



# RAPPORT SUR LA SOLVABILITE ET LA SITUATION FINANCIERE (SFCR)

**OPTEVEN ASSURANCES**

Avril 2022

Matricule ACPR : 4021184

opteven

## Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>SYNTHESE</b>	<b>4</b>
<b>A. ACTIVITES ET RESULTATS</b>	<b>5</b>
<b>A.1 Activité</b>	<b>5</b>
<b>A.2 Résultats de souscriptions</b>	<b>6</b>
<b>A.3 Résultats des investissements</b>	<b>6</b>
<b>A.4 Résultats des autres activités :</b>	<b>7</b>
<b>A.5 Autres Informations</b>	<b>7</b>
A.5.1 Résultat net comptable 2021	7
A.5.2 Impact pandémie COVID-19	7
<b>B. LE SYSTEME DE GOUVERNANCE</b>	<b>8</b>
<b>B.1 Informations générales sur le système de gouvernance</b>	<b>8</b>
B.1.1 Organes responsables du pilotage des risques et des contrôles Au niveau des Business Unit, France et International	9
B.1.2 Fonctions clés	13
B.1.3 Politique et pratiques de rémunération	13
<b>B.2 Exigences de compétence et d'honorabilité</b>	<b>14</b>
B.2.1 Les Directeurs	15
B.2.2 Les Fonctions-clés	15
<b>B.3 Système de gestion des risques, y compris l'évaluation interne des risques et de la solvabilité</b>	<b>16</b>
B.3.1 Les fonctions spécialisées en gestion des risques	16
B.3.2 La gestion des risques à travers les indicateurs clé	17
B.3.3 Les comités des risques	17
<b>B.4 Système de contrôle interne</b>	<b>18</b>
B.4.1 Organisation du contrôle interne	18
B.4.2 La conformité et le risque légal	23
<b>B.5 Fonction d'audit interne</b>	<b>24</b>
<b>B.6 Fonction actuarielle</b>	<b>25</b>
<b>B.7 Sous-traitance</b>	<b>25</b>
<b>B.8 Autres informations</b>	<b>25</b>
<b>C. LE PROFIL DE RISQUE</b>	<b>26</b>
<b>C.1 Risque de souscription non-vie</b>	<b>26</b>
C.1.1 Définition	26
C.1.2 Exposition au risque	26
C.1.3 Concentration	30
C.1.4 Atténuation / encadrement du risque	30
C.1.5 Sensibilité au risque	33
<b>C.2 Risque de marché</b>	<b>33</b>
C.2.1 Définition	33
C.2.2 Exposition au risque	33
C.2.3 Concentration	36
C.2.4 Atténuation / encadrement du risque	36
C.2.5 Sensibilité au risque	36
<b>C.3 Risque de crédit (contrepartie)</b>	<b>37</b>
C.3.1 Définition	37

C.3.2 Exposition au risque	37
C.3.3 Concentration	38
C.3.4 Atténuation / encadrement du risque	38
C.3.5 Sensibilité au risque	38
<b>C.4 Risque de liquidité</b>	<b>38</b>
C.4.1 Définition	38
C.4.2 Exposition au risque	38
C.4.3 Concentration	38
C.4.4 Atténuation / encadrement du risque	38
C.4.5 Sensibilité au risque	39
<b>C.5 Risque opérationnel</b>	<b>39</b>
C.5.1 Définition	39
C.5.2 Exposition au risque	39
C.5.3 Concentration	39
C.5.4 Atténuation / encadrement du risque	39
C.5.5 Sensibilité au risque	40
<b>C.6 Autres informations importantes</b>	<b>40</b>
<b>D. LA VALORISATION A DES FINS DE SOLVABILITE</b>	<b>41</b>
<b>D.1 Actifs</b>	<b>41</b>
D.1.1 Immobilisations	41
D.1.2 Placements et Trésorerie	41
D.1.3 Impôts différés	41
D.1.4 Autres actifs	41
<b>D.2 Les Provisions techniques</b>	<b>42</b>
<b>D.3 Méthode de valorisation alternatives</b>	<b>44</b>
<b>D.4 Autres informations</b>	<b>44</b>
<b>E. LA GESTION DU CAPITAL</b>	<b>45</b>
<b>E.1 Fonds propres</b>	<b>45</b>
<b>E.2 Capital de solvabilité requis et minimum de capital requis (SCR et MCR)</b>	<b>45</b>
E.2.1 SCR et MCR	46
E.2.2 Ratio de couverture	47
E.2.3 Simplifications	47
E.2.4 USP	47
<b>E.3 Utilisation du sous-module «risque sur actions» fondé sur la durée dans le calcul du capital de solvabilité requis</b>	<b>47</b>
<b>E.4 Différences entre la formule standard et tout modèle interne utilisé</b>	<b>47</b>
<b>E.5 Non-respect du minimum de capital requis et non-respect du capital de solvabilité requis</b>	<b>47</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>47</b>
<b>ANNEXE DES ETATS REGLEMENTAIRES</b>	<b>48</b>

# INTRODUCTION

---

Solvabilité 2 a défini 2 rapports narratifs, le « Regular Supervisor Report » (RSR) et le « Solvency and Financial Condition Report » (SFCR).

Le rapport présenté ci-après est relatif au SFCR (Rapport sur la solvabilité et la situation financière) et a été rédigé suivant les instructions du Règlement Délégué 2015/35 de la Commission du 10 octobre 2014 complétant la directive 2009/138/CE de solvabilité 2 et notamment suivant les exigences fixées aux articles 290 à 303.

Par ailleurs, ce rapport s'inspire également de la Notice « Communication d'informations à l'autorité de contrôle et informations à destination du public RSR/SFCR » publiée en décembre 2015.

Opteven Assurances établit ce rapport depuis 2017.



# L'obsession du mieux

introduire en toute chose la volonté de qualité



## SYNTHESE

---

Ce rapport vise à garantir la bonne information du public sur les données publiées par Opteven Assurances et sur son système de gouvernance.

Il est structuré de manière à aborder toutes les thématiques prévues par les règlements :

- > L'activité et la performance d'Opteven Assurances,
- > Le système de gouvernance, de gestion des risques, de contrôle et d'audit interne,

La gouvernance du groupe a été mise en place afin notamment d'assurer une gestion saine et prudente de ses activités et des risques afférents. La gestion des risques est déployée à travers différentes instances qui en garantissent la transversalité, son contrôle à la fois permanent et aussi périodique. Nous verrons que notre organisation et notre gouvernance ont été réformées en profondeur en 2021 avec le passage d'Opteven Assurances en société anonyme à directoire et à conseil de surveillance.

- > Le profil de risques et les calculs de solvabilité,

Nous avons maintenu une permanence de nos principes de fonctionnement et de nos objectifs en matière de solvabilité. Nous avons maintenu dans notre stratégie une volonté d'atténuation de nos risques en introduisant un recours plus significatif à la réassurance.

- > La valorisation des actifs et des passifs,

Nous verrons la progression de nos différents postes de bilan prudentiel qui traduisent la croissance globale de la société.

- > La gestion de nos capitaux propres.

# A. ACTIVITES ET RESULTATS

## A.1 Activité

La Société Opteven Assurances possède 2 activités principales qui sont exercées de manière très majoritaire en France (sur l'ensemble du territoire métropolitain) en 2021 :

- > la garantie panne mécanique automobile (branches 9 et 16 d'assurance). Il s'agit de garantir les pannes fortuites d'un véhicule d'occasion ou d'un véhicule neuf après la période de garantie du constructeur automobile.
- > l'assistance (branche 18) essentiellement routière mais Opteven Assurances a également les compétences pour exercer l'assistance dans d'autres domaines.

Ces activités ont une forte récurrence et permettent de maintenir une croissance significative depuis de nombreuses années.

La société Opteven Assurances a pris du risque d'assurance :

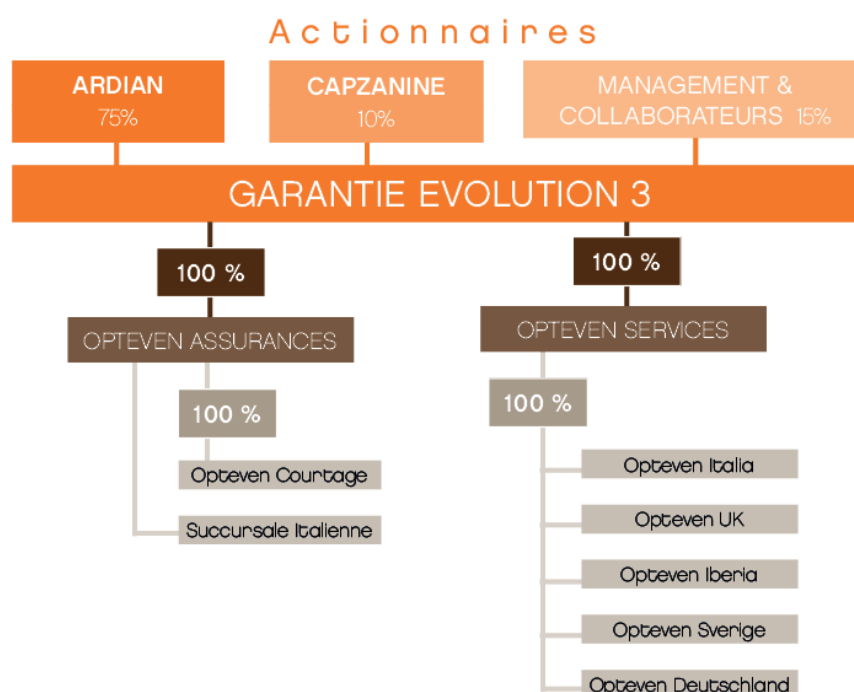
- > En branches 9, 16 et 18 en Italie dans des proportions relativement limitées (11 030 k€ de primes émises à la fin décembre 2021).
- > En branche 16 en Espagne dans des proportions très limitées (772 k€ de primes émises à la fin décembre 2021).

La Société a pour actionnaires, Garantie Evolution 3 SAS à 100%. La société Garantie Evolution 3 est une société holding qui regroupe le fonds Ardian (ex Axa Private Equity), à hauteur de 75%, le fonds Capzacap 4 à hauteur de 10%, les managers et salariés 15%.

Le groupe des managers est représenté par 14 personnes physiques, salariés ou dirigeants du groupe qui sont résidents français à l'exception des directeurs des filiales britannique, italienne, allemande et espagnole qui habitent dans leurs pays respectifs.

La société a une société sœur, Opteven Services qui exerce les mêmes activités qu'Opteven Assurances mais sous forme de service (sans la prise de risque d'assurance). Enfin, la société Opteven Courtage (issue de l'acquisition en 2018 du fonds de commerce en garantie panne mécanique de Mapfre Warranty France) continue son activité en panne mécanique sous la marque Garantie M. Cette dernière est filiale à 100% d'Opteven Assurances.

L'organigramme du groupe ci-dessous permet d'identifier la position occupée par Opteven assurances :



Opteven Assurances avait 342 employés en équivalents temps plein au 31 décembre 2021.

Les activités de panne mécanique ont un niveau concurrentiel moyen avec quelques acteurs présents sur ce marché et Opteven y occupe une place d'acteur de référence. Celles d'assistance sont davantage concurrentielles avec des acteurs qui ont une taille nettement supérieure à celle d'Opteven Assurances. En assistance, Opteven Assurances a donc un positionnement de « challenger » et s'appuie sur une qualité de service auprès des assurés supérieure à la moyenne.

Les grandes lignes directrices de la stratégie du Groupe n'ont pas changé en 2021 :

- > Un positionnement qualitatif sur les métiers de la garantie panne mécanique et l'assistance avec le développement des outils de digitalisation ;
- > Le caractère indissociable de la satisfaction des clients avec celle des salariés ;
- > Le développement des activités à l'international, notamment en Grande Bretagne, en Italie et en Espagne. Nous avons ouvert une filiale en Allemagne en 2020 et nous avons aussi réalisé l'acquisition d'une société de courtage britannique de taille intermédiaire (« WMS ») ;
- > La croissance de l'assistance sur le segment des loueurs, des courtiers et des assureurs de taille moyenne qui n'ont pas leur propre compagnie d'assistance ;
- > Être une référence en matière d'innovation sur le marché de la mobilité de demain.

Du point de vue de la gestion du risque, la stratégie suivie jusqu'à présent doit être poursuivie. Il a été réaffirmé la volonté de ne pas sous-traiter la gestion de sinistres à une société tierce qui ne fait pas partie du Groupe Opteven (à l'exception des activités d'assistance en dehors de la France). Les différents niveaux de la gouvernance d'Opteven Assurances ont rappelé que le niveau de solvabilité 2021 ne doit pas être inférieur à 200% en norme Solvabilité 2 (couverture du SCR) et que les distributions de dividendes ne doivent pas, comme par le passé, dépasser 50% du résultat net.

Enfin, une attention particulière devra être portée en 2022 sur les sujets du suivi des niveaux de risque (ratio sinistre sur prime), du respect de la réglementation locale en matière de distribution des produits d'assurances (Directive DDA) et d'audit interne à mettre en place.

L'activité 2021 a été marquée par une croissance relativement forte des activités à périmètre constant et avec plusieurs démarrages de nouveaux contrats en assistance et en garantie panne mécanique.

## A.2 Résultats de souscriptions

L'exercice clos le 31 décembre 2021 a permis la constatation de primes brutes émises pour 114.417.196 Euros, en augmentation de 16% par rapport à l'exercice 2020. La variation des primes non acquises brutes étant de -14.652.169 Euros, les primes acquises brutes représentent un montant de 99.765.000 Euros, en hausse de 16 % par rapport à 2020.

Cette hausse du chiffre d'affaires émis (et également acquis) par rapport à 2020 s'explique notamment par le développement des activités d'assurance en garantie panne mécanique sur le marché Retail (vente de garanties directement à plus de 3 000 garages en France à travers une Force de Vente terrain) et par la croissance des grands comptes (sociétés de financement, constructeurs, assureurs...).

D'autre part, en assistance, l'année 2021 a été marquée par le développement organique des activités et par une activité plus soutenue par rapport à l'année 2020 qui était davantage impactée par le Covid 19.

Les activités de garantie panne mécanique et d'assistance ont atteint des marges conformes aux objectifs avec une sinistralité maîtrisée qui a eu tendance à augmenter en 2021 par rapport à 2020, année impactée par les différents confinements. Le résultat technique de la Société est ainsi en baisse à 4.731.523 Euros en 2021 contre 8.152.519 Euros en 2020.

## A.3 Résultats des investissements

Le montant des placements au bilan (en valeur Solvabilité II) au 31 décembre 2021 s'élève à 85 601 k€, il est supérieur aux 79 808 k€ de 2020. Les produits financiers se sont établis à 1 684 k€ en 2021 contre 683 k€ en 2020 (les charges financières se sont élevées à 656 k€ en 2021 contre 648 k€ en 2020). La forte hausse des produits financiers vient exclusivement des dividendes reçus d'Opteven Courtage, filiale à 100% d'Opteven Assurances

Les placements d'Opteven Assurances au 31 décembre 2021 sont composés principalement d'obligations Corporate (21 818 K€), de dépôts (5 861 K€) et d'autres placements (43 918 K€) dont des Sicav monétaires. Ces placements sont souscrits auprès de différents

établissements financiers et le mix des taux de rémunération permet de maintenir un niveau acceptable de produits financiers. Par ailleurs, une partie de ces placements présente l'avantage d'offrir un niveau de liquidité très important.

Il est à noter que les placements incluent un montant de 6 384 k€ relatif au rachat du fonds de commerce de Mapfre Warranty France à travers la création d'Opteven Courtage, filiale à 100% d'Opteven Assurances.

En ce qui concerne les produits obligataires, ils comprennent des lignes obligataires de taille modeste (200 k€ à 300 k€ chacune), d'une durée ne dépassant pas 5 ans et moins sensibles à la variation des taux d'intérêt, et ont été souscrites régulièrement depuis plusieurs années. Elles sont détenues en direct pour certaines. Une deuxième partie du portefeuille obligataire est détenue à travers 2 poches dédiées gérées par la Financière d'Arbevel et Indosuez.

## **A.4 Résultats des autres activités :**

Les autres produits non techniques se sont établis à 21 174 k€ en 2021 contre 16 816 k€ en 2020. Il s'agit principalement de la gestion des sinistres d'assistance avec Aviva Assurances, des frais de gestion où Opteven Assurances n'est que gestionnaire (et non assureur) ainsi que des participations bénéficiaires de ces contrats suivant le niveau de sinistralité. Les autres charges non techniques se sont établies à 16 124 k€ en 2021 contre 13 567 k€ en 2020.

## **A.5 Autres Informations**

### **A.5.1 Résultat net comptable 2021**

Opteven Assurances clôture l'exercice 2021 avec un résultat net comptable en croissance s'élevant à 6.683.509 Euros, contre 7.156 276 Euros en 2020.

### **A.5.2 Impact pandémie COVID-19**

La pandémie relative au Covid 19 a eu moins d'impact pour Opteven Assurances en 2021 qu'en 2020.

Nous avons maintenu en 2021 une présence sur site oscillant globalement entre 1 et 2 jours par semaine pour les collaborateurs (davantage de présence pour les managers) et donc une part majoritaire de fonctionnement en Télétravail. Cette configuration a permis de délivrer les prestations et les indemnités aux assurés dans de bonnes conditions.

### **Les impacts sur le SCR et son niveau de couverture :**

Les impacts de cette pandémie sont limités sur le SCR de marché car Opteven Assurances ne possède pas de placements à risque (pas de portefeuille actions) Les impacts sur le SCR de contrepartie sont faibles car la clientèle d'Opteven Assurances est composée majoritairement de clients grands comptes dans le secteur bancaire et assurantiel. Sur l'activité Retail (garanties pannes mécaniques vendues à des distributeurs automobiles), quelques échelonnements de paiements ou des impayés sont intervenus à la marge.

Les impacts sur le SCR de souscription non-vie (la principale composante du SCR d'Opteven Assurances) ont été moins importants par rapport à l'année 2020 (moins de baisses et d'interruptions de production).

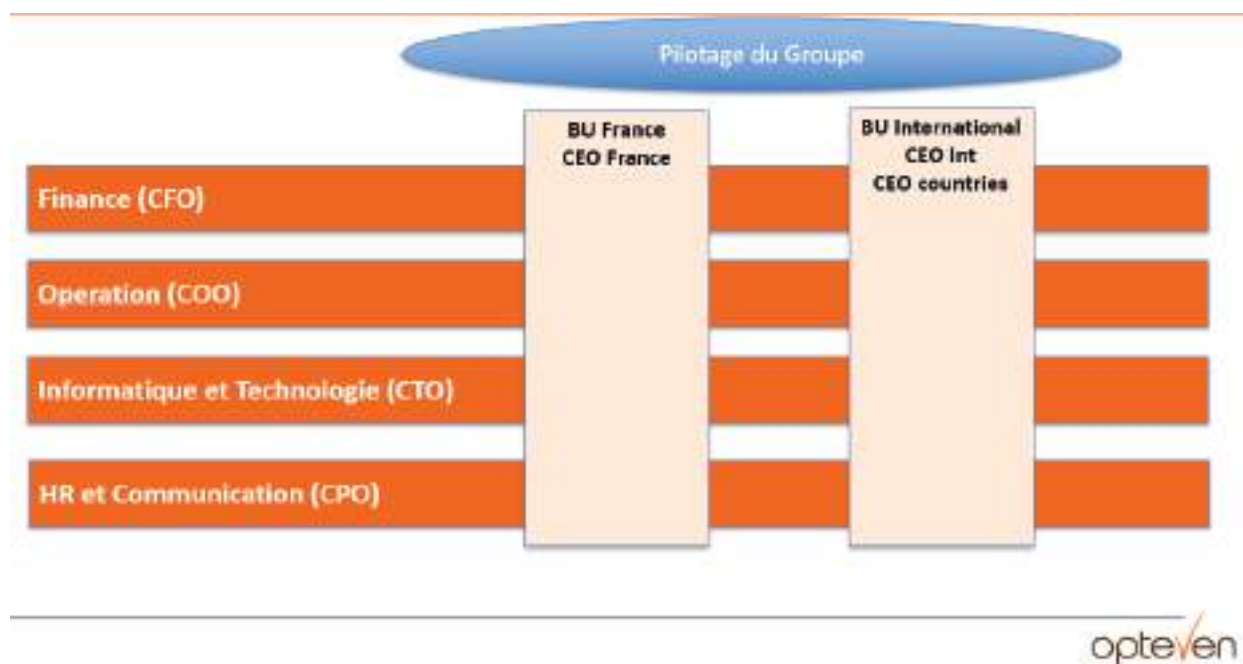
Dans le même temps, la sinistralité a été plus importante ce qui a impacté les Best Estimate de primes à la hausse.

## B. LE SYSTEME DE GOUVERNANCE

### B.1 Informations générales sur le système de gouvernance

Pour accompagner la croissance du Groupe, le développement de l'activité internationale et intégrer davantage de managers dans les prises de décision, une nouvelle gouvernance a été mise en place au cours de l'année 2019 et a été affinée en 2020 et 2021. La gouvernance s'articule à plusieurs niveaux, le principe étant d'assurer une gestion saine, prudente et efficace des différentes activités. Cette gouvernance s'effectue de haut en bas et de bas en haut afin d'assurer un fonctionnement optimal de l'organisation. Ce système de gouvernance doit faire l'objet d'une revue interne régulière afin d'évaluer sa pertinence.

