

CF41

# 2012 - 18 AUDIT CNP ESPANA

## ANNEXES AU PROJET DE RAPPORT

**Direction de l'Audit interne**

Chef de mission : Guillaume KUCH

Auditeurs : Franklin De Oliveira  
Luis Ramos



## Sommaire

1. LETTRE DE MISSION.....	3
2. LISTE DES PERSONNES RENCONTREES.....	6
3. LISTE DES DOCUMENTS DE REFERENCE .....	7
4. CALENDRIER DE LA MISSION.....	8

## 1. Lettre de mission



Paris, le 11 juin 2012

LE DIRECTEUR GENERAL

**Objet :** Audit de la succursale CNP España  
**Destinataire(s) :** Xavier LARNAUDIE-EIFFEL, Emmanuel MORANDINI  
**Copie :** Membres du Comité Exécutif, Pierre-Nicolas CARISSAN, Olivier PEKMEZIAN

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint, la lettre de mission relative à l'audit de la succursale CNP España qui sera conduit par la Direction de l'Audit Interne de CNP Assurances à ma demande.

À cet effet, veuillez notifier les collaborateurs, placés sous votre responsabilité, qui seront concernés dans le cadre de la réalisation de cette mission. Par ailleurs, une attention particulière devra être portée sur la disponibilité dont ils devront faire preuve, ainsi que sur l'obligation de remettre, dans les délais impartis, les documents qui leur seront demandés par la Direction de l'Audit Interne.

  
Gilles BENOIST

## Lettre de mission n° 2012-18

- Audit de la succursale CNP España -

### Objectifs de la mission :

- Evaluer le fonctionnement de la compagnie : commercial, financier, systèmes informatiques et service aux clients ;
- Examiner le dispositif de contrôle interne et de maîtrise des risques.

### Structures concernées :

- CNP España
- Direction internationale (D5)

*Des interventions auprès d'autres structures pourront être réalisées en cas de besoin*

### Principaux axes d'investigations :

- Apprécier le développement commercial de la compagnie : évolution de la part de marché, relations avec les partenaires, opportunités de marché ;
- Evaluer la gestion financière et comptable de la société ;
- Evaluer le système informatique existant, le niveau de sécurité informatique, les projets informatiques en cours ;
- Analyser la maîtrise des risques juridiques (avec les clients et les fournisseurs) ;
- Etablir la conformité des activités avec le cadre réglementaire applicable ;
- Evaluer la qualité du service rendu aux clients ;
- Analyser les contrôles de 1er et de 2nd niveaux mis en place.

### Déroulement de la mission :

La mission débutera le 18 juin 2012 et sera placée sous la responsabilité de Guillaume KUCH (chef de mission) avec la participation de Lars RAMOS et Franklin DE OLIVEIRA (auditeurs).

Sauf modifications qui pourraient intervenir en cours de mission, le calendrier prévisionnel s'établit de la manière suivante :

- les présentations orales des constats et recommandations interviendront dans la semaine du 2 juillet 2012 ;
- les premières conclusions (projet de rapport) seront disponibles à partir du 11 juillet 2012.

## 2. Liste des personnes rencontrées

<b>Audit CNP España</b>			
<b>Nom</b>	<b>Structure</b>	<b>Libellé Qui fait Quoi</b>	<b>Date</b>
<b>CARIOU Stéphanie</b>	DTS	Directeur	<b>28/06/2012</b>
<b>PEKMEZIAN Olivier</b>	IP	Directeur	<b>19/06/2012</b>
<b>MERER Jean-Christophe</b>	FCF	Directeur	<b>19/06/2012</b>
<b>LLANES Muriel</b>	FCF	Adjoint au Responsable	<b>19/06/2012</b>
<b>LASFARGUES Martial</b>	RS	Directeur	<b>14/06/2012</b>
<b>RABASSA Francesc</b>	CNP Vida	CEO	<b>25/06/2012</b>
<b>PAZ Monica</b>	CNP Vida	Directeur commercial	<b>25/06/2012</b>
<b>VECINO Itziar</b>	CIS	Responsable	<b>25/06/2012</b>
<b>LELII Daniele</b>	CIS	Directeur opérations	<b>26/06/2012</b>
<b>MORENO Angeles</b>	CIS	Responsable actuariat	<b>26/06/2012</b>
<b>GONZALEZ Javier</b>	CIS	Responsable IT	<b>27/06/2012</b>
<b>FERNANDEZ-BRAVO Laly</b>	CIS	CFO	<b>27/06/2012</b>
<b>DURAN Maria</b>	CIS	Responsable juridique	<b>27/06/2012</b>

