

SOLVENCY & FINANCIAL CONDITIONS REPORT (SFCR) – EXERCICE 2018

CONTENU

1	ENTREPRISE ET RESULTATS	4
1.1	Informations légales	4
1.2	Produits	4
1.3	Performance des activités de souscription	5
1.3.1	Effectif au 31 décembre 2018	5
1.4	Résultats financiers au 31 décembre 2018	5
1.5	Performance des activités d'investissement	5
1.6	Autres recettes et coûts matériels : aucun	6
1.7	Autres infos matérielles : aucune	6
2	STRUCTURE DE GESTION, REMUNERATION ET ACTIONNARIAT	7
2.1	Système de gouvernance général	7
2.1.1	Conseil d'Administration	7
2.1.2	Comité de Direction	7
2.1.3	Comités spécialisés du Conseil d'Administration	8
2.1.3.1	Comité d'Audit et de Gestion des Risques	8
2.1.3.2	Le Comité de Rémunération et de Nominations	8
2.2	Politique de rémunération	8
2.2.1	Les principes de la politique de rémunération	8
2.2.2	Informations sur les critères de performance individuelle et collective ouvrant droit à l'attribution aux membres du personnel d'autres composantes variables de la rémunération	9
2.2.3	Les régimes de retraite complémentaire et de retraite anticipée des membres du Conseil d'Administration, du Comité de Direction et des responsables de fonctions de contrôle indépendantes	9
2.3	Transactions avec des actionnaires, etc.	10
3	EXPERTISE ET HONORABILITE PROFESSIONNELLE	11
3.1	« Fit & proper »	11
3.1.1	Exigences	11
3.1.2	Description de la procédure	12
4	SYSTEME DE GESTION DES RISQUES, PROCESSUS ORSA ET FONCTION DE GESTION DES RISQUES	13

4.1	Système de gestion des risques	13
4.1.1	Risk Appetite Statement	13
4.1.2	Politique générale de gestion des risques	13
4.1.3	Système de reporting en matière de risques	14
4.1.4	Investissements/Principe de la personne prudente : politique et processus de mise en œuvre	14
4.1.5	Gestion du capital : politique et processus de mise en œuvre	14
4.2	Evaluation interne des risques et de la solvabilité	15
4.2.1	Système d'identification et de mesure des risques	15
4.2.2	Processus ORSA	15
4.2.3	Fréquence de l'ORSA	15
4.2.4	Déclaration sur les besoins en matière de solvabilité	15
4.3	Fonction de gestion des risques	16
4.3.1	Objectif	16
4.3.2	Missions	16
5	STRUCTURE OPERATIONNELLE	17
5.1	Organigramme	17
5.2	Système de contrôle interne	18
5.3	Fonction de compliance	18
5.3.1	Objectif et tâches	18
5.3.2	Organisation	19
5.3.3	Responsabilités	19
6	L'AUDIT INTERNE	20
6.1.1.1	Objectif et tâches	20
6.1.1.2	Organisation et indépendance	20
7	FONCTION ACTUARIELLE	21
8	SOUS-TRAITANCE	22
9	EVALUATION DU SYSTEME DE GOUVERNANCE	23
10	PROFIL DE RISQUE	24
1	Risque opérationnel	24
2	Risque de réputation	25
3	Risque stratégique	25
4	Risque de souscription	25
4 1	Risque de souscription/prime	26
4 2	Risque de souscription/réserve	26
4 3	Risque de souscription/catastrophe (CAT)	26
5	Risque financier	26
5 1	Risque du marché	26
5 2	Risque de crédit	27
5 3	Risque de liquidité	28
11	BILAN	29
11.1	Actifs	29
11.2	Fonds propres (comparaison NAV SII - fonds propres BE GAAP)	30
11.3	Provisions techniques	30

11.4	Autres passifs.....	30
11.5	Toutes les autres informations.....	31
12	GESTION DU CAPITAL.....	32
12.1	Fonds propres.....	32
12.2	Exigences minimales en matière de fonds propres.....	32
12.3	Capital de solvabilité requis.....	32

1 ENTREPRISE ET RESULTATS

1.1 Informations légales

a) Nom et forme juridique

MLOZ Insurance est une Société Mutualiste d'Assurances (SMA).
Route de Lennik 788 A - 1070 Bruxelles
RPM 422.189.629 - OCM 750/01 (MB 16/08/2011, arrêté *du 24 juin 2013*)

b) Nom et coordonnées du superviseur

Office de contrôle des mutualités et des unions nationales de mutualités
Avenue de l'Astronomie 1 - 1210 Bruxelles
e-mail : secr.ag@ocm-cdz.be - T 02 209 19 02

c) Nom et coordonnées de l'auditeur externe

Ernst & Young Réviseurs d'entreprise SCC,
De Kleetlaan 2 - 1831 Machelen
représentés par Mme Christel Weymeersch
e-mail : christel.weymeersch@be.ey.com - T 02 774 91 11

d) Participations qualifiées : aucune

e) « Groupe »

MLOZ Insurance fait partie du cercle d'activités de l'Union des Mutualités Libres/Landsbond van Onafhankelijke Ziekenfondsen.

f) Tâches de l'entreprise et domaine d'activité géographique

L'entreprise est reconnue pour deux branches des assurances : 2 (maladie) et 18 (services) et propose des assurances en Belgique aux personnes affiliées à une mutualité libre.

g) Evénements importants avec effet matériel : aucun

1.2 Produits

En 2018, la SMA MLOZ Insurance proposait les couvertures suivantes :

- 1) Hospitalia - Une couverture de base de l'assurance hospitalisation
- 2) Hospitalia Plus - Une assurance offrant encore plus de confort et les meilleurs soins possibles en cas d'hospitalisation
- 3) Hospitalia Ambulatoire - Pour les soins administrés en dehors de l'hôpital
- 4) Forfait H - La couverture qui prévoit un forfait par jour d'hospitalisation
- 5) Hospitalia Continuité - Pour continuer à bénéficier d'une assurance hospitalisation à prix avantageux, lorsque l'on ne peut plus bénéficier de l'assurance hospitalisation de son employeur
- 6) Dentalia Plus - Notre assurance pour les soins dentaires

- 7) Medicalia - Pour les autres soins ambulatoires que les soins dentaires. Par exemple, pour les consultations chez un logopède, ergothérapeute, diététicien, psychologue, ostéopathe, chiropracteur, homéopathe, acupuncteur et orthopédiste.