Cette gouvernance s'articule avec un pilotage au niveau du groupe et un pilotage au niveau des deux Business unit (France et International) qui ont été créées. 4 services supports interviennent transversalement sur les deux Business Unit. Il s'agit des services Financiers, Opérations, Informatique et Technologies et les Ressources Humaines.



#### B.1.1 Organes responsables du pilotage des risques et des contrôles

##### Au niveau de la gouvernance du groupe

Au niveau de la gouvernance du groupe, nous trouvons les comités suivants :

> **Le Conseil de Surveillance de la Holding d'Opteven Assurances :**

Il est composé de trois représentants de l'actionnaire majoritaire, un représentant de l'actionnaire minoritaire et deux représentants indépendants (dont le Président du Conseil de Surveillance). Le Président Directeur Général d'Opteven, le Directeur Général Délégué France et le Directeur Général Délégué Finances y sont systématiquement invités. Il s'est réuni en 2021 sur une base trimestrielle ou sur demande si l'actualité l'exige. Les résultats financiers consolidés d'Opteven Assurances / Opteven Services et de leurs filiales sont commentés. Les budgets des deux sociétés (Opteven Assurances, Opteven Services et leurs filiales), validés par leur instance de direction respective sont consolidés pour permettre une vision globale de la stratégie et de l'évolution du Groupe.

> **Le comité exécutif stratégique :**

Il est composé de 14 membres et se réunit chaque trimestre. Son rôle est de suivre le Business plan à 5 ans avec la stratégie associée ainsi que les stratégies digitales et liées aux acquisitions. Il valide le budget du groupe ainsi que toute décision qui doit être présentée



au conseil de surveillance du groupe.

> **Le comité exécutif mensuel :**

Il est composé de 7 membres permanents et de directeurs pouvant être invités suivants les sujets à l'ordre du jour. Il se réunit chaque mois. Son rôle est de contrôler les résultats au niveau du groupe, notamment l'évolution des principaux indicateurs de références que sont le PBIT et l'EBTDA. Il suit également les plans d'action et les événements de l'agenda du groupe Opteven. Il est chargé de la validation des investissements et des recrutements qui sont supérieurs au seuil de délégation des Business Unit.

> **Sept autres comités font partie de la gouvernance au niveau du groupe :**

**Le comité des risques groupe :** ce nouveau comité reprend les travaux des comités des risques des différents pays où opère Opteven Assurances et complète ses travaux par des analyses relatives à solvabilité 2, l'audit interne et la conformité. Il se réunit mensuellement et comprend 8 membres.

**Le comité qualité :** ce comité mensuel réunit la plupart des Directeurs et s'attache à suivre les performances de qualité de service qu'Opteven Assurances procure à ses assurés. Ce comité veille également à maintenir les travaux nécessaires à la certification Iso 9001.

**Le comité projets :** ce nouveau comité mensuel comprend 16 membres et est chargé de définir les priorités des développements informatiques d'Opteven.

**Le comité SMSI :** ce nouveau comité mensuel a pour but la certification et le suivi de la certification ISO 27001 qui concernent la sécurité des systèmes d'information d'Opteven Assurances. Cette certification a été obtenue en novembre 2020. Ce comité se compose de 7 personnes.

**Le comité des ressources humaines :** ce nouveau comité mensuel réunit 7 membres et s'attache à reporter et présenter les sujets ressources humaines significatifs d'Opteven.

**Le comité des managers :** il regroupe l'ensemble des managers de la société. Sont considérés comme manager les cadres qui supervisent des collaborateurs. La direction réunit ce comité en fonction de l'actualité pour communiquer et échanger sur des sujets identifiés et au minimum chaque trimestre. Ce Comité des managers comprend plus de 90 membres.

## **Au niveau des Business Unit, France et International**

La gouvernance est organisée de la même façon. Chacune est pilotée par un comité de direction qui se réunit mensuellement et des comités y sont adossés.

### **Pour la Business Unit France :**

> **Le comité de direction :**

Il est composé de 10 membres et se réunit chaque mois. Son rôle est de contrôler les résultats du périmètre France, notamment l'évolution des principaux indicateurs de référence. Il suit également les plans d'action et les événements de l'agenda du périmètre national. Il est chargé de la validation des investissements et des recrutements, dans la limite de son seuil de délégation.

> **Le comité des risques :**

Il est composé de 10 membres et se réunit mensuellement. Son rôle est de suivre l'évolution des indicateurs de sinistralité du périmètre national. Il analyse l'éventuelle dérive du risque des principaux contrats et les sujets de contrôle interne.

> **Le comité des produits et opportunités :**

Il se réunit chaque semaine. Son rôle est de définir et de valider les évolutions et la conformité des produits. Il suit également le déroulement des différents appels d'offre.

Pour la Business Unit International :

> **Le comité de direction :**

Il est composé de 10 membres et se réunit chaque mois. Son rôle est de contrôler les résultats du périmètre International, notamment l'évolution des principaux indicateurs de référence. Il suit également les plans d'action et les événements de l'agenda du périmètre international. Il est aussi chargé de la validation des investissements et des recrutements.

> **Le comité des produits et opportunités :**

Il se réunit chaque semaine. Son rôle est de valider et définir les évolutions et la conformité des produits du périmètre International. Il suit également les différents appels d'offre.

> **Le comité des risques :**

Il existe sur l'Italie depuis 2020. Il est composé de 9 membres et se réunit tous les deux mois. Son rôle est de suivre l'évolution des indicateurs de sinistralité. Il analyse l'éventuelle dérive du risque des principaux contrats et les sujets de contrôle interne. Un comité des risques est à l'étude pour les activités espagnoles – un suivi précis et régulier a été mis en place en 2021 pour le principal client « Quadis » (communication mensuelle des résultats et points réguliers pour définir un plan d'amélioration du risque sur ce client).

## **Au niveau d'Opteven Assurances**

En accord avec l'ACPR, la gouvernance d'Opteven Assurances a été modifiée au 30 avril 2021. A cette date, Opteven Assurances qui avait le statut de société anonyme à Conseil d'Administration est devenue une société anonyme à Directoire et à Conseil de Surveillance. Cette nouvelle structure présente l'avantage de séparer les fonctions de Direction opérationnelle des fonctions de contrôle des travaux de la Direction opérationnelle d'Opteven Assurances. La nouvelle structure d'Opteven Assurances est présentée ci-dessous en détail

> **Le Directoire :**

Il est composé d'un président du Directoire, Monsieur Jean-Matthieu Biseau, et de 4 autres membres qui sont respectivement :

- > Monsieur Albert Etienne, Directeur Commercial et Marketing
- > Monsieur Christophe Baudin, Directeur des Opérations
- > Monsieur Guillaume Gilles, Directeur des Risques
- > Monsieur Bernard Rousseau, Directeur Financier

L'ensemble des membres du Directoire ont une expérience très significative en assurance, ce qui permet une très bonne appréhension des risques d'assurance au sein du Directoire

Le Directoire se réunit mensuellement. Il valide non seulement les comptes de l'année précédente, le budget de l'année suivante mais aussi se consacre à l'examen opérationnel des risques assurantiels (garantie panne mécanique et assistance) et des sujets qui leur sont associés (Solvabilité 2, audit interne, conformité, fraudes). A ce titre, il bénéficie des travaux réalisés lors des différents comités des Risques.

Tous les trimestres, un rapport sur les travaux du Directoire est émis à destination du Conseil de Surveillance dans un souci d'information et de contrôle.

> **Le Conseil de Surveillance :**

Il est composé d'une Présidente, représentante indépendante, qui est également chargée de présider le comité d'audit. Il s'agit de Madame Sylvie Bratel qui a une expérience significative de nombreuses années en tant que Directeur dans un très grand groupe d'assurance et a une expertise pointue sur les activités d'assistance et d'assurance.

Le conseil de surveillance comprend une Vice-Présidente, Madame Marie Arnaud-Battandier ainsi que les membres suivants :

- > Madame Claire D'Esquerres
- > Monsieur Maxime Séquier
- > Monsieur Sébastien Amichi

Le Conseil de Surveillance se réunit plusieurs fois par an, en s'appuyant sur les rapports du Directoire, pour élaborer et valider la stratégie de l'entreprise et contrôler le travail du Directoire.

Les membres du conseil de surveillance ne sont pas rémunérés à l'exception des administrateurs indépendants.

> **Le Comité des Ratios Réglementaires :**

Il est composé de 4 administrateurs dont 3 administrateurs expérimentés dans le domaine des assurances. Son rôle principal est d'examiner le risque d'assurance en garantie panne mécanique et en assistance de la société et de regarder régulièrement la solvabilité de la société (notamment à travers l'analyse régulière et la projection du SCR sous solvabilité 2) et l'ensemble des échanges et des relations avec l'ACPR.

> **Le Comité d'Audit :**

Il est composé des deux administrateurs indépendants, l'un étant le Président de ce Comité d'Audit, et des 2 autres administrateurs qui n'occupent aucune fonction opérationnelle au sein d'Opteven Assurances (les 2 Directeurs opérationnels, administrateurs d'Opteven Assurances ne font pas partie du Comité d'Audit). Ainsi ce Comité d'Audit peut émettre des recommandations en toute indépendance des administrateurs opérationnels. Dans la pratique, les deux administrateurs opérationnels sont invités à participer aux réunions qui ont lieu à la même fréquence que les deux conseils cités précédemment afin de permettre une meilleure communication des recommandations de ce Comité d'Audit. Ce dernier travaille également étroitement avec le responsable de l'audit interne dédié, Monsieur Jean-Louis TRANVOUEZ.

Le Responsable de l'audit interne échange régulièrement avec le Président du Comité d'Audit sur l'état d'avancement des missions et les sujets en cours afin de renforcer le Comité d'Audit.

Le comité d'audit s'appuie sur une cartographie des risques :

**Etape 1 - Evaluation de la criticité initiale sur une matrice de risque**

(Fréquence >>> Probabilité & Gravité) = Risque Brut

		GRAVITE			
		1 (négligeable)	2 (significatif)	3 (sérieux)	4 (majeur)
FREQUENCE (potentialité)	4 (inévitable)	4	8	12	16
	3 (possible)	3	6	9	12
	2 (rare)	2	4	6	8
	1 (improbable)	1	2	3	4

**Etape 2 - Gestion des risques majeurs identifiés sur 2 axes –**

- > Prévention : mesures mises en place pour réduire la fréquence & mesure de l'impact.
- > Protection : mesures mises en place pour réduire la gravité & mesure de l'impact

**Etape 3 - Réévaluation de la criticité après la mise en place des mesures de réduction**

(Fréquence & Gravité) = Risque Résiduel

**Etape 4 – Suivi :**

- > Propriétaire(s) & Pilote(s)
- > Définition des fréquences de contrôles et de revue
- > Recensement de(s) évènement(s) ou incident(s) recensé(s)
- > Remédiation (actions mises en place lors de la survenance du risque)

A fin 2020 et sur la base de cette méthodologie, 37 risques avaient été évalués et positionnés sur la matrice :

		GRAVITE			
		1 - Négligeable	2 - Significatif	3 - Sérieux	4 - Majeur
FREQUENCE (POTENTIALITE)	4 - Très fréquente				
	3 - Fréquente	3		1	
	2 - Moyenne	5	3	1	1
	1 - Faible	4	13	6	

Criticité = Fréquence X Gravité

Au cours de l'année 2021, une méthodologie plus avancée a été mise en place. Il s'agit d'une méthodologie multi axiale permettant d'évaluer l'impact de chacun des risques identifiés selon 3 axes : stratégique, financier et opérationnel.

Cette méthodologie, qui vient en complément de la première méthodologie, a été validée en Comité des Risques Groupe en janvier 2021 et présentée à la Présidente du Comité d'Audit.

A fin 2021, **27 risques ont été revus sur cet axe multidimensionnel sur les 44 identifiés**. En effet, certains risques ont été ajoutés à la cartographie existante tels que : Risque de Placement, Risque de formation continue, Risque de recrutement, Risque de qualité des données, Risque d'augmentation de la sinistralité...

Les risques résiduels majeurs pour Opteven restent : Le risque de Cybermenace, le risque de pandémie, le risque Projet/organisation (inadéquation de l'organisation fonctionnelle).

S'agissant de la lutte contre la fraude :

4 cas de suspicions de fraude Garage analysés en 2021 vs. 6 en 2020. Cette baisse s'explique sans doute en raison de la crise sanitaire mais les équipes restent vigilantes sur ce sujet.

En revanche un cas de fraude interne a été détectée début 2022. Cette fraude existante depuis 4 ans et impliquant un collaborateur et un garage. Eu égard à la gravité, le collaborateur a été licencié et un dépôt de plainte déposée.

Contrôles sur les réquisitions transmises par l'Agence de Lutte contre la Fraude l'Assurance (ALFA) ; plus de 1 300 identités ou immatriculations contrôlées en 2021.

Deux Comités d'Audit se sont tenus. L'un en mai 2021 et le second en mars 2022. Les tableaux ci-dessous présentent la synthèse de ce suivi :

Audit	Date	Type	Statut	Commentaires
Contractualisation des relations commerciales	T4 2020 - T1 2021	Audit Interne	✓	8 recommandations émises (formalisation, outil de suivi et digitalisation)
Gestion des animations Réseau Retail & transferts de commissions en bons d'achat	T1 T3 2021	Audit Interne	✓	14 recommandations émises (Formalisation et outil de pilotage + renforcement du contrôle permanent)
ISO 9001: 2015 QUALITE Audit de la norme Engagement de la Direction	T2 2021	Audit Interne	✓	Revue du Chapitre 5 de la norme ISO 9001 1 recommandation émise clôturée avant la fin de la mission
Audit ISO 30000 RSE	Juin 2021	Audit Externe	✓	Audit de renouvellement conduit par l'AFNOR
ISO 9001: 2015 QUALITE	Juillet 2021	Audit Externe	✓	Score de 70/1000 vs. 704 en 2016
Audit ISO 27001	12 - 15 2021	Audit Externe	✓	Audit de suivi conduit par l'AFNOR Sur les 4 non-conformités de l'audit précédent, 1 a été levée et 3 autres transformées en points vertibles
Audit SOGESUR	T2 - 15 2021	Audit Externe	✓	8 recommandations. La maîtrise des requêtes aux opérateurs effectuées par OPTIVEN pour le compte de SOGESUR est convenable, même si des améliorations sont nécessaires en matière de contrôle permanent (formalisation des contrôles a posteriori ainsi qu'un renforcement du niveau de sécurité des systèmes d'information).
Garantie Panna Mécanique Process de médiation Garantie VL	T4 2021	Audit Interne	✓	8 recommandations émises, formalisation, pilotage et contrôles formalisés à mettre en place.

Audit	Date	Type	Statut	Commentaires
<b>AUDIT ACPR</b>	T2 - T4 2021	Audit Externe	✓	Pré-rapport revu par le CEO & CFO & ACPR le 8/3/2022 Réponses adressées à l'ACPR le 22 mars 2022
Assistance - Gestion des re facturations Courtiers & autres	T4 2021	Audit Interne	⚠	Rapport en cours de finalisation
Audit ISO 27001 - SIMI	T4 2021	Audit Interne	✓	Audit de suivi conduit par l'AFNOR Certification maintenue. Audit de suivi programmé fin 31 2022.
ADV (Administration des ventes) - Process d'activation des prélevements mensuels	T4 2021	Audit Interne	⚠	Révision en cours

Sur la base des propositions faites au Comité d'Audit, le plan d'audit 2022, préalablement validé en Comité des Risques Groupe, a été entériné :

Audit	Date	Type	Commentaires
La gestion du recrutement	11 2022	Audit Interne	Organisation – Processus et environnement de contrôles Permet chapitre 7 de la norme ISO 9001 sur les fonctions Support et sujet d'actualité pour Opteven
Gouvernance/Efficacité de la Comitologie Groupe	12 2022	Audit Interne	Objectifs, Composition, Interactions avec d'autres comités, Décisions prises et suivi des plans d'action Permet de répondre au chapitre 10 de la Norme ISO 9001 2015
La gestion des sinistres-GPM à l'étranger - Italie	13 2022	Audit Interne	Impératif ACPR sur le contrôle de nos activités internationales.
La Gestion des Impayés et du recouvrement	13 2022	Audit Interne	Fort impact en terme de SCR Organisation – formalisation du processus de gestion des impayés et contrôle permanent
Le paramétrage des produits dans Corflex	14 2022	Audit Interne	Organisation – Formalisation des processus et environnement de contrôle.

### > Le comité des placements :

Il est composé de 7 membres et se réunit au moins deux fois par année. Dans la nouvelle gouvernance d'Opteven Assurances, ce comité des placements est rattaché au Directoire. La dernière réunion s'est tenue le 13 décembre 2021. Son rôle est de suivre l'évolution des portefeuilles de placements et les opportunités de placement, pour les sociétés Opteven Assurances et Opteven Services.

## B.1.2 Fonctions clés

La réglementation impose aux sociétés d'Assurance d'avoir quatre fonctions clés : les fonctions clés Gestion des risques, actuarielle et vérification de la conformité sont organisés au sein du département Finance (selon organigramme paragraphe B.2.2). La fonction clé audit interne est rattaché directement au Président Directeur Général.

Ces quatre fonctions ont la possibilité d'être entendues par le Conseil de Surveillance d'Opteven Assurances ou l'un de ses comités sur simple demande, et a minima une fois par an afin de présenter le rapport lié à leur fonction. Les principales missions et responsabilités des fonctions clés sont décrites dans la suite du rapport.

## B.1.3 Politique et pratiques de rémunération

Les pratiques en matière de rémunération sont précisées dans la politique de rémunération, actualisée et validée annuellement par le Directoire et le Conseil de Surveillance

A travers sa politique de rémunération, Opteven cherche à motiver et conserver les personnes qui, par leurs compétences techniques et managériales et la diversité de leurs profils en termes d'origine, de genre et d'expérience, constituent un facteur essentiel de la réussite de l'Entreprise.

Cette politique de rémunération reflète et soutient la stratégie et une valeur clé du groupe : S'occuper d'abord de nos collaborateurs. Chez Opteven, nous savons que pour avoir un client satisfait il faut d'abord avoir un collaborateur satisfait. L'un n'est pas possible sans l'autre.

Elle repose sur les principes suivants :

- > **Équité et cohérence** de la rémunération par rapport aux responsabilités confiées et aux capacités démontrées ;
- > **Alignement** avec la stratégie de l'Entreprise et les objectifs définis ;
- > **Compétitivité** vis-à-vis des tendances et des pratiques du marché ;
- > **Valorisation du mérite et de la performance**, en termes de résultats, de comportements et de valeurs ;

## Rémunération des salariés

Les salariés bénéficient d'augmentations annuelles basées sur une grille de scoring (fonction de l'enveloppe annuelle et des critères d'évaluation formalisés au cours d'entretiens annuels). Le scoring tient compte du niveau d'atteinte des objectifs professionnels mais aussi du comportement du salarié.

Une rémunération variable, pour le personnel commercial, vise à encourager l'atteinte des objectifs de développement liés à la stratégie de l'entreprise en créant un lien direct entre l'incitation financière et les objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés au niveau de l'Entreprise, d'une activité/ fonction, et au niveau individuel.

Les avantages pour les salariés comprennent une mutuelle d'entreprise, une assurance décès/invalidité et, pour certains cadres la possibilité de bénéficier d'un véhicule de fonction selon une grille définie dans la politique de rémunération.

## Rémunération des Directeurs

La politique de rémunération des Directeurs est constante. Ils n'ont aucun autre avantage en nature autre que celui d'un véhicule de fonction correspondant à une grille bien précise. Leur rémunération est très encadrée avec des augmentations de salaire comparables à celles de l'ensemble des salariés et des bonus qui ne peuvent en aucun cas dépasser 20% de la rémunération fixe.

L'augmentation annuelle de salaire du Président Directeur Général est toujours validée chaque année par le Conseil de Surveillance de la Holding avant tout paiement. Par ailleurs, les notes de frais sont auditées très régulièrement, afin de s'assurer qu'il n'y a aucune dérive (quel que soit le poste, y compris pour l'ensemble des directeurs).

## B.2 Exigences de compétence et d'honorabilité

La Directive Solvabilité 2 exige que toutes les personnes qui dirigent effectivement l'entreprise ou qui occupent d'autres fonctions clés respectent à tout moment les exigences suivantes :

- > Leurs qualifications, leurs connaissances et leurs expériences professionnelles doivent être adéquates afin de permettre une gestion saine et prudente (« fit ») ;
- > Elles doivent être honorables et intègres (« proper »).

La politique de « compétence et d'honorabilité » appliquée au Groupe, et donc à l'Entreprise, définit les normes minimales en termes d'aptitude et de bienséance pour l'ensemble du personnel concerné. La politique de compétence et d'honorabilité définit également le contenu minimum de la procédure d'évaluation de l'aptitude et de l'intégrité du personnel concerné et contient une description des situations qui entraînent une réévaluation des exigences susmentionnées.