### 3. Liste des documents de référence

NOM DOCUMENT	DOSSIER DE REFERENCE
00 - Required documents_2012.06.12 v1.doc	02-Doc_de_réf
00 - Required documents_2012.06.12.doc	02-Doc_de_réf
01 - Required documents.doc	02-Doc_de_réf
2012-18_Documents_Audit.xls	02-Doc_de_réf
AAAA-00_Recherche de docs de réf.xls	02-Doc_de_réf
Thumbs.db	02-Doc_de_réf
06-External Audit.docx	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance
07-Organization of the branch.docx	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance
15-Solvency II.docx	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance
BR sobre negocio de PPI-26 mai 2011.PDF	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance
Données marché assu Espagne.doc	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance
Organigrama CIS 07.2012.pdf	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance
Organigrama CNP Vida 07.2012.pdf	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance
CNP ASSURANCES - Informe resto de negocio.pdf	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance /Etude deloitte 2010
CR Non-Vie Espagne Deloitte 02-09-2010 (4).doc	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance /Etude deloitte 2010
Establecimiento de las provisiones.pdf	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance /Etude deloitte 2010
Executive Summary-english.pdf	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance /Etude deloitte 2010
Informe PRC.PDF	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance /Etude deloitte 2010
resume de evolution PPI .pdf	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance /Etude deloitte 2010
Etude O.wyman sur banques espagnoles - 210612.pdf	02-Doc_de_réf/0 - Gouvernance /Etude stress test sur banque Oliver Wyman - 210612
03.2-CNP España - Succursales Juin- decembre 2012.xlsx	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité
03.3-PNA BP CNP España 2011-2016.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité
20-Accounting Process.docx	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité
21-Financial Investm ent.docx	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité
Balances Espagne 2010-2011.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité
01.1-Financial Statements CNP España Suc. 31.12.2010.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/1 - Financial state ments
01.2-Financial Statements CNP España Suc. 31.12.2011.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/1 - Financial state ments
19- Who is in charge of calculating technical provisions.xlsx	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/1 - Financial state ments
02.1-Balances de cuentas CNP España Suc. 31.12.2010.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/2 - Balances de cuentas
02.2-Balances de cuentas CNP España Suc. 31.12.2011.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/2 - Balances de cuentas
08.1-Cuentas Bancarias.docx	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/8 - Bank accounts and authorizations
08.2-Escritura REGISTRADA Cese y Nombramiento CNP IAM 19-09-08.p	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/8 - Bank accounts and authorizations
08.3-Escritura REGISTRADA Cese y Nombram CNP Assurances 19-09-0	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/8 - Bank accounts and authorizations
Reporte Francia - Sucursales España 30 06 2012 Envio.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Com ptes
Reporte Francia - Sucursales España 31.12.2010 V3.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Com ptes
Reporte Francia - Sucursales España 31.12.2011 ENVIO.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Com ptes
Reporte Francia - Sucursales España 31.12.2009.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Com ptes
Reporte Francia - Sucursales España 30.06.2010.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Reporte Francia - succursales Espana/2010
Reporte Francia - Sucursales España 30.09.2010.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Reporte Francia - succursales Espana/2010
Reporte Francia - Sucursales España 31.03.2010.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Reporte Francia - succursales Espana/2010
Reporte Francia - Sucursales España 31.12.2010.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Reporte Francia - succursales Espana/2010
Reporte Francia - Sucursales España 30.06.2011.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Reporte Francia - succursales Espana/2011
Reporte Francia - Sucursales España 30.09.2011 ENVIO.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Reporte Francia - succursales Espana/2011
Reporte Francia - Sucursales España 31.03.2011.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Reporte Francia - succursales Espana/2011
Reporte Francia - Sucursales España 31.12.2011 ENVIO.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Reporte Francia - succursales Espana/2011
Reporte Francia - Sucursales España 30 06 2012 Envio.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Reporte Francia - succursales Espana/2012
Reporte Francia - Sucursales España 31 03 2012 Envio.xls	02-Doc_de_réf/1 - Financier Com ptabilité/Reporte Francia - succursales Espana/2012
04.1-120620012Tarifa Mutua Actualización Junio 2012cotdef.xlsm	02-Doc_de_réf/2 - Actuariat/4 - Product profitability studies
04.2-Mutua_modelo_profit_testingJunio2012.xlsx	02-Doc_de_réf/2 - Actuariat/4 - Product profitability studies
04.3-20120516 Cotización PPIHipotecas ING 5 años OPCIONAL 12_24	02-Doc_de_réf/2 - Actuariat/4 - Product profitability studies
04.4-Profit Testing 20120516 ING Direct.xlsm	02-Doc_de_réf/2 - Actuariat/4 - Product profitability studies
23- Subscription.docx	02-Doc_de_réf/3 - Back-Office
12.00-types of contracts.docx	02-Doc_de_réf/3 - Back-Office/12 - Types of contracts
12.01-SEGURCAIXA-Contrato reaseguro cuota parte producto Seviam P	02-Doc_de_réf/3 - Back-Office/12 - Types of contracts
12.02-CNP IAM-Poliza Colectiva Protección de datos (01-11-2009).pdf	02-Doc_de_réf/3 - Back-Office/12 - Types of contracts
12.03-CNP Barclays España Vida Excedente condiciones particulares 20	02-Doc_de_réf/3 - Back-Office/12 - Types of contracts
22.0-Client back-office.docx	02-Doc_de_réf/3 - Back-Office/22 - Client back office
22.1-PO403-02.pdf	02-Doc_de_réf/3 - Back-Office/22 - Client back office
22.2-PO403-04.pdf	02-Doc_de_réf/3 - Back-Office/22 - Client back office

## 4. Calendrier de la mission

<b>Lancement de la mission</b> 25 juin 2012	
<b>Présentation des constats</b> 23 octobre 2012	<b>Participant(s)</b> Participant 1 – Fonction du participant
<b>Diffusion du projet de rapport</b> 31 octobre 2012 (Les remarques des audités doivent être transmises à la Direction de l'Audit interne avant le 14 novembre 2012)	
<b>Diffusion du rapport définitif</b> 16 novembre 2012 (date indicative)	

Une réunion de suivi des recommandations aura lieu dans un délai maximum de 6 mois après la publication du rapport définitif.

