

- Le risque stratégique est le risque de perte ou de changement de valeur résultant de l'incapacité à implémenter les business plans et stratégies appropriés, de prendre des décisions, d'allouer des ressources, ou de s'adapter aux changements de l'environnement business.
- Le risque de réputation est le risque qu'une publicité négative concernant les pratiques de business de la SMAB ou ses relations avec des tiers, qu'elle soit fondée ou non, ne porte préjudice à l'image de la SMAB.

### Mesures de risque

Aucun calcul de SCR n'est requis en ce qui concerne les risques stratégique et de réputation. La réalisation de ces risques a un impact direct sur :

Le volume de l'encaissement : les effets sur le volume sont captés par l'intermédiaire des primes émises/valeur actuelle des primes futures ;

La rentabilité du portefeuille : les effets sur la rentabilité peuvent être captés par l'intermédiaire du 'combined ratio'.

L'impact des autres risques peut être appréhendé, mutatis mutandis, par le biais de l'analyse de scénarios.

### Stratégie de gestion et d'atténuation du risque

La politique d'appétence au risque ainsi que la politique de gestion des autres risques définissent les bornes à l'intérieure desquelles la gestion doit être menée. Toute atteinte du seuil d'alerte (et a fortiori, dépassement de limite) enclenche la procédure prévue dans la politique applicable, à savoir, la politique de gestion des autres risques.

La gestion des risques stratégiques et de réputation passe par l'analyse de scénario « fréquence/sévérité » et la mise en place de différents plans d'actions dans chaque cas de figure.

### **Déclaration indiquant à quelle fréquence l'évaluation interne des risques et de la solvabilité est examinée et approuvée par le Conseil d'administration et le Comité de direction (le cas échéant, la direction effective) de l'entreprise;**

L'évaluation des risques et de la solvabilité de la smab font l'objet d'évaluation trimestrielle.

### **Déclaration expliquant comment l'entreprise a déterminé ses propres besoins de solvabilité compte tenu de son profil de risque et les interactions entre ses activités de gestion du capital et son système de gestion des risques.**

Voir plus haut

## **3.3 Fonction de gestion des risques**

### **Description des missions de la fonction de gestion des risques et de la manière dont elle est mise en oeuvre.**

La responsabilité de la gestion des risques est assumée et supervisée par un membre de la Direction Effective, assisté dans le cadre d'un contrat de sous-traitance par un assistant au risk manager.

Le champ d'activités de la gestion des risques porte sur les activités directes de la SMAB mais également sur l'ensemble des sous-traitants.

La méthodologie de gestion des risques est détaillée dans la charte de gestion des risques.

Le rôle principal de la fonction de gestion des risques est de préparer les éléments nécessaires à la direction effective pour prendre ses décisions et valider la cartographie des risques et les plans de gestion des risques associés, qui seront ensuite présentés au Conseil d'Administration pour exercer sa mission de suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques.

A ce titre, la fonction de gestion des risques :

- Procède à l'application de la démarche d'analyse et de gestion des risques (identification et évaluation des risques) ;
- Élabore le projet de cartographie des risques majeurs et le plan global de gestion des risques ;
- Suit la mise en œuvre des plans d'action issus du plan global de maîtrise des risques ;
- Détermine des points de vigilance incontournables qu'elle suit dans le cadre du pilotage du management des risques ;
- Suit périodiquement le résultat des indicateurs de risque mis en œuvre ;
- Collabore à l'évaluation du dispositif de contrôle interne et prépare le « rapport au Conseil d'Administration sur le Risk Management » ;
- Travaille sur les méthodes et les outils de référence et assure une veille dans le domaine des risques et du contrôle interne.

La fonction de gestion des risques peut assister la direction effective dans l'établissement d'une «appétence au risque» cohérente avec l'activité et la stratégie globale de l'entreprise.

La fonction de gestion des risques assure le reporting global, sur base au moins annuelle, à destination de la direction effective et du Conseil d'Administration, des risques auxquels la SMAB est exposée.

Au niveau des risques techniques et financiers, la fonction de gestion des risques s'appuie sur le reporting mis en place en interne par le service financier et par l'actuariat pour gérer les risques ALM.

La fonction de gestion des risques s'assure que soit compilée une documentation écrite et exhaustive des politiques, procédures et limites utilisés dans le cadre de la gestion des risques. Elle en conserve une copie intégrale.