L'appréciation de la compétence et de l'honorabilité est systématiquement réalisée sur la base de critères objectifs (formations, diplômes, expériences, mandats...) et d'éléments probants (extrait de casier judiciaire).

La compétence est appréciée de manière individuelle, mis à part pour les membres des instances (Directoire), dont la compétence est appréciée à la fois de manière individuelle et collégiale, et de façon proportionnée à leurs attributions au sein du Conseil de Surveillance.

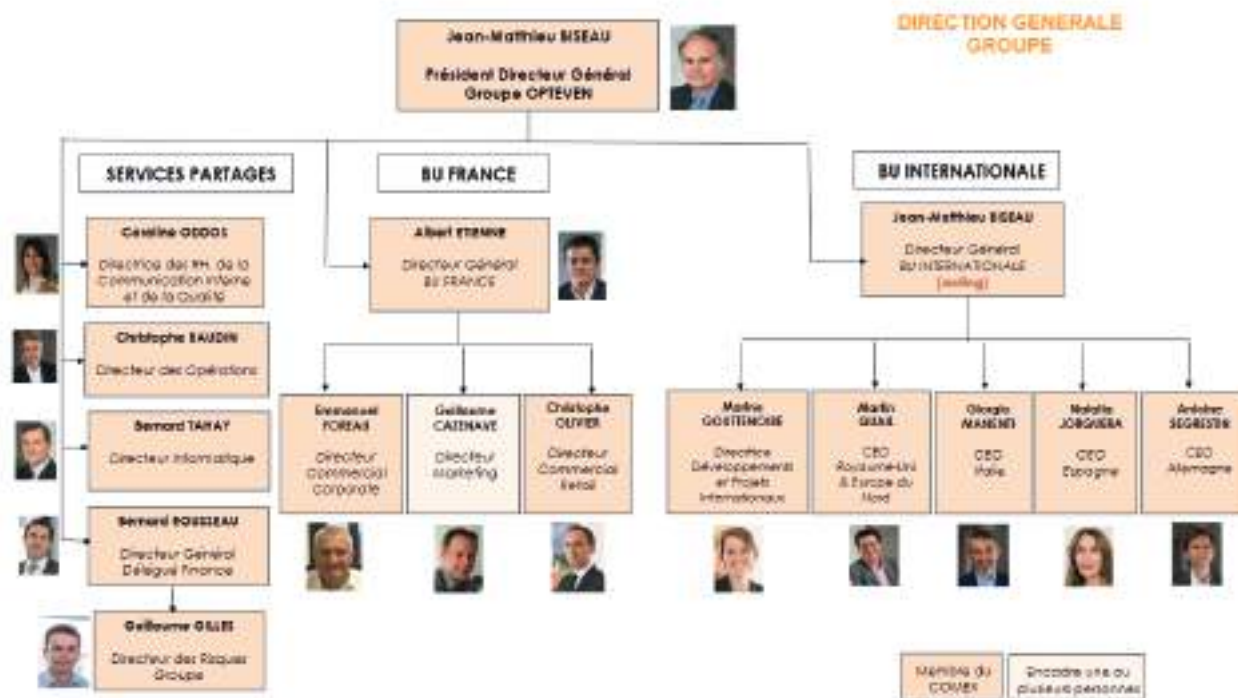
Les directeurs et les fonctions clés : il est exigé une bonne connaissance du marché de l'assurance et de la réglementation applicable et selon les fonctions, une expertise dans les domaines juridiques ou techniques ou contrôle interne.

L'honorabilité des dirigeants est un sujet très important chez Opteven Assurances, chacun des membres de la Direction ont un casier judiciaire vierge et leur intégrité doit être totale. Ils ne doivent avoir eu aucune condamnation non seulement par rapport à des opérations d'assurance mais aussi dans tous les autres domaines commerciaux, pénaux... Les extraits de casier judiciaire des trois dirigeants effectifs sont d'ailleurs disponibles pour témoigner de ce fait.

Les contrats de travail sont également rédigés pour éviter tout conflit d'intérêt et s'assurer que les dirigeants consacrent exclusivement leur temps au Groupe Opteven. Par exemple, ils ne peuvent exercer aucune autre activité dans une autre société et aucun mandat d'administrateur/membre de Conseil de Surveillance dans une autre société à l'extérieur du groupe Opteven

## B.2.1 Les Directeurs

L'organigramme ci-dessous détaille l'organisation au sein de la direction générale.



La direction du groupe Opteven a évolué en 2019 avec le déploiement d'une nouvelle gouvernance qui reste effective depuis.

L'année 2020 a été caractérisée par la création d'une nouvelle Direction des risques qui va s'attacher aux risques assurantiels, risques de données et risques de solvabilité. Cette nouvelle direction est dirigée par Guillaume Gilles qui a occupé des fonctions de directeur chez Opteven au sein de la Direction Financière depuis de nombreuses années.

Il n'y pas eu de modifications en 2021.

La Direction effective au sens de l'ACPR (les dirigeants effectifs) d'Opteven Assurances est caractérisée par une très grande stabilité. Jean-Mathieu BISEAU et Albert ETIENNE occupent les mêmes fonctions chez Opteven depuis 2001. Bernard ROUSSEAU est en charge des aspects Financiers d'Opteven depuis 2005.

## B.2.2 Les Fonctions-clés

Les 4 fonctions clés :

- > **Fonction de conformité** : elle est portée par Madame Audrey MONDON, responsable juridique. Elle est en charge de la gestion des précontentieux et des litiges en panne mécanique, de la rédaction des contrats et des conditions générales pour les clients et les assurés et la veille juridique et de projets plus structurants comme la RGPD et la DDA. Audrey Mondon est diplômée du Certificat d'Aptitude à la Fonction d'Avocat. Elle a travaillé de nombreuses années dans le secteur de la distribution. La conformité fait l'objet d'une description plus précise en page 28.
- > **Fonction de gestion des risques** : Elle est portée par Monsieur Guillaume Gilles qui est Directeur des Risques. Des ressources supplémentaires sont désormais dédiées à la gestion des risques assurantiels.
- > **Fonction d'actuariat** : Elle est également portée par Monsieur Guillaume Gilles qui encadre les différents actuaires qui ont effectué des écoles reconnues comme l'ISFA (Institut de Science Financière et d'Assurance). Ils jouent également un rôle important dans la réalisation des calculs actuariels de solvabilité 2 et du rapport actuariel annuel.

Les 2 fonctions clés d'actuariat et de gestion des risques sont actuellement cumulées par Guillaume Gilles mais il est prévu que cela ne soit plus le cas en 2022.

- > **Fonction d'audit interne :** Elle repose sur Monsieur Jean-Louis Tranvouez, qui reporte à la direction générale. L'idée étant de dédier une personne à cette fonction. Jean-Louis Tranvouez a une longue expérience dans les établissements de crédit, il était notamment chargé de l'audit interne et des relations avec l'ACPR dans la société GE Money Bank. Cette fonction d'audit interne se décline avec l'administrateur indépendant et Présidente du comité d'Audit, Madame Sylvie Bratel, et revêt différents aspects :
  - > Plusieurs audits sur des sujets de fonds précis à effectuer chaque année. Les sujets étant décidés par le Comité d'Audit en lien avec le Conseil de Surveillance ;
  - > Des tâches régulières d'audit interne dans les départements Finance, Opérations, Commercial et Informatique ;
  - > La rédaction des procédures et vérification de leurs applications ;
  - > Le suivi de la cartographie des risques ;

A l'exception de la fonction clé de l'audit interne, Jean-Louis Tranvouez, qui reporte à Jean-Matthieu BISEAU, les autres fonctions-clés sont organisées au sein de la direction Finance.

## B.3 Système de gestion des risques, y compris l'évaluation interne des risques et de la solvabilité

### B.3.1 Les fonctions spécialisées en gestion des risques

Ces fonctions sont bien distinctes des fonctions opérationnelles décrites précédemment. La Direction des Risques qui a été créée en 2020 et la Direction BPM (Business Performance Management), dont les effectifs ont été de nouveau étoffés en 2020 et 2021, se partagent les différentes missions :

- > Tarification de l'ensemble des produits d'assurance au sein de la direction BPM
- > Contrôle de gestion à travers la réalisation et l'analyse détaillée des comptes mensuels et de toute variation significative par rapport au budget établi au sein de la direction BPM
- > Reporting et statistiques à destination des clients externes et internes, dont certains très détaillés au sein de la direction BPM
- > Suivi des différents risques assurance mensuellement ou plus fréquemment si nécessaire au sein de la Direction des risques
- > Calculs actuariels de Solvabilité 2 au sein de la Direction des risques

Dans la Direction des Risques, sont employés plusieurs actuaires qui ont effectué des écoles reconnues comme l'ISFA (Institut de Science Financière et d'Assurance). Ils ont un rôle important dans le pricing des produits d'assurance d'Opteven Assurances même si les techniques de pricing sont moins compliquées en assistance et en garantie panne mécanique qu'en assurance vie ou en santé. Le pricing est généralement basé sur un coût moyen par sinistre auquel s'applique une fréquence de sinistre.

Voici en détail certaines attributions de ces services :

- > calculer les provisions pour primes non acquises et les provisions pour sinistres à payer mensuellement, contrat par contrat, activité par activité et toute différence significative fait l'objet d'investigations précises. Les provisions pour primes non acquises sont calculées de manière linéaire par rapport à la période de risque. Il appartient aux directions BPM & Risques de maintenir la pertinence de cette méthode.
- > déterminer les primes acquises à partir des primes émises suivant des modèles propres à chaque contrat (ainsi les primes émises et acquises sont souvent équivalentes en assistance, à l'inverse de la garantie panne mécanique où un décalage important peut par exemple exister s'il s'agit d'une extension de garantie sur un véhicule neuf).
- > analyser régulièrement la qualité des données permettant le calcul des provisions techniques mentionnées précédemment.
- > vérifier que la notion d'IBNR ou de sinistres tardifs s'applique ou non aux activités de garantie panne mécanique et d'assistance et le cas échéant calculer les montants correspondants. Les sinistres tardifs font ainsi l'objet d'une provision de fin d'année (217 k€ à fin décembre 2021).
- > transmettre le calcul des provisions techniques chaque mois au Directeur Général Délégué ainsi qu'au Comité de Direction de chaque Business Unit. A ce titre, la direction BPM évalue la fiabilité et l'adéquation du calcul des provisions techniques, toute variation significative doit faire l'objet d'une communication au Comité de Direction et au Directeur Général Délégué Finance.



- > calculer les engagements et les flux de réassurance.
- > projeter le SCR chaque année (en projection annuelle). Cette projection doit s'effectuer de manière précise en tenant compte de l'ensemble des paramètres influant sur le calcul des différentes composantes du SCR. Il a été décidé depuis 2019 que cette projection du SCR se ferait dorénavant tous les trimestres afin de mieux appréhender les sujets de calculs du SCR.

L'ensemble des risques contrat par contrat fait l'objet d'une analyse mensuelle. Dans le cadre de solvabilité 2, Opteven Assurances examine régulièrement si des indicateurs de risque supplémentaires doivent être mis en place. A priori, le niveau de détail actuel permet une bonne analyse du risque mais cela devra être vérifié régulièrement.

Chaque mois, la Direction des risques organise les comités des risques qui permettent l'examen de tous les risques d'assurance déviant de la société. Ces comités donnent lieu à un compte-rendu qui définit les différentes actions à mener.

Dans l'identification de certaines réconciliations de portefeuilles et de quittancements, la Direction des risques consacre désormais un temps important à la réconciliation des primes reçues par les sociétés de financement en garantie panne mécanique. Il s'agit notamment de s'assurer de la cohérence entre le quittancement (primes reçues) et le fichier du portefeuille de garanties souscrites par l'intermédiaire de ces sociétés de financement. Plusieurs incidents ont été détectés dans le passé avec plusieurs des sociétés de financement et ce sujet doit rester un point d'attention permanent du service. Idéalement, il serait souhaitable que des procédures précises soient mises en place et appliquées chaque mois. Ce sujet est également amélioré en liaison avec le service Informatique et les services associés des sociétés de financement. Opteven Assurances peut également utiliser son droit d'audit auprès des sociétés de financement.

C'est un axe de progrès à continuer à travailler régulièrement et à optimiser. Il a été ainsi décidé depuis plusieurs années de consacrer davantage de ressources sur l'analyse des portefeuilles et des fichiers de quittancement et certains ajustements ont déjà eu lieu notamment grâce au renforcement des équipes commerciales (équipe « back office » commercial) et informatiques (équipe spécialisée sur les « Data et la gestion des flux »).

### **B.3.2 La gestion des risques à travers les indicateurs clé**

Outre les indicateurs de risque (notamment le ratio S/P, rapport entre les sinistres et les primes acquises) décrits précédemment, la marge par contrat est un indicateur important et fait l'objet d'un suivi mensuel. Ce que nous appelons la marge correspond aux primes acquises après déduction du coût externe des sinistres et des commissions versées aux apporteurs d'affaires. Cette marge est analysée chaque mois par rapport à une marge budgétée et toute variance importante fait l'objet d'investigations.

Opteven Assurances utilise peu la notion de ratio combiné, préférant le ratio S/P accompagné des frais directs lié au contrat. Nos ratios de S/P ont été très constants en panne mécanique sur les dernières années, à l'exception de 2020, où l'effet du confinement a eu tendance à faire baisser cet indicateur et ce pour des raisons évidemment exceptionnelles. En 2021, ces S/P ont légèrement augmenté par rapport à 2020 tout en restant inférieurs à ceux de 2019.

Nos ratios en Assistance ont eu tendance à évoluer davantage notamment car le portefeuille a beaucoup évolué avec des nouveaux clients significatifs sur les 5 dernières années. En 2020, on a eu le même effet à la baisse de ces ratios sur cette activité. En 2021, ces S/P ont légèrement augmenté par rapport à 2020 tout en restant inférieurs à ceux de 2019.

### **B.3.3 Les comités des risques**

Le fonctionnement des comités de risque a été revu en 2020 et en 2021 avec la mise en place d'un comité des risques groupe ainsi que deux comités des risques pour la France et pour l'Italie où Opteven Assurances possède une succursale. Les comités des risques groupe et France se réunissent mensuellement. Le comité des risques en Italie se réunit tous les deux mois.

Outre le suivi du risque des contrats assurantiels, les comités des risques intègrent des analyses de risque associés à la conformité, solvabilité 2, le contrôle interne et la fraude à l'assurance.

## B.4 Système de contrôle interne

Le contrôle interne s'attache à identifier, évaluer et hiérarchiser les risques relatifs aux activités d'Opteven Assurances, quelles que soient la nature ou l'origine de ces risques, pour les traiter de manière coordonnée et économique. L'objectif est de réduire la probabilité des événements redoutés ainsi que leur impact éventuel en cas de survenance de ces derniers.

Les enjeux du dispositif de Contrôle Interne sont les suivants:

- > assurer la protection/la sauvegarde des actifs ;
- > favoriser l'amélioration des performances ;
- > fiabiliser le déroulement des processus ;
- > assurer l'application des instructions de la Direction ;
- > assurer le respect des lois et réglementations applicables ;
- > assurer la qualité de l'information et du reporting ;
- > prévenir et maîtriser les risques majeurs.

Les processus clés sont accompagnés, afin de décrire les principales étapes, de procédures. Au-delà de la description des acteurs et de leurs rôles respectifs, ces procédures détaillent les points de contrôles essentiels.

Les contrôles reposent sur un périmètre de contrôle solide et une discipline de gestion des activités avec des principes clés :

- > un fonctionnement opérationnel formalisé (rattachements hiérarchiques et lignes de reporting; séparation des pouvoirs entre unités opérationnelles) ;
- > des délégations de pouvoir formalisées et déclinées opérationnellement (formalisation et gestion globale des délégations, respect des limites d'autorisation, gestion des habilitations).

### B.4.1 Organisation du contrôle interne

Suivant l'article 46 de la directive européenne Solvabilité 2, le contrôle s'organise sur plusieurs niveaux. Les contrôles de 1er niveau sont assurés par les Opérationnels sur les plateaux de gestion de la panne mécanique et aussi de l'assistance, les services Financiers, les services Commerciaux et le service Informatique.

#### Les services opérationnels

- > La validation d'une indemnisation ou le refus d'indemniser un assuré font l'objet de contrôles réguliers au sein des services opérationnels (plateau d'assistance et service technique garantie panne mécanique), notamment de la part des coachs ou des responsables de service. L'ensemble des décisions sont prises par rapport au contenu des garanties. Pour certains contrats, des budgets de gestes commerciaux sont disponibles et utilisés mais l'utilisation de ces budgets est bien entendu encadrée.
- > Au sein de chaque service opérationnel, une hiérarchie des responsabilités et des limites de validation suivant les fonctions permet de faciliter le respect des engagements déontologiques. Les coachs du plateau d'assistance et du service technique (gestion des sinistres en garantie panne mécanique) sont particulièrement chargés du respect de ces limites à travers des audits réalisés sur la base d'échantillons de dossiers. Par ailleurs, des rapports d'audit effectués par l'auditeur interne ou en externe permettent de vérifier le respect des règles.
- > L'ensemble de nos systèmes opérationnels possèdent des identifiants et des « logs » au niveau de toutes les décisions d'accord d'indemnité ou d'organisation de services d'assistance. Toute déviation ou erreur peut donc être tracée très facilement et permettre d'identifier le collaborateur qui a validé l'indemnisation ou les prestations de service. En cas de récidive ou de mauvaise application d'une procédure, un recadrage d'un collaborateur ou d'un groupe de collaborateurs est possible.
- > De la même façon, au sein des systèmes opérationnels, certaines opérations ou validations ne peuvent être effectuées que par les utilisateurs habilités. Les systèmes d'Opteven Assurances peuvent donc à la fois gérer des groupes d'utilisateurs avec des droits différents et des cas particuliers. L'administration de ces droits s'effectue au sein du service informatique et les droits d'un utilisateur ne peuvent pas être modifiés sans l'accord d'un Directeur.

La gestion des risques opérationnels est encadrée de manière précise que ce soit en assistance ou en garantie panne mécanique.

## Panne Mécanique

Des niveaux précis d'autorisation sont mis en place et sont complètement intégrés au système d'exploitation de la garantie panne mécanique ce qui permet de bien cantonner les risques. Ces niveaux d'autorisation pour les sinistres en garantie panne mécanique sont les suivants :

Valleur	Ancien seuil de validation	Nouveau seuil de validation
Technicien niveau 1	< 2 000 euros	< 3k€
Technicien niveau 2	< 3 000 euros	< 4k€
+ Superviseur	< 5 000 euros	< 6k€
+ Responsable de service (gestion de garantie)		< 8k€
+ Responsable service technique	< 8 000 euros	
+ Directrice gestion de garantie		< 15K€
+ Directeur des Opérations	15k€	> 15k€

Ces niveaux d'autorisation s'appliquent à la fois pour les sinistres acceptés et ceux qui sont refusés dans un souci d'équité et de maîtrise des risques.

En cas d'absence d'un des validateurs ci-dessus, un système de binomisation est mis en place. Le dossier ne peut être validé ou refusé sans la validation à chaque niveau.

Par ailleurs, chaque gestion de sinistre d'une garantie se fait à l'aide d'une check-list qui permet de réduire le risque opérationnel. Cette check-list est unique suivant les caractéristiques d'un contrat d'assurance (demander les entretiens périodiques, vérifier le taux de main d'œuvre, vérifier le tarif des pièces, demander la participation d'un constructeur...). Les check-lists évoluent régulièrement suivant le travail d'audit effectué par le service technique (service de gestion des sinistres en garantie panne mécanique).

Il est à noter que la DSEL (déclaration des sinistres en ligne, par internet) qui est effective depuis 2013 occupe une place désormais prépondérante dans la gestion des dossiers. Les sinistres sont déclarés directement dans notre système de gestion. Un certain nombre de contrôles ont été paramétrés pour autoriser ou non une validation automatique de la prise en charge par le système. Les sinistres non validés par le système sont gérés ensuite par le process classique décrit précédemment.

En garantie panne mécanique, la détection de la fraude sous toutes ses formes (fausse déclaration intentionnelle d'un garage, fraude à la souscription...) fait partie intégrante du périmètre des équipes opérationnelles et ces dernières y sont sensibilisées de manière fréquente, que le dossier soit traité au téléphone ou en DSEL (déclaration des sinistres en ligne, par internet). La fraude se manifeste sous plusieurs aspects :

- > Le garage ou distributeur déclare une panne qui n'existe pas (le véhicule n'est même pas arrivé en atelier mais bénéficie d'un contrat de garantie). Dans ce cas, l'envoi d'un expert indépendant dans l'atelier du garage peut s'avérer pertinent pour ce type de fraude.
- > Le garage déclare une panne dont le fait générateur est antérieur à la souscription du contrat d'assurance.
- > Le garage ou distributeur déclare une autre panne que celle survenue.
- > Le garage ou distributeur inclut dans son devis des pièces qui n'ont rien à voir avec la panne.
- > Le garage ou distributeur applique des tarifs exagérés de main d'œuvre et/ou de pièces.
- > Le garage ou distributeur applique un nombre d'heures exagéré de réparation.
- > Le garage ou distributeur déclare un véhicule qui n'est pas celui assuré ou un véhicule dont il n'a jamais été le propriétaire si le contrat est en perte pécuniaire.