# 2012 - 18 AUDIT CNP ESPANA

## PROJET DE RAPPORT

**Direction de l'Audit interne**

Chef de mission : Guillaume KUCH

Auditeurs : Franklin De Oliveira  
Luis Ramos



## Sommaire

<b>1. NOTE DE SYNTHÈSE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
OBJECTIFS ET PERIMÈTRE DE LA MISSION.....	4
PRINCIPAUX POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES IDENTIFIÉS .....	5
<b>3. PRINCIPAUX CONSTATS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. FICHES DE CONSTATS ET RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>9</b>
FCR 01 – PILOTAGE DE LA SUCCURSALE .....	9
FCR 02 – POLITIQUE DE SOUSCRIPTION .....	11
FCR 03 – RELATIONS CONTRACTUELLES .....	13
FCR 04 – POUVOIRS SUR COMPTES BANCAIRES.....	15
FCR 05 – GESTION DE LA REASSURANCE .....	17
<b>5. TABLEAU DE RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>19</b>

## 1. Note de synthèse

La succursale CNP Espagne (CNP Assurances et CNP IAM) a réalisé un chiffre d'affaires de **17M€ en 2011, pour un résultat de 1,45M€**, principalement via CNP IAM Espagne (95% du chiffre d'affaires). Les affaires réalisées sont très majoritairement des **contrats de réassurance sur des garanties non-vie sur l'emprunteur** (chômage et invalidité). L'audit souligne que le marché, sur lequel la succursale évolue, est rendu difficile de par le taux de chômage élevé en Espagne (près de 25% de la population active).

L'audit note que le **pilotage de la succursale doit être renforcé** :

- ▶ à Paris, la direction internationale devra, en lien avec les autres directions opérationnelles de CNP Assurances (direction de la comptabilité, des investissements, direction technique et direction des risques et de la conformité principalement) **formaliser des règles de suivi** de la succursale et **définir une lettre de mission et d'objectifs** ;
- ▶ en Espagne, les activités générées par la succursale sont prises en charge par CNP Vida (direction de la succursale et aspects commerciaux) et la plateforme de gestion CIS (comptabilité, actuariat, gestion des sinistres, financier, contrôle interne...). L'audit a constaté qu'il n'y avait **pas de formalisation juridique** (absence de contrat) de ces travaux réalisés par d'autres filiales.

Suite à un problème de tarification des produits en 2009 (erreur de tarification relative à ces délégations sur les contrats avec Mutua Madrileña (contrats tarifés en 2005 sur des hypothèses de chômage basses), entraînant une provision supplémentaire de 3,8M€), la succursale a **revu son processus de souscription et de tarification**, et a mis en place une politique de souscription, partagée avec les équipes de Paris. Cependant, l'audit a relevé que cette politique n'était pas encore formellement validée et qu'il **n'existait pas de processus formalisé de validation de conformité** des contrats eu égard à cette politique.

Enfin, l'audit a constaté qu'une étude sur les garanties assurance emprunteur non vie a été menée par la direction technique groupe (DTG) de CNP Assurances. Cette étude a débouché sur des **recommandations, dont l'implémentation devra être contrôlée par les équipes de la DTG**. En matière de qualité des données la succursale devra étudier la possibilité de **rédiger des conventions de services avec les compagnies cédantes**, afin de disposer de toutes les informations nécessaires à l'activité de réassurance.

## 2. Introduction

### Objectifs et périmètre de la mission

---

La mission, menée de 25 juin 2012 au 26 juillet 2012, avait pour objectifs principaux :

- Evaluer le fonctionnement de la compagnie : commercial, financier, systèmes informatiques et service aux clients ;
- Examiner le dispositif de contrôle interne et de maîtrise des risques.

Les principaux axes d'investigations étaient les suivants :

- Apprécier le développement commercial de la compagnie : évolution de la part de marché, relations avec les partenaires, opportunités de marché... ;
- Evaluer la gestion financière et comptable de la société ;
- Evaluer le système informatique existant, le niveau de sécurité informatique, les projets informatiques en cours ;
- Evaluer le système informatique existant, le niveau de sécurité informatique, les projets informatiques en cours ;
- Etudier la conformité des activités avec le cadre réglementaire applicable ;
- Evaluer la qualité du service rendu aux clients ;
- Analyser les contrôles de 1er et de 2nd niveaux mis en place.

Le périmètre d'intervention pour cette mission concernait notamment les entités suivantes :

- CNP España ;
- D5 - Direction internationale.

Ce document s'inscrit dans le cadre des méthodes de la Direction de l'Audit Interne certifiées par l'IFACI (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Interne) représentant français de l'Institut International des Auditeurs Internes (IIA).

Assurance raisonnable : 1220-1 conscience professionnelle : la conscience professionnelle n'implique pas l'infailibilité. L'auditeur procède à des vérifications et des contrôles raisonnablement approfondis, et non à un examen détaillé et systématique de toutes les opérations. En conséquence l'auditeur ne peut donner une assurance absolue qu'il n'existe aucune anomalie ou irrégularité.  
anomalie ou irrégularité.