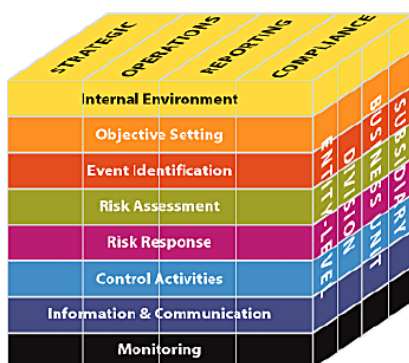
## 4 Système de contrôle interne, fonction de Compliance, intégrité et infrastructure ICT

### 4.1 Système de contrôle interne

Description du système de contrôle interne de l'entreprise, y compris les informations détaillées relatives aux procédures clés que comprend le système de contrôle interne

La description du système de contrôle interne de la SMAB se structure au départ du référentiel COSO-ERM.

Ce modèle se représente sous la forme d'un cube :



La face supérieure du cube reprend les objectifs de l'entité. Une fois ceux-ci fixés, l'organisation va mettre en place un système de contrôle interne qui lui permettra de les atteindre.

La face avant du cube décline les éléments à considérer dans le référentiel de maîtrise de risques en 8 couches.

La face latérale du cube exprime que le modèle se conçoit à tous les niveaux de l'entité.

Le système mis en place à la SMAB pour ces éléments du cube est exposé dans les pages qui suivent.

#### **Objectifs de la SMAB**

La SMAB a formalisé ses objectifs dans un document soumis à l'approbation des instances dirigeantes. Elle poursuit la stratégie générale de favoriser l'accessibilité et la couverture des soins.

En regard de cette stratégie générale, les instances dirigeantes de la SMAB ont défini les objectifs qu'elles souhaitent atteindre. Ces objectifs, que le dispositif de contrôle interne et de management des risques vise à sécuriser, sont à la fois :

- ✓ Stratégiques (servant la mission de l'organisation) ;
- ✓ Opérationnels (visant à l'utilisation efficace et efficiente des ressources) ;
- ✓ Relatifs à la fiabilité du reporting ;
- ✓ De conformité aux lois et aux règlements.

Concrètement, les six objectifs stratégiques que le Conseil d'Administration s'est fixé sont les suivants :

1. Financier

- Respecter les règles de Solvabilité II.

2. Législatif

- Respecter les lois, règlements, conditions générales, circulaires applicables aux SMA, chartes et notes internes en vigueur.

### 3. Reporting

- Respecter les obligations de reporting externe exigées par l'autorité de contrôle tant au niveau de la qualité que des délais.
- Respecter le reporting interne tant au niveau qualité que délai :
- Assurer les obligations requises en terme de transparence dans la gestion : édition du rapport moral & financier, coordination des statuts, certification des comptes annuels, etc.
- Assurer les aspects « communication » et « reporting » relatifs aux chartes et aux politiques qui ont été élaborées ;
- Assurer les aspects « communication » et « reporting » prévus le cas échéant dans les conventions de sous-traitance (par exemple en ce qui concerne la fonction d'actuaire) ;
- S'assurer de l'alimentation des tableaux de bord, et autres outils de pilotage internes.

### 4. Full service assurés

- Garantir des délais de traitement corrects à nos assurés.
- Assurer une qualité de service dans l'ensemble des contacts avec l'assuré.
- Assurer la qualité et l'exhaustivité du traitement des dossiers.
- Assurer une gestion des plaintes centralisée permettant de répondre adéquatement dans les délais fixés et/ou d'identifier des problèmes récurrents.
- Veiller à disposer d'un réseau d'intermédiaires professionnels et compétents.

### 5. Full service opérationnel

- Rechercher l'excellence dans les processus de service aux assurés.
- Optimiser le fonctionnement des procédures administratives et des outils informatiques (qualité, productivité, coût acceptable).
- Former le personnel aux procédures administratives et aux outils applicatifs et s'assurer du maintien des connaissances dans les services par l'existence d'une documentation des procédures administratives.

### 6. Développement du portefeuille d'assurés

- Rechercher de nouveaux assurés permettant de maintenir l'équilibre du portefeuille d'assurés et fidéliser au mieux les assurés.

## **Environnement interne**

L'environnement interne détermine le ton que l'organisation pose au niveau de la maîtrise des risques ou de l'importance qu'elle attache au contrôle. Il détermine en fin de compte comment les membres du personnel perçoivent et gèrent les risques.

Des éléments essentiels en la matière sont entre autres l'intégrité et les valeurs éthiques, le style de la direction, la manière d'organiser les compétences et la formation des membres du personnel.

- Intégrité et valeurs éthiques : la SMAB démontre son engagement en faveur de l'intégrité et de valeurs éthiques.
- Le «tone at the top» est un principe important à la SMAB: le CA et la direction communiquent clairement ses principes et ses attentes et montrent l'exemple dans leur mise en œuvre. De nombreux documents ont été rédigés en vue de communiquer ces attentes (statuts, chartes,



ROI,...)

