



Bruxelles, le 6 février 2006.

CIRCULAIRE PPB-2006-1-CPA

OBJET : les saines pratiques de gestion en matière de sous-traitance par des entreprises d'assurances

1. Définition et champ d'application

Pour l'application de la présente circulaire, l'on entend par sous-traitance tout appel à des tiers¹ pour l'exercice d'activités ou de processus propres à l'entreprise d'assurance². La sous-traitance peut porter tant sur des services aux assurés (centres d'appel, ...) que sur des fonctions administratives (comptabilité, gestion des sinistres, gestion des placements, ...) et spécialisées (IT, audit interne, gestion de données, ...).

La CBFA attend de chaque entreprise qu'elle accorde une attention particulière au respect des principes mentionnés ci-dessous, chaque fois qu'une activité sous-traitée peut avoir une influence significative sur son fonctionnement ; un instrument de mesure adéquat à cet égard, consiste dans l'influence que le dysfonctionnement ou l'absence de fonctionnement de l'activité sous-traitée peut avoir sur le respect des conditions d'agrément auxquelles l'entreprise est soumise, sur sa situation financière, sur sa continuité ou sur sa réputation.

Ne sont pas visés en application de la définition précitée :

- la location de services à des tiers lorsque ces services sont fournis sous la direction opérationnelle et le contrôle permanent du commettant ; en sont des exemples types l'appel temporaire à des collaborateurs spécialisés, le recours à des services spécialisés pour la protection de bâtiments, ...
- la délégation d'une activité spécifique à des tiers lorsque ces derniers agissent en qualité de mandataires au nom, pour le compte et sous la responsabilité du commettant, qu'ils travaillent selon ses instructions organisationnelles, et que leurs activités sont soumises à son contrôle permanent ; les agents d'assurances constituent un exemple type ;

¹ Par tiers, l'on entend les personnes ou entreprises qui n'opèrent pas sous le contrôle permanent du commettant.

² La présente circulaire vise également la sous-traitance du développement de tels processus, pour autant qu'ils soient importants pour l'entreprise ou pour son développement stratégique.

COMMISSION BANCAIRE, FINANCIÈRE ET DES ASSURANCES

- la séparation intégrale de certaines activités ne relevant pas de l'activité d'assurance pour les loger au sein d'une société distincte du groupe (filiale, entreprise mère ou entreprise soeur) agissant en nom et pour compte propres. Exemples : la société qui, au sein du groupe, est spécialisée dans la prévention en matière d'incendie et d'accidents du travail, en gestion du personnel, ... Sont en revanche visées les sociétés qui, au sein d'un groupe, assurent des services communs pour plusieurs entreprises de ce groupe, comme la gestion immobilière au niveau du groupe, la gestion des placements pour l'ensemble des entités du groupe, ...
- La simple offre par des entreprises d'assurances de produits et services pour compte de tiers, y compris lorsque ces produits et services se situent dans le prolongement de leur activité principale ou y sont étroitement liés. Ceci se fait, notamment, en matière de prêts hypothécaires, de produits de la branche 23 pour d'autres entreprises.
- l'achat auprès de tiers, par l'entreprise, de services ou de produits de soutien de ses métiers de base, tels que des services d'information (Reuters, Bloomberg, ...) ou des services standardisés de réalisation matérielle de transactions d'assurance.

Comme indiqué plus haut, un contrat de sous-traitance peut également être conclu avec une entreprise faisant partie du même groupe que l'entreprise. Dans pareil cas, les principes énoncés ci-dessous sont également applicables ; si les parties contractantes sont soumises à un même contrôle consolidé, l'entreprise pourra cependant en tenir compte dans l'application pratique des principes. Ceci vaudra notamment pour les principes 3 (décision de sous-traiter), 4 (partim: choix du co-contractant), 6 (sécurité), 8 (audit interne et compliance) et 9 (contrôle révisoral et prudentiel).

Enfin, il y a lieu de remarquer que la sous-traitance peut également porter sur des activités faisant l'objet d'un agrément. Du point de vue légal, cela implique que le fournisseur de services externe doit lui-même disposer également d'un agrément. Les principes exposés ci-dessous sont, en sus de cette exigence de base, aussi applicables à ces conventions de sous-traitance.

En principe, chaque sous-traitance peut, sauf dispositions réglementaires contraires, s'opérer sans autorisation préalable de la Commission. Pour les dossiers de sous-traitance complexes, transfrontaliers, ou ayant un impact important sur l'organisation de l'entreprise, la Commission attend toutefois de l'entreprise qu'elle l'informe, de manière adéquate et en temps utile pour permettre une consultation préalable, de la manière dont les principes ci-dessous de saine gestion seront appliqués.