## Principaux points forts et points faibles identifiés

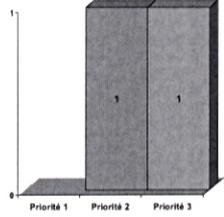
---

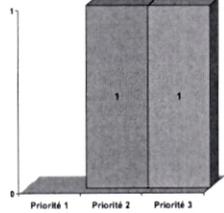
Points positifs
Résultat positif malgré un environnement difficile
Mise en place d'une politique technique de souscription (avec la maison-mère)
Indépendance des tarificateurs (CIS) vis-à-vis de la direction commerciale (CNP Vida)

Points à améliorer
Processus de pilotage de la succursale non formalisé avec la maison-mère
Absence de formalisation des contrats de services entre la succursale et les délégataires en Espagne (CNP Vida et CIS)
Intégrité et complétude des données sur les affaires réassurées non exhaustives
Suivi des recommandations de l'étude « PPI » de la DTG restant à réaliser

### 3. Principaux constats

Sous-processus	Conclusion générale de l'Audit	Réf. FCR	Répartition des recommandations
<b>0 - Gouvernance</b>			
0.1. Pilotage de la succursale	<p><u>Points positifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La succursale CNP España est pilotée localement par une « commission exécutive », réunissant les responsables en Espagne. Elle a réalisé un chiffre d'affaires relativement stable de 17M€ en 2011, pour un résultat de 1,45M€.</li> </ul> <p><u>Point à améliorer :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>En France :</i> L'audit constate que le pilotage de la succursale par Paris n'est pas formalisé. En particulier, les rôles et responsabilités de chacune des directions opérationnelles de CNP Assurances ne sont pas clairement définis.</li> <li>- Il n'existe pas de lettre de mission et d'objectifs décrivant le niveau de risque acceptable de la part de CNP Assurances.</li> <li>- <i>En Espagne :</i> Les filiales CIS et CNP Vida effectuent l'intégralité des travaux pour CNP España. CNP vida est en charge de la direction de la succursale. L'audit constate une absence de contractualisation des relations de services et commerciales entre CNP España avec les délégataires (CIS et CNP Vida).</li> </ul>	FCR01 FCR03	
<b>1 – Financier / Comptabilité</b>			
1.1. Gérer la comptabilité	<p><u>Points positifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A la date de l'audit les activités comptables sont intégralement effectuées par CIS Espagne. L'audit a analysé les comptes de CNP España, le processus d'élaboration des comptes, entièrement réalisé par CIS sera audité dans le cadre d'un audit spécifique.</li> </ul>	N/A	
1.2. Sécuriser les flux de trésorerie et gestion ALM	<p><u>Points positifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des actes notariés ont été établis afin de définir les pouvoirs des responsables de la succursale sur comptes bancaires.</li> <li>- Les excédents de trésorerie sont gérés par les cédantes. CNP España ne dispose que de peu de trésorerie ne nécessitant pas une gestion ALM.</li> </ul> <p><u>Point à améliorer :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place une procédure de vérification des pouvoirs et du caractère opérationnel des actes notariés.</li> </ul>	FCR04	
<b>2 – Actuariat</b>			
2.1. Etudier le lancement d'un produit	<p><u>Points positifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il n'existe pas à la date de l'audit de lancement de nouveaux produits. L'audit a cependant constaté que des études de rentabilité avaient été effectuées sur les derniers produits lancés selon la procédure ERM en place chez CNP Vida.</li> </ul>	N/A	

Sous-processus	Conclusion générale de l'Audit	Réf. FCR	Répartition des recommandations
2.2. Analyser la rentabilité des produits	<p><u>Points positifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une politique technique relative aux garanties assurance emprunteur non vie a été mise en place. Révision du processus de tarification (garantie de l'indépendance des équipes de tarifications vis-à-vis des équipes commerciales de la succursale suite à des erreurs de tarification en 2009 (provision de 3,8M€ effectuée en 2010).</li> <li>- En outre, une étude des contrats PPI a été réalisée par la DTG et présentée en comité des risques techniques et financiers.</li> </ul> <p><u>Point à améliorer :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La nouvelle version de la politique technique reste dans l'attente d'une validation de la DTG.</li> <li>- En outre, la succursale devra mettre en place un processus formalisé de validation de conformité des contrats avec la politique technique.</li> </ul>	FCR02	
<b>3 – Gestion des sinistres</b>			
3.1. Gestion des sinistres	<p><u>Points positifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion des sinistres est assurée pour une grande part par les cédantes. CIS réalise une gestion des sinistres par délégation pour les contrats en assurance direct.</li> </ul>	N/A	
<b>4 – Ressources humaines</b>			
4.1. Ressources humaines	Pas de personnel dédié à la succursale.	N/A	
<b>5 - Informatique</b>			
5.1. Informatique	La succursale ne dispose pas de son propre système informatique, délégué à CIS. A noter cependant, une partie des contrats est encore gérée par CIS sous l'application INVITA, qui doit être migrée avant la fin de l'année 2012 sur la plateforme de gestion CIS.	N/A	
<b>6 – Contrôle interne</b>			
6.1. Contrôle interne	Pas d'activité en propre au sein de la succursale. Le contrôle interne est délégué à CIS dans le cadre de ses opérations. Cette problématique devra être vue lors de la formalisation des rôles et responsabilités de chacune des directions opérationnelles de CNP Assurances pour le pilotage de la succursale (cf. 0. Gouvernance)	N/A	