- Valeurs : Certaines valeurs sont essentielles pour la SMAB. Elles rejoignent celles défendues par la FMSB : Intégrité et honnêteté, respect de l'individu, innovation, service, qualité, engagement dans la société.

- Indépendance du CA : Le principe d'indépendance du Conseil d'Administration est essentiel dans le fonctionnement de la SMAB. Le rôle des différents intervenants est précisé dans des documents tels que les statuts et la charte d'audit. Le conseil d'administration reçoit au moins annuellement un rapport sur l'évaluation du système de gouvernance et sur les activités d'audit interne.

- Rôle de la direction effective : La direction, agissant sous la surveillance du conseil d'administration, définit les structures, les rattachements, ainsi que les pouvoirs et les responsabilités appropriés pour atteindre les objectifs. La direction fixe en effet les objectifs à atteindre par les services opérationnels ainsi que les actions prioritaires. Des documents ont été créés en vue de communiquer ces objectifs et l'organisation à mettre en place en vue de les atteindre. Les principaux documents que nous pouvons citer dans ce cadre sont les descriptions de fonction, les organigrammes, les conventions de sous-traitance, les rapports de réunions tenues à différents niveaux. Tous les services de la SMAB sont couverts par les directives.

- Appétence aux risques : Le niveau d'appétence aux risques est un élément essentiel à définir dans le système de contrôle interne à mettre en place puisqu'il détermine le niveau d'acceptation et de tolérance d'un risque, dans le cadre d'un niveau d'efficacité recherchée.

Le cadre de l'appétence aux risques a fait l'objet d'une description dans la section 3.1 supra.

- Gestion des compétences : La SMAB démontre son engagement à attirer, former et fidéliser des collaborateurs compétents conformément aux objectifs. Parmi les initiatives prises, nous pouvons citer :

- La rédaction de descriptions de fonction, décrivant non seulement les tâches par domaine d'activités mais aussi les exigences de la fonction (dont les compétences requises).

- Les efforts réalisés en matière de formation du personnel (actions du service formation, rédaction de descriptions de procédure, etc.)

- La mise en place d'un processus d'évaluation du fonctionnement des collaborateurs.

- Responsabilisation des intervenants : La SMAB instaure pour chacun un devoir de rendre compte de ses responsabilités en matière de contrôle interne.

Ainsi, une gestion par objectif a été mise en place visant tous les collaborateurs de la SMAB. Comme déjà évoqué, c'est notamment via les entretiens de fonctionnement et les entretiens d'évaluation que chacun rend compte de ses responsabilités dans la réalisation ou non des objectifs, et partant dans le fonctionnement correct du système de contrôle interne.

### **Fixation des objectifs**

Dans le processus de gestion des risques, la première démarche à effectuer est la fixation des objectifs.

Ensuite, il s'agit d'identifier l'ensemble des événements tant externes qu'internes capables d'empêcher la réalisation de ces objectifs ou de diminuer la qualité des résultats obtenus. La troisième étape est l'évaluation des risques par un processus qualitatif ou quantitatif qui répond aux besoins de l'entreprise. Enfin, l'entreprise doit donner des réponses aux risques qui auront été évalués.

La SMAB spécifie les objectifs de façon suffisamment claire pour permettre l'identification et l'évaluation des risques associés aux objectifs.

Ainsi, la SMAB fixe ses objectifs afin que le management puisse reconnaître les événements potentiels qui peuvent exercer une influence sur l'atteinte de ces objectifs.

La communication de ces objectifs est réalisée par la direction et se traduit par exemple par le

processus d'évaluation du personnel dans lequel intervient la gestion par objectif.

### **Cadre de référence pour la gestion des risques**

Le cadre de référence pour la gestion des risques couvre l'identification des événements, l'évaluation des risques et la définition d'une réponse aux risques.

Dans sa politique globale de gestion des risques, la SMAB a défini ce cadre de référence pour la gestion des risques. La méthodologie sous-jacente à la gestion des risques est synthétisée au point 3.1. de ce document.

### **Activités de contrôle**

Les activités de contrôles sont présentes partout dans l'organisation, à tout niveau et dans toute fonction.

Elles englobent un éventail d'activités aussi diverses que la validation, l'autorisation, la vérification, le rapprochement de données et la revue des performances opérationnelles, la séparation de fonctions, les mesures de protection des actifs ou encore la fixation de compétences.

De manière générale, la SMAB cherche à sélectionner et développer les activités de contrôle qui contribuent à ramener à des niveaux acceptables les risques associés à la réalisation des objectifs.