Le 01/01/2017, notre éventail de produits s'est enrichi de la reprise (en run-off) des produits de la SMA OZ Verzekeringen et Securex, à savoir :

1. Comfort et Comfort Plus, assurances maladie ambulatoires
2. Dagvergoeding OZ, Dagvergoeding Xerius, Income I et Income II, assurances « Revenu garanti »

1.3 Performance des activités de souscription

Les produits d'assurance de MLOZ Insurance se situent tous dans la branche 2 (maladie).

1.3.1 Effectif au 31 décembre 2018

Au 31/12/2018, MLOZ Insurance comptait 1.022.251 assurés. La croissance nette est conforme aux attentes.

1.4 Résultats financiers au 31 décembre 2018

Chiffres clés (en kEUR)	2017	2018	Variance en %
Encaissement des primes	200.381	220.319	9,95 %
Charge des sinistres	144.525	145.149	0,43 %
Provisions techniques	44.465	76.416	71,86 %
Résultat	28.283	20.691	-26,84 %

L'encaissement des primes a augmenté de 20 millions d'euros (10 %) par rapport à 2017, principalement suite à la croissance du portefeuille et à l'indexation des primes.

Grâce à une charge des sinistres stable, MLOZ Insurance a clôturé l'année comptable avec un boni de 20,7 millions d'euros, soit 26,84 % de moins qu'en 2017.

La diminution du résultat provient d'une augmentation des provisions techniques de 31,9 millions d'euros (+72 %) suite à l'augmentation des réserves de vieillissement d'Hospitalia Plus. Ceci est dû à un indice médical faible « chambre particulière » nettement inférieur à l'inflation des indemnités.

1.5 Performance des activités d'investissement

Le Conseil d'Administration de MLOZ Insurance a décidé de confier la gestion et le monitoring des placements au Comité de Placement de MLOZ. Ce Comité veille au respect de l'« asset allocation » établie et définit la stratégie de placement à suivre, qui ne permet notamment pas de placements en titrisations.

Fin 2018, le total du portefeuille d'investissement s'élevait à 254,7 millions d'euros de valeur de marché, ce qui représente une hausse de 28,1 % par rapport à 2017.

Le portefeuille total montre pour 2018 un rendement comptable de 0,76 %, en comparaison avec le 1,09 % de 2017, principalement en raison des faibles taux d'intérêt sur les marchés financiers et des faibles performances des bourses.

1.6 Autres recettes et coûts matériels : aucun

1.7 Autres infos matérielles : aucune

2 STRUCTURE DE GESTION, REMUNERATION ET ACTIONNARIAT

2.1 Système de gouvernance général

Le système de gouvernance général dans la SMA s'articule autour des organes suivants :

1. Assemblée Générale
2. Conseil d'Administration
3. Comité de Direction
4. Comités spécialisés
5. Fonctions clés

2.1.1 Conseil d'Administration

Le nombre d'administrateurs, les critères d'éligibilité, la durée des mandats, le mode de nomination et les modalités de révocation sont déterminés par les statuts de MLOZ Insurance.

Le Conseil d'Administration de la SMA exerce toutes les compétences que la loi ou les statuts n'ont pas explicitement attribuées à l'Assemblée Générale. Les compétences du Conseil d'Administration couvrent, mais ne sont pas limitées à :

- la préparation des décisions de l'Assemblée Générale et l'exécution de celles-ci
- la définition de la politique générale et des valeurs (l'évaluation de la mise en œuvre et l'exécution des axes et priorités stratégiques définis)
- la définition du budget et des comptes annuels
- la définition et le contrôle de la politique d'intégrité
- la supervision de la politique en matière de gestion des risques, la supervision du Comité de Direction et du management
- l'approbation et l'évaluation de la structure de gestion, l'organisation, les mécanismes de contrôle interne, et les fonctions de contrôle indépendantes
- la vérification de la présence d'un contrôle interne efficace sur le plan de la fiabilité du processus en matière d'information financière
- l'approbation des chartes et politiques nécessaires au bon fonctionnement

2.1.2 Comité de Direction

Le rôle du Comité de Direction consiste à diriger l'activité d'assurance, dans le respect des valeurs, des stratégies, des politiques, des plans et des budgets arrêtés par le Conseil d'Administration et l'Assemblée Générale.

La Direction Effective de la SMA se compose du Directeur Général et du Comité de Direction.

Les compétences déléguées au Comité de Direction comprennent notamment :

- les décisions se rapportant au fonctionnement général
- la préparation, l'exécution et le suivi de la stratégie
- le suivi du respect des lois et règlements, ainsi que le respect des décisions du Conseil d'Administration
- la gestion des risques relatifs à la SMA, à ses partenariats et ses entités liées
- l'organisation du Contrôle Interne

Le Comité de Direction fait rapport au Conseil d'Administration de l'usage qu'il fait de cette délégation.

2.1.3 Comités spécialisés du Conseil d'Administration

Les Comités du Conseil d'Administration assurent auprès de celui-ci une fonction consultative ou exécutive selon la décision du Conseil d'Administration et/ou les instructions éventuelles des autorités de contrôle.

2.1.3.1 Comité d'Audit et de Gestion des Risques

Le Comité d'Audit et de Gestion des Risques est composé de quatre administrateurs non exécutifs, dont deux ont la qualité d'administrateur indépendant et au moins un dispose de compétences particulières en matière de comptabilité et/ou d'audit.

La SMA a décidé de fusionner le Comité d'Audit et le Comité de Gestion des Risques. Ce comité est compétent pour :

- le suivi du processus de l'information financière
- le suivi du contrôle interne
- le suivi des fonctions de contrôle indépendantes (fonction de gestion des risques, fonction de compliance et fonction actuarielle)
- le suivi de l'Audit interne
- le suivi du contrôle légal des comptes annuels et des recommandations formulées par le commissaire agréé
- le suivi de l'indépendance du commissaire agréé
- le conseil en matière de gestion des risques - stratégie et niveau de tolérance de tous les risques

2.1.3.2 Le Comité de Rémunération et de Nominations

Au sein du Conseil d'Administration a été mis en place un Comité de Rémunération et de Nominations, qui se compose du Président et des Vice-Présidents.