Sous-processus	Conclusion générale de l'Audit	Réf. FCR	Répartition des recommandations
<b>7 - Réassurance</b>			
<p>7.1. Identifier les traités existants</p>	<p><u>Points positifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des traités de réassurance et leur renouvellement sont recensés et signés.</li> </ul> <p><u>Point à améliorer :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'étude « PPI » de la DTG (pour le comité des risques techniques et financiers) a abouti à la préconisation de recommandations. La bonne fin de celles-ci devra être suivie par la DTG.</li> <li>- Afin de récupérer toutes les informations détaillées tête par tête des assurés nécessaires au suivi des traités, la succursale devra étudier la possibilité de mise en place de SLA avec les compagnies cédantes.</li> </ul>	<p>FCR05</p>	

## 4. Fiches de constats et recommandations

### FCR 01 – Pilotage de la succursale

#### Objectifs d'audit

- 0.1 Piloter la succursale

#### Contexte

La succursale espagnole (CNP Assurances et CNP IAM Espagne) a réalisé en 2011 un chiffre d'affaires de 17 M€ environ (à plus de 95% réalisé par CNP IAM Espagne) pour un résultat net de 1,45 M€. Le chiffre d'affaires est en baisse en comparaison avec 2010 (conjoncture économique défavorable). La succursale n'emploie aucun collaborateur, toutes ses activités étant réalisées par des collaborateurs de CNP Vida et de CNP Insurance Services (CIS), cf. FCR03.

#### Analyses & Constats

##### Pilotage et reporting

Localement, la succursale est pilotée par une « commission exécutive », composée du directeur général et du directeur financier de CNP Vida, du directeur financier du Groupe CNP en Espagne et du directeur général de la succursale espagnole.

Au sein de CNP Assurances France, l'audit a constaté qu'aucun document formalisé ne précise les règles de suivi de la succursale par la maison-mère. En particulier, l'interaction entre D5 et les directions opérationnelles (Comptabilité France, direction technique groupe, direction des investissements, DRC, etc.) doit être clarifiée, sachant que les comptes de la succursale sont directement intégrés dans ceux de CNP Assurances (recommandation 2012-18-01a).

Par ailleurs, bien que le business plan de la succursale et ses modifications soient validés régulièrement par CNP Assurances Paris, celle-ci ne dispose pas d'une lettre de mission et d'objectifs précisant notamment le niveau de risque pouvant être pris par la succursale (recommandation 2012-18-01b).

Enfin, l'audit a analysé la politique de souscription que la succursale a mise en place depuis 2011. Cette politique précise que des reportings devront être envoyés à la direction internationale de CNP Assurances :

- semestriellement, un suivi du business (garanties, primes, provisions techniques, dépenses réelles) et une étude comparative entre les données réelles et les projections ;
- annuellement, un reporting des actions réalisées à partir de la politique technique.

A la date de l'audit, ces reportings n'étaient pas mis en place (recommandation 2012-18-01c).

##### Projet Solvabilité 2

A la date de l'audit, aucun calcul Solvabilité 2 spécifique pour la succursale espagnole n'est en place. Un ajustement par *gross up* est réalisé par les équipes de la DTG (direction technique groupe) de CNP Assurances. Ce point a été remonté au comité de suivi des filiales internationales du programme Finance.

A l'issue des conclusions du projet que mène IP sur l'organisation cible (qui fait quoi, filiale/succursale/siège), une décision sera prise sur la possibilité d'effectuer des calculs spécifiques « S2 » sur le périmètre de la succursale espagnole.

### Preuves

---

- P1 – Entretien O. Pekmezian, J.-C. Mérier, M. Lasfargues, S. Cariou-Hellec
- P2 – Politique de souscription de CNP Espana

### Risques

---

- Pilotage de l'activité

### Recommandations

---

Référence	Libellé	Priorité	Structure destinataire
2012-18-01a	Etablir et formaliser les règles de suivi de la succursale en lien avec les autres directions opérationnelles de CNP Assurances (Comptabilité France, direction technique groupe, direction des investissements, DRC notamment).	2	Direction internationale
2012-18-01b	Définir une lettre de mission et d'objectifs de la succursale.	2	Direction internationale
2012-18-01c	Mettre en place les reportings définis dans la politique de souscription en direction de CNP Assurances.	3	CNP Espana

## FCR 02 – Politique de souscription

### Objectifs d'audit

---

- Analyser la rentabilité des produits

### Contexte

---

La succursale CNP Assurances España contracte, dans le cadre de son développement commercial, des accords avec différents acteurs du marché. Cette commercialisation se fait par l'intermédiaire :

- de compagnies d'assurance et de mutuelles,
- de courtiers d'assurance et de réassurance.

Lors de la signature des conventions qui lient la succursale espagnole et ses partenaires, les produits d'assurance directe et certains produits de réassurance (garanties incapacité temporaire et perte d'emploi) imposent l'application d'une politique technique. Cette politique fixe, entre autres, les critères de gestion des cotisations, de révision des portefeuilles, de gestion des sinistres, ainsi que les limites de garantie, les conditions d'adhésion, les formalités d'entrée dans l'assurance, qui constituent le cadre nécessaire à la sélection des risques pris par la succursale.

La mise en place de la politique de souscription permet d'encadrer la sélection à l'entrée dans l'assurance et par voie de conséquence, de s'assurer de la maîtrise des risques à couvrir.

### Analyses & Constats

---

Dans le cadre de la mission, l'équipe d'audit interne a constaté l'existence d'une politique technique relative aux produits PPI (seguro de protección de pagos) datant du 7 septembre 2010.