Les principaux éléments de l'activité de contrôle sont les suivants :

#### **L'utilisation de l'outil informatique au sein de la SMAB**

Elle assure la permanence des contrôles arithmétiques, de logique et de cohérence des bases de données. De manière générale, les contrôles mis en place peuvent être classés en 3 catégories :

- les contrôles intégrés directement dans les applications mêmes, qui s'exécutent donc dès l'introduction des données. Leur but est d'assurer la validité, l'intégrité et la cohérence des informations encodées.

exemples : tests de validité, tests chronologiques, tests de corrélation, etc.

De tels contrôles existent dans les principales transactions utilisées dans le cadre de la gestion des dossiers : SS01 (gestion des sinistres), SS09 (gestion des contrats hospitalisation) et DT00 (gestion des contrats dentimut)

- les contrôles réalisés lors de clôtures journalières. Leur but est de vérifier la bonne application de la réglementation au travers de tests liés aux prestations encodées et d'éviter les paiements indus. Les prestations qui ne satisfont pas à ces contrôles de validité sont rejetées pour vérification/correction par les gestionnaires de dossiers. Les prestations rejetées figurent sur les listes « GZ40 ». Il existe en outre un listing journalier des « double paiements » potentiels (qui compare journallement, par assuré, les paiements encodés à d'autres paiements du même type effectués précédemment)

- les contrôles a posteriori qui peuvent être quotidiens, hebdomadaires, mensuels, voire même ponctuels (à la demande) et aboutissant à la génération de listes de contrôles. Il s'agit par exemple : les listes d'encodage des extraits bancaires ou de divers listes de contrôle disponibles dans un application électronique (EOS)

#### **La digitalisation des documents**

La SMAB bénéficie de l'expérience de la FMSB pour la digitalisation des dossiers avant traitement. Aussi bien les dossiers de gestion des sinistres que les pièces comptables justificatives sont scannées et consultables à l'écran. En plus des gains en productivité et en facilité de consultation de documents, cet outil participe au mécanisme de contrôle interne en assurant la transparence des opérations et en facilitant les opérations de contrôle. Il apporte

aussi des assurances quant à l'exhaustivité des traitements.

Les directives et procédures : l'existence des documents ci-dessous, disponibles pour tout collaborateur de la SMAB, contribue au bon fonctionnement du contrôle interne de la SMAB :

- Les documents tels que les codes de conduite, le règlement du travail, etc.
- La documentation des procédures
- Les descriptions de fonction et la fixation d'objectifs collectifs et individuels
- L'évaluation annuelle des collaborateurs (entretiens de fonctionnement)
- Le suivi des plaintes visant à résoudre les problèmes récurrents
- Les rapports des réviseurs et des auditeurs internes (prise en compte des recommandations)

#### La séparation des fonctions

La séparation des fonctions et les procédures de recoupements mutuels font partie des mécanismes de contrôle interne mis en place au sein de la SMAB. Ils se retrouvent :

- au sein de l'organisation des entités elles-mêmes (organisation en cellule administrative, supervision par adjoint et responsable)
- au niveau des responsabilités exercées en matière de décision, d'enregistrement comptable, de conservation et de contrôle.

Le principe de séparation des fonctions est appliqué en tenant compte de la taille de la SMAB et du volume de ses activités.

#### L'application du principe de double signature

Le principe de double signature tel que défini dans les statuts de la SMAB est généralisé pour l'ensemble des transactions financières. Deux signatures conjointes doivent être présentes parmi lesquelles celle du Secrétaire, du Président ou du Trésorier. Ce principe de double signature renforce le contrôle interne de la SMAB.

#### Le contrôle hiérarchique

Le contrôle hiérarchique s'exerce au sein de chaque métier au siège et en agences au travers de corps de procédures et de méthodes incluant les processus de contrôle propres à chaque métier. Toute la chaîne hiérarchique est donc concernée par le contrôle hiérarchique. La Direction assure le pilotage du dispositif. Au niveau organisationnel, la délégation de pouvoirs et de responsabilités fixe la mesure dans laquelle les individus et les équipes sont autorisés et encouragés à faire preuve d'initiative afin de résoudre certaines questions ou problèmes. Cette attribution de pouvoirs et responsabilité s'effectue au cours de réunions régulières entre la direction effective et les responsables opérationnels. Le contrôle hiérarchique s'effectue, selon nous, de manière appropriée compte tenu de la taille de la SMAB.

#### Information et communication

Les informations significatives doivent être identifiées, collectées et communiquées sous une forme et dans un délai permettant aux membres du personnel d'assumer leur responsabilité.

Une communication efficace est tant verticale, horizontale que croisée au sein de la SMAB, ainsi que par rapport à des tiers. Elle s'exerce tant en interne qu'en externe.