- > Le garage ou distributeur déclare un véhicule non éligible quant à son usage ou non éligible (par rapport à sa marque, son poids...) en omettant de préciser ce dernier.

La fraude peut également avoir des implications internes avec une complicité entre un collaborateur d'Opteven et un garage/distributeur.

En cas de dérive de certains programmes ou contrats d'assurance, Opteven Assurances se réserve également la possibilité de contacter les bénéficiaires finaux afin de vérifier la véracité des déclarations du garage à travers une enquête satisfaction téléphonique.

En 2021, il n'a pas été constaté et reporté une augmentation du nombre de cas de fraudes en garantie panne mécanique par rapport à 2020. Il est possible que le Télétravail n'ait pas favorisé la détection des cas de fraude.

## Assistance

Sur le plateau d'assistance, les niveaux d'autorisation sont les suivants avec des revues régulières des niveaux d'autorisation intervenue :

Valideur	Ancien seuil de validation (TTC)	Nouveau seuil de validation (TTC)
Chargé d'assistance jour	< 500 ou 750 € suivant le pôle	< 500€ Harmonisation sur les pôles
Chargé d'assistance nuit	< 1 000 €	< 1 000 €
CQF	< 1 000 €	< 1 000 €
TM	< 2 000 €	< 3 000 € Permet d'accélérer les rapatriements
Responsable de pôle	< 4 000 €	< 8 000€ Augmentation du niveau de responsabilité
Directeur des Opérations	> 4 000 €	> 8 000 €

La mise en place du système d'exploitation de l'assistance (système NOVA) depuis plusieurs années a permis d'intégrer les différents niveaux d'autorisation en assistance. Ainsi, si un chargé d'assistance initie une dépense importante, il génère en même temps une alerte destinée au Superviseur qui permettra à ce dernier de vérifier le dossier. Par ailleurs, tout dépassement du montant de chaque prestation génère une alerte visuelle pour le chargé d'assistance.

En assistance, certaines fraudes sont apparues comme des fausses sociétés de dépannage qui organisent des prestations fictives ou des sociétés de dépannage qui interviennent sur autoroute ou voie rapide sans autorisation. Ces sujets ont été remontés à l'agence ALFA à laquelle Opteven Assurances adhère et fait l'objet de discussions au sein du SNSA (Syndicat National des Sociétés d'Assistance). Toujours en assistance, certains types de fraude peuvent également concerner une fausse déclaration du bénéficiaire quant au fait générateur qui permet le déclenchement des prestations d'assistance.

Au-delà de la détection de ces fraudes par les équipes opérationnelles, les équipes des directions Risque et BPM interviennent également dans ce domaine. Ainsi un garage dont la fréquence de sinistres paraît anormale ou ayant de nombreuses réparations sur la même garantie d'assurance fera l'objet d'une attention toute particulière car cela peut correspondre à un cas de fraude.

## Les services financiers

- > les comptes d'Opteven Assurances sont arrêtés tous les mois et font l'objet d'un reporting complet du compte de résultats, contrat d'assurance par contrat d'assurance et du bilan. Toute déviation par rapport au plan peut ainsi faire l'objet d'investigation. Par ailleurs, tous les comptes du bilan sont réconciliés mensuellement à travers un document interne nommé « Road Book ». Ces

réconciliations permettent de corriger des erreurs d'écritures comptables et de mieux contrôler les montants des comptes clés au bilan.

> la Direction Financière qui effectue sous forme de sondages hebdomadaires aléatoires des audits sur le paiement des sinistres panne mécanique et assistance et le respect des procédures de gestion de ces sinistres. La fréquence des sondages paraît adéquate mais il serait souhaitable dans la mesure du possible d'augmenter le périmètre et le nombre d'éléments de chaque sondage.

Par ailleurs, des mesures importantes de contrôle interne sont en place :

> séparation entre les différents services de Trésorerie et de Comptabilité pour éviter tout conflit d'intérêt (la personne qui effectue le paiement aux fournisseurs n'est jamais celle qui saisit la facture de ce fournisseur). De la même façon, le collaborateur qui émet une facture à un client n'est pas celui qui comptabilise le versement dans le compte client lorsque le paiement est reçu.

> les accès au logiciel comptable sont gérés de manière individuelle afin de protéger au maximum ce système et de réduire le nombre d'intervenants sur les opérations critiques (paiement des fournisseurs, création des fournisseurs...). C'est le Directeur comptable qui est l'administrateur des droits du logiciel comptable et le Directeur Général Délégué Finance vérifie régulièrement la liste des droits octroyés par collaborateur.

> double validation pour tout paiement dépassant 1 000€. Par ailleurs, tout paiement dépassant 150 000€ ne peut être validé que par 6 membres de la direction qui sont le PDG, le Directeur Général Délégué Finance, le Directeur Général de la B.U. France, la Directrice des Ressources Humaines, le Directeur Informatique, le Directeur des Opérations. Il en est ainsi concernant notamment le paiement mensuel des salaires, le paiement des sinistres, les souscriptions de placements et certains frais généraux (commissions, investissements...).

> les dossiers de remboursement de certains sinistres aux particuliers font l'objet d'un contrôle renforcé car ces dossiers ne donnent pas lieu à la création d'un compte client distinct et donc la chaîne d'audit est moins facilement traçable.

> les paiements à des fournisseurs occasionnels (code 100000 ou code 200000), font l'objet de sondages plus systématiques et aléatoires afin de détecter d'éventuelles fraudes. C'est notamment davantage le cas sur les activités d'assistance qu'en garantie panne mécanique.

> la saisie des RIB des fournisseurs réguliers qu'Opteven Assurances règle par virement fait l'objet de certains audits et vérifications. Opteven Assurances favorise dans la mesure du possible ce système de paiement plutôt que l'envoi de lettres-chèques.

> la facturation des clients fait également l'objet de toutes les attentions à travers des sondages et des réconciliations. Des listes exhaustives de clients permettent de s'assurer que 100% des clients qui doivent être facturés le sont bien.

> les erreurs constatées (paiement d'un fournisseur à la place d'un autre, par exemple) font l'objet d'investigations précises et de remontées au collaborateur si nécessaire.

> la saisie des factures où le montant de l'accord sur un sinistre en garantie panne mécanique ou assistance diverge de plus de 5% n'est pas possible dans le système et ce afin de s'assurer qu'Opteven Assurances règle le bon montant. En cas de divergence de plus de 5%, un système de contestation de la facture est mis en place.

> les dépenses non récurrentes (Frais généraux, marketing, informatique...) font l'objet d'engagements de dépenses préalables qui font l'objet d'un rapprochement avec les factures réelles reçues. Les engagements sont approuvés différemment selon que la dépense était budgétée ou non. Il y a en plus une délégation de validation selon des montants qui s'échelonnent de < 5 K€ pour un Directeur à > 50 K€ avec le Président Directeur Général + le Directeur Général Délégué Finance. Toute différence entre l'engagement et la facture donne lieu au rejet de celle-ci et à des investigations auprès des services concernés.

> Certains frais généraux (dont une liste a été définie) ne nécessitent pas d'engagement de dépense au préalable, comme les locations, les factures d'énergie, de maintenance de véhicules ou encore les honoraires de recrutement. Ils sont soumis à la validation du directeur en charge du service jusqu'à 10 K€. Le plafond est porté jusqu'à 50 K€ pour les directeurs de pays, Informatique, et Ressources humaines. Pour les dépenses > 50 K€ elles nécessitent en plus la signature du Directeur Général Délégué Finance.

Depuis quelques années, face aux développements des fraudes du type « Président » ou « faux RIB », de nouvelles procédures ont été mises en place. Au niveau du territoire national, il est désormais interdit de changer le RIB d'un fournisseur sans document écrit officiel. Pour l'étranger, nous n'acceptons les modifications de coordonnées bancaires que lorsqu'elles sont confirmées par nos interlocuteurs habituels.

## Les services commerciaux

> Les différents niveaux de dérogation sur les primes d'assurance ou sur les niveaux d'éligibilité des véhicules (kilométrage et âge) suivent des grilles précises revues régulièrement ;

- > le montant des gestes commerciaux sur les sinistres Retail fait l'objet d'un suivi mensuel réalisé par la direction BPM. Une enveloppe budgétaire est fixée mensuellement afin de fixer un plafond de dépenses. Par ailleurs, les dépenses sur les autres contrats font aussi l'objet de revues régulières afin d'en maîtriser le niveau annuel ;
- > la tarification des nouveaux clients ou de nouveaux produits de clients existants doit répondre au principe des 4 yeux et les commerciaux n'ont pas les accès afin de modifier les prix existants. Cette tarification est principalement basée sur la fréquence des sinistres et le coût moyen de ces derniers. Pour cela, Opteven Assurances se base sur l'étude des données historiques (plusieurs millions de données depuis plus de 20 ans). Pour les nouveaux clients prospects, ces derniers sont présentés au comité des produits et opportunités de la B.U. à laquelle le client est rattaché. La présentation est faite sous la forme d'opportunité détaillée, charge au Comité de valider ou non l'entrée en relation commerciale. Dans certains cas, le Comité des produits et opportunités n'hésite pas à refuser des dossiers où le risque serait par exemple estimé comme trop important ou lorsqu'un dossier s'écarte des activités principales d'Opteven Assurances.

Le principe des 4 yeux s'applique également pour l'ensemble des cotations en panne mécanique et en assistance sur l'ensemble des clients prospects ou existants lorsqu'il s'agit d'un nouveau produit. Une matrice est appliquée (les niveaux sont à apprécier suivant le chiffre d'affaires HT potentiel qui pourrait être généré dans le futur – C.A. annuel attendu avec une période de projection de 3 ans dans l'avenir) :

CA > 5 000 K€	Jean-Matthieu BISEAU (Président Directeur Général)
CA < 5 000 K€	DG B.U. et Bernard ROUSSEAU, D. Général Délégué Finance
CA < 1 200 K€	D.Com Grands comptes (ou Directeur pays) + Guillaume Gilles
CA < 400 K€	Manager com.Grands comptes + resp. Pricing (BPM)

Cette matrice s'applique par rapport au chiffre d'affaires potentiel généré par la cotation. Ainsi pour une cotation susceptible de générer un chiffre d'affaires (ou primes émises) de 200 k€, la validation de la cotation peut se faire après accord d'un manager commercial Grands Comptes et du Responsable du Pricing. En cas de désaccord, ce sont les 2 personnes du niveau au-dessus (Directeur commercial grands comptes et le Directeur des Risques) qui devront valider la cotation. Par chiffre d'affaires (ou primes émises), il faut bien entendre le chiffre d'affaires ou les primes émises totales annuel prévu dans 3 ans. Ce système permet ainsi de réduire le risque d'erreur de cotation.

La combinaison de l'ensemble des éléments décrits précédemment permet ainsi de conserver une bonne rentabilité et a un impact significatif sur l'évolution favorable des ratios de solvabilité d'Opteven Assurances.

- > les dépenses de marketing doivent être conformes à celles prévues dans le plan annuel et ne peuvent pas excéder les montants budgétés.

## Le service informatique

- > Les accès aux différents systèmes sont tracés sous forme d'identifiants lorsqu'une validation ou des informations sont rentrées ainsi que tous les accès physiques aux différentes parties des locaux et notamment les zones sensibles (salle informatique des serveurs...). Les locaux sont sécurisés avec des alarmes par zone. L'accès à l'immeuble nécessite un badge, et l'accès à l'intérieur du bâtiment est contrôlé par des portillons individuels, couplés à un système de caméras.
- > Des audits externes d'intrusion ont été réalisés en 2014, 2016, 2018 et 2020 (Opteven Assurances en fait réaliser tous les deux ans). Ils ont débouché sur des plans d'action afin de sécuriser nos accès. Cela concerne principalement nos services en ligne à la souscription, la déclaration de sinistres en ligne et l'accès aux Extranet clients.
- > Nos accès internet et Outlook sont sécurisés afin de prévenir toute attaque de virus. L'utilisation de clés USB est d'ailleurs désormais prohibée au sein de la société et n'est de toute façon pas possible au sein du réseau informatique d'Opteven.
- > Depuis le développement exponentiel des Cyber attaques, les effectifs du service informatique ont été renforcés avec l'arrivée d'un RSSI et la constitution d'une équipe sécurité informatique dédiée.
- > Le bureau du PDG, des 2 Directeurs Généraux Délégués, de la Directrice des Ressources Humaines, du directeur des opérations, du directeur Informatique, des services RH, du Comité Social et Economique (CSE) font l'objet d'un accès physique renforcé avec des locaux fermés à clé.

## B.4.2 La conformité et le risque légal

La fonction de la vérification de la conformité s'effectue à travers la responsable du service juridique, Audrey Mondon dont les tâches principales sont la rédaction des conditions générales des produits d'assurance en conformité avec la réglementation du Code des Assurances, la rédaction des contrats avec les clients d'Opteven (grands comptes, distributeurs automobiles, assureurs...) et la gestion des éventuels litiges (uniquement en garantie panne mécanique car il n'y a pas de litiges en assistance). La responsable juridique est placée sous la responsabilité de la Direction financière.

Ce service est chargé de la rédaction des conditions générales et s'assure que ces dernières sont conformes à la législation en vigueur. La rédaction de ces documents contractuels est ensuite soumise à la validation de la Direction financière et de la Direction générale. Il est notamment mis l'accent sur la clarté de l'information à destination des assurés (utilisation d'une police de caractère adaptée, absence de clause abusive, exclusions précisées en gras, mention du médiateur de la FFA, de l'ACPR, précision des règles de subrogation et de prescription...). Dans ce cadre, les documents commerciaux font l'objet d'une rédaction et d'une relecture en lien avec la Direction commerciale et la fonction marketing si nécessaire.

Les 2 chantiers principaux de la conformité ont été la mise en place du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA).

Depuis l'entrée en vigueur de la **RGPD**, Opteven Assurances a mené différentes actions :

- > Un audit par une société tierce a été effectué en avril 2017 sur les traitements mis en œuvre et le système d'information. Cela a donné lieu à la création d'un registre des activités de traitement et la mise en place d'un plan d'action ;
- > Un second audit a été conduit en avril 2018, il a permis d'ajuster, corriger et définir certaines mesures dans les domaines juridiques, techniques et organisationnels ;
- > Au cours de l'année 2021, nous avons poursuivi nos actions avec la reconduction d'un DPO externe (Me Thomas ROCHE, avocat), le recensement des traitements existants et la mise en place de registres de traitements, des séances de formation et de sensibilisation du personnel, la mise en conformité des documents contractuels existants et création de nouveaux documents, la création d'une adresse spécifique permettant aux personnes concernées d'exercer leurs droits, et mention de ladite adresse sur tout document d'information (mydata@opteven.com).

Pour un certain nombre des contrats d'Opteven Assurances, les assurés en plus des conditions générales sont informés à l'aide d'un formulaire simplifié et d'une carte accréditive qui leur permettent d'effectuer plus facilement leurs démarches. L'assuré est par ailleurs informé que dans le cadre des dispositions de la loi dite « informatique et liberté » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et renforcée en 2018 par la mise en place du RGPD, il peut à ce titre demander à Opteven Assurances de prendre connaissance de ses informations personnelles, d'en demander la rectification s'il y a des erreurs ou le retrait de ces informations. Opteven Assurances a mis en place dans le cadre du RGPD un contrôle plus strict de l'utilisation des données personnelles et a commencé en 2019 une démarche de certification ISO 27001 (Management de la sécurité de l'information). Cette démarche s'est concrétisée par l'obtention de la certification en novembre 2020, certification qu'Opteven a renouvelée en 2021.

La **DDA (Directive de Distribution de l'Assurance)** a été également mise en place à partir de 2018. Nous avons effectué les actions suivantes sur les axes qui composent la directive :

- > Devoir de conseil, mise en conformité des documents précontractuels (revue de la fiche d'information et de conseil remise au client préalablement à toute souscription) ;
- > Information et transparence, élaboration et déploiement du document d'information standardisé pour tout produit d'assurance (IPID) ainsi que l'information systématique du client dans la fiche d'information et de conseil, de la nature de la rémunération perçue pour la distribution du produit d'assurance ;
- > Capacité professionnelle et compétence, mise en place de dossiers RH permettant une vérification et un suivi de l'honorabilité et des compétences de la structure de direction et des personnels qui prennent part directement à la distribution des produits d'assurance ;

Une nouvelle Gouvernance a été déployée au niveau du groupe Opteven depuis 2019, comme présenté précédemment.

Le déploiement de la DDA s'est poursuivi plus activement en 2021 avec l'aide d'un consultant externe. Les sujets de rémunération et la constitution d'une politique produit détaillée et rigoureuse y sont notamment traités.

Sur la partie relative aux **litiges**, Opteven Assurances a reçu 39 assignations en 2021, 30 assignations en 2019 et en 2020 contre 21 assignations en 2018, 29 assignations en 2017, 24 assignations en 2016, 24 assignations en 2015, 36 assignations en 2014, 41 assignations en 2013 et 54 assignations en 2012 (soit une baisse de plus de 44% en 7 ans) et toutes concernent les branches 9 et 16 (il n'y a pas de litiges en assistance). Dans le même temps, le nombre de sinistres gérés a augmenté régulièrement chaque année,

ce qui témoigne de la maîtrise et de la diminution de ce risque. Le ratio Contentieux/Sinistres est resté stable en 2021 à 0,007 % par rapport à 2020.

Les assignations font l'objet d'un suivi spécifique du service juridique qui agit en indépendance par rapport aux services opérationnels. Les principaux motifs de litiges sont les refus liés au non-respect de la clause d'entretien, les pièces non couvertes, les prises en charge partielles (avant aggravation, ou application d'un taux de vétusté...), et les vices cachés ou évènement antérieurs à la souscription.

Les litiges sont traités suivant des niveaux d'autorisation fixés dans une procédure qui sont les suivants :

- > La responsable juridique peut valider tous les dossiers litigieux d'un montant n'excédant pas 2 000€.
- > Le Directeur Général Délégué Finance peut valider jusqu'à 15 000€.
- > Au-delà de 15 000€, l'accord du Président Directeur Général est nécessaire.

Enfin, il est important de noter qu'une provision pour litiges est constituée au sein des PSAP. Elle se calcule dossier par dossier suivant les espérances de gain d'Opteven Assurances (0%, 50% ou 100%). A la fin décembre 2021 la provision s'élevait à 210 k€. Elle témoigne d'une très bonne maîtrise de ce risque (la provision a été régulièrement été réduite depuis plusieurs années en conservant les mêmes règles puis s'est stabilisée). Cette provision est suivie mensuellement en tenant compte de l'actualité de chaque dossier en contentieux.

L'une des fonctions du service juridique est également de veiller à toute évolution des lois ou des jurisprudences. Comme décrit précédemment, les impacts de la loi Hamon font l'objet de toute l'attention d'Opteven Assurances et notamment de 2 sujets :

- > La notion de « class action » où la réputation d'Opteven Assurances (ou celle des garantisateurs panne mécanique ou des assisteurs) pourrait être mise à mal, même si ce risque est selon nous limité.
- > Les renouvellements tacites de certains contrats où nous sommes mis en conformité sur nos conditions générales et nos process.

Enfin, le Directeur Général Délégué Finance relaye les sujets de conformité. Il fait le lien avec les Comités de Direction et le Conseil de Surveillance d'Opteven Assurances sur l'application de Solvabilité 2 et il évalue l'impact des évolutions réglementaires sur les activités d'Opteven Assurances.

Outre le risque légal relatif à l'activité d'assurance qui est géré par la Responsable du service juridique, les autres risques juridiques (sociaux, fiscaux, concurrentiels...) sont gérés par le Directeur Général Délégué Finance, la Directrice des Ressources Humaines et le Président Directeur Général.

## B.5 Fonction d'audit interne

La fonction du système d'audit interne est de vérifier la conformité de l'ensemble des activités d'Opteven Assurances avec la stratégie mise en place, les processus et les procédures ainsi que d'évaluer l'adéquation et l'efficacité du système de contrôle interne.

Cette fonction d'audit interne a été complètement revue en 2015 avec l'arrivée d'un auditeur interne dédié à plein temps à cette fonction coordonné par l'administrateur indépendant, Président du Comité d'Audit. L'équipe a d'ailleurs été complétée en 2021 avec l'arrivée d'un collaborateur supplémentaire à temps plein.

- > La Présidente indépendante du Conseil de Surveillance, et Présidente du Comité d'audit, Madame Sylvie Bratel : cette dernière supervise l'ensemble des audits effectués chaque année suivant un programme précis validé par le Conseil de Surveillance. Plusieurs audits sont ainsi ciblés chaque année. Elle veille également à l'indépendance de la fonction d'audit interne.
- > Certains audits peuvent être réalisés par des sociétés spécialisées externes qui sont souvent des sociétés spécialisées sur des sujets pointus et techniques de sécurité (par exemple, des tests d'intrusion...).
- > Les audits internes sont effectués par le service d'audit interne. Ce dernier reporte directement au Président Directeur Général pour éviter les situations de conflit d'intérêt et préserver son indépendance par rapport aux services opérationnels.