En août 2011, des échanges ont eu lieu entre le service pilotage de la performance à Paris (IP1) et la succursale espagnole afin de reformuler la politique technique. Une nouvelle rédaction a été proposée par CNP Assurances España qui reste toujours dans l'attente d'un retour de la direction internationale du siège (cf. recommandation n°2012-18-02a).

Par ailleurs, l'audit a constaté qu'il n'y existait pas de système formalisé et indépendant de validation de la conformité des contrats avec la politique de souscription, information reprise dans l'étude sur les PPI réalisée par la DTS (direction normes et synthèse technique Groupe) pour le comité des risques techniques et financiers (cf. recommandation n°2012-18-02a).

### Preuves

---

- **P1** - Politica\_Tecnica\_PPI 7 Agosto 2011
- **P2** - Politica\_Tecnica\_PPI 7 septiembre 2010
- **P3** - RV Politica\_Tecnica\_PPI 7 septiembre 2010
- **P4** - PPI Underwriting Manual

## Risques

---

- Produits et contrats

## Recommandations

---

Référence	Libellé	Priorité	Structure destinataire
2012-18-02a	Valider et formaliser la nouvelle politique technique de souscription des affaires afin de permettre sa diffusion auprès des cédantes.	2	DTG CNP España
2012-18-02b	Mettre en place un processus formalisé de contrôle de la conformité des contrats signés avec la politique de souscription.	3	CNP España

## FCR 03 – Relations contractuelles

### Objectifs d'audit

---

- 0.1 Piloter la succursale

### Contexte

---

Quatre entités principales sont liées à CNP Assurances en Espagne :

- CNP Vida, détenue à 94% par CNP Assurances ;
- CNP Insurance Services (CIS) détenue à 100% par CNP Vida ;
- CNP BVP, joint-venture majoritairement contrôlée par CNP Assurances à 50,1% (49,1% par Barclays) ;
- CNP España (CNP IAM et CNP Assurances) rattachée juridiquement en tant que succursale à 100% au siège de CNP Assurances.

Aucun collaborateur ne détient un contrat de travail CNP España. Les activités de la succursale sont réalisées en majorité par des ressources « mises à disposition » par CNP Vida et CIS. En effet, l'équipe d'audit interne a notamment constaté qu'une partie du personnel des deux structures précédemment citées effectuent les activités courantes de la succursale CNP España (comptabilité, actuariat, gestion des sinistres, etc.), celle-ci ne possédant pas de personnel spécifiquement dédié.

### Analyses & Constats

---

#### Relations de prestations de services

L'audit constate qu'il existe des relations de prestations de services entre CNP España, CNP Vida et CIS. En effet :

- concernant CNP Vida, des collaborateurs sont dédiés (partiellement) aux activités courantes de CNP España, notamment le directeur général de CNP España ainsi que la directrice commerciale, qui partagent leurs activités entre ces deux entités. CNP Vida est en charge de la direction de CNP España ;
- concernant CIS, cette entité réalise l'ensemble des opérations de gestion (finance, comptabilité, contrôle interne, juridique...) pour le compte de CNP España, cette dernière rémunérant en contrepartie cette entité à hauteur de 750.000€ annuellement environ. Ce montant est calculé au prorata du temps passé par les collaborateurs sur ces activités.

Actuellement, aucun contrat de service, ni de mise à disposition de personnel, n'a été formellement établi entre ces différentes entités (recommandation 2012-18-03a).

#### Relations commerciales

L'équipe d'audit interne constate qu'il existe des échanges commerciaux entre CNP España et CNP BVP au titre de produits de réassurance vie.

Au jour de l'audit, le contrat a été rédigé et signé du côté du réassureur (CNP España) mais il est toujours en attente de signature du côté de la cédante (CNP BVP).

### Preuves

---

- P1 – Compte rendu d'entretien avec le directeur de la succursale, CNP España
- P2 – Financial statement CNP España Suc 31.12.2011

### Risques

---

- Risques d'infraction à la réglementation hors contrats d'assurance (vis-à-vis des autorités comptables, fiscales ou de l'organisme de tutelle)

### Recommandations

---

Référence	Libellé	Priorité	Structure destinataire
2012-18-03	Formaliser les relations contractuelles liant CNP España avec les autres entités du groupe afin de se garantir contre d'éventuels risques réglementaires.	3	CNP España

## FCR 04 – Pouvoirs sur comptes bancaires

### Objectifs d'audit

---

- Sécuriser les flux de trésorerie

### Contexte

---

La succursale espagnole, CNP España, existe depuis 2004. Trois personnes avaient été rattachées à cette structure à sa création. Au jour de l'audit, il n'existe pas de collaborateur détenant un contrat de travail CNP España. En effet, l'ensemble du personnel dispose soit d'un contrat CNP Vida, soit d'un contrat CIS. Toutefois, les activités de la succursale sont réalisées en majorité par des ressources « mises à disposition » par CNP Vida et CIS.

### Analyses & Constats

---

CNP España possède quatre comptes bancaires pour son activité « non vie », CNP IAM, et deux comptes bancaires pour son activité « vie », CNP Assurances.

Un premier acte notarié a été établi le 23 juin 2008, définissant clairement les pouvoirs et limitations sur les mouvements bancaires entre d'une part le président du comité exécutif de la succursale espagnole (limite fixée à 10 millions d'euros, seul signataire), d'autre part le directeur général de la succursale (limite fixée à 1 millions d'euros, seul signataire), ainsi que 11 personnes occupant des postes clés (limite fixée à 1 million d'euros avec double signature).