#### Les outils de communication interne

Les outils de communication internes sont multiples. Ils visent à assurer une bonne communication horizontale et transversale. Nous pouvons citer les outils ci-dessous :

- Le reporting spécifique au Conseil d'administration : la direction effective tient le CA informé des performances, des risques et du fonctionnement de l'organisation. Cela se formalise par les

rapports annuels requis par la réglementation : rapport sur l'évaluation du contrôle interne, rapport de l'audit interne, rapport du compliance officer, etc.

- Les circuits d'informations : La mise en place et le maintien de circuits d'information apportent qualité, régularité et fiabilité de l'information qu'elle soit comptable, financière, réglementaire ou de toute autre nature. La SMAB a pu bénéficier de l'expérience de la FMSB en ce domaine pour la mise en place d'une infrastructure pour la distribution des circulaires, l'organisation de circuits d'information sur les parutions au moniteur belge, l'accès à internet (sites de l'INAMI, OCM, FSMA, etc.) pour les principaux intervenants.

- La diffusion de manuels politiques : il s'agit principalement des règlements de travail et du document « Politique d'intégrité et code de conduite interne » par le biais desquels la direction communique sur ses attentes à l'égard du personnel en termes de comportement et de responsabilité. Ce document est accessible à tous via un intranet.

- La tenue de réunions : la tenue de réunions participe au système de contrôle interne en favorisant la coordination des processus et la communication interne. Elles sont un outil privilégié au sein de la société pour les flux d'information descendants et ascendants. La structure de la SMAB et la centralisation de ses services facilitent la tenue de réunions réunissant tous les intervenants à un projet.

- Le répertoire de travail commun : un répertoire de travail dédié est accessible à l'ensemble des employés de la SMAB afin de faciliter le partage des connaissances (publication des notes internes et de procédures, mise à disposition des formulaires, planning, etc.) et permettre la diffusion d'informations sur l'organisation du travail.

- Les notes du service formation : le service formation produit et actualise les communications destinées aux gestionnaires sur des thèmes de formation continue ou d'actualités.

- La communication transversale : les principaux outils utilisés pour la communication transversale (entre services) sont les mails, le transfert de document numérisé via l'application ticketing, et l'envoi de document papier via un circuit interne.

#### Les outils de communication externe

La communication vers l'extérieur s'effectue d'une part vers notre public-cible et d'autre part vers les autorités de contrôle.

La communication vers le public-cible de la SMAB s'effectue au moyen de courriers et de publications diverses. Elle prend les formes suivantes :

- Les courriers, conditions générales, propositions de contrats, contrats, etc.

- Les brochures et guides spécifiques (présentation des produits de la SMAB)

- Les brochures généralistes de la FMSB (brochure hospitalisation, magazine trimestriel)

- La publication sur le site internet de la FMSB, qui comporte des pages de présentation de la SMAB et de ses produits.

La FMSB est agréée par l'OCM comme intermédiaire d'assurances. Plusieurs conventions ont été conclues avec la FMSB pour gérer au mieux les contacts avec notre public-cible, par exemple en offrant un réseau étendu d'agences. Ces conventions portent sur l'intermédiation d'assurances, les service marketing et la médiation/qualité.

Concernant le reporting vers les autorités de contrôle, plusieurs statistiques et documents divers doivent être communiqués conformément aux dispositions légales. Il s'agit notamment des éléments ci-dessous :

- Les documents qualitatifs à mettre à jour annuellement : rapport de la DE sur l'évaluation du contrôle interne, rapport annuel du CA à l'AG, procès-verbal de l'AG, etc.

- Les documents qualitatifs à mettre à jour au moins une fois par an: rapport de l'audit au CA,

planning d'audit, rapport du Compliance Officer, reporting de la fonction risk manager, etc.

- Les documents à mettre à jour chaque fois que nécessaire : liste des activités sous-traitées, politique de tarification non-vie, règles d'évaluation détaillées, statuts coordonnés.

- Les rapports révisoraux : examen limité des états périodiques du premier semestre et de fin d'exercice, rapport sur le contrôle interne, rapport sur l'indice médical.

- Les avis actuariels : avis annuels sur la rentabilité, avis sur les provisions techniques (avant les comptes annuels), avis sur le lancement ou modification d'un produit

### **Pilotage**

La totalité du management des risques doit être surveillée en permanence et si nécessaire, des modifications doivent être apportées. La surveillance s'effectue au moyen d'activités de management journalières, d'évaluations séparées ou des deux.