2. Principes de saine gestion dans la sous-traitance d'activités et de processus d'exploitation

➤ Principe n° 1 : définition d'une politique de sous-traitance

Avant de recourir à la sous-traitance, chaque entreprise définit une politique en la matière qui doit être approuvée par le conseil d'administration³, et qui tient compte des principes ci-dessous et définit clairement les critères d'application pour décider de recourir à la sous-traitance.

³ Pour les succursales hors Union européenne, cela se fera par l'intermédiaire de l'organe de direction doté de compétences similaires.

➤ **Principe n° 2 : maintien de la responsabilité**

La sous-traitance ne diminue en aucune façon la responsabilité des organes d'administration de l'entreprise, ni envers ses actionnaires et ses assurés, ni envers les autorités de contrôle. Cela signifie que les organes d'administration resteront intégralement responsables de la détermination de la politique et du contrôle en ce qui concerne l'ensemble des activités et processus sous-traités. Ils apporteront le soin nécessaire à la maîtrise de tous les risques qui y sont liés, et en particulier du risque opérationnel. Dès lors, la sous-traitance portera en principe surtout sur les aspects d'exécution de l'activité ou du processus d'exploitation concernés.

Ce principe signifie également que la direction effective prendra des mesures qui lui permettent en permanence d'exercer le contrôle des activités du fournisseur de services externe, et que l'entreprise continuera, après la sous-traitance, à disposer de l'expérience, de la connaissance et des moyens nécessaires pour assurer le suivi du bon fonctionnement et de la qualité des activités sous-traitées et pour y apporter, au besoin, les ajustements qui s'imposent. Il va de soi que l'entreprise peut, à certaines conditions et pour des raisons d'efficacité, faire appel à une fonction de conseil indépendante pour se faire assister.

Les méthodes de suivi mises en oeuvre par l'entreprise et les *reportings* qu'il reçoit sont adaptés à la nature des activités sous-traitées et aux risques qui y sont liés. L'entreprise prévoira également à cet effet des moyens de communication clairs, assortis d'une obligation pour le fournisseur de services externe de signaler tout problème important ayant un impact sur les activités sous-traitées, ainsi que toute situation d'urgence.

Dans la sous-traitance de la politique d'investissement, la responsabilité du respect des dispositions réglementaires en matière d'affectation d'actifs au titre de valeurs de couverture continue en tout état de cause de relever de l'entreprise. Le fournisseur de services externe ne peut en aucun cas utiliser ces actifs pour ses activités.

➤ **Principe n° 3 : décision de sous-traiter**

L'entreprise appuie sa décision de sous-traiter sur une analyse approfondie. Celle-ci portera au moins sur une description circonstanciée des services ou activités à sous-traiter, sur les effets attendus de la sous-traitance – en ce compris une estimation des coûts et bénéfices –, sur les conditions établies dans le document définissant la politique ainsi que sur une évaluation approfondie des risques du projet de sous-traitance envisagé sur le plan des risques financiers, opérationnels, légaux et de réputations. Elle comportera par ailleurs une description de la manière dont, d'une part, l'entreprise maîtrisera les risques et dont, d'autre part, il assurera la fonction de *compliance* en ce qui concerne les activités sous-traitées.

L'entreprise documentera dûment ce processus, en vue du contrôle interne et externe.

➤ **Principe n° 4 : choix du fournisseur de services et maintien de la continuité**

Le choix du fournisseur de services est opéré avec la vigilance et la prudence nécessaires, en tenant compte de la santé financière, de la réputation et des capacités techniques et de gestion du fournisseur de services. A cet égard, une attention particulière sera accordée aux risques de concentration et de dépendance qui apparaissent lorsque de larges sections d'activités ou des fonctions importantes sont confiées à un fournisseur unique pendant une période prolongée.

COMMISSION BANCAIRE, FINANCIÈRE ET DES ASSURANCES

L'attention se portera également sur la capacité du fournisseur de services d'assurer la prestation de manière satisfaisante, afin de couvrir de manière appropriée les risques opérationnels et de rembourser les éventuels dommages.

L'entreprise doit évaluer dans quelle mesure le fournisseur de services dispose de plans d'urgence adéquats, et les mettre à l'épreuve de ses propres exigences en matière de continuité. Cette évaluation s'appuiera sur un examen approprié de ces plans et tiendra notamment compte de la fréquence et des méthodes de tests pratiqués ainsi que des conséquences qui en découlent pour les plans d'urgence de l'entreprise.

L'entreprise prendra également les précautions qui s'imposent afin d'être à même de transférer de manière adéquate les services sous-traités à un autre fournisseur ou de les reprendre en gestion propre, chaque fois que la continuité ou la qualité de la prestation de service risque d'être compromise.