Un second acte notarié a été établi le 19 septembre 2008 pour la nomination du nouveau directeur général de la succursale stipulant la délégation totale et illimitée des pouvoirs sur les fonds de la succursale et les opérations en Espagne de CNP IAM et CNP Assurances.

Il est à signaler que les limitations précédemment définies perdurent avec ce second acte notarié.

L'audit interne a eu confirmation, à travers les échanges entre CNP España et les banques concernées, des pouvoirs définis dans les actes notariés, mentionnés ci-dessus, pour seulement trois comptes bancaires sur les six comptes détenus par CNP España. (cf. recommandation 2012-18-04)

### Preuves

---

- **P1** – Escritura Registrada cese y nombramiento CNP IAM 19-09-08
- **P2** – Escritura Registrada cese y nombramiento CNP Assurances 19-09-08
- **P3** – Escritura Registrada cese y nombramiento CNP IAM 26-06-08
- **P4** – Escritura Registrada cese y nombramiento CNP Assurances 26-06-08
- **P5** – Mails envoyés par la responsable juridique concernant les échanges d'informations avec les banques

**Risques**

---

- Risque relatifs aux états financiers

**Recommandations**

---

Référence	Libellé	Priorité	Structure destinataire
2012-18-04	Vérifier pour tous les comptes bancaires de CNP España que les pouvoirs de tous les collaborateurs autorisés soient bien limités.	3	CNP España

## FCR 05 – Gestion de la réassurance

### Objectifs d'audit

---

- 2.3 Analyser la rentabilité des produits
- 2.4 Analyser le compte technique et les évolutions

### Contexte

---

La succursale CNP España a principalement conclu des contrats de réassurance : acceptation en réassurance emprunteur garantie non-vie, risque de chômage et d'ITT et en réassurance-vie sur des prêts immobiliers et liés à des cartes de crédit.

### Analyses & Constats

---

Suite à une demande du comité des risques techniques et financiers, la DTS (direction normes et synthèse technique Groupe) a effectué, en liaison avec les équipes locales, un rapport sur les risques liés aux garanties PPI (protection de paiement, assurance chômage et ITT) au sein de la succursale CNP España et de CNP Vida. Ce rapport pointait plusieurs recommandations, portant principalement sur la tarification des contrats et sur le provisionnement. Cette étude permet de couvrir une grande partie des activités de la succursale espagnole. Néanmoins l'audit constate qu'il n'y a pas encore de suivi régulier de l'avancement des recommandations émises. (cf. recommandation 2012-18-05a)

Par ailleurs, dans le cadre des opérations de réassurance, les compagnies cédantes doivent fournir des fichiers complets d'informations détaillés en tête par tête des contrats réassurés. CNP España ne dispose pas pour tous ces contrats de réassurance de ces données (pour les contrats Biharko ou Cai PPI par exemple). (cf. recommandation 2012-18-05b)

### Preuves

---

- Etude PPI du 05 juillet 2012, présentée au comité des risques techniques et financiers
- Mail de I. Vecinar du 27 juin 2012

### Risques

---

- Risque de traitements des opérations clients

**Recommandations**

---

<b>Référence</b>	<b>Libellé</b>	<b>Priorité</b>	<b>Structure destinataire</b>
2012-18-05a	Mettre en place un suivi des recommandations émises dans l'étude « Garanties PPI - Protección de Pagos e Ingresos » fournie au comité des risques techniques et financiers de CNP Assurances.	2	DTG
2012-18-05b	Etudier la mise en place de SLA ( <i>service level agreement</i> ) avec les cédantes concernant les informations à fournir à CNP España.	3	CNP España

## 5. Tableau de recommandations

Le niveau de priorité des recommandations s'interprète de la façon suivante :

Les priorités 1 et 2 correspondent à un risque critique ou élevé se rapportant au périmètre audité.  
Les priorités 3 et 4 sont relatives à des actions d'amélioration au service de l'efficacité de l'activité.

Les recommandations de priorité 1 et 2 induisent une priorité d'action et doivent être mises en œuvre dans les meilleurs délais, tout retard devant être justifié.  
Le suivi des recommandations prioritaires (priorité 1 et 2) fait l'objet d'un reporting particulier au Directeur général et est présenté au Comité Exécutif.

Référence	Libellé	Priorité	Structure destinataire	Acceptation	Date de mise en œuvre	Plan d'action et observations des audités	Observations de l'audit
2012-18-01a	Etablir et formaliser les règles de suivi de la succursale en lien avec les autres directions opérationnelles de CNP Assurances (Comptabilité France, direction technique groupe, direction des investissements, DRC notamment).	2	Direction internationale			texte.	texte..
2012-18-01b	Définir une lettre de mission et d'objectifs de la succursale.	2	Direction internationale				
2012-18-01c	Mettre en place les reportings définis dans la politique de souscription en direction de CNP Assurances.	3	CNP Espana				

2012-18-02a	Valider et formaliser la nouvelle politique technique de souscription des affaires afin de permettre sa diffusion auprès des cédantes.	2	DTG CNP España				
2012-18-02b	Mettre en place un processus formalisé de contrôle de la conformité des contrats signés avec la politique de souscription.	3	CNP España				
2012-18-03	Formaliser les relations contractuelles liant CNP España avec les autres entités du groupe afin de se garantir contre d'éventuels risques règlementaires.	3	CNP España				
2012-18-04	Vérifier pour tous les comptes bancaires de CNP España que les pouvoirs de tous les collaborateurs autorisés soient bien limités.	3	CNP España				
2012-18-05a	Mettre en place un suivi des recommandations émises dans l'étude « Garanties PPI - Protección de Pagos e Ingresos » fournie au comité des risques techniques et financiers de CNP Assurances.	2	DTG				
2012-18-05b	Etudier la mise en place de SLA ( <i>service level agreement</i> ) avec les cédantes concernant les informations à fournir à CNP España.	3	CNP España				