Au-delà de ces audits planifiés pour l'année, certains audits peuvent également être réalisés par des clients d'Opteven Assurances, notamment lorsqu'il s'agit d'audits informatiques ou de sécurité (les groupes Volkswagen et Aviva réalisent régulièrement ce type d'audit sur pièces et sur place).



## B.6 Fonction actuarielle

Au sein de l'entreprise, la fonction actuarielle, représentée par le Directeur de risques, a pour mission de :

- > Coordonner le calcul des provisions techniques,
- > De donner un avis général sur la politique de souscription, les accords de réassurance et la qualité des données de l'entreprise ;
- > De contribuer à la mise en œuvre du système de gestion des risques,
- > De réaliser les calculs du pilier 1 de Solvabilité 2, et de participer au pilier 2 via la rédaction des politiques de gestion des risques de souscription, provisionnement et réassurance.

Le rapport de la fonction actuarielle comporte une synthèse des actions entreprises et des recommandations effectuées.

## B.7 Sous-traitance

Le contrôle des données des intermédiaires d'assurance a fait l'objet depuis 2018 d'un contrôle plus renforcé ainsi que l'inclusion du droit d'audit dans les contrats avec ces intermédiaires. La mise en place de la DDA contribue également au renforcement du contrôle des intermédiaires en assurance.

Un audit interne a été réalisé en 2016 sur la qualité des intermédiaires d'assurance et sur leur accréditation Orias et a débouché sur un plan d'action et la mise en place d'une plateforme e-learning dédiée aux intermédiaires d'assurance. Depuis 2017, des actions concrètes ont été menées pour aider un nombre important d'intermédiaires à s'immatriculer auprès de l'Orias. Chaque intermédiaire peut d'ailleurs se former sur le sujet en ligne sur le site d'Opteven grâce à un programme dédié. Cette plateforme d'e-learning est régulièrement mise à jour.

Opteven Assurances a toujours pour principe de ne sous-traiter aucune activité très sensible. En matière d'assurances, seules les activités d'assistance en dehors de la France sont sous-traitées. Cette activité reste peu significative sur 2021.

Par ailleurs, nous ne sous-traitons que des activités secondaires, souvent peu liées à nos activités d'assurance. La maintenance de certaines activités informatiques est ainsi sous-traitée mais les fournisseurs choisis (par exemple Hewlett Packard ou Avencall) doivent répondre à des cahiers des charges précis et ont une solidité financière conséquente.

## B.8 Autres informations

Aucune autre information importante ou qualifiée comme telle par Opteven Assurances concernant le système de gouvernance n'est à mentionner.

## C. LE PROFIL DE RISQUE

Le profil de risque d'Opteven Assurances est dominé sous solvabilité 2 par le risque de souscription non-vie. Les risques de marché et de contrepartie sont également mentionnés dans cette partie même s'ils n'ont pas la même matérialité.

La stratégie de gestion de risque n'a pas connu de changement significatif en 2021 et reste dans la continuité des années précédentes.

### C.1 Risque de souscription non-vie

#### C.1.1 Définition

Le risque de souscription désigne le risque de perte ou de changement défavorable de la valeur des engagements d'assurance, découlant d'une tarification ou d'un provisionnement inadéquat (les cotisations ne permettent pas de couvrir les prestations et frais de l'entreprise, ou les provisions ne permettent pas de couvrir les prestations afférentes).

Ce risque peut notamment émaner des hypothèses de tarification et de provisionnement.

Ce risque peut résulter d'évolutions statistiques, macroéconomiques ou comportementales

#### C.1.2 Exposition au risque

Identification et description

Opteven Assurances propose une gamme de contrats qui couvrent de la Panne Mécanique et/ou de l'Assistance.

Les souscripteurs sont soit des personnes physiques, soit des garages ou des flottes de véhicules.

Les produits proposés sont régis la plupart du temps par des « contrats cadre » avec des constructeurs automobiles, des sociétés de financements, des garages, des courtiers, des assureurs (pour l'assistance ou la panne mécanique adossés à leurs propres contrats. Ils peuvent aussi être vendus en direct.

Les contrats peuvent être en durée fixe (de 1 mois à 60 mois), annuels avec tacite reconduction ou sans reconduction ou mensuel avec ou sans tacite reconduction.

Les risques de souscription relèvent des catégories suivantes :

- > Risque de primes correspondant au risque que les montants des charges (sinistres et frais) liées aux sinistres qui surviendront dans le futur soient plus élevés que cela n'avait été anticipé dans les tarifs. C'est le principal risque chez Opteven Assurances.
- > **Risque de réserve** correspondant à la survenance d'une réévaluation à la hausse du montant des provisions de sinistres ou d'un changement défavorable entre le montant réel des règlements de sinistres et l'estimation qui peut en être faite dans les provisions.
- > **Risque catastrophe** correspondant aux événements extrêmes ou exceptionnels, qui ne sont pas appréhendés par le risque de primes. Au vu des activités couvertes, Opteven Assurances n'est pas concerné par ce module.
- > **Risque de rachat (cessation)** sur les contrats Non-Vie intégrant une clause de reconduction annuelle et unilatérale pour l'assuré ou une option permettant de terminer le contrat avant la fin prévue. Cela correspond à la perte résultant d'une part de la cessation de 40% des contrats et d'autre part de la baisse de 40% du nombre des futurs contrats utilisé dans le calcul des provisions techniques.

Les principaux risques de souscription identifiés couvrant les risques liés aux activités d'assurance sont les suivants :

- > La dégradation de la sinistralité (montant des sinistres plus important que prévu, hausse de la fréquence...),
- > La baisse de l'activité (découlant par exemple d'une augmentation des durées de garanties constructeurs, d'une internalisation de nos produits chez nos clients ou d'une concurrence accrue en particulier en Assistance),
- > L'augmentation de la durée d'engagement,
- > L'augmentation du ratio de frais généraux.

Pour appréhender au mieux ces risques, l'entreprise s'appuie sur la production et le suivi régulier d'indicateurs dont :

- > Le suivi mensuel de la sinistralité des contrats ;
- > L'évolution du portefeuille en montant de primes et en marge brutes ;

- > Le suivi plus approfondi de certains partenariats avec une périodicité adapté en fonction des produits vendus et du volume du portefeuille ;
- > L'analyse des bonis/malis.
- > Le taux de frais internes au niveau groupe et au niveau d'Opteven Assurances.

## Evaluation

### Risque de Prime

La composante du SCR sur les primes a été calculée en projetant l'ensemble des contrats en panne mécanique et en assistance rentrant dans la frontière des contrats sur la base de la formule standard :

$\text{Max}(PS, P_{\text{LAST},S}) + FP_{\text{EXISTING},S} + FP_{\text{FUTUR},S}$ , les primes étant prises dans leur globalité (y compris commissions).

Un note précise les modalités de calculs des primes futures. Les primes sont acquises de façon linéaire sur la durée de risque. Les possibilités de résiliations anticipées et de non-reconduction sont pris en compte dans les calculs. Le tableau ci-dessous synthétise les différents éléments du calcul :

PA futures des primes émises fin N (ajusté PNA comptable)	Acquis N+1, N+2	Primes futures Carflex -> Acquis de l'année (primes déjà émise fin N) multiplié par un coefficient d'ajustement PNA
PA futures des contrats existants fin N dont la prime n'a pas encore été émise fin N	Acquis N+1, N+2	Primes futures Carflex -> Acquis de l'année (primes à émettre) multiplié par un coefficient d'ajustement Acquis
PA futures des contrats existants fin N (ajusté PNA comptable pour les primes déjà émises)	Acquis N+1, N+2	Somme des PA futures des contrats existants = PA futures des primes émises fin N (ajusté PNA comptable) + PA futures des contrats existants fin N dont prime n'a pas encore été émise fin N
Evolution primes de la dernière année de souscription (souscriptions N)	Emis total souscriptions N	Primes futures Carflex -> Emis total attendu sur la génération N
	% Acquis N, N+1... souscriptions N	Primes futures Carflex -> cadence d'acq. de l'année N
% relatif à des contrats >1an	%>1 an souscriptions N	Primes futures Carflex -> part relative contrats > 1an
=		
PA futures de la production attendue en N+1	% croissance Emis N+1 vs Emis N	Hyp Croissance
	Emis prévu souscriptions N+1	Emis total souscriptions N x Hyp Croissance
	Acquis N+1, N+2... souscriptions N+1	Emis prévu souscriptions N+1 x cadence d'acquisition
dont PA contrat >1an	Acquis N+1, N+2... souscriptions N+1	PA futures de la production attendue en N+1 x part des contrats > 1an
PA Futur de la production >N+1 pour laquelle on est déjà engagé fin N+1 (lié à la frontière des contrat)	Nb mois de souscription concernés	Engagement
	Ref N	En fonction de la durée d'engagement, on va se focaliser sur les données d'une période (3m,6m ou 12m)
	Emis prévu souscriptions > N+1	Emis prévu souscriptions N+1 * x Nb mois d'engagement *pas de croissance supplémentaire prévu en N+2 et +

	% Acquis N, N+1... souscriptions N (Ref. = 1T, 1S ou 1A)	Primes futures Carflex -> cadence d'acquisition des souscriptions du 1T, 1S ou année N complète
	Acquis N+2, N+3... souscriptions >N+1	Emis prévu souscriptions >N+1 x Cadence d'acquisition retenue (1Trim, 1Sem ou année complète)
dont PA contrat >1an	Acquis N+2, N+3... souscriptions >N+1	PA futures de la production attendue > N+1 x part des contrats > 1an
PA futures de la production attendue en N+1 et au-delà (ajusté compta)	Acquis N+1 souscriptions N+1 et plus	(PA futures de la production attendue en N+1 + PA futur de la production >N+1 pour laquelle on est déjà engagé fin N+1) x ajustement Acquis
dont PA contrat >1an (ajusté compta)	Acquis N+1 et plus souscriptions N+1 et plus	idem pour la part des contrats >1an
Tacite reconduction (contrats existants fin N)	P	Issu des calculs de tacite reconduction
	$EP_{Carflex}$	Issu des calculs de tacite reconduction
	$EP_{100}$	Issu des calculs de tacite reconduction
Résultat	P	Acquis N+1 + Acquis N+1 souscriptions N+1
	Plast	Acquis comptable N
	$\text{Max}(P, \text{Plast})$	
	$EP_{Existing}$	Acquis N+2 + Acquis N+3 + Acquis N+4... x actualisation
	$EP_{Futur}$	Acquis N+2 souscriptions N+1 et plus + Acquis N+3 souscriptions N+1 et plus... x actualisation
	$V_{prem}$	$\text{Min}(\text{PS}, \text{Plast}, s) + EP_{Existing}, s + EP_{Futur}, s$

L'ajustement PNA permet de cadrer les PNA prises en compte dans les calculs avec les PNA comptables.

L'ajustement Acquis permet de corriger les données Carflex pour être le plus juste possible par rapport à ce qui est attendu en comptabilité.

La frontière des contrats est appréciée en tenant compte des engagements au niveau du contrat final et aussi des contrats cadres.

La réassurance est traitée séparément.

L'évolution du volume de prime hors réassurance est cohérente avec la croissance des portefeuilles.

La mise en place à partir de 2021 d'un traité de réassurance sur la Panne Mécanique France métropolitaine pour atténuer le risque de prime permet une baisse significative du volume de prime à prendre en compte.

## Risque de Reserve

Pour la composante du SCR sur les provisions sur sinistres, le Best Estimate des sinistres a été calculé en utilisant la méthode de Chain Ladder. Les flux provenant de Chain Ladder ont ensuite été chargés des frais de gestion de sinistre et de placements, puis actualisés avec la courbe des taux.

## Risque de souscription Primes et réserve

A partir de ces éléments, on obtient les résultats suivants pour le SCR de Primes et Reserves :

	Panne Mécanique	Assistance
Segment	2	8
$V_{prem}$	101 409 651 €	63 523 631 €
$V_{res}$	7 737 636 €	3 466 148 €
$S_{prem}$	8%	6,4%
$S_{res}$	8%	22%
<b>s</b>	<b>7,7%</b>	<b>6,71%</b>
<b>V</b>	<b>100 960 292 €</b>	<b>66 126 169 €</b>
<b>DIV</b>	<b>0,70</b>	<b>0,95</b>

En k€

	déc-21	déc-20	déc-19
Other motor	23 419	23 127	25 448
Assistance	13 313	10 881	13 075
Miscellaneous.	-	-	-
Np reins. (property)	-	-	-
Np reins. (casualty)	-	-	-
Np reins. (MAT)	-	-	-
Diversification	- 4 522	- 3 926	- 4 592
<b>Total SCR NV Primes et réserves</b>	<b>32 209</b>	<b>30 081</b>	<b>33 930</b>

Le SCR lié au « risque de primes & réserves » s'élève à 32 209 k€ (64% pour la partie panne mécanique et 36% pour la partie assistance). Il augmente par rapport à 2020 notamment sur le Lob Assistance grâce à plusieurs effets :

- > Un contexte de forte croissance en 2021 ;
- > La réassurance partielle du portefeuille panne mécanique en France à partir de 2021 atténue la hausse sur la garantie panne mécanique.

## Risque de Rachat

Le risque de rachat est calculé (taux de 40% pris en compte à la baisse) sur les contrats pour lesquels il est prévu des bénéfices futurs :

- > Les résultats sur les contrats en cours sur lesquelles des mensualités sont encore attendues ;
- > Le nombre des futurs contrats utilisé dans le calcul des provisions techniques.

La prise en compte en 2021 dans les BE d'un retraitement complémentaire sur des mensualités futures pour des contrats aux particuliers (avec la contrepartie dans les créances) explique l'augmentation du risque de rachat en 2021.

Au total, le risque de rachat s'élève à 10 436 k€ pour 2021, contre 7 174k€ en 2020.

## Risque catastrophe

Opteven n'est pas sujet à ce risque. Opteven n'est pas sujet à ce risque. D'après les textes réglementaires, seule la lignes d'activité Panne Mécanique est concernée par les risques catastrophes Grêle et Inondation. Mais par définition la garantie panne mécanique ne couvre uniquement les pannes ayant une cause interne au véhicule, les sinistres liés à la grêle ou à une inondation ne sont donc pas garantis.

Une note justifie ce point en précisant les limitations existantes sur la charge sinistre en Panne Mécanique (notamment plafond à la valeur vénale du véhicule) et en Assistance (prestations plafonnées et peu coûteuses en moyenne : dépannages, taxi ou véhicules de location pour des durées limitées) et analysant le coût historique des sinistres (peu de dossiers supérieurs unitairement à 10 000 € donc peu impactant sur la charge globale des sinistres).

## Risque de souscription Non-Vie

En appliquant la diversification, le SCR de souscription non-vie s'élève à 33 858 K€.

En k€

	déc-21	déc-20	déc-19
Risque Primes et Réserves	32 209	30 081	33 930
Risque de rachat	10 436	7 174	6 038
Risque catastrophe	-	-	-
Diversification	- 8 788	- 6 331	- 5 505
<b>Total SCR Souscription Non Vie</b>	<b>33 858</b>	<b>30 925</b>	<b>34 463</b>

L'augmentation de ce risque est liée à la hausse du risque de Primes et Réserves expliqué précédemment.

### C.1.3 Concentration

Le risque de souscription est majoritairement concentré sur la Panne Mécanique représentant 70% des « Vprem brutes de réassurance » en 2021.

D'un point de vue géographique, le risque de souscription reste concentré en France. Opteven Assurances s'assure d'une diversification de ses risques en étant présente dans différents segments de marché et en distribuant ses produits sur différents marchés (même si le marché français reste le principal marché de distribution de l'Entreprise).

En Italie, Opteven Assurances a émis du risque en panne mécanique et en assistance en 2021 pour un peu plus de 11 Millions d'euros. Cela s'effectue à travers la succursale d'Opteven Assurances dont le dossier d'agrément en liberté d'établissement a été validé par l'ACPR et l'IVASS en 2017.

Opteven Assurances a par ailleurs émis de la prime en panne mécanique en Espagne (branche 16) à travers une LPS pour un montant de 772 k€.

Le tableau ci-dessous présente la diversification géographique lié à l'activité en Italie, Espagne et dans les DROM :

		PM	Assistance
		Panne Mécanique	Assistance
France	V <sub>prem</sub>	84 335 837 €	62 022 570 €
	V <sub>res</sub>	6 656 495 €	3 461 252 €
		<b>90 992 332 €</b>	<b>65 483 822 €</b>
Italie & Espagne	V <sub>prem</sub>	18 218 891 €	1 675 677 €
	V <sub>res</sub>	963 703 €	4 446 €
		<b>19 182 595 €</b>	<b>1 680 123 €</b>
DROM	V <sub>prem</sub>	863 831 €	98 710 €
	V <sub>res</sub>	117 301 €	- €
		<b>981 131 €</b>	<b>98 710 €</b>
<b>DIV</b>		<b>0,70</b>	<b>0,95</b>

Le risque de souscription d'Opteven Assurance présente très peu de concentration individuelle en raison de son activité qui porte principalement sur la couverture des biens des personnes et la perte financière des garages liée à la garantie commerciale. Nous nous assurons d'une diversification de ses risques en fournissant une gamme complète de produits et services, aussi bien aux particuliers qu'aux garages ainsi qu'à différents types de grands comptes décrits précédemment.

De plus, Opteven assure la distribution de ses produits par divers canaux de distribution, en particulier :

- > Des réseaux dits institutionnels (banques, sociétés de financements...);
- > Des salariés commerciaux : notamment des commerciaux présents sur les différentes régions en France et en Italie pour être au plus près de nos « clients garages » ;
- > Partenariat avec les constructeurs et réseaux de distribution ;
- > Des courtiers (« canal minoritaire ») : notamment sur l'activité d'assistance.

On peut noter une concentration au niveau du risque de rachat sur 3 contrats, mais ces contrats cadres sont composés d'un ensemble de contrat finaux très important souscrits par des particuliers, ce qui permet une diversification.

### C.1.4 Atténuation / encadrement du risque

Le dispositif d'atténuation des risques d'assurance Non-Vie se compose :

- > D'un ensemble de principes et de règles en termes de souscription et de provisionnement
- > D'un dispositif de réassurance externe.

## Politique de souscription et de provisionnement

L'encadrement du risque de souscription s'appuie notamment sur une gouvernance qui est précisée et actualisée chaque année dans les politiques de souscription et de provisionnement.

## Politique de souscription et de tarification des produits

Opteven Assurances exerce dans les branches 9, 16 et 18 d'assurance. Elle est confrontée au risque d'assurance portant sur les produits d'assistance et de panne mécanique automobile. Ces risques d'assurance sont caractérisés par leur cycle très court (plus de 90% des dossiers de sinistres sont ouverts et fermés le même jour) et par des coûts par sinistre relativement limités (limite en panne mécanique à la valeur vénale du véhicule et prestations d'assistance souvent plafonnées).

Opteven Assurances ne souhaite pas et n'a pas d'appétence à prendre des risques d'assurance aux durées plus longues et/ou niveaux de risque plus importants.

Les opportunités commerciales font l'objet d'une appréciation collégiale lors de comités hebdomadaires (« Comité d'Opportunités »). Il en existe un pour la France et un pour l'International. Les différents services parties prenantes du processus définissent en amont un niveau de complexité de l'offre envisagée. Une classification en niveau 2 ou 3 caractérise un sujet qui s'éloigne de nos standards en matière de produits. L'opportunité doit alors faire l'objet d'une réunion spécifique pour statuer sur la poursuite ou non de la démarche commerciale. Si l'opportunité est validée, elle peut être assortie de conditions spécifiques ou d'une prise en compte dans un projet particulier. Cela nous garantit une cohérence dans notre portefeuille de produits et une vision assumée des éventuelles diversifications testées ou engagées.

Une fois les opportunités validées, nous engageons le processus de tarification. Les primes d'assurance proposées à la souscription sont calculées afin de couvrir le montant des sinistres attendus ainsi que les frais de gestion liés au type de produit vendu. Ainsi, les frais de gestion qui s'appliquent sur un produit d'assistance sont généralement plus élevés que ceux sur de la panne mécanique.

Le coût estimé des sinistres se fait généralement en combinant des analyses historiques et prospectives. Il se base sur la notion du « burn cost » qui combine le coût moyen du sinistre par sa fréquence. Sur ce burn cost calculé par produit, une marge d'assurance est intégrée ainsi que des frais de gestion relatifs au produit (ils dépendent en général de la fréquence de sinistres du produit).

Les primes d'assurance dépendent également des options des différents produits d'assistance ou de panne mécanique. Cette notion d'option à la souscription joue à la fois sur la notion d'éligibilité du produit et sur son contenu. Ainsi, pour un même produit, un véhicule plus âgé aura une fréquence en assistance ou en panne mécanique plus importante qu'un véhicule récent. Les engagements d'assurance et les options tiennent ainsi compte de l'âge du véhicule ou de ses caractéristiques.

Le service en charge de la tarification au sein de la Direction BPM prend donc en considération principalement :

- > Le niveau de couverture du produit d'assurance ;
- > Son mode de commercialisation et de souscription ;
- > La catégorie et /ou l'âge des véhicules couverts.