La convention de sous-traitance prévoira à cet effet des clauses d'adaptation et de résiliation suffisamment souples ; notamment, les règles contractuelles de résiliation donnent à l'entreprise la possibilité d'élaborer une solution de rechange.

Les frais internes de gestion des sinistres méritent à cet égard une attention particulière : en cas de sous-traitance de la gestion des sinistres, il y a lieu de veiller à ce que des provisions techniques pour les frais internes de gestion des sinistres continuent à être constituées au sein de l'entreprise.

Afin de se préserver la possibilité, en cas de besoin, de changer de fournisseur de services ou de reprendre tout ou partie des activités sous-traitées en gestion propre, l'entreprise sera, dès le début de la sous-traitance, attentif aux points suivants :

- à ce que les technologies, systèmes, applications et instruments utilisés soient suffisamment courants et connus, et à ce qu'il ne soit pas fait appel à des solutions moins habituelles ou dépendant de manière excessive du fournisseur de services ;
- à ce qu'une bonne documentation fonctionnelle des systèmes utilisés par le fournisseur de services soit établie et mise à jour ;
- à ce que soit maintenue la compréhension nécessaire des caractéristiques techniques en matière de fonctionnement, d'organisation et de gestion des services sous-traités.
- à ce qu'il soit à tout moment possible de récupérer toutes les données propres sous une forme exploitable.

➤ **Principe n° 5 : convention écrite**

Chaque sous-traitance fera l'objet d'une convention écrite ou d'un *Service Level Agreement (SLA)* formel, qui tiendra compte des principes de gestion exposés dans le présent texte. Une attention particulière sera accordée à cet égard aux aspects de continuité, au caractère révocable de la sous-traitance et à l'intégrité du contrôle interne et externe (voir également les principes 8 et 9). Par ailleurs, l'entreprise définira clairement dans la convention les règles de conduite qui, en application de sa politique de compliance, sont d'application dans l'exercice de l'activité.

En outre, la convention fournira, à la lumière de ce qui est exposé dans le principe n° 2, une description claire des responsabilités des deux parties.

➤ **Principe n° 6 : protection**

L'entreprise examinera dans quelle mesure les dispositions en matière de continuité et de protection auprès du fournisseur de services externe sont adaptées à la nature et à l'importance des activités sous-traitées, conformément à sa propre politique en la matière et aux usages en vigueur au sein du secteur de l'assurance.

Elle veillera à ce que le fournisseur de services externe ait instauré et entretienne les dispositifs de protection nécessaires pour préserver à tout moment et de manière efficace la confidentialité et l'intégrité des données relatives aux assurés, aux preneurs d'assurance et aux bénéficiaires du contrat d'assurance, y compris pendant les échanges avec le commettant et/ou lors des communications externes. La manière dont les plus importants risques de sécurité, de confidentialité et de réputation seront couverts par le fournisseur de services externe, les mécanismes de contrôle à cet égard et les éventuelles clauses en matière d'amendes pour non-respect figureront normalement dans la convention de sous-traitance. Lorsqu'il est mis fin à la sous-traitance, l'entreprise veille à ce que toutes les données soient extraites et effacées ou détruites auprès du fournisseur de services externe.

➤ **Principe n° 7 : sous-traitance en cascade**

L'entreprise passera des accords contractuels clairs avec le fournisseur de services externe en ce qui concerne les conditions auxquelles existe éventuellement la possibilité de sous-traiter à nouveau à des tiers tout ou partie de l'activité sous-traitée ; si la sous-traitance partielle est possible, il y aura lieu d'indiquer sur quelles activités partielles ou processus partiels elle peut porter. Lorsque cela concerne des processus ou activités significatifs, l'entreprise prévoira les précautions nécessaires afin d'être à même d'évaluer préalablement et avec précision les conséquences d'une telle décision, et de vérifier à cet égard si celles-ci ne portent pas préjudice au respect des dispositions contractuelles et des principes de la présente circulaire. Il accordera également à cet égard une attention particulière à la sauvegarde de l'intégrité du contrôle interne et externe.

➤ **Principe n° 8 : audit interne et compliance**

L'audit interne veille au contrôle interne, à la qualité, à la sécurité et à la continuité de toutes les activités de l'entreprise, en ce compris les activités sous-traitées. Celles-ci continuent à faire partie intégrante du champ d'audit et de la planification d'audit de l'audit interne de l'entreprise. Bien que la fonction d'audit interne puisse se faire assister sur place, pour l'exercice de ses missions de contrôle, par des spécialistes externes ou des auditeurs internes du fournisseur de services, l'audit interne de l'entreprise demeure responsable de la qualité et de la quantité des audits effectués et veillera à ce que les normes et critères appliqués lors des audits répondent aux exigences quantitatives et qualitatives de contrôle de l'entreprise. Les procédures de suivi de l'entreprise pour les services sous-traités importants doivent également faire l'objet d'audits internes.