#### **Opérations de pilotage courantes**

Les opérations courantes de pilotage sont réalisées par les responsables opérationnels. Les principaux outils utilisés sont les suivants :

- L'application ticketing : la plupart des documents reçus sont traités par le biais d'un processus ticketing par lequel lesdits documents sont scannés, identifiés en tant que ticket à traiter, et injectés dans les corbeilles électroniques des gestionnaires de dossiers pour traitement. Ce système garantit la traçabilité et l'accès rapide de chaque demande reçue et permet facilement à chaque employé de faire un état de la situation (nombre de documents restant dans les corbeilles, dernière date traitée, etc.).

- Le tableau de bord de la SMAB, pour le suivi journalier des dossiers de la SMAB ; il est transmis à la Direction. Pour chaque tâche principale, le tableau de bord fait état de la situation en terme de nombre de jours de retard par rapport aux objectifs fixés. Il indique les tâches-clés des départements (à suivre prioritairement) ainsi que les statistiques sur les volumes entrants, sortants et solde restant à traiter. Cet outil permet donc au responsable opérationnel de prendre les mesures nécessaires en fonction de la situation (affectation du personnel, redéfinition des priorités pour certaines tâches, etc).

- Les listes de contrôle, de synthèses ou de statistiques : elles sont destinées à un responsable opérationnel ou un gestionnaire de dossier et sont éditées périodiquement de manière automatique. Elles permettent une évaluation plus spécifique de certains processus (confirmer les corrélations, détecter les incohérences/anomalies, apprécier les autres conséquences pertinentes des données reçues, etc.).

- Le planning informatique : les projets à développer pour la SMAB sont convenus dans le cadre d'une convention de sous-traitance et font l'objet d'un suivi par la direction et les responsables afin d'améliorer de manière continue les processus et le respect des aspects réglementaires.

#### **Le pilotage par des entités spécifiques**

Plusieurs entités internes ou externes participent aux mécanismes de contrôle interne de pilotage et monitoring. Elles sont reprises ci-dessous :

- Le pilotage par la comptabilité : cette activité a été sous-traitée à la FMSB, via une convention de sous-traitance. La SMAB bénéficie ainsi de l'expérience de la FMSB et d'applications comptables développées en interne qui ont fait la preuve de leur qualité. Ce choix est celui qui est apparu comme le plus sûr en vue de disposer d'un système comptable fiable.

La comptabilité joue un rôle important dans le pilotage de par ses missions : s'assurer que les enregistrements comptables sont réalisés en adéquation avec la réglementation en vigueur, s'assurer de l'exhaustivité des données lors des clôtures, procéder à des inventaires réguliers des comptes bilantaires et de faire corriger les opérations restant ouvertes dans les comptes

transitoires, procéder à des exercices de suivi de budget, établir les statistiques et documents à caractères financiers requis par la réglementation

- Le pilotage via les rapports de l'audit interne : une convention de sous-traitance a été conclue avec un expert externe (BDO) pour l'activité d'audit interne. La mission générale du service audit interne est d'examiner et d'évaluer le bon fonctionnement, l'efficacité et l'efficience du système de contrôle interne.

- Le pilotage via les rapports du service « médiation / qualité » : une convention de sous-traitance a été conclue avec la FMSB pour l'activité de médiation & suivi de la qualité. La mission de ce service comporte deux approches : une approche réactive (qui vise la gestion des plaintes des affiliés y compris l'analyse du caractère structurel ou non de celle-ci) et une approche proactive (qui a pour objectif d'anticiper les problèmes par le suivi de la qualité des services). Le suivi des plaintes constitue ainsi un outil intéressant pour mesurer les problèmes de qualité dans le traitement et la communication.

- Le pilotage via les rapports des réviseurs : les réviseurs d'entreprise vérifient les comptes annuels de la SMAB. Les contrôles réalisés visent à certifier que les comptes annuels reflètent fidèlement le patrimoine de la SMAB. Ils effectuent aussi des opérations de reporting périodiques (envers les autorités de contrôle et envers les organes de la SMAB).

- Les KRI's : le risk manager procède trimestriellement à l'édition, le suivi et le reporting des indicateurs de risques-clé (Key Risk Indicators ou KRI's) tels que définis dans ses différentes politiques de risque. KRI's.

- Depuis 2017, un rapport annuel évalue le fonctionnement des sous-traitants de la SMAB.

Tous ces intervenants assurent un reporting à la direction effective sur leurs activités, leurs contrôles et leurs constats. La direction effective peut alors prendre les mesures requises en vue de corriger les éventuels problèmes identifiés.

## **4.2 Fonction de Compliance**

### **Description des missions de la fonction de Compliance et de la manière dont elle est mise en oeuvre.**

La compliance est une fonction indépendante au sein de la SMAB, axée sur la recherche et la promotion du respect par la société des règles relatives à l'intégrité de la profession d'assureur. Ce sont des règles qui découlent de la politique de la société en la matière, des règles en vertu de la loi relative au contrôle des compagnies d'assurance, et des arrêtés et règlements pris en exécution de celle-ci, et en vertu d'autres dispositions légales et réglementaires du secteur des assurances.