Ses tâches sont les suivantes :

- déterminer la position de la structure salariale du personnel
- contrôler les rémunérations des responsables exerçant une fonction de contrôle indépendante
- être compétent pour les rémunérations, les dédommagements et le remboursement des frais pour les membres des organes de gouvernance
- veiller à ce que toutes les compétences nécessaires au bon fonctionnement de la SMA soient présentes
- formuler des avis relatifs aux nominations des membres de la direction effective, des administrateurs, ainsi que des titulaires des fonctions indépendantes.

2.2 Politique de rémunération

2.2.1 Les principes de la politique de rémunération

Les principes de la politique de rémunération s'appliquent notamment :

- aux membres du Conseil d'Administration
- aux membres du Comité de Direction

- aux membres du personnel qui occupent des fonctions clés ou des fonctions de contrôle indépendantes
- aux membres du personnel dont l'activité professionnelle a ou peut avoir une influence matérielle sur le profil de risque de la SMA

La politique salariale de la SMA veille à ce que la composante fixe de la rémunération représente l'élément essentiel de la rémunération totale.

En aucun cas, la partie variable ne pourra excéder 20 pour cent de la partie fixe de la rémunération.

La SMA veillera à être en mesure de retenir partiellement ou intégralement les rémunérations variables lorsque les critères de performance n'ont pas été satisfaits par la personne concernée, le département concerné ou la SMA dans son ensemble.

La structure de la politique salariale est actualisée périodiquement pour s'assurer qu'elle corresponde à l'évolution de l'établissement et du marché du travail.

La politique salariale est également axée sur la prévention des conflits d'intérêts. Les procédures suivies au sein de la SMA pour déterminer les rémunérations sont claires, documentées et transparentes sur le plan interne.

2.2.2 Informations sur les critères de performance individuelle et collective ouvrant droit à l'attribution aux membres du personnel d'autres composantes variables de la rémunération

Les performances des prestations des membres du personnel sont définies à 3 niveaux :

1. l'exécution de tâches quotidiennes conformément aux valeurs et SLA convenus
2. la réalisation des objectifs individuels
3. la réalisation des objectifs collectifs

Les performances déterminent respectivement :

1. le pourcentage de l'augmentation du salaire brut mensuel, en plus de l'indexation, selon le score obtenu pour les SLA et valeurs d'une part, et la position salariale vis-à-vis de la médiane du marché
2. le montant de la prime variable, selon le score obtenu pour les objectifs de performance individuels d'une part et la catégorie de fonction d'autre part
3. le montant de la prime collective

La détermination des performances individuelles tient compte de critères non financiers, tels que l'expertise acquise et l'évolution personnelle. Elle peut également se fonder sur les critères suivants : l'observation de la stratégie d'entreprise, le respect des règles et procédures internes, la conformité aux normes régissant les relations avec les assurés, ainsi que la contribution aux performances de l'équipe (pour autant que ces éléments ne visent pas purement une augmentation de la vente des produits d'assurance).

2.2.3 Les régimes de retraite complémentaire et de retraite anticipée des membres du Conseil d'Administration, du Comité de Direction et des responsables de fonctions de contrôle indépendantes

Aucune règle spécifique n'est prévue.

2.3 Transactions avec des actionnaires, etc.

Aucune transaction matérielle n'a été opérée avec des actionnaires, ni avec des personnes exerçant une influence significative sur l'entreprise, ni avec des membres de l'organe d'administration, de gestion et de contrôle pendant la période de déclaration.

3 EXPERTISE ET HONORABILITE PROFESSIONNELLE

3.1 « Fit & proper »

3.1.1 Exigences

La politique « Fit & Proper » définit l'organisation et les processus à mettre en place au sein de SMA, en matière d'honorabilité et de compétences.

Les personnes clés représentent, selon les termes de la Loi de contrôle, les personnes qui dirigent effectivement MLOZ Insurance, ou exercent des activités essentielles à son développement commercial, sa gestion, son administration et son contrôle.

Les exigences « Fit & Proper » s'appliquent ainsi :

- aux membres du Conseil d'Administration
- aux membres du Comité de Direction :
 - le Directeur-Général
 - le secrétaire du Conseil d'Administration
 - les membres du Comité de Direction à qui est confiée la Direction Effective
- aux quatre fonctions clés, telles qu'exigées par la Directive :
 - Gestion des risques (Risk Manager)
 - Fonction actuarielle
 - Compliance Officer
 - Audit interne

Exigences générales

Afin de déterminer si une personne clé répond aux exigences « Fit & Proper », les considérations doivent inclure au minimum tout ou combinaison des aspects suivants :

- la personne concernée est-elle disqualifiée selon la Loi de contrôle ?
- la personne concernée possède-t-elle les compétences, connaissances et expériences pertinentes, une capacité de jugement appropriée et des vertus d'honnêteté et d'intégrité ?
- la personne concernée a-t-elle été impliquée dans des procédures civiles ou pénales, en relation avec la gestion d'une entité ou d'activités commerciales ou professionnelles ?
- la personne concernée a-t-elle été sanctionnée, démise de ses fonctions ou révoquée par un organisme professionnel ou réglementaire ?

Exigences spécifiques

Afin d'établir si une personne possède les compétences nécessaires pour effectuer sa mission, les membres responsables de son évaluation doivent analyser :

- ses compétences : diplômes et qualifications professionnelles, connaissances et expériences pertinentes
- son intégrité financière : solidité financière, gestion prudente de ses affaires et ses biens personnels
- son intégrité personnelle et sa réputation : honnêteté, indépendance intellectuelle, équité, caractère et comportement, tout élément pertinent de nature pénale ou en matière de réputation

3.1.2 Description de la procédure

L'évaluation des critères « Fit & Proper » qui sera effectuée par le Comité de Rémunération et de Nominations est basée, dans le contexte de MLOZ Insurance, sur la fourniture des documents et informations suivants :

- la copie d'une pièce d'identité
- un curriculum vitae
- le nombre d'années d'exercice dans le domaine d'activité ou dans les missions concernées, ou la durée ou le nombre de mandats exercés pour un Administrateur
- un extrait de casier judiciaire
- une attestation Fit & Proper, à compléter par les différentes parties concernées

4 SYSTEME DE GESTION DES RISQUES, PROCESSUS ORSA ET FONCTION DE GESTION DES RISQUES

4.1 Système de gestion des risques

4.1.1 Risk Appetite Statement

La Risk Appetite Policy décrit l'organisation, le processus et l'approche applicables au développement et à l'implémentation du Risk Appetite.