Les tarifications font l'objet d'un processus de validation comme décrit en B.4.1. du présent document.

La tarification ne tient pas compte des produits financiers que génèrent les placements des investissements d'Opteven Assurances.

## Politique de provisionnement

Le Provisionnement des primes non acquises est décrit en D.2 du présent document.

**Les sinistres sont provisionnés en comptes sociaux selon deux méthodes distinctes :**

- > Pour la Panne mécanique, les provisions pour sinistres à payer sont basées sur les montants des dossiers accordés par le service de gestion des garanties (et non encore réglées). L'accord de prise en charge est envoyé au garage réparateur et a une valeur engageante de part et d'autre, ce qui en garantit sa fiabilité.

Comme indiqué précédemment, le cycle de validation est court et seuls les dossiers avec une expertise externe ont un délai plus conséquent. Nous comptabilisons aussi une provision pour sinistres tardifs en fin d'exercice qui prend en compte de manière statistique les sinistres de panne mécanique dont nous n'avons pas encore connaissance malgré leur survenance sur l'exercice considéré. Compte tenu des spécificités de l'activité, ce montant restera peu significatif.

Nous maintenons la provision pour une durée de 12 mois à partir de la date d'ouverture d'un sinistre. Au-delà, nous considérons que

le dossier aura une chance très faible d'être réglé et nous ne provisionnons plus le sinistre.

Cette méthode a prouvé sa pertinence et son caractère prudent au cours des exercices passés. Nous analysons en effet tous les ans le boni/mali et nous avons toujours dégagé un boni qui reste cela étant peu significatif eu égard à la charge de sinistres de l'année.

- > Pour l'Assistance, les provisions pour sinistres à payer sont basées sur un montant moyen par dossier ouvert par le plateau d'assistance (duquel nous déduisons au préalable les sinistres réglés).

Pour l'assistance, le coût des prestations octroyées est seulement évalué par nos salariés dans l'outil de gestion. Cette évaluation n'est pas jugée suffisamment précise pour servir de base aux provisions comptables. Nous préférons utiliser un montant moyen représentant le coût estimé pour l'année en cours pour un dossier d'assistance.

Nous prenons en compte l'évolution de ce coût moyen au fil des années et aussi en fonction du mix portefeuille (suivant le coût moyen prévisionnel des principaux contrats et leur poids dans la branche).

Cette méthode a prouvé sa pertinence au cours des exercices passés. Nous analysons en effet tous les ans le boni/mali et les montants identifiés sont toujours restés peu significatifs eu égard à la charge de sinistres de l'année.

**Les méthodes de provisionnement utilisées pour les calculs de solvabilité** sont décrites par ailleurs dans le présent document.

## Réassurance

La réassurance était historiquement peu utilisée chez Opteven Assurances et ne portait que sur un risque en panne mécanique.

Depuis quelques années, l'approche d'Opteven Assurances a changé pour s'appuyer davantage sur la réassurance. Cette réassurance est utilisée de 2 manières :

- 1) La réassurance de risques qui ne sont pas gérés par Opteven Assurances. Opteven Assurances ne souhaite pas s'exposer au risque d'assurance lorsqu'elle ne gère pas elle-même les sinistres.
- 2) La réassurance des activités, compte tenu de l'appétence au risque et du niveau de couverture du SCR.

De manière concrète :

- 1) Opteven Assurances se réassure depuis plusieurs années pour l'activité d'assistance en Italie. Le traité de réassurance est en quote-part à 90% sur une prime de base fixée dans le traité de réassurance. En 2021, les primes cédées dans le cadre de ce contrat s'élevaient à 494 k€.
- 2) La réassurance est également devenue stratégique dans la gestion de la croissance et de la couverture du SCR. Opteven Assurances connaît depuis de nombreuses années une croissance régulière et significative à la fois dans ses activités de garantie panne mécanique et d'assistance. Les activités de garantie panne mécanique représentent environ 70% du périmètre et elles connaissent une croissance plus forte que les activités d'assistance.
- 3) Les polices adossées à des financements pluriannuels constituent un relai de croissance fort pour Opteven. Cependant, ils génèrent un volume important de primes futures au sens Solvabilité 2. Par le cumul année après année de ces volumes, le SCR non-vie primes relatif à la panne mécanique exerce une pression croissante sur le ratio de solvabilité d'Opteven.

Dans ce cadre, il a été décidé de réassurer une partie du portefeuille de garantie panne mécanique (uniquement sur les activités françaises, hors activité dans les DOM-TOM). Un traité de réassurance a été signé afin de réassurer :

- > 25% des primes acquises et des sinistres correspondants sur l'exercice 2022 puis 50% des primes acquises et des sinistres correspondants sur les exercices suivants.

Avec cette transaction, Opteven s'inscrit dans une dynamique de gestion du risque prudente en mettant en place un programme de réassurance sur une de ses activités principales, la panne mécanique en France métropolitaine. L'accent a été mis sur les polices long termes, avec une cession plus forte sur ces dernières qui présentent intrinsèquement un potentiel de déviation de sinistralité plus volatile.

Ces 2 axes d'utilisation de la réassurance devraient être amenés à rester présents les prochaines années. Le Directoire d'Opteven Assurances, qui a défini cette stratégie, est régulièrement informé des impacts annuels prévisionnels de ces contrats.

Dans le cadre des 2 traités de réassurance mentionnés ci-dessous, Opteven Assurances s'assure que cette réassurance est suffisamment flexible pour ses intérêts. Des conditions de résiliation assez favorables sont ainsi incluses dans chaque traité de réassurance afin de préserver les intérêts d'Opteven Assurances.

Enfin, Opteven Assurances n'envisage pas actuellement de mettre en place d'autres techniques d'atténuation des risques comme la coassurance.



## C.1.5 Sensibilité au risque

### Scénarios prospectifs (de stress)

Nous avons établi que nos calculs prospectifs de solvabilité étaient sensibles à :

- > A l'évolution de nos ratios de sinistralité (ratio de sinistres à primes) ;
- > A la croissance de nos primes.

Nous avons donc effectué courant 2021 des calculs prospectifs pour un scénario dit de « base » lié à notre « business plan » standard et des scénarios alternatifs prenant en compte des variations accrues sur les deux critères principaux de sensibilité.

Nous avons défini les actions managériales requises pour anticiper les évolutions modélisées par nos scénarios, en accord avec nos objectifs sur les critères définis dans notre appétence au risque (notamment le respect du ratio de couverture à 200%, tout en maintenant des objectifs de croissance et de rentabilité).

### Capacité de maîtrise de nos indicateurs clés

Le niveau du ratio S/P est essentiellement guidé par des éléments externes comme le niveau de fiabilité des véhicules vendus, le niveau des coûts des pièces ou de main d'œuvre. Par nature, ces facteurs ne sont pas maîtrisables en soi. Cela étant, nous avons néanmoins la faculté de suivre avec précision l'évolution de ces ratios et prendre toutes les actions correctives possibles lors de nos Comités de Risque mensuels (augmentation de la tarification, révision des couvertures, négociation avec certains constructeurs pour obtenir des gestes commerciaux sur leur marque et certains sinistres spécifiques dit « sériels »).

Le niveau des frais dépend en grande partie de la part de commissions prévu dans notre cotation et n'entrant pas dans notre calcul technique. Il dépend aussi de notre niveau de frais interne qui est encadré par notre processus budgétaire annuel au niveau Groupe et au niveau de chaque société. Ce processus nous garantit une bonne maîtrise et anticipation dans le niveau de frais nécessaire à la bonne conduite de l'activité.

## C.2 Risque de marché

### C.2.1 Définition

Le risque de marché est le risque de perte résultant de fluctuations affectant le niveau et la volatilité de la valeur de marché des actifs, passifs et instruments financiers.

Il provient de la dégradation de valeur d'une ou plusieurs classes d'actifs, cette dégradation pouvant être liée à plusieurs facteurs (évolution des taux, dégradation de notation des titres obligataires détenus en portefeuille, concentration sur un même émetteur, inadéquation entre les caractéristiques de l'actif et du passif...)

### C.2.2 Exposition au risque

#### Placements

Les placements de la société Opteven Assurances au 31 décembre 2021 sont composés de :

- > Titres de participations (Filiale Opteven Courtage) : 8%
- > Obligations Corporate : 28%
- > OPCVM (+fonds euro) : 51%
- > Dépôts à terme : 13%

Outre les titres de participation (liés à l'acquisition du fonds de commerce de Mapfré Warranty en 2019), le portefeuille de placements d'Opteven Assurances est assez diversifié.

Les OPCVM permettent de maintenir une forte liquidité sur les placements mais leur taux de rémunération est proche de 0% et peut même être légèrement négatif.

Le portefeuille obligataire est composé de lignes obligataires de petites tailles (entre 100 k€ et 300 k€ en général) afin d'éviter le risque de hausse des taux. Ce portefeuille obligataire est soit souscrit en direct, soit gérées par les établissements financiers Indosuez et Financière d'Arbevel. Ces 2 portefeuilles répondent à un cahier des charges très strict.

Les dépôts à terme sont souscrits auprès d'établissements bancaires et ils allient rendement et liquidité immédiate. Cette allocation est temporaire compte tenu de l'extrême faiblesse des taux d'intérêt actuellement. Les comptes sur livret des banques sont assez liquides : seul un défaut de l'établissement bancaire concerné pourrait provoquer son « illiquidité ».

La valeur de réalisation des placements et de la Trésorerie au 31 décembre 2021 s'élève à 93 912 k€ pour une valeur nette en comptes sociaux de 93 540 K€. Les plus-values latentes sont relativement limitées du fait de l'horizon de temps assez réduit du portefeuille de placements.

Si l'on examine la gestion actif-passif, l'horizon de temps des placements est inférieur à celui des provisions pour primes non acquises. La très grande majorité des placements d'Opteven Assurances sont liquides en moins d'un an ou moins alors que la moyenne des provisions pour primes non acquises se situe à un horizon de 2-3 ans. Cela permet de sécuriser Opteven Assurances en cas de risque de marché ou de liquidité.

## Evaluation des risques

Le risque de marché se décompose chez Opteven Assurances entre le risque de taux d'intérêt, le risque actions, le risque de spread (ou de signature) et le risque de concentration.

### Risque de taux

Le risque de taux représente l'impact au bilan d'une déformation de la courbe des taux d'intérêt et de l'augmentation de la volatilité de celle-ci. Cette déformation de la courbe des taux d'intérêt, ainsi que l'augmentation de sa volatilité, se traduit par :

- > Soit une augmentation de la valorisation des actifs, ainsi que des provisions techniques, en cas de baisse de la courbe des taux d'intérêt ;
- > Soit une baisse de la valorisation des actifs, ainsi que des provisions techniques, en cas de hausse de la courbe des taux d'intérêt.

L'impact d'une hausse des taux d'intérêt est retenu et le montant s'élève à 622 k€.

	<b>Diff scenario central - up</b>
Delta Actif	- 1 003 172 €
Delta Passif	- 381 465 €
Delta NAV	- <b>621 706 €</b>

### Risque de signature

Le risque de signature (spread) a été calculé en intégrant le risque de signature sur les produits obligataires (y compris les composantes obligataires présentes dans les SICAV ou les OPCVM).

La partie des placements obligataires ou des EMTN se voit appliquer un risque relatif à leur signature (notation) qui permet de calculer un coefficient de pénalisation qui dépend également de la durée de détention prévue de ces obligations. Le risque de spread ressort ainsi à 3 957 k€.

### Risque action

Ce risque regroupe le risque lié à la participation d'Opteven Assurances dans Opteven Courtage ainsi que le risque actions inclus dans

certaines OPCVM qui ressortent lors de la transposition des actifs. Il s'élève à 1 603 k€.

	Valeur de marché	Chocs	
Actions Globales (Type 1)	210 536 €		112 017 €
Autres	253 317 €	45,88%	116 221 €
Indirect- Futures action négatif	- 42 782 €		- 4 203 €
ESTX BANKS MAR2	- 38 939 €	9,68%	- 3 769 €
VX APR22 Fut	- 1 921 €	13,32%	- 256 €
VX MAR22 Fut	- 1 921 €	9,30%	- 179 €
Actions de projets d'infrastructures éligibles			
Action de sociétés d'infrastructures éligibles			
Indirect - Obligations	12 993 €		
<b>Total Type 1</b>	<b>223 529 €</b>		<b>112 017 €</b>
Actions Type 2	201 918 €	55,88%	112 831 €
Participations Stratégiques	6 384 450 €	22%	1 404 579 €
<b>Total Type 2</b>	<b>6 586 368 €</b>		<b>1 517 410 €</b>
<b>Total</b>	<b>6 809 896 €</b>		

SCR Actions
1 603 136 €

## Risque de concentration

Le calcul est effectué en prenant en compte l'émetteur final des différents placements. Tout émetteur final en notation A dépassant 3% du total des placements est à considérer et le seuil est à 1,5% en dessous.

Le risque de concentration des émetteurs a été calculé et s'élève à 2 407 k€.

## Risque de change

Le risque de change est très limité en 2021 (48 k€).

## SCR de marché global

La diversification du module risque de marché a été calculée et intégrée. Elle permet de réduire le montant du risque marché de 2 799 k€, limitant ainsi le SCR de marché global à 5 837 k€.

Le SCR de marché est en augmentation par rapport à celui de 2020. Cette hausse correspond à la progression des encours de placement ainsi qu'à une légère augmentation du risque sur les placements réalisés.

En k €

	déc-21	déc-20	déc-19
Risque de taux	622	405	586
Risque actions	1 603	2 354	1 405
Risque immobilier	0	0	0
Risque de signature	3 957	2 782	2 202
Risque de change	48	0	1 047
Risque de concentration	2 407	2 438	1 768
Risque d'illiquidité	0	0	0
Diversification	-2 799	-2 575	-2 739
<b>Total SCR Marché</b>	<b>5 837</b>	<b>5 405</b>	<b>4 269</b>

### C.2.3 Concentration

Compte tenu de l'allocation d'actifs d'Opteven Assurances, très prudente, le risque de concentration sur nos placements est relativement faible.

### C.2.4 Atténuation / encadrement du risque

La stratégie d'Opteven Assurances en matière de placements est prudente et avec des placements très sécurisés. Opteven Assurances privilégie clairement la sécurité des placements à leur rendement. Dans l'optique de solvabilité 2, il paraît important de préciser que la totalité des cotations d'Opteven Assurances est effectuée sans tenir compte des produits d'intérêt ce qui signifie que ces produits d'intérêt ne sont pas considérés comme essentiels à la rentabilité de la société.

La solvabilité d'Opteven Assurances est démontrée par une politique financière qui garantit que l'entité dispose toujours d'actifs sûrs, liquides et rentables, en quantité suffisante pour honorer la totalité de ses engagements d'assurance.

Opteven Assurances n'investit pas dans le domaine des matières premières et de l'immobilier ainsi que sur le marché des actions cotées.

Le Directeur de la Trésorerie, Sandy Wattelier, a en charge les achats et les ventes des actifs financiers, sous le contrôle du Directeur Général Délégué Finance et la validation des décisions d'investissement est conjointe. Ces décisions se font conformément à la politique d'investissement décidée en Directoire

Nous bénéficions des services d'une société extérieure indépendante, Leone Kapital qui conseille les placements d'Opteven Assurances suivant un cahier des charges très précis depuis plusieurs années.

Un comité des placements se réunit semestriellement, il permet de sécuriser les prises de décisions quant à la gestion des placements. Il comprend des représentants de l'actionnaire principale, le Président Directeur Général, le Directeur Général Délégué Finance et du Directeur de la Trésorerie. Dans ce comité intervient aussi la société Leone Kapital, spécialiste de la gestion des placements, qui prend en compte l'ensemble des contraintes lié à l'activité d'assureur.

La dispersion et la diversification des placements sont globalement stables en 2021 par rapport à 2020 avec la baisse des montants de dépôts à terme, les investissements de lignes d'OPCVM et la souscription de lignes obligataires.

La gestion prudente des placements et leur comptabilisation doivent néanmoins continuer à être optimisées :

- > La maturité des placements doit mieux correspondre à celle de l'écoulement des provisions techniques du passif. Ce sujet est plus sensible en période de taux d'intérêt à court terme très bas voire négatifs comme c'est le cas actuellement car la tentation peut être d'aller chercher des produits de placement à horizon lointain afin d'obtenir des taux de rémunération plus attractifs.
- > Respect des règles de dispersion. Opteven Assurances doit chercher à respecter la règle de dispersion de 3% pour les lignes de placements dont la notation est au moins A et 1,5% pour les lignes de placements dont la notation est en dessous de A.
- > Maîtriser et conserver des quantités limitées de placement comportant des risques de variation de taux d'intérêt et des niveaux de signature assez dégradés.

### C.2.5 Sensibilité au risque

Comme évoqué plus haut, Opteven Assurance est peu sensible au risque de marché. Aucune analyse de sensibilité n'a été étudiée à ce stade pour vérifier la capacité de la société à honorer ses engagements dans des situations de marchés financiers défavorables.

## C.3 Risque de crédit (contrepartie)

### C.3.1 Définition

Le risque de crédit ou de contrepartie est caractérisé par le défaut potentiel d'une contrepartie c'est-à-dire son incapacité à honorer ses engagements envers Opteven Assurances. Ce risque peut provenir :

- > De créances détenues auprès de tiers ;
- > Du défaut d'un réassureur ;
- > Du défaut des banques au regard des liquidités détenues.

### C.3.2 Exposition au risque

Le risque de défaut de contrepartie fait référence à 2 types d'exposition :

- > **La première exposition** correspond au défaut d'un émetteur ayant une notation. Ceci concerne essentiellement les réassureurs, les banques et une partie des placements traités en contrepartie. Les placements et les expositions aux réassureurs sont considérés au sein du risque de défaut de type 1.

La partie relative au risque de réassurance concerne la réassurance de l'assistance italienne et celle de la garantie panne mécanique. La partie bancaire concerne essentiellement les dépôts effectués auprès des établissements bancaires.

Le risque total de contrepartie de type 1 s'élève à 1 437 k€.

- > **La seconde exposition** concerne, par opposition à la première, les contreparties n'ayant pas de notation. Ce type d'exposition est significatif pour Opteven Assurances. Les expositions de type 2 sont ventilées entre créances sur intermédiaires de plus et moins de 3 mois.

Le SCR de contrepartie de type 2 est calculé en examinant les créances d'Opteven Assurances au 31 décembre 2021. Nous avons inclus de manière très conservatrice les créances d'Opteven Assurances même si une partie significative de ces créances sont liées à :

- > Des opérations de gestion de sinistres
- > Des opérations où Opteven Assurances collecte une prime d'assurance qu'il reverse ensuite à l'assureur porteur du risque.
- > Les montants avec les autres sociétés du groupe

Les créances inscrites au bilan S1 concernant des mensualités futures sont retraitées et ne rentrent pas dans le périmètre du risque de contrepartie. Ce retraitement représente 23 376k€.

Le détail du calcul suivant les différents types de créances figure dans les tableaux ci-dessous :

Créances < 3 mois	22 858 625,2
Créances > 3 mois	2 828 638,4
<b>SCR<sub>def,2</sub></b>	<b>5 974 568,3</b>

Le SCR de type 2 ressort ainsi à un montant important de 5 975 k€, qui est très majoritaire dans le total du risque de contrepartie.

Entre le SCR de contrepartie de type 1 et celui de type 2, la diversification joue très peu et le SCR global de contrepartie s'établit à 7 116 k€

<b>SCR<sub>def,1</sub></b>	1 436 780
<b>SCR<sub>def,2</sub></b>	5 974 568
<b>Total SCR<sub>def</sub></b>	<b>7 115 899</b>

### C.3.3 Concentration

Opteven Assurances ne présente pas de concentration particulière sur ce risque de contrepartie : en effet, elle veille à diversifier ses contreparties bancaires.

### C.3.4 Atténuation / encadrement du risque

Opteven Assurances veille à maîtriser ce risque de contrepartie à travers :

- > Une sélection de contreparties bien notées, que ce soit au niveau des banques ou des réassureurs ;
- > Un suivi mensuel du paiement des créances des clients garages et particuliers. Ce suivi est revu lors des Comités de Risque France & Italie. Il fait l'objet de plans d'action concertés sur le recouvrement entre les services Financiers et Commerciaux.

### C.3.5 Sensibilité au risque

Le risque de contrepartie est sensible à la notation des banques et réassureurs. La dispersion et la qualité des contreparties de réassurance rendent Opteven Assurances très peu sensible à ce risque.

Même en cas de dégradation de la notation d'un cran de l'ensemble de ces contreparties, l'impact sur le SCR défaut serait relativement faible, et d'autant plus faible au niveau du SCR (effet de diversification entre les modules du SCR).

## C.4 Risque de liquidité

### C.4.1 Définition

Le risque de liquidité est le risque de ne pas disposer de liquidités à court terme pour pouvoir honorer ses engagements financiers au moment où ceux-ci deviennent exigibles, et notamment de ne pas pouvoir régler les prestations vis-à-vis des assurés.