Les domaines d'activité de la fonction de compliance sont principalement :

- le respect des règles internes relatives à l'intégrité et à la déontologie ;
- le respect des dispositions légales relatives à la protection du preneur d'assurance, aux informations communiquées au client et à la publicité ;
- le respect des règles de conduite en matière d'intermédiation en assurance et en réassurance et de distribution d'assurances ;
- le respect des dispositions réglementaires adoptées pour encourager le traitement loyal, équitable et professionnel de l'assuré ;
- le respect de la législation relative à la protection de la vie privée et des règles relatives à la confidentialité des informations ;
- le respect de la législation relative à la lutte contre la discrimination ;

- le respect des règles légales en matière d'incompatibilité des mandats ou des règles internes fixées en la matière par la société ;
- le respect de la législation relative aux règles de conduite et aux règles de gestion des conflits d'intérêts ;
- les domaines et les activités éventuellement spécifiés par la direction effective.

Les domaines d'activité de la fonction de compliance s'étendent aux activités exercées par l'intermédiaire d'assurance (la Fédération des mutualités socialistes du Brabant, numéro d'inscription CDZ 3001) et à toutes les activités sous-traitées.

Au sein de la SMAB, la fonction de compliance est exercée par un membre de la direction effective (le trésorier).

Une charte de compliance a été établie conformément à la circulaire du 4 décembre 2012 de la FSMA et de la BNB relative à la compliance. La dernière version a été approuvée par le conseil d'administration le 25 avril 2018. La charte de compliance mentionne les domaines d'activité et les responsabilités et principes relatifs à la fonction de compliance.

L'officier de compliance doit satisfaire aux exigences établies par l'Arrêté royal du 12 mars 2012 en approbation du règlement de l'Autorité des services et marchés financiers relatif à l'agrément des officiers de compliance.

L'officier de compliance de la SMAB a suivi au cours du 1er trimestre 2015 la formation « Compliance pour le secteur des assurances » organisée par Insert (l'institut de formation d'Assuralia agréé par la FSMA) et a passé les examens connexes. L'officier de compliance de la SMAB a été agréé sur décision du conseil de l'Office de contrôle des mutualités, avec prise d'effet le 1er janvier 2015.

La fonction de compliance a fait l'objet d'un audit interne en 2015.

Le rapport de cet audit interne a été présenté au conseil d'administration du 27 janvier 2016.

La synthèse de gestion du rapport d'audit tire les conclusions suivantes :

« Nous avons constaté que la fonction de compliance de la SMAB a été mise en œuvre conformément aux principes énoncés dans la circulaire de la FSMA. L'année civile 2015 a été une année essentielle, durant laquelle la fonction de compliance a pris forme et les fondements de cette fonction au sein de l'organisation ont été établis. Pendant l'audit, nous avons constaté que la fonction de compliance tient suffisamment compte des divers lois et règlements en la matière et qu'une réponse a été donnée aux exigences fondamentales des autorités de surveillance. »

Le rapport d'audit interne contient un certain nombre de recommandations qui ont été prises en compte dans la poursuite de la réalisation de la fonction de compliance.

La fonction de compliance fournit à la direction effective un rapport annuel sur les principaux risques relatifs à la compliance. La direction effective informe chaque année le conseil d'administration sur le rapport d'activité de la fonction de compliance (exercice clos) et son planning pour l'année en cours.

## 5 Fonction d'Audit interne

### **Description des missions de la fonction audit interne et de la manière dont elle est mise en oeuvre (univers d'audit utilisé, méthodologie d'audit, etc.).**

La sélection des missions d'audit interne réalisées par l'auditeur interne se base sur l'univers des risques de la SMAB et tient compte des risques les plus importants pour l'organisation. L'évaluation des risques a été réalisée en collaboration avec le Risk Manager nommé par la SMAB.

L'univers des risques a été défini avec le l'assistant au risk manager et le risk manager de la SMAB. Il tient compte des éventuelles modifications de l'environnement de contrôle de l'organisation.

Le plan d'audit interne a été établi sur base de la compréhension de l'organisation, son fonctionnement et l'évaluation des risques. Le plan d'audit proposé par l'auditeur interne est discuté avec les autres fonctions de contrôle et est soumis à l'approbation du Conseil d'administration. Il comprend les audits qui semblent nécessaires à l'auditeur interne afin de donner un bon aperçu du fonctionnement des contrôles internes à la SMAB.