MLOZ Insurance utilise sa propre approche pour fixer le niveau de Risk Appetite (RA).

L'approche s'articule autour de 4 phases :

- Création et développement du RA
- Implémentation et activité du RA
- Contrôle du RA
- Révision du RA

L'attitude de MLOZ Insurance face aux risques est décrite dans le Risk Appetite Statement (RAS). Le RAS indique les risques que MLOZ Insurance est prête à prendre pour atteindre ses objectifs stratégiques tout en répondant à ses obligations vis-à-vis de toutes les parties prenantes. Clarifier l'appétence au risque détermine le cadre au sein duquel les objectifs sont transformés en un fonctionnement opérationnel, et dans lequel le Risk Management joue son rôle.

Le RAS reprend également les tolérances au risque. Il s'agit des marges entre lesquelles l'appétence au risque peut fluctuer.

MLOZ Insurance a aligné son Risk Appetite Statement sur ses objectifs stratégiques relatifs aux cinq domaines suivants :

- **Capital** - il y a une étroite corrélation entre la position de solvabilité globale de MLOZ Insurance et les facteurs clés directement impactés par les activités d'entreprise actuelles et planifiées.
- **Rentabilité** - les risques se concentrent sur :
 - le calcul de la prime
 - le calcul des provisions techniques
- **Stratégie** - l'exposition au risque a une influence majeure sur le planning de MLOZ Insurance, y compris les directives et les objectifs que MLOZ Insurance souhaite accomplir à court, moyen et long termes.
- **Réputation** - la perception externe et interne de l'image de MLOZ Insurance (y compris le comportement **éthique** de MLOZ Insurance et de son management) impacte sa position sur le marché, ainsi que les résultats de l'entreprise.
- **Operations** - maîtrise des coûts et développements IT pour soutenir les produits

4.1.2 Politique générale de gestion des risques

La Risk Strategy de MLOZ Insurance a pour objectif de maintenir les risques identifiés à un niveau acceptable pour garantir ainsi une optimisation du capital et du rendement des fonds propres ajustés en fonction du risque (risk adjusted return).

Le système du Risk Management se compose des phases suivantes :

- **Identification du risque et méthodes d'évaluation** : identification des risques auxquels l'organisation est exposée et définition des méthodes qualitatives et/ou quantitatives pour évaluer ces risques.
- **Stratégie de risque** : définir « l'attitude » de l'entreprise face aux risques, en tenant compte des limites de risque.
- **Appétence au risque** : le risque que l'entreprise est prête à prendre pour atteindre ses objectifs stratégiques tout en répondant à ses obligations vis-à-vis de toutes les parties prenantes.
- **Evaluation du risque** : évaluation du risque auquel l'entreprise est exposée, ainsi que de l'impact potentiel sur le patrimoine de l'entreprise.
- **Monitoring du risque**
- **Limitation du risque** : implémentation de mesures visant à atténuer le risque afin que le profil de risque de l'entreprise corresponde au profil de risque prédéfini.
- **Reporting en matière de risque** : instaurer un reporting adéquat tant pour les parties prenantes internes et externes que pour les autorités de contrôle.

4.1.3 Système de reporting en matière de risques

Le processus ORSA reprend tous les risques matériels impactant le profil de risque de MLOZ Insurance et ses besoins en solvabilité. La matérialité de ces éléments a été définie selon le principe de proportionnalité.

La matérialité au sein du processus ORSA est appliquée à chaque information, méthodologie, hypothèse, résultat et décision qui peut impliquer une évaluation inadaptée du profil de risque ou du cadre général de Risk Management, des processus, de la gouvernance, des contrôles et, de manière plus générale, du processus décisionnel du haut management.

Le cadre de Risk Assessment intègre une approche permettant d'évaluer une importante exposition aux catégories de risque listées. Il est associé aux méthodes spécifiques pour l'évaluation des risques et sensibilités ajoutées aux résultats du premier pilier et à une méthodologie globale (appelée Risk Self Assessment - auto-évaluation du risque = RSA) permettant une approche holistique du processus de Risk Assessment.

4.1.4 Investissements/Principe de la personne prudente : politique et processus de mise en œuvre

MLOZ Insurance agit conformément au principe de la « personne prudente ».

4.1.5 Gestion du capital : politique et processus de mise en œuvre

MLOZ Insurance régit ses placements en conformité avec l'AR du 22 février 1991 relatif au contrôle des entreprises d'assurances. Au vu de l'activité de la SMA, les placements sont contenus au sein d'un seul portefeuille « affaires directes non-vie » (pas de gestion distincte).

4.2 Evaluation interne des risques et de la solvabilité

4.2.1 Système d'identification et de mesure des risques

Les principaux risques auxquels est exposée MLOZ Insurance ont été identifiés et placés par catégorie dans une cartographie des risques. Cette cartographie des risques doit être mise à jour chaque année et validée par le Conseil d'Administration.

Voici les 5 catégories de risques pour lesquels la cartographie des risques est réalisée :

1. Risque opérationnel
2. Risque de réputation
3. Risque stratégique
4. Risque de souscription
5. Risque financier

4.2.2 Processus ORSA

Le processus ORSA est un processus annuel décrit dans la politique ORSA. Un ORSA intermédiaire doit être réalisé dans des cas particuliers, lorsque MLOZ Insurance estime que son profil de risque a changé de manière significative.

Le processus ORSA repose sur la stratégie existante et sur les processus de gestion du risque et de la solvabilité afin d'assurer la consistance entre les hypothèses sous-jacentes à l'ORSA, la stratégie et les actions attendues de la part du management.

Les inputs consistent en des indicateurs et des analyses quantitatives ou qualitatives qui se concentrent sur le risque et la solvabilité auxquels fait face MLOZ Insurance. Avec ces inputs, l'ORSA exécute des analyses additionnelles pour parvenir à une évaluation du risque et de la solvabilité exhaustive et orientée vers l'avenir.

4.2.3 Fréquence de l'ORSA

Selon la politique ORSA, MLOZ Insurance réalise l'ORSA une fois par an. Un ORSA intermédiaire sera réalisé lorsque MLOZ Insurance considère que son profil de risque change de manière significative. Ce changement peut découler de décisions internes ou de facteurs externes.