Il est important de noter que contrairement aux autres risques décrits dans ce chapitre, le risque de liquidité n'est pas évalué par la formule standard.

### C.4.2 Exposition au risque

Ce risque apparaît comme faible au niveau d'Opteven Assurances pour plusieurs raisons :

- > La nature de ses activités, exclusivement des risques non-vie, n'appellent pas à l'appréhension par un département d'ALM, d'études portant sur la projection des flux de trésorerie attendu au passif et à l'actif d'Opteven Assurances ;
- > Opteven Assurances ne pilote pas de cessions d'actifs dans l'objectif de payer les flux de trésorerie sortants ;
- > Opteven Assurances suit au quotidien sa situation de trésorerie, effectue des prévisionnels de trésorerie et anticipe ainsi les évolutions de la trésorerie.

### C.4.3 Concentration

La gestion principalement sous forme de Comptes et dépôts bancaires et de plusieurs OPCVM monétaires (présentant peu de risque de concentration) constitue un dispositif de maîtrise de ce risque.

### C.4.4 Atténuation / encadrement du risque

Compte tenu de la nature de ses activités non-vie, Opteven Assurances ne réalise pas d'études d'adossement actif-passif afin de mesurer les risques financiers encourus en se fondant sur la projection de son compte de résultat et de son bilan à moyen et/ou long terme dans différents scénarii économiques.

## C.4.5 Sensibilité au risque

Le comportement des assurés, se protégeant auprès d'Opteven Assurances contre des risques de Pannes mécaniques ou d'Assistance, n'est pas directement impacté dans des situations de marchés financiers défavorables. Opteven Assurance ne réalise donc pas de stress tests dans le cadre d'études de gestion actif-passif.

## C.5 Risque opérationnel

### C.5.1 Définition

La Directive Solvabilité 2 définit le risque opérationnel comme le risque de perte résultant de procédures internes inadaptées ou défaillantes du personnel ou des systèmes, ou d'événements extérieurs. Ces événements extérieurs comprennent les événements d'origine humaine et ceux d'origine naturelle.

Le risque opérationnel recouvre la fraude, les risques en lien avec les ressources humaines, les risques juridiques, les risques de non-conformité, les risques fiscaux, les risques liés aux systèmes d'information, la fourniture de services financiers inappropriés, les risques de défaillance des processus opérationnels y compris les processus de souscription, les risques de cyberattaque...

Nous avons mis en place une cartographie des risques impactant Opteven Assurances comme décrit précédemment. Cette cartographie fait l'objet d'une révision permanente et l'évaluation des risques est revue régulièrement.

### C.5.2 Exposition au risque

Le risque opérationnel correspond, en appliquant la formule standard, à 3% de la différence du montant des primes brutes acquises en garantie panne mécanique et en assistance (hors réassurance) des 12 derniers mois et des 12 mois précédents ce qui situe le risque opérationnel à 2 989 k€.

Plus concrètement, le risque opérationnel fait l'objet d'une cartographie des risques détaillée et d'une hiérarchisation de ces risques.

### C.5.3 Concentration

Nous avons identifié les principaux risques dans notre exercice de cartographie. Ces différents risques sont revus très régulièrement pour faire évoluer leur notation mais aussi pour vérifier que les plans d'action veillant à identifier et à contrôler le risque en question sont en place.

Les Comités de risque Groupe permettent d'effectuer des revues en séances plénière et d'acter des nouvelles décisions pour maîtriser les risques principaux ou en réduire les effets potentiels.

### C.5.4 Atténuation / encadrement du risque

Afin d'encadrer le risque opérationnel, plusieurs dispositifs ont été mis en place et notamment :

- > La structuration du système de contrôle interne, incluant la fonction de vérification de la conformité, présenté au chapitre B.4,
- > La continuité d'activité,

Le Groupe a choisi de mettre en place un dispositif de management de la continuité d'activité. La continuité des activités s'inscrit dans une démarche de préservation des entreprises et du Groupe et de protection visant à minimiser les impacts lors de la survenance des incidents.

Il s'agit de se préparer et d'anticiper une indisponibilité majeure des ressources de l'entreprise, d'adopter une attitude proactive et de minimiser les risques, autant financiers que juridiques et d'image.

Le Groupe a choisi de se préparer à la survenance d'un incident majeur en préparant des plans de continuité d'activité permettant à l'ensemble des entreprises de fonctionner en mode dégradé en cas de situation de crise majeure sur les 3 scénarii suivants : indisponibilité des ressources humaines, indisponibilité des locaux d'exploitation et défaillance des systèmes informatiques.

Le plan de continuité d'activité fixe les orientations du Groupe en la matière.

- > La sécurité des systèmes d'information,

La démarche de maîtrise des risques opérationnels s'appuie d'une part sur la mise en œuvre d'une stratégie double avec redondance et résilience des sites d'exploitation informatique et d'autre part sur un dispositif de sécurité des données.

En tant que dispositif de réduction des risques, la démarche consiste à :

- > assurer la sécurité des données manipulées en termes de disponibilité, intégrité, confidentialité et de preuve (traçabilité des actes transformant les données),
- > protéger le patrimoine informationnel du Groupe,
- > s'intégrer dans la gestion de crise du Groupe,
- > répondre aux obligations contractuelles vis-à-vis des clients, des prestataires / fournisseurs, ainsi qu'aux obligations réglementaires du Groupe.

Les principes et dispositions de sécurité des systèmes d'information s'intègrent dans la démarche de contrôle permanent du Groupe. La politique groupe de sécurité des systèmes d'information, quant à elle, a pour objectif principal la définition des exigences de sécurité permettant de garantir la continuité des services essentiels, la protection des données et la préservation de l'image de marque du Groupe.

### C.5.5 Sensibilité au risque

La cartographie des risques actuellement en place consiste à estimer les risques de façon très régulière et ce compte tenu des changements dans l'environnement.

Le Comité des Risques Groupe suit notamment la réévaluation du risque opérationnel sur des sujets variés et notamment conjoncturels.

L'impact potentiel des sujets abordés en 2021 n'a pas été de nature à affecter significativement la solvabilité d'Opteven Assurances.

## C.6 Autres informations importantes

Les produits de garantie destinés à des clients Grands Comptes ou Force de vente (Retail) sont suivant les cas :

- > Soit uniquement gérés par Opteven Assurances et assurés par une compagnie d'assurance tiers.
- > Soit assurés par Opteven Assurances directement. Il s'agit notamment des contrats de financement, des contrats constructeurs et des contrats Retail de la force de vente terrain. Ces activités ont connu une croissance significative en 2021.

Il est important de préciser que la gestion des sinistres panne mécanique par Opteven Assurances s'effectue suivant les mêmes règles et les mêmes process, qu'Opteven Assurances soit porteur du risque ou non. En termes de stratégie, Opteven Assurances souhaite toujours se développer à la fois comme gestionnaire de sinistres (sans le risque d'assurance) et continuer à prendre de nouveaux contrats en risque.

D'autre part, pour les produits de garantie panne mécanique vendus à l'étranger (à l'exception de la succursale italienne et de façon plus récente en Espagne), Opteven Assurances n'est que gestionnaire de sinistres pour le compte d'une compagnie tiers.

En ce qui concerne le risque Assistance, il est assuré à 100% par Opteven Assurances qui dispose de données historiques importantes lui permettant de maîtriser et piloter le risque. Opteven Assurances intervient donc sur cette branche 18 comme assureur et gestionnaire des sinistres. Il est à noter que la partie assistance des contrats italiens est réassurée en quote-part à 90%.



## D. LA VALORISATION A DES FINS DE SOLVABILITE

Ce chapitre a pour but de décrire et d'expliquer la valorisation des actifs et des passifs d'Opteven Assurances à travers le bilan prudentiel.

La valorisation des comptes à l'actif et au passif est en Euros puisque 100% des primes d'Opteven Assurances sont émises en France (dont une partie DROM), en Italie et en Espagne.

### D.1 Actifs

#### D.1.1 Immobilisations

Les immobilisations incorporelles ont été valorisées à zéro dans le bilan prudentiel mais leur montant dans les comptes sociaux est insignifiant (52 €). Nous n'avons pas cherché à les valoriser sous solvabilité 2 compte tenu de leur absence de matérialité.

Les immobilisations corporelles ont été évaluées suivant les principes d'IAS 16. Le montant des immobilisations corporelles dans les comptes sociaux s'élève à 570 k€. Parmi ces immobilisations, la quasi-totalité est représentée par des véhicules. L'amortissement des véhicules achetés et immobilisés par la société est fait de manière linéaire sur une période de 5 ans. Or cette période peut être considérée comme courte car les véhicules sont normalement revendus après une période de 5 ans à une valeur résiduelle de plusieurs milliers d'euros chacun. Par souci de simplicité, nous avons cependant décidé de maintenir la même valeur d'actifs corporels sous solvabilité 1 et solvabilité 2.

#### D.1.2 Placements et Trésorerie

Les placements et la trésorerie sont réévalués suivant leur valeur de réalisation au 31 décembre 2021. La valeur nette des placements dans les comptes sociaux s'élève à 93 540 k€ et la valeur réévaluée suivant la valeur de réalisation ou de marché est de 93 912 k€ suivant les valorisations de marché. Ces deux dernières valeurs sont relativement proches même s'il existe une plus-value latente de 372 k€.

Par ailleurs, il est important de signaler qu'Opteven Assurances n'utilise aucun instrument dérivé et ne possède aucun actif hors bilan.

#### D.1.3 Impôts différés

Les impôts différés actifs et passifs sont évalués et comptabilisés conformément à la norme IAS 12. Les impôts différés sont valorisés en tenant compte :

- > Du report en avant de crédits d'impôts reportables non utilisés et du report en avant de pertes fiscales non utilisées ;
- > Des différences temporelles résultant de la différence entre les valeurs des actifs et passifs comptabilisées et valorisées conformément au référentiel Solvabilité 2 et les valeurs fiscales des actifs et passifs.

Tous les passifs d'impôts différés sont pris en compte. En revanche, les impôts différés ne sont activés que s'il est probable qu'ils pourront être imputés sur des bénéfices futurs imposables, en tenant compte par ailleurs d'une part de la limitation dans le temps du report en avant des pertes reportables ou des crédits d'impôts non utilisés, et d'autre part des conventions d'intégration fiscale.

Les actifs et les passifs d'impôts différés ne sont pas actualisés.

La différence avec la valorisation retenue dans les comptes combinés résulte de la différence entre les valeurs des actifs et des passifs dans les comptes sociaux et leur valorisation au bilan valorisé à des fins de solvabilité.

La procédure de détermination des impôts différés et de démonstration de la recouvrabilité a été mise en place en 2020 et poursuivie en 2021.

#### D.1.4 Autres actifs

Les montants de réassurance (primes et sinistres) cédés à l'actif du bilan sont en augmentation lié à la mise en place du contrat avec SCOR (décrit par ailleurs). Ils ont été estimés par calcul du Best Estimate. Le montant est négatif, car il est attendu plus de frais futur que de cessions, et il s'établit à -701,7 k€.

Les créances d'assurance ont été réévaluées en excluant les mensualités futures des contrats de garantie des particuliers et s'élèvent à 11 316 k€.

Les autres créances sont évaluées à leur niveau dans les comptes sociaux pour un montant de 16 930 k€.

Les Frais d'acquisitions reportés ont été évalués à zéro dans le bilan prudentiel. Ils se composent en grande majorité de commissions d'apporteurs d'affaires (sociétés de financement). Ils représentaient des montants significatifs dans les comptes sociaux (18 759 k€).

## D.2 Les Provisions techniques

En ce qui concerne les calculs des provisions techniques, Opteven Assurances :

- > n'applique aucun ajustement égalisateur (article 77 ter de la directive 2009/138/CE) ;
- > n'applique aucune correction pour volatilité (article 77 quinquies de la directive 2009/138/CE) ;
- > n'utilise pas la courbe des taux d'intérêt sans risque transitoire (article 308 quater de la directive 2009/138/CE) ;
- > n'utilise pas une déduction transitoire (article 308 quinquies de la directive 2009/138/CE).

L'ensemble des valorisations 2021 a été réalisé suivant les méthodes suivantes :

Les PPNA (Provisions pour primes non acquises) sont comptabilisées en général de manière linéaire chez Opteven Assurances. La méthode linéaire se justifie parfaitement dans le cas des sociétés de financement et un peu moins dans le cas des garanties auprès des concessionnaires automobiles (produits Force de vente Retail). Plusieurs analyses menées depuis plusieurs années sur les contrats d'une durée de 12 mois ont montré que le dernier mois concentrait environ 12% des sinistres.

On constate que si le dernier mois en vie des garanties est important en sinistralité, il y a néanmoins une certaine volatilité pour tous les autres mois. Nous sommes donc restés sur une logique unique d'étalement linéaire.

Pour revenir sur la méthode de comptabilisation linéaire des PPNA qui concerne la grande majorité des contrats, la période de risque de chaque contrat d'assurance (que ce soit en garantie panne mécanique ou en assistance) est comptabilisée de manière linéaire, mois par mois, durant la durée de vie en risque du contrat. Sur certains contrats d'extension de garantie, les primes peuvent rester intégralement sous forme de PPNA pendant une période de 2 ou 3 ans (la garantie du constructeur automobile correspondant à cette période).

Les PPNA de la fin de l'année 2021 ont été séparées entre la partie garantie panne mécanique (branches 9 et 16) et la partie assistance. Les primes de perte financière représentant des montants très faibles sont toujours traitées avec la Panne Mécanique. Le niveau d'incertitude des PPNA est très faible puisque ces primes sont déjà comptabilisées.

Les PPNA des contrats réassurés sont également projetées puis déduites du montant des PPNA totales, en tenant compte du risque de défaut très faible du réassureur.

Les frais de gestion sont issus de la répartition par destination des comptes de frais 2021. Ils s'élèvent pour les frais de gestion de sinistres à 3,65% des sinistres pour la garantie panne mécanique et 28,82% des sinistres pour l'assistance.

Il n'a pas été fait distinction des éventuelles différences de frais de gestion par type de contrat même si certaines différences existent. La gestion d'un dossier sinistre en garantie panne mécanique est globalement équivalente d'un contrat à un autre. Cela est moins le cas pour l'assistance mais nous avons souhaité conserver une certaine simplicité dans un modèle de calcul déjà complexe.

A ces frais de gestion, se rajoutent des frais d'administration de 2,78%.

Pour les frais d'acquisition, nous avons distingué en complément des frais liés aux commissions, des frais qui ont été calculés en fonction de l'activité (panne mécanique ou assistance) mais aussi du type de client (clients dit « Retail ou Garage » & clients dits « Corporate ou Grands Comptes »). Les ressources mises en œuvre respectivement sur le type de clients sont en effet très différentes.

Sur les contrats dits « Retail », ces frais internes d'acquisition se situent (en % des primes émises) autour de 15% et autour de 7% pour les contrats « Grands Comptes ». A ces frais d'acquisition internes, s'ajoutent les commissions versées à des intermédiaires (notamment les sociétés de financement).

En ce qui concerne les PSAP (Provisions pour sinistres à payer), le Best Estimate de sinistres est évalué en utilisant la méthode de Chain Ladder en fonction de la répartition du paiement des sinistres par année de survenance, en séparant les sinistres en garantie panne mécanique de ceux d'assistance.

L'écoulement des PSAP d'Opteven Assurances se fait très rapidement puisqu'à l'exception des dossiers de garantie panne mécanique nécessitant une expertise et des dossiers d'assistance où un véhicule de remplacement peut être délivré pendant plusieurs mois, les sinistres ont des horizons de temps très court (par rapport à la moyenne des activités d'assurance en France).

En résumé, les provisions techniques calculées fin 2021 sont les suivantes :

## Best Estimate & Marge de risque

	Panne Mécanique	Assistance	Total
BE sinistres	7 737 636 €	3 466 148 €	11 203 784 €
BE primes	12 957 873 €	- 4 509 368 €	8 448 505 €
Total	20 695 509 €	- 1 043 220 €	19 652 288 €

Marge de risque	6 295 192 €	2 258 742 €	8 553 935 €
-----------------	-------------	-------------	-------------

## Choc Down

	Panne Mécanique	Assistance	Total
BE sinistres	7 737 636 €	3 466 148 €	11 203 784 €
BE primes	12 957 923 €	- 4 509 198 €	8 448 724 €
Total	20 695 559 €	- 1 043 051 €	19 652 508 €

## Choc Up

	Panne Mécanique	Assistance	Total
BE sinistres	7 695 484 €	3 447 082 €	11 142 566 €
BE primes	12 637 759 €	- 4 509 502 €	8 128 257 €
Total	20 333 243 €	- 1 062 420 €	19 270 823 €

La partie liée à la réassurance n'est pas prise en compte dans le BE de primes au passif mais reportée à l'actif dans les montants recouvrables au titre des contrats de réassurance. Elle s'élève à -702 k€ à la fin 2021.

<b>Brut de réassurance</b>	Panne Mécanique	Assistance	Total
BE sinistres	7 737 636 €	3 506 162 €	11 243 798 €
BE primes	11 965 725 €	- 4 258 894 €	7 706 830 €
Total	19 703 360 €	- 752 732 €	18 950 628 €

<b>Réassurance</b>	Panne Mécanique	Assistance	Total
BE sinistres	- €	40 014 €	40 014 €
BE primes	- 992 148 €	250 474 €	- 741 675 €
Total	- 992 148 €	290 488 €	- 701 660 €

La marge de risque est calculée sur la base de 6% des SCR en ne retenant que le SCR souscription non-vie, le SCR de défaut de contrepartie (uniquement la partie réassurance) et le SCR opérationnel. La faculté d'absorption des pertes par les impôts différés qui vient en réduction du SCR n'est pas prise en compte pour calculer cette marge de risque.

Enfin, il est important de préciser qu'il n'existe aucune provision pour risques en cours pour l'exercice 2021 car Opteven Assurances n'a pas de branche d'assurances où le ratio de sinistres à primes dépasse les 100%.

## Autres passifs

Le poste « Autres dettes » est augmenté de 828 k€ pour tenir compte des engagements de retraite non provisionnés dans les comptes sociaux. Cet ajustement est fait par cohérence à IAS 19.

Le montant d'impôts différés passifs correspond au taux d'impôt d'Opteven Assurances appliqué au profit supplémentaire engendré par le passage du bilan des comptes sociaux au bilan prudentiel. Il s'élève à 5 023 k€ et se calcule suivant les données ci-dessous :

- > Les autres dettes du passif donnent lieu à un ajustement par cohérence à la baisse des créances à l'actif.
- > Les autres postes du passif ne donnent pas lieu à un quelconque ajustement, les autres ajustements étant jugés immatériels.

### D.3 Méthode de valorisation alternatives

Opteven Assurances n'utilise aucune méthode de valorisation alternative autre que celles prévues par la réglementation.

### D.4 Autres informations

Aucune autre information importante ou qualifiée comme telle par Opteven Assurances susceptible d'impacter la valorisation des actifs et passifs n'est à mentionner.

## E. LA GESTION DU CAPITAL

### E.1 Fonds propres

L'analyse des fonds propres d'Opteven Assurances est relativement simple car Opteven Assurances ne possède que des fonds propres de base.

Ci-dessous figure le détail des fonds propres (en euros) au 31 décembre 2021 :

Capital Social :	5 335 715
Prime d'émission :	219 948
Réserve légale :	533 572
Report à nouveau :	38 075 453
Résultat de l'exercice	6 683 509
<b>TOTAL</b>	<b>50 848 196</b>

Le capital social de 5 335 715€ n'a pas changé depuis 2001 (depuis le passage à l'€). Il est entièrement appelé. Par ailleurs la prime d'émission de 219 948€ correspond à une augmentation de capital intervenue en 1997. La réserve légale de 533 572€ est à son niveau maximum puisqu'elle correspond précisément à 10% du capital social. Le Report à nouveau est constitué des excédents de résultats depuis une longue période (Opteven Assurances a toujours été bénéficiaire depuis l'exercice 2000). Le résultat audité de l'exercice 2021 est également intégré aux fonds propres.

Opteven Assurances ne possède pas de fonds propres auxiliaires. Il n'y a pas de restriction sur la représentativité de l'ensemble des fonds propres d'Opteven Assurances. 100% des fonds propres calculés sont en Tier 1 et sont donc éligibles pour couvrir le SCR et le MCR d'Opteven Assurances (absence de fonds propres de base faisant l'objet de mesures transitoires et de fonds propres auxiliaires).

Il n'y a pas d'élément affectant la disponibilité et la transférabilité des fonds propres au sein d'Opteven Assurances. Il paraît important d'apprécier le niveau des fonds propres par rapport à l'actif net comptable calculé à partir de solvabilité 2. Aux fonds propres de 50 848 k€, s'ajoutent les profits attendus dans les primes futures pour les activités de garantie panne mécanique et d'assistance. Dans le détail, les projections des contrats en garantie panne mécanique et en assistance comprennent plusieurs dizaines de millions de profits futurs.

En tenant compte de certains ajustements du bilan prudentiel sur d'autres postes à l'actif et au passif (ces ajustements ont été mentionnés précédemment et ils comprennent notamment l'ajustement d'impôts différés passifs provenant essentiellement des profits futurs comptabilisés sur les Best Estimates de primes), cela permet de porter l'excédent d'actif sur passif à 63 121 k€ dans le bilan prudentiel.