**Sigles utilisés pour les structures responsables de la mise en œuvre des recommandations**

DTG : Direction Technique Groupe

## Tableau de recommandations

**Le niveau de priorité des recommandations s'interprète de la façon suivante :**

*Les priorités 1 et 2 correspondent à un risque critique ou élevé se rapportant au périmètre audité.  
Les priorités 3 et 4 sont relatives à des actions d'amélioration au service de l'efficacité de l'activité.*

*Les recommandations de priorité 1 et 2 induisent une priorité d'action et doivent être mises en œuvre dans les meilleurs délais, tout retard devant être justifié.  
Le suivi des recommandations prioritaires (priorité 1 et 2) fait l'objet d'un reporting particulier au Directeur général et est présenté au Comité Exécutif.*

Référence	Libellé	Priorité	Structure destinataire	Acceptation	Date de mise en œuvre	Plan d'action et observations des audités	Observations de l'audit
2012-18-01a	Etablir et formaliser les règles de suivi de la succursale en lien avec les autres directions opérationnelles de CNP Assurances (Comptabilité France, direction technique groupe, direction des investissements, DRC notamment).	2	Direction internationale				texte..
2012-18-01b	Définir une lettre de mission et d'objectifs de la succursale.	2	Direction internationale				

2012-18-01c	Mettre en place les reportings définis dans la politique de souscription en direction de CNP Assurances.	3	CNP Espana	YES	31-mar-13	<p>(Laly Fernández-Bravo - CFO) We are currently reporting in a quarterly basis to the CNP Assurances International Department the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PNA of the period</li> <li>- Quarterly and full year Atterrissages (Budget tracking)</li> </ul> <p>In addition, in all the Business Reviews we are including, on demand, the Accounting closing analysis and its comparison with Business Plan</p> <p>The local Underwriting Policy will be fully reviewed and updated, and in the future i twill define and regulate the news reporting framework with the Parent Company. With respect to this, we consider that the detected Audit issue will be fully resolved once this new Policy is in place</p>	
-------------	--	---	------------	-----	-----------	--	--

2012-18-02a	Valider et formaliser la nouvelle politique technique de souscription des affaires afin de permettre sa diffusion auprès des cédantes.	2	DTG CNP España	YES	31-mar-13	(Laly Fernández-Bravo - CFO) The New Products and Pricing Unit (Actuarial Department) will define the PPI pricing policy, including the underwriting circuits, and will submit it for approval to the CNP Assurances Sucursal en España Managing Director. The pricing policy will also define the reports to be sent to the Parent Company and its frequency. However, the Company Risk appetite regarding PPI, as well as the controls and reporting system for tracking and assuring it, will be defined by the Company CFO / CEO.	
2012-18-02b	Mettre en place un processus formalisé de contrôle de la conformité des contrats signés avec la politique de souscription.	3	CNP España	YES	31-mar-13	(Victot Tapias - Actuarial Department) Define, as part of the new underwriting policy, the formal validation process to be applied to the pricing of the new offers and contracts, as well as its formalization and follow-up procedure.	
2012-18-03	Formaliser les relations contractuelles liant CNP España avec les autres entités du groupe afin de se garantir contre d'éventuels risques réglementaires.	3	CNP España	YES	31-dic-12	(Mónica Paz - Business Development Department) As soon as possible CNP Assurances Sucursal en España will formalize with its main Group partners the existing legal relationships: - A Distribution agreement with CNP VIDA - A Providing service agreement with CIS - A Distribution agreement with CNP_BVP	

2012-18-04	Vérifier pour tous les comptes bancaires de CNP España que les pouvoirs de tous les collaborateurs autorisés soient bien limités.	3	CNP España	YES	31-dic-12	(Daniele Lelii _ Operations Department) Contact with the Entities where CNP Assurances Sucursal en España has bank accounts and ask for confirmation of the registered Powers of attorney.	
2012-18-05a	Mettre en place un suivi des recommandations émises dans l'étude « Garanties PPI - Proteccion de Pagos e Ingresos » fournie au comité des risques techniques et financiers de CNP Assurances.	2	DTG				

2012-18-05b	Etudier la mise en place de SLA avec les cédantes concernant les informations à fournir à CNP España.	3	CNP España	Partially	31-dic-13	<p>(Mónica Paz - Business Development Department) The existing contracts between CNP Assurances Sucursal en España and its reinsurance clients already include a description of the information requirements to be fulfilled by the reinsured companies.</p> <p>However, the standards of the information currently provided to the Reinsurers by the Reinsured Clients are a result of a market convention that cannot easily changed by just one Company.</p> <p>Anyway, the Commercial Department is going to remind formally to our reinsured clients their obligation of providing CNP Assurances Sucursal en España with the information defined in the existing contracts.</p>	
-------------	---	---	------------	-----------	-----------	---	--

**Sigles utilisés pour les structures responsables de la mise en œuvre des recommandations**

DTG : Direction Technique Groupe