4.2.4 Déclaration sur les besoins en matière de solvabilité

K euros	2016	2017	2018
NAV	1.233.906	1.171.874	919.824
SCR	746.673	793.447	716.174
MCR	186.668	198.362	179.043
Ratio de solvabilité (NAV/MCR)	661,02 %	590,78 %	513,74 %
Ratio de solvabilité (NAV/SCR)	165,25 %	147,69 %	128,44 %

4.3 Fonction de gestion des risques

Le Risk Management est confié à un Risk Manager qui exerce sa fonction à mi-temps. La fonction de Risk Manager relève directement de l'Operational Director de MLOZ Insurance. Elle rapporte en direct au Comité d'Audit et au Conseil d'Administration.

4.3.1 Objectif

L'objectif du Risk Management est d'offrir une sécurité relative à la Direction Effective quant à la maîtrise des risques et de donner une nouvelle vision de la stratégie de l'entreprise. MLOZ Insurance a créé une charte de gestion des risques pour encadrer la fonction de gestion des risques.

4.3.2 Missions

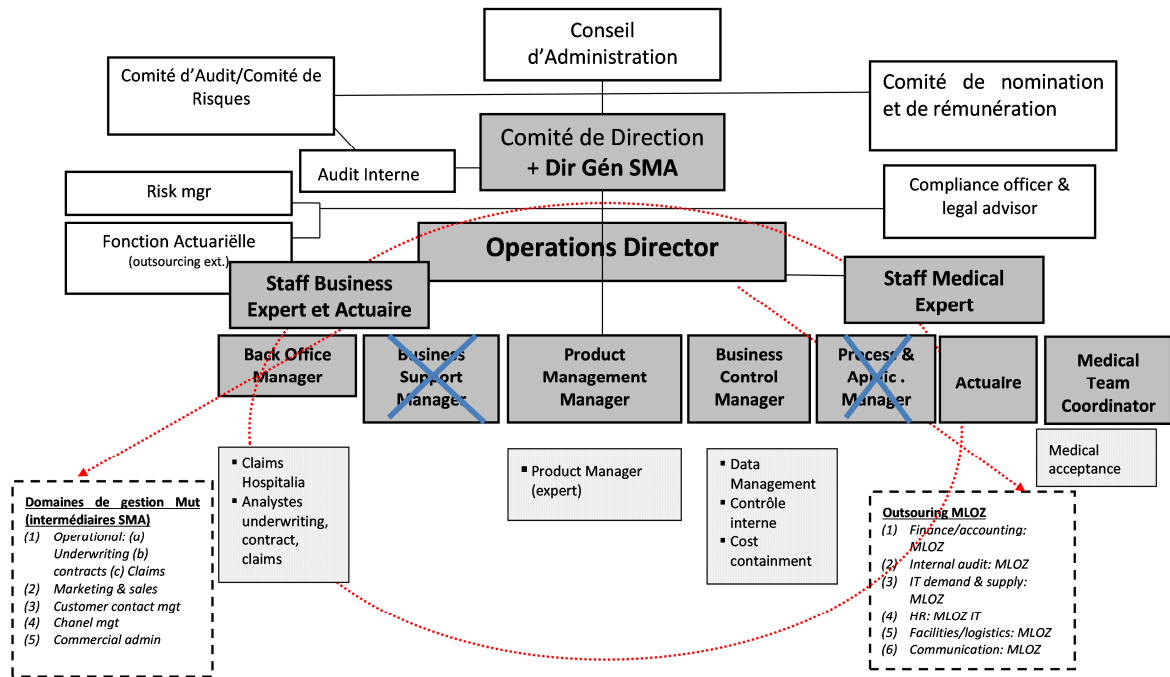
Les responsabilités du Risk Management comprennent :

- l'assistance aux départements concernés par rapport au fonctionnement effectif du système de Risk Management par la réalisation d'analyses et de rapports de qualité
- le suivi du système de Risk Management
- l'adaptation de la vision au profil de risque de l'entreprise
- la production de rapports circonstanciés sur l'exposition aux risques et la remise d'avis au management
- l'identification et l'évaluation des risques
- la production de politiques et reportings selon la fréquence et la forme imposées par la directive Solvency II

5 STRUCTURE OPERATIONNELLE

5.1 Organigramme

La structure opérationnelle de MLOZ Insurance est illustrée par l'organigramme ci-dessous :



5.2 Système de contrôle interne

Le processus d'évaluation utilisé par MLOZ Insurance se base sur la méthodologie COSO, dont les éléments essentiels sont :

- la fixation des objectifs
- l'identification des risques encourus
- la manière dont MLOZ Insurance gère les risques
- l'identification et l'analyse critique des manquements éventuels, se composant d'une auto-évaluation
- les suites données aux mesures préconisées pour remédier à ces manquements
- la documentation établie sur ce processus

MLOZ Insurance applique trois niveaux de contrôle :

- 1) Les Risk Owners (structure opérationnelle) = premier niveau
Ils sont responsables des risques dans leur domaine et sont supposés prendre les actions nécessaires pour que la gestion des risques soit la plus efficace possible. Ils surveillent les preneurs de risques.
- 2) La fonction de gestion des risques, la fonction actuarielle et la fonction de compliance = deuxième niveau
- 3) L'Audit interne = troisième niveau

L'Audit interne réalise des audits indépendants pour vérifier l'efficacité du système de Risk Management et si la procédure comporte les contrôles nécessaires.

Sur la base de la circulaire, la Direction Effective a identifié les différents domaines et activités, dont le système de contrôle interne devait faire l'objet d'une évaluation d'adéquation et de fonctionnement. Ces domaines sont les suivants :

- Le processus de reporting financier et statistique
- Les fonctions de support
 - Finances (comptabilité et investissements)
 - IT
 - Legal
 - HRM
- Les fonctions de contrôle
 - Compliance
 - Audit interne
 - Fonction actuarielle
 - Fonction de gestion des risques
- Les activités
- La politique d'intégrité et le code de conduite

5.3 Fonction de compliance

5.3.1 Objectif et tâches

La fonction de compliance est chargée de veiller au respect des règles légales et/ou réglementaires d'intégrité et de conduite qui s'appliquent.

La fonction de compliance est une fonction indépendante au sein de l'entreprise, dotée du droit de contrôle au sein de MLOZ Insurance, auprès des agents-mutualités affiliés et des partenaires d'outsourcing.