### E.2 Capital de solvabilité requis et minimum de capital requis (SCR et MCR)

La directive Solvabilité 2 prévoit deux exigences de capital :

- > Le minimum de capital requis (Minimum Capital Requirement - MCR) : correspond à un montant de fonds propres de base éligible en-deçà duquel les preneurs et les bénéficiaires seraient exposés à un niveau de risque inacceptable si l'entreprise d'assurance ou de réassurance était autorisée à poursuivre son activité
- > Le capital de solvabilité requis (Solvency Capital Requirement – SCR) correspond à un niveau de fonds propres éligibles qui permette aux entreprises d'assurance et de réassurance d'absorber des pertes significatives et qui donne l'assurance raisonnable aux preneurs et aux bénéficiaires que les paiements auront lieu quand ils viendront à échéance.

## E.2.1 SCR et MCR

### Le Capital de solvabilité requis (SCR)

En relation avec l'article R.352-12 du Code des Assurances, Opteven Assurances utilise la formule standard pour calculer le SCR. Il n'y a aucune utilisation de modèles internes ou d'USP.

Aucun ajustement « égalisateur » (article R.351-4 du Code des Assurances) ni aucune correction de la volatilité (article R.351-6 du Code des Assurances) ne sont inclus dans les calculs du SCR.

Le SCR est calculé en prenant en compte les 3 composantes qui s'appliquent à Opteven Assurances (risque de souscription non-vie, risque de marché et risque de contrepartie).

Le SCR total est calculé à partir du SCR de base (BSCR) calculé précédemment auquel s'ajoute le risque opérationnel. Le BSCR s'élève à 39 895 k€. Il se calcule en ajoutant le montant des SCR relatifs aux risques de marché, de contrepartie et de souscription, déduction faite d'un montant de 6 916 k€ qui correspond au montant calculé de diversification de ces différents modules de risque.

Le risque opérationnel correspond à 3% de la différence du montant des primes brutes acquises en garantie panne mécanique et en assistance (hors réassurance) des 12 derniers mois et des 12 mois précédents ce qui situe le risque opérationnel à 2 989 k€.

Le SCR total avant prise en compte des impacts d'impôt se monte à 42 883 k€ (calculé à partir du SCR de base (BSCR) calculé précédemment, auquel s'ajoute le risque opérationnel).

« L'Ajustement fiscal pour Capacité d'Absorption des Pertes » correspondant à l'impôt sur les sociétés déduit du calcul du SCR, est égal en 2021 à 11 470 k€. Cela correspond à un taux d'IS de 27,5% qui est le taux applicable pour 2021. La recouvrabilité totale a été vérifiée selon une méthodologie précise et des calculs détaillés.

Après l'impact de la capacité d'absorption des impôts s'appliquant à Opteven Assurances, le SCR global s'élève à 31 413 k€. Il est en augmentation par rapport à 2020 compte tenu de la hausse du Risque Non-Vie pour les raisons évoquées précédemment.

Le tableau suivant résume les principales valorisations des risques intégrés dans le SCR :

En k€

	dec-21	déc-20	déc-19
Risque de Marché	5 837	5 405	4 269
Risque de Contrepartie	7 116	4 606	5 046
Risque Vie	-	-	-
Risque Santé	-	-	-
Risque Non Vie	33 858	30 925	34 463
Diversification	- 6 917	- 5 648	- 5 182
<b>BSCR</b>	<b>39 895</b>	<b>35 288</b>	<b>38 595</b>
<b>Ajust. Impôts diff.</b>	<b>11 470</b>	<b>10 765</b>	<b>11 468</b>
<b>SCRop</b>	<b>2 989</b>	<b>2 598</b>	<b>2 252</b>
<b>SCR</b>	<b>31 413</b>	<b>27 121</b>	<b>29 379</b>

### Le Minimum de capital requis (MCR)

Son calcul correspond au MCR linéaire où les provisions techniques correspondent au Best estimate (hors marge de risque) et les primes aux primes émises hors réassurance. Ce MCR se calcule en appliquant les coefficients s'appliquant à chaque activité sur les provisions et sur les primes.

Les notions de bornes du SCR (45% et 25%) ne changent néanmoins pas le calcul global du MCR et il s'établit à 9 911 k€.

## **E.2.2 Ratio de couverture**

Comme indiqué précédemment le SCR calculé s'élève à 31 413 k€.

Le bilan prudentiel, quant à lui, dégage un actif net réévalué de 63 121 k€, signifiant que le SCR est couvert à hauteur de 2,01 fois.

La couverture du SCR est ainsi au-dessus des 200% fixés par le Directoire et le Conseil de Surveillance d'Opteven Assurances.

Le Minimum de capital requis (MCR) est quant à lui couvert plus de 6,3 fois par les fonds propres retraités (actif net réévalué).

## **E.2.3 Simplifications**

Il n'a été utilisé aucun calcul simplifié pour déterminer le SCR et le MCR.

## **E.2.4 USP**

Opteven Assurances n'utilise pas d'USP. Le résultat du SCR de souscription est celui obtenu par l'utilisation de la formule standard.

## **E.3 Utilisation du sous-module «risque sur actions» fondé sur la durée dans le calcul du capital de solvabilité requis**

Opteven Assurances n'est pas concernée par l'utilisation de ce sous-module.

## **E.4 Différences entre la formule standard et tout modèle interne utilisé**

Opteven Assurances utilise uniquement la Formule Standard pour le calcul de ses besoins en capitaux de solvabilité (SCR).

## **E.5 Non-respect du minimum de capital requis et non-respect du capital de solvabilité requis**

Ce point est non applicable compte tenu des montants évoqués précédemment.

# **CONCLUSION**

---

Nous nous sommes efforcés dans la mesure du possible de suivre les thèmes et les articles du Règlement Délégué 2015/35 de la Commission du 10 octobre 2014 complétant la directive 2009/138/CE de solvabilité 2 et de la Notice « Communication d'informations à l'autorité de contrôle et informations à destination du public RSR/SFCR » publiée en décembre 2015 afin de rédiger ce document.

Le SFCR 2021 témoigne de la grande stabilité des activités d'Opteven Assurances.

Les calculs du pilier 1 de solvabilité 2 ont abouti à une hausse du SCR pour les raisons structurelles évoquées précédemment.

Nous avons continué à augmenter nos fonds propres retraités grâce aux bons résultats de la société, ce qui a permis au ratio de couverture du SCR de se situer à 201%.

# ANNEXE DES ETATS REGLEMENTAIRES

## Bilan Prudentiel (S.02.01.02)

		Solve moy II value	Statutory accounts value
		C0010	C0020
<b>Assets</b>			
Goodwill	R0010	-	-
Deferred acquisition costs	R0020	-	18 759 337,77
Intangible assets	R0030	-	52,00
Deferred tax assets	R0040	-	-
Pension benefit surplus	R0050	-	-
Property, plant & equipment held for own use	R0060	570 379,48	570 379,48
Investments (other than assets held for index-linked and unit-linked contracts)	R0070	85 600 913,68	85 809 524,47
Property (other than for own use)	R0080	-	-
Holdings in related undertakings, including participations	R0090	6 384 430,00	6 384 430,00
Equities	R0100	20,00	600 000,00
Equities - listed	R0110	-	-
Equities - unlisted	R0120	20,00	600 000,00
Bonds	R0130	24 311 771,09	42 861 629,78
Government Bonds	R0140	-	-
Corporate Bonds	R0150	21 817 671,09	41 867 529,78
Structured notes	R0160	494 100,00	494 100,00
Collateralised securities	R0170	2 000 000,00	500 000,00
Collective Investments Undertakings	R0180	43 494 256,33	35 463 958,69
Derivatives	R0190	-	-
Deposits other than cash equivalents	R0200	11 420 436,26	499 506,02
Other Investments	R0210	-	-
Assets held for index-linked and unit-linked contracts	R0220	-	-
Loans and mortgages	R0230	-	-
Loans on policies	R0240	-	-
Loans and mortgages to individuals	R0250	-	-
Other loans and mortgages	R0260	-	-
Reinsurance recoverables from:	R0270	701 660,32	520 119,32
Non-life and health similar to non-life	R0280	701 660,32	520 119,32
Non-life excluding health	R0290	701 660,32	520 119,32
Health similar to non-life	R0300	-	-
Life and health similar to life, excluding health and index-linked and unit-linked	R0310	-	-
Health similar to life	R0320	-	-
Life excluding health and index-linked and unit-linked	R0330	-	-
Life index-linked and unit-linked	R0340	-	-
Deposits to cedants	R0350	-	-
Insurance and intermediaries receivables	R0360	11 316 209,19	34 691 832,19
Reinsurance receivables	R0370	704 015,08	704 015,08
Receivables (trade, not insurance)	R0380	16 990 448,44	16 990 448,44
Own shares (held directly)	R0390	-	-
Amounts due in respect of own fund items or initial fund called up but not yet paid in	R0400	-	-
Cash and cash equivalents	R0410	8 311 461,30	7 730 746,96
Any other assets, not elsewhere shown	R0420	-	-
<b>Total assets</b>	<b>R0500</b>	<b>122 731 766,85</b>	<b>165 716 351,71</b>
<b>Liabilities</b>			
Technical provisions - non-life	R0510	27 904 562,76	86 646 099,04
Technical provisions - non-life (excluding health)	R0520	27 904 562,76	86 646 099,04
Technical provisions calculated as a whole	R0530	-	-
Best Estimate	R0540	18 060 628,13	-
Risk margin	R0550	8 843 934,63	-
Technical provisions - health (similar to non-life)	R0560	-	-
Technical provisions calculated as a whole	R0570	-	-
Best Estimate	R0580	-	-
Risk margin	R0590	-	-
Technical provisions - life (excluding index-linked and unit-linked)	R0600	-	-
Technical provisions - health (similar to life)	R0610	-	-
Technical provisions calculated as a whole	R0620	-	-
Best Estimate	R0630	-	-
Risk margin	R0640	-	-
Technical provisions - life (excluding health and index-linked and unit-linked)	R0650	-	-
Technical provisions calculated as a whole	R0660	-	-
Best Estimate	R0670	-	-
Risk margin	R0680	-	-
Technical provisions - index-linked and unit-linked	R0690	-	-
Technical provisions - calculated as a whole	R0700	-	-
Best Estimate	R0710	-	-
Risk margin	R0720	-	-
Other technical provisions	R0730	-	-
Contingent liabilities	R0740	-	-
Provisions other than technical provisions	R0750	3 154 639,91	3 154 639,91
Pension benefit obligations	R0760	827 808,00	-
Deposits from reinsurers	R0770	-	-
Deferred tax liabilities	R0780	5 022 769,23	-
Derivatives	R0790	-	-
Debts owed to credit institutions	R0800	-	-
Financial liabilities other than debts owed to credit institutions	R0810	-	-
Insurance & intermediaries payables	R0820	5 336 256,71	5 336 256,71
Reinsurance payables	R0830	630 381,83	630 381,83
Payables (trade, not insurance)	R0840	13 349 201,49	15 315 676,63
Subordinated liabilities	R0850	-	-
Subordinated liabilities not in Basic Own Funds	R0860	-	-
Subordinated liabilities in Basic Own Funds	R0870	-	-
Any other liabilities, not elsewhere shown	R0880	3 785 101,30	3 785 101,30
<b>Total liabilities</b>	<b>R0900</b>	<b>59 610 611,24</b>	<b>114 868 155,42</b>
<b>Excess of assets over liabilities</b>	<b>R1000</b>	<b>63 121 155,61</b>	<b>50 848 196,29</b>





Informations sur le règlement des sinistres en non-vie (S.19.01.)

Montant non cumulé des sinistres bruts par année de survenance (Other motor)

Prior	R0100								
N-14	R0110								
N-13	R0120								
N-12	R0130	3 291 141	961 246	11 000	2 735	0	0	141	
N-11	R0140	7 596 363	923 456	74 754	4 590	493	1 424	2 507	
N-10	R0150	6 033 962	864 347	88 000	2 431	2 464	211	432	
N-9	R0160	3 199 304	1 289 969	74 000	2 419	0 216	1 330	0	
N-8	R0170	10 436 317	1 639 647	99 271	3 417	714	2 124	0	
N-7	R0180	16 646 343	1 651 813	81 295	2 390	1 464	2 590	299	
N-6	R0190	17 108 211	2 611 696	38 030	2 944	3 063	894	0	
N-5	R0200	16 493 342	1 968 236	53 753	3 413	5 211	1 345		
N-4	R0210	16 238 316	2 775 302	65 140	0 791	0 479			
N-3	R0220	16 049 410	3 014 212	84 138	36 129				
N-2	R0230	21 466 310	3 564 301	252 000					
N-1	R0240	21 466 310	3 479 400						
N	R0250	32 646 343							

Montant non cumulé des sinistres bruts par année de survenance (Assistance)

N-14	R0130								
N-13	R0120								
N-12	R0130	700 042	72 740	080	0	100	0	0	
N-11	R0140	1 007 873	114 947	1 153	000	240	0	0	
N-10	R0150	1 305 759	115 067	2 747	947	0	0	0	
N-9	R0160	1 611 177	208 487	3 000	1 132	0	0	0	
N-8	R0170	1 670 886	297 826	1 754	2 411	1 75	256	0	
N-7	R0180	2 301 445	381 278	11 408	3 133	684	0	0	
N-6	R0190	3 070 527	378 721	6 473	1 740	307	1 120	0	
N-5	R0200	3 303 899	791 098	11 172	2 094	3 026	0	0	
N-4	R0210	4 461 354	395 554	10 371	3 000	4 254			
N-3	R0220	10 129 326	1 830 736	26 300	17 066				
N-2	R0230	14 447 303	2 172 070	79 710					
N-1	R0240	10 710 071	1 796 887						
N	R0250	16 929 267							

Montant cumulé des sinistres bruts par année de survenance (Other motor)

		In Current year	Sum of years (cumulative)
		C0170	C0180
Prior	R0100		
N-14	R0110		0
N-13	R0120		0
N-12	R0130		6 196 683
N-11	R0140		8 348 973
N-10	R0150		9 901 703
N-9	R0160		10 475 299
N-8	R0170		14 981 491
N-7	R0180		18 826 611
N-6	R0190		19 247 877
N-5	R0200		19 000 120
N-4	R0210		19 080 640
N-3	R0220		22 047 005
N-2	R0230		27 069 990
N-1	R0240		31 004 014
N	R0250		33 540 360
Total	R0260	38 869 385	239 722 566

## Montant cumulé des sinistres bruts par année de survenance (Assistance)

Prior	R0100		
N-14	R0110		0
N-13	R0120		0
N-12	R0130		774 241
N-11	R0140		1 124 820
N-10	R0150		1 425 110
N-9	R0160		1 824 025
N-8	R0170		1 945 110
N-7	R0180		2 758 010
N-6	R0190		3 458 999
N-5	R0200		4 687 630
N-4	R0210		5 367 691
N-3	R0220		15 035 680
N-2	R0230		16 698 143
N-1	R0240		15 484 909
N	R0250		15 929 257
Total	R0260	17 798 766	86 513 625

## Fonds propres (S.23.01.01)

		Total 0920	Tier 1 - subordinated 0920	Tier 2 - subordinated 0930	Tier 2 0940	Tier 2 0950
Basic own funds before deduction for participations in other financial sector as between in article 58 of Delegated Regulation 2015/35						
Ordinary share capital (gross of own shares)	R0010	822719	822719			
Share premium account related to ordinary share capital	R0030	21944771	21944771			
Initial funds, members' contributions or the equivalent basic own-fund item for mutual and mutual-type undertakings	R0040					
Subordinated mutual member accounts	R0060					
Surplus funds	R0070					
Preference shares	R0090					
Share premium account related to preference shares	R0110					
Reconciliation reserve	R0130	87 885 482,90	87 885 482,90			
Subordinated liabilities	R0140					
An amount equal to the value of re-estimated assets	R0160					
Other own fund items approved by the supervisory authority as basic own funds not specified above	R0180					
Own funds from the financial statements that did not fit the reconciliation reserve and do not meet the criteria to be classified as Solvency II own funds						
Own funds from the financial statements that would not be represented by the reconciliation reserve and do not meet the criteria to be classified as Solvency II own funds	R0220					
Deductions						
Deductions for participations in financialised credit institutions	R0230					
Total basic own funds after deductions	R0260	83 121 188,81	83 121 188,81			
Auxiliary own funds						
Unpaid and unvoted ordinary share capital callable on demand	R0300					
Unpaid and unvoted initial funds, members' contributions or the equivalent basic own-fund item for mutual and mutual-type undertakings, callable on demand	R0310					
Unpaid and unvoted preference shares callable on demand	R0320					
A legally binding commitment to subscribe and pay for subordinated liabilities on demand	R0330					
Letters of credit and guarantees under Article 96(2) of the Directive 2009/138/EC	R0340					
Letters of credit and guarantees other than under Article 96(2) of the Directive 2009/138/EC	R0360					
Supplementary members calls under first subparagraph of Article 96(3) of the Directive 2009/138/EC	R0370					
Supplementary members calls - other than under first subparagraph of Article 96(3) of the Directive 2009/138/EC	R0380					
Other auxiliary own funds	R0390					
Inappropriate own funds	R0400					
Available and eligible own funds						
Total available own funds to meet the SCR	R0500	83 121 188,81	83 121 188,81			
Total available own funds to meet the MCR	R0510	83 121 188,81	83 121 188,81			
Total eligible own funds to meet the SCR	R0540	83 121 188,81	83 121 188,81			
Total eligible own funds to meet the UCR	R0560	83 121 188,81	83 121 188,81			
SCR	R0600	81 463 138				
UCR	R0620	5 811 454,08				
Ratio of eligible own funds to SCR	R0630	100,99				
Ratio of eligible own funds to UCR	R0640	14,31				

BSCR (S.25.01.01)

		Net solvency capital requirement	Gross solvency capital requirement	Allocation from adjustments due to RFF and Matching adjustments portfolio
		C030	C048	C050
Market risk	R0010	5 030 078,26	5 030 078,26	
Counterparty default risk	R0020	1 115 090,62	1 115 090,62	
Liab underwriting risk	R0030			
Health underwriting risk	R0040			
Non-liab underwriting risk	R0050	13 857 007,19	13 857 007,19	
Diversification	R0060	6 916 175,42	6 916 175,42	
Intangible asset risk	R0070			
Basic Solvency Capital Requirement	R0180	26 954 539,14	26 954 539,14	

Calcul du SCR (S.25.01.02)

		Value
		C0100
Adjustment due to RFF/MAP nSCR aggregation	R0120	
Operational risk	R0130	2 988 540
Loss-absorbing capacity of technical provisions	R0140	
Loss-absorbing capacity of deferred taxes	R0150	11 470 001
Capital requirement for business operated in accordance with Art. 4 of Directive 2003/41/EC	R0160	
Solvency Capital Requirement excluding capital add-on	R0200	31 413 138
Capital add-on already set	R0210	
Solvency capital requirement	R0220	31 413 138
Other information on SCR		
Capital requirement for duration-based equity risk sub-module	R0400	
Total amount of Notional Solvency Capital Requirements for remaining part	R0410	
Total amount of Notional Solvency Capital Requirements for ring fenced funds	R0420	
Total amount of Notional Solvency Capital Requirements for matching adjustment portfolios	R0430	
Diversification effects due to RFF nSCR aggregation for article 304	R0440	
Method used to calculate the adjustment due to RFF/MAP nSCR aggregation	R0450	No adjustment
Net future discretionary benefits	R0460	

Informations de base du MCR (S.28.01.02)

		Background information	
		Net (of reinsurance/SPV) book estimate and TP calculated as a whole	Net (of reinsurance) written premium in the last 12 months
		C003	C003
Medical expense insurance and proportional reinsurance	R0029		
Income protection insurance and proportional reinsurance	R0036		
Workless compensation insurance and proportional reinsurance	R0043		
Motor vehicle liability insurance and proportional reinsurance	R0059		
Other motor insurance and proportional reinsurance	R0069	34 990 701,10	30 617 752
Marine, aviation and transport insurance and proportional reinsurance	R0079		
Fire and other damage to property insurance and proportional reinsurance	R0089		
General liability insurance and proportional reinsurance	R0099		
Credit and suretyship insurance and proportional reinsurance	R0109		
Legal expenses insurance and proportional reinsurance	R0119		
Assistance and proportional reinsurance	R0129	1 215 521,99	34 921 300
Miscellaneous financial loss insurance and proportional reinsurance	R0139		
Non-proportional health reinsurance	R0149		
Non-proportional casualty reinsurance	R0159		
Non-proportional marine, aviation and transport reinsurance	R0169		
Non-proportional property reinsurance	R0179		

Ensemble des calculs du MCR (S.28.01.05)

		C0070/C0130
Linear MCR	R0300	9 911 484
SCR	R0310	31 413 138,42
MCR cap	R0320	14 135 912,29
MCR floor	R0330	7 853 284,60
Combined MCR	R0340	9 911 484,06
Absolute floor of the MCR	R0350	2 200 000,00
Minimum Capital Requirement	R0400	9 911 484,06