Le plan d'audit couvre les principaux domaines de base concernant la SMAB et tient à souligner les domaines estimés comportés un degré de risque plus élevé. De plus, un suivi annuel des recommandations des audits précédents est effectué et présenté au conseil d'administration. Le plan d'audit 2019-2021 a été validé par le conseil d'administration de 01/2019.

Étant donné que les plans d'audit sont basés sur une compréhension de l'organisation et répondent aux risques auxquels l'organisation est soumise, les plans sont sujets à des modifications pendant la durée de l'audit. Le plan d'audit est en effet un document évolutif et peut être ajusté en fonction de nouvelles connaissances ou de nouveaux développements pour couvrir de façon optimale les besoins de l'organisation. Toute modification éventuelle du plan d'audit sera soumise à l'approbation du conseil d'administration.

La fonction d'audit interne a été organisée et menée selon les lignes directrices de la FSMA et les normes et standards de l'Institut des Auditeurs Internes (IIA). L'activité d'audit interne respecte donc les règles de déontologie et les normes opérationnelles conformément aux pratiques internationales généralement acceptées et reconnues

**Description de la manière dont la fonction d'audit interne de l'entreprise préserve son indépendance et son objectivité par rapport aux activités qu'elle examine.**

La fonction d'audit interne est exercée par un prestataire externe (BDO Risk & Assurance Services).

Le prestataire externe n'exerce aucune autre fonction au sein de l'organisation. Cela lui permet d'exercer sa fonction en toute indépendance et objectivité.



## 6 Fonction actuarielle

### Description des missions de la fonction actuarielle et de la manière dont elle est mise en oeuvre.

La fonction actuarielle est sous-traitée en externe et exécutée par un expert indépendant. Cette fonction a été modifiée en 2017 afin d'éliminer le risque de conflit d'intérêt avec le réviseur d'entreprise. Elle a ainsi été confiée à la société Deloitte à partir de la clôture de l'exercice 2017. Elle est placée sous la supervision d'un membre de la Direction Effective, conformément à la communication NBB\_2018\_23.

La mission consiste plus particulièrement à :

- Emettre un jugement concernant les méthodes technico-actuarielles que l'entreprise utilise pour la tarification, la constitution des provisions techniques et la rentabilité lors du lancement d'un nouveau produit ou de toute modification d'un produit existant qui peut avoir une influence sur la rentabilité escomptée ;
- Donner au minimum annuellement son avis sur la rentabilité des produits, les provisions techniques et la réassurance.

## 7 Sous-traitance

### Description des éléments essentiels de la politique de sous-traitance de l'entreprise d'assurance

Une politique générale de sous-traitance a été rédigée afin de définir les principes à respecter, garantir la continuité des services et fixer des critères de qualité spécifiques et mesurables.

Les domaines d'activité pour lesquels la SMAB a fait recours à la sous-traitance sont :

- La comptabilité
- L'informatique
- Les ressources humaines
- L'intermédiation (Contact center, Services extérieurs, Secrétariat, Service social)
- Audit interne
- Marketing/ communication
- Service médiation et qualité de service (traitement des plaintes)
- Fonction actuarielle
- Assistance à la fonction de Risk Manager
- Data Protection Officer
- Soutien à la gestion opérationnelle des primes et sinistres

### Identification par l'entreprise de toute activité, fonction tâches opérationnelle importante ou critique

Les activités sous-traitées sont listées ci-dessous :

Fonction sous-traitée	Critique ou non-critique	8 Coordonnées du prestataire
Audit Interne	Critique (« fonction clé »)	BDO Koen Claessens
Fonction actuarielle	Critique (« fonction clé »)	DELOITTE - Dirk Vlamincx
Assistance à la fonction de Risk Manager	Critique (« fonction clé »)	FMSB Responsable de l'audit interne
Comptabilité	Critique (« indispensable pour exécuter le Core Business »)	FMSB Chef du service comptabilité
Informatique Infrastructure (Hardware) & Programmes (Software)	Critique (« indispensable pour exécuter le Core Business »)	FMSB Directeur IT
Ressources Humaines	Critique (« indispensable pour exécuter le Core Business »)	FMSB Directeur RH
Intermédiation (Contact center, Services extérieurs)	Critique (« indispensable pour exécuter la distribution »)	FMSB Directeur des services extérieurs
Gestion des plaintes	Non-Critique	FMSB - Responsable du service médiation et qualité de service
Marketing/communication	Non-Critique	FMSB Responsable du service Infocom
Data Protection Officer	Non-Critique	FMSB DPO de la FMSB
Soutien à la gestion opérationnelle des primes et sinistres	Non-Critique	FMSB Secrétaire-Trésorier