5.3.2 Organisation

La fonction de compliance relève de la responsabilité du Compliance Officer et est exercée au sein de l'entreprise par :

- le Compliance Officer
- les collaborateurs Compliance, institués au sein des différents services de la société mutualiste d'assurances

Le Compliance Officer rapporte au Secrétaire général de la société mutualiste d'assurances.

La mission du Compliance Officer est celle d'une fonction de contrôle légale et indépendante de deuxième ligne.

L'Officer a le droit de s'adresser directement au Directeur Général, au président du Comité d'Audit et de Gestion des Risques, au président du Conseil d'Administration et au commissaire agréé sur les questions de gouvernance.

La fonction de compliance dispose d'une charte approuvée par le Conseil d'Administration de MLOZ Insurance.

5.3.3 Responsabilités

Le Compliance Officer assure notamment :

- La rédaction d'instructions et de documents de politique aux collaborateurs, en vue de clarifier la politique
- L'élaboration de procédures et de codes de déontologie efficaces pour la mise en œuvre de la politique de l'entreprise et l'adoption de mesures de contrôle internes adéquates
- La sensibilisation et la formation permanente des collaborateurs, en ce compris les agents-sections avec lesquels travaille MLOZ Insurance.
- Des conseils sur demande ou de sa propre initiative dans tous les domaines mentionnés.
- Le respect ou l'accomplissement des obligations de communication à l'égard des différents superviseurs/organismes publics
- L'examen et le suivi des infractions aux lois et aux règlements ainsi qu'à la politique d'intégrité
- Le monitoring des contrôles établis en matière d'opérations réalisées avec des membres et membres-candidats
- Le conseil en matière de nouveaux produits ou de mises à jour de produits
- Le suivi des lois et règlements relatifs aux activités d'assurances ainsi que le suivi de leur interprétation
- L'examen de documents internes et externes pertinents en matière de politique et de fonctionnement
- L'évaluation du caractère adéquat des instructions et procédures internes, et, au besoin, la formulation de propositions d'adaptation.
- La surveillance de la gestion des plaintes
- La réalisation de contrôles (ou la délégation de celle-ci)

6 L'AUDIT INTERNE

6.1.1.1 Objectif et tâches

Le département d'Audit interne détermine si le processus de gestion des risques, le système de contrôle interne et la structure de gouvernance mis en place par le management sont adéquats et fonctionnent de manière telle qu'ils garantissent :

- la fiabilité et l'intégrité de l'information
- l'efficacité et l'efficacité des opérations
- la protection du patrimoine
- l'application des lois et réglementations

Les Auditeurs Internes ont également pour mission :

- de veiller à l'information interne relative au rôle de l'audit
- d'assurer les contacts nécessaires avec les auditeurs externes et d'organiser la coordination avec ceux-ci
- d'actualiser leur niveau de compétence professionnelle par une formation permanente

6.1.1.2 Organisation et indépendance

La direction a désigné l'Audit interne de l'Union des Mutualités Libres en tant qu'auditeur interne de la SMA, et ce pour une durée indéterminée.

Le service d'Audit interne rapporte hiérarchiquement au Directeur Général de MLOZ Insurance et fonctionnellement au Comité d'Audit et de Gestion des Risques de MLOZ Insurance.

Le service d'Audit interne de l'Union est composé de trois auditeurs et d'un manager. Ils sont membres de l'Institut des Auditeurs Internes (IIA, Belgian chapter). Ils sont assistés par des correspondants locaux répartis au sein des différentes mutualités.

L'Audit interne dispose d'une charte approuvée par le Comité d'Audit et de Gestion des Risques et par le Conseil d'Administration de MLOZ Insurance.

7 FONCTION ACTUARIELLE

La fonction actuarielle dispose des connaissances actuarielles requises pour évaluer la qualité des calculs actuariels, méthodes et hypothèses sous-jacentes dans différents domaines, à savoir les tarifs, la réassurance et le montant des réserves ou provisions techniques.

MLOZ sous-traite la fonction actuarielle externe à ReacFin.

Les responsabilités de la fonction actuarielle comprennent :

- lors du lancement d'un nouveau produit ou de toute modification d'un produit existant, à émettre un jugement concernant les méthodes technico-actuarielles utilisées pour la tarification, la constitution des provisions techniques, la rentabilité et la réassurance
- à formuler annuellement un avis sur la rentabilité des produits, les provisions techniques, la réassurance et la participation bénéficiaire
- à donner un avis sur :
 - les provisions techniques, y compris Best Estimate et Risk Margin
 - la politique de souscription
 - le système de gestion des risques
 - l'ORSA
 - le SCR

ReacFin rapporte directement au Comité d'Audit et de Gestion des Risques et au Conseil d'Administration.

8 SOUS-TRAITANCE

La politique de sous-traitance décrit l'organisation et les processus à mettre en place au sein de MLOZ Insurance, afin d'assurer la maîtrise des risques liés aux activités sous-traitées par l'entreprise à des tiers.

MLOZ Insurance assure le contrôle des activités sous-traitées en conservant en interne l'expertise nécessaire à la bonne gestion des risques associés.

La politique de sous-traitance s'applique à toute activité ou processus propre à la SMA ayant une influence significative sur son fonctionnement et qui est sous-traité.

Elle est complétée ou adaptée, si nécessaire, de dispositions particulières pour tenir compte d'un cadre réglementaire spécifique en raison de l'activité ou du lieu d'exercice.

La gestion des activités sous-traitées, au sein de MLOZ Insurance, est organisée autour des parties prenantes suivantes :

- Le Conseil d'Administration de MLOZ Insurance approuve la politique de sous-traitance, proposée par la fonction de compliance et validée par le Comité de Direction.
- Le Comité de Direction valide la politique de sous-traitance et les actions à mettre en œuvre dans le cadre des processus implémentés. Il donne également son aval à la revue et aux évolutions éventuelles de ces processus, à travers la révision périodique de la politique.

Afin de garantir un processus de décision adéquat, la SMA appuie sa décision de sous-traiter sur une analyse approfondie qui comprendra :

- une description circonstanciée des activités ou processus à sous-traiter
- les effets attendus de la sous-traitance, en ce compris une estimation des coûts et bénéfices
- une évaluation approfondie des risques financiers, opérationnels, légaux et de réputation du projet, ainsi qu'une description de la manière dont la SMA va maîtriser ces risques et assurer la fonction de compliance

Le choix du fournisseur est effectué avec vigilance et prudence, en tenant compte de la santé financière, de la réputation et des capacités techniques et de gestion du fournisseur.