Les auditeurs internes doivent en outre, lorsqu'ils l'estiment nécessaire, avoir accès à tout moment et sans encombre aux activités sous-traitées et avoir la possibilité d'exercer leurs contrôles. L'entreprise prendra les dispositions nécessaires pour s'en assurer.

Enfin, la fonction de compliance doit également être assurée de manière intégrale dans le chef de l'entreprise sous-traitant à l'égard de chaque activité sous-traitée.

COMMISSION BANCAIRE, FINANCIÈRE ET DES ASSURANCES

Il y a lieu de préciser si nécessaire que s'il sous-traite des activités d'audit interne elles-mêmes, l'entreprise accordera une attention particulière au respect strict des principes de la présente circulaire. Ces principes ont d'ailleurs déjà été mentionnés dans la communication D. 171 de la CBFA relative à la fonction d'audit interne.

➤ **Principe n° 9 : contrôle révisoral et prudentiel**

La Commission et le commissaire agréé, doivent, en vue de l'exercice de leurs missions de contrôle, avoir accès à tout moment et sans encombre aux activités sous-traitées et avoir la possibilité d'exercer sur ces activités leurs contrôles, en ce compris les contrôles sur place. L'entreprise prendra les dispositions nécessaires pour s'en assurer.

La sous-traitance ne peut porter préjudice au contrôle efficace des comptes annuels par le commissaire agréé, ainsi qu'à la transmission correcte et à temps des *reportings* légaux et réglementaires et des états comptables et statistiques.

Si le commissaire se fait assister, pour ses contrôles, par des tiers, il reste pleinement responsable des contrôles effectués. L'entreprise prendra à cet effet les mesures nécessaires, en concertation avec son commissaire agréé.

➤ **Principe n° 10 : applicabilité du cadre légal et réglementaire belge**

La sous-traitance ne peut porter préjudice au respect par l'entreprise des règles auxquelles elle est soumise en Belgique. La vigilance sera particulièrement de mise dans le cas où des services ou activités portant sur des fonctions importantes, telles que la gestion des placements, la gestion des sinistres ou la comptabilité des assurances, sont sous-traités à l'étranger. La sous-traitance ne peut davantage avoir pour conséquence que des règles de droit autres que celles convenues s'appliquent à sa relation avec les assurés.

3. Sous-traitance transfrontalière

Des questions particulières peuvent se poser si des activités sont sous-traitées à des entreprises établies en dehors du territoire national. Dans un tel cas, les mêmes préoccupations d'ordre prudentiel restent intégralement d'application.

Dans le cas de sous-traitance transfrontalière, à une autre entreprise agréée, d'activités soumises à agrément, il y a lieu, selon le cas, d'établir une distinction pour les modalités d'application :

- Si le fournisseur de services externe est une entreprise soumise au sein de l'EEE à un régime de contrôle prudentiel, aucun problème spécifique ne se pose. La CBFA pourra, au besoin, faire appel aux structures de coopération qui existent conformément au droit européen.
- Une considération similaire s'applique en principe à la sous-traitance à des entreprises situées en dehors de l'EEE et soumises dans leur pays d'établissement à un contrôle que la CBFA juge satisfaisant. En outre, les conditions dans lesquelles sont possibles, l'échange d'informations et la coopération entre la CBFA et les autorités ou instances compétentes dans l'Etat d'établissement du fournisseur de services doivent ne pas entraver ou limiter de manière significative le contrôle adéquat de l'entreprise sous-traitante.

COMMISSION BANCAIRE, FINANCIÈRE ET DES ASSURANCES

Dans pareil cas, la CBFA examinera préalablement si les conditions ci-dessus sont remplies. A cet effet, elle doit être avertie à temps de tels projets de sous-traitance.

De même, dans le cas de sous-traitance à un fournisseur de services étranger non soumis à un quelconque contrôle prudentiel, l'entreprise informera préalablement les services de la Commission et se concertera avec ceux-ci.

4. Entrée en vigueur

La présente circulaire entre en vigueur à dater de sa publication par la CBFA. Cela signifie que la CBFA attend des entreprises d'assurances qu'elles respectent les principes pour toutes les conventions de sous-traitance qui seront conclues à partir de cette date.

La CBFA estime souhaitable que les conventions de sous-traitance existantes soient, dans la mesure du possible, adaptées aux principes de la présente recommandation. Elle demande aux entreprises concernées de collaborer à cet objectif et attend en tout cas que cette adaptation se fasse lors de la prochaine modification ou prolongation de toute convention existante.

Une copie de la présente est adressée à votre (vos) commissaire(s) agréé(s).

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération très distinguée.

P. Praet,
Membre du comité de direction.

M. Flamée,
Vice-Président.