La SMA s'efforce d'éviter toute dépendance avec le fournisseur et s'assure que ce dernier dispose de l'agrément nécessaire (si applicable) et de plans d'urgence adéquats.

L'Audit interne et la fonction de compliance, ainsi que les réviseurs agréés, disposent d'un accès total, à tout moment, à l'organisation du fournisseur et aux activités sous-traitées.

9 EVALUATION DU SYSTEME DE GOUVERNANCE

Le Comité de Direction considère le système de gouvernance conforme à la loi, proportionnel à l'organisation, avec néanmoins plusieurs points d'amélioration, principalement suite à la réglementation récente.

10 PROFIL DE RISQUE

Les principaux risques auxquels est exposée MLOZ Insurance ont été identifiés et placés par catégorie dans une cartographie des risques. Cette cartographie des risques est mise à jour chaque année et validée par le Conseil d'Administration.

Voici les 5 catégories de risques pour lesquels la cartographie des risques est réalisée :

1. Risque opérationnel
2. Risque de réputation
3. Risque stratégique
4. Risque de souscription
5. Risque financier
 - Risque du marché
 - Risque de crédit
 - Risque de liquidité

1| Risque opérationnel

MLOZ Insurance procède à une évaluation qualitative des risques opérationnels, en complément de l'analyse de la charge de capital, conformément au modèle standard de la directive Solvency II.

Durant la cartographie du processus et l'évaluation du risque opérationnel, les Risk Owners identifient et évaluent les risques opérationnels provenant des processus de MLOZ Insurance, avec le support des méthodologies d'évaluation. Le processus d'évaluation du risque requiert que les Risk Owners auto-évaluent l'exposition aux risques opérationnels par le biais d'estimations subjectives et est basé sur l'adoption de deux approches, avec un niveau d'analyse différent :

Evaluation top-down : elle permet d'avoir une vue globale de l'exposition au risque opérationnel de MLOZ Insurance et d'identifier les domaines pour lesquels une analyse plus approfondie doit être réalisée.

Par rapport aux risques opérationnels, MLOZ Insurance a implémenté un cadre de contrôle interne. Ce cadre nécessite de réaliser les étapes suivantes :

- identification de tous les processus
- identification des risques majeurs inhérents aux processus
- identification des contrôles clés existants pour chacun de ces risques
- auto-évaluation du niveau de risque inhérent, de la performance des contrôles clés et du niveau de risque résiduel qui en résulte

Evaluation bottom-up : réalisée au niveau du département selon l'approche de contrôle interne de MLOZ Insurance, basée sur :

- les processus et le référentiel de risque
- la fréquence d'occurrence de chaque événement
- l'impact financier ou sur l'image potentiel généré par chaque événement
- le niveau d'efficacité des contrôles des actions de mitigation mises en place pour réduire l'exposition au risque opérationnel

Le processus de Risk Assessment est donc réalisé en utilisant des standards communs qui assurent une classification uniforme des données rassemblées.

L'exposition actuelle au risque opérationnel est illustrée ci-dessous et marquée d'un X.

> 10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3				
1.000-2.500K€	2			X	
100-1.000K€	1				
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

2| Risque de réputation

L'exposition actuelle au risque de réputation est illustrée ci-dessous et marquée d'un X.

> 10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3				
1.000-2.500K€	2			X	
100-1.000K€	1				
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

3| Risque stratégique

L'exposition actuelle au risque stratégique est illustrée ci-dessous et marquée d'un X.

>10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3			X	
1.000-2.500K€	2				
100-1.000K€	1				
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

4| Risque de souscription

Le risque de souscription est évalué quantitativement dans le calcul SCR, mais son estimation ORSA qualitative est donnée dans les résultats ci-dessous. Nous suivons la distinction légale entre respectivement trois sous-catégories. Les actions pour limiter l'exposition au risque de souscription basées sur les résultats ORSA sont présentées plus tard dans ce rapport.

L'exposition actuelle au risque de liquidité est illustrée ci-dessous et marquée d'un X.

4|1 Risque de souscription/prime

>10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4			X	
2.500-5.000K€	3				
1.000-2.500K€	2				
100-1.000K€	1				
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

4|2 Risque de souscription/réserve

>10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3			X	
1.000-2.500K€	2				
100-1.000K€	1				
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

4|3 Risque de souscription/catastrophe (CAT)

>10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3	X			
1.000-2.500K€	2				
100-1.000K€	1				
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

5| Risque financier

5|1 Risque du marché

Pour le risque du marché, nous nous concentrons uniquement sur les sous-catégories dont l'exposition est matérielle pour MLOZ Insurance. Il comprend le risque sur actions, le risque immobilier et le risque de taux.

L'exposition actuelle aux sous-catégories du risque de souscription est illustrée ci-dessous et marquée d'un X.

Les autres sous-catégories du marché ne sont pas pertinentes :

5/1.1 *Risque sur actions*

>10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3				
1.000-2.500K€	2				
100-1.000K€	1		X		
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

5/1.2 *Risque sur actifs immobiliers*

> 10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3				
1.000-2.500K€	2		X		
100-1.000K€	1				
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

5/1.3 *Risque de taux*

> 10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3				
1.000-2.500K€	2				
100-1.000K€	1		X		
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

5/2 *Risque de crédit*

Le risque de crédit est exprimé au sein de MLOZ Insurance en tant que risque de défaut et d'atténuation. Le risque de défaut se présente lorsque la contrepartie ne remplit pas ses obligations vis-à-vis de MLOZ Insurance. Le risque d'atténuation est étroitement lié à la réassurance qui n'a pas encore été déployée au sein de MLOZ Insurance.

C'est pourquoi ce dernier n'est qu'une estimation.

L'exposition actuelle au risque de crédit est illustrée ci-dessous et marquée d'un X.

5/2.1 *Risque de défaut*

>10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3				
1.000-2.500K€	2				
100-1.000K€	1			X	
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

5|2.2 Risque d'atténuation

>10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3				
1.000-2.500K€	2				
100-1.000K€	1	X			
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

5|3 Risque de liquidité

MLOZ Insurance utilise les historiques et projections du cash-flow pour évaluer le fonds de roulement dont elle a besoin pour fonctionner, y compris une marge de sécurité. Ce montant est conservé en liquide à la banque et le surplus n'est investi que lorsqu'il est clair qu'il ne sera pas nécessaire dans un avenir prévisible. Excepté en cas d'événements extrêmes, aucune vente d'avoirs financiers n'est nécessaire. Les investissements peuvent donc être gardés jusqu'à maturité (excepté pour des décisions tactiques d'investissements).

L'exposition actuelle au risque de liquidité est illustrée ci-dessous et marquée d'un X.

>10.000K€	5				
5.000-10.000K€	4				
2.500-5.000K€	3				
1.000-2.500K€	2				
100-1.000K€	1	X			
		1	2	3	4
		>10y	3-10y	1-3y	< 1y

11 BILAN

ASSETS	TOTAL
<i>Bonds - Govies</i>	83.701.497,76
<i>Bonds - Corporate</i>	132.782.430,49
<i>Equities</i>	45.145.789,53
<i>Property</i>	21.440.302,48
<i>Cash</i>	55.389.187,79
<i>Other Assets</i>	16.354.736,17
TOTAL ASSETS	354.813.944,22

LIABILITIES	TOTAL
<i>Gross technical provisions - health</i>	-595.177.874,08
<i>Best Estimate - health</i>	-1.380.727.998,90
<i>Best Estimate - health (similar to life)</i>	-1.419.119.870,65
<i>Best Estimate - health (non similar to life)</i>	38.391.871,75
<i>Risk margin</i>	785.550.124,83
<i>Other Liabilities</i>	30.167.442,07
TOTAL LIABILITIES	-565.010.432,01

11.1 Actifs

ASSETS	TOTAL
<i>Bonds - Govies</i>	83.701.497,76
<i>Bonds - Corporate</i>	132.782.430,49
<i>Equities</i>	45.145.789,53
<i>Property</i>	21.440.302,48
<i>Cash</i>	55.389.187,79
<i>Other Assets</i>	16.354.736,17
TOTAL ASSETS	354.813.944,22

- Obligations : valeur de marché pour les valeurs cotées et valeur d'acquisition si pas de cotation pour l'instrument financier (source = Thomson Reuters)
- Actions : valeur de marché pour les valeurs cotées et valeur d'acquisition si pas de cotation pour l'instrument financier (source = Thomson Reuters)
- Cash : valeur nominale
- Autres actifs : il s'agit
 - ✓ des créances pour un montant de 15.468.996 euros, dont 14.317.715 euros sont imputables aux intermédiaires d'assurance
 - ✓ des comptes de régularisation pour un montant de 13.081 euros
 - ✓ et d'immobilisations corporelles pour un montant de 872.659 euros

N.B. : certaines différences non significatives peuvent exister avec le reporting quantitatif (One gate) en raison du fait qu'il n'existe pas de cours officiel pour l'évaluation de clôture des Bonds et également que ce reporting quantitatif est produit par un fournisseur externe avec un processus d'évaluation pouvant présenter quelques différences avec le processus d'inventaire annuel propre à MLOZ Insurance.

11.2 Fonds propres (comparaison NAV SII - fonds propres BE GAAP)

Fonds propres BE GAAP	242.040.546
NAV Solvency II	919.824.376

Des différences considérables entre les fonds propres selon les normes comptables belges et une prédominance de l'actif sur le passif telle que calculée selon la directive SII résultent de différentes règles et réglementations pour l'évaluation et la prise en considération des postes du bilan.

Selon la directive SII, les principes d'évaluation à la juste valeur sont appliqués. Cela signifie que soit une valeur de marché est disponible et applicable, soit qu'une approche prédéfinie est en place pour déterminer la valeur réelle des actifs et des passifs en l'absence d'un marché actif. La valeur temps de l'argent est prise en compte dans le cadre du SII et nécessite l'actualisation du cash-flow. Selon les normes comptables belges, c'est uniquement le cas pour certaines provisions techniques. La plupart des autres placements sont évalués selon les normes comptables belges à leur valeur d'acquisition ou la valeur de marché à la date de clôture, si elle est inférieure.

11.3 Provisions techniques

Gross technical provisions - health	-595.177.874,08
<i>Best Estimate - health</i>	-1.380.727.998,90
<i>Best Estimate - health (similar to life)</i>	-1.419.119.870,65
<i>Best Estimate - health (non similar to life)</i>	38.391.871,75
<i>Risk margin</i>	785.550.124,83

Tous les produits appartiennent à la branche Maladie. La meilleure estimation (Best Estimate) et la marge de risque (Risk Margin) sont calculées selon le modèle standard décrit dans la directive européenne Solvency II.

La marge de risque est donc égale au coût de blocage (6 %) de la valeur actuelle du futur SCR, en utilisant l'une des méthodes les plus simples permises par le modèle standard.

En créant le modèle de meilleure estimation (et SCR), nous avons ajouté une Management Action.

11.4 Autres passifs

Other Liabilities	30.167.442,07
--------------------------	----------------------

Ce poste comporte :

- des dettes non techniques pour un montant de 12.608.006,77 euros

- de comptes de correction pour un montant de 17.220.846,30 euros
- une provision pour risques et coûts pour un montant de 138.589 euros.
- des dettes techniques pour un montant de 200.000 euros

11.5 Toutes les autres informations

Aucune.

12 GESTION DU CAPITAL

NAV	919.824.376
SCR	716.174.411
MCR	179.043.603
Ratio de Solvabilité (NAV/MCR)	513,74%
Ratio de Solvabilité (NAV/SCR)	128,44%

12.1 Fonds propres

Le Net Asset Value s'élève à 919.824.376 euros. Ce montant correspond à la différence de valeur de marché entre l'actif et le passif.

La « Net Asset Value » est constituée des fonds de réserve qui font partie du Tier1.

12.2 Exigences minimales en matière de fonds propres

Le MCR (Minimum Capital Requirement) est calculé selon le modèle standard décrit dans la directive européenne Solvency II.

Le ratio des fonds propres en comparaison au MCR est de 514 %, et répond aux exigences réglementaires.

12.3 Capital de solvabilité requis

Le SCR (Solvency Capital Requirement) est calculé selon le modèle standard décrit dans la directive européenne Solvency II.

Le ratio des fonds propres en comparaison au SCR est de 128 %, et répond aux exigences réglementaires, ainsi qu'aux dispositions en matière de risk appetite.