



RAPPORT
ESG |

Filiale de la holding Al Mada et du groupe Attijariwafa bank, Wafa Assurance a pour vocation première de concevoir, élaborer, distribuer et gérer des contrats d'assurance en épargne, retraite, prévoyance et dommages aux biens.

Inscrivant son action dans le maintien de ses valeurs fondamentales d'éthique, de respect des engagements et de qualité de service, Wafa Assurance poursuit une double mission, celle de l'élargissement du système de couverture des citoyens et celle d'accompagnement efficient des différents projets économiques des pays dans lesquels elle est implantée.

Assureur universel, œuvrant à la modernisation de l'industrie de l'assurance en Afrique, Wafa Assurance s'est imposée comme opérateur de référence sur le Continent, en plaçant l'assuré au cœur de ses préoccupations. Le Groupe a su proposer aux professionnels et au grand public des solutions complètes et innovantes en assurance et ce aussi bien au Maroc, qu'en Côte d'Ivoire, au Sénégal, au Cameroun, en Tunisie et en Egypte.

Précurseur dans son secteur en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE), Wafa Assurance a adapté de manière continue ses orientations stratégiques, en y intégrant des choix sociaux, sociétaux et environnementaux volontaristes et en veillant à une meilleure protection de ses assurés.

Wafa Assurance a pour vocation première de servir chaque client d'une manière personnelle, efficace et unique.

A cet effet, elle opte pour une stratégie qui exploite ses principales forces : son empreinte géographique, son portefeuille équilibré, son assise financière solide, sa marque de confiance ainsi que son capital humain, talentueux et hautement qualifié.

Une démarche durable et une vision à long terme pour le marché de l'assurance

Wafa Assurance a pour ambition de continuer à jouer le rôle de locomotive et de précurseur qu'elle occupe dans le secteur des assurances au Maroc. Sa stratégie de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) présente une démarche opérationnelle pour contribuer au développement du secteur et de ses opérateurs, selon les règles de fonctionnement et les pratiques issues des meilleurs référentiels.

Consciente du rôle qu'elle peut jouer dans le développement durable du Royaume, Wafa Assurance s'engage aussi à œuvrer pour le développement de produits et de services à la tarification étudiée et socialement responsables, assurant aux clients un service transparent et de proximité, pour une adoption par le plus grand nombre, quelle que soit la catégorie sociale.

L'assureur marocain s'engage aussi à contribuer à la compensation des insuffisances grandissantes des régimes de protection obligatoire.

La démarche de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) de Wafa Assurance est inscrite au cœur de sa gouvernance.

Une démarche RSE qui s'appuie sur 4 axes :

Dans le cadre de sa politique RSE, Wafa Assurance cherche à améliorer sa compétitivité, son efficacité économique, financière et sociale. La démarche RSE de l'assureur s'appuie sur 4 axes :

- Assumer pleinement notre responsabilité d'employeur
- Contribuer à la préservation de l'environnement
- Participer au développement de la société
- Contribuer au déploiement des pratiques professionnelles favorisant une économie durable

ASSUMER PLEINEMENT NOTRE RESPONSABILITÉ D'EMPLOYEUR

Description de la politique RH

Notre politique Ressources Humaines est adaptée et en ligne avec les orientations stratégiques de notre compagnie. Elle a pour principaux objectifs la fidélisation, la motivation et la montée en compétences de notre principale richesse : notre Capital Humain.

Recrutement, Gestion des carrières et fidélisation des Talents

Wafa Assurance a adopté une politique de recrutement basée essentiellement sur la transparence, la diversité, l'équité et la confiance.

Nous privilégions et accordons la priorité à la promotion interne de nos collaborateurs, avant tout recrutement externe et ensuite attirer les meilleurs profils/Talents du marché Marocain et Africain.

Les opportunités de carrière sont partagées d'abord en interne à travers une bourse d'emploi, pour puiser dans notre « talent pool » en se basant sur des trajectoires de carrière préalablement établies et validées. L'année 2020 a été marquée par le recrutement de nouveaux profils de différents domaines, qui sont venus enrichir nos ressources humaines. En tant que leader du marché de l'assurance, nous nous employons à recruter des profils qui partagent nos valeurs et incarnent le leadership.

160 recrutements à fin 2023.

Nombre de jours de grève :

| Nombre de jours de grève | Année 2021 | Année 2022 | Année 2023 |
|--------------------------|------------|------------|------------|
| | 0 | 0 | 0 |

Nombre d'accidents de travail :

| Nombre d'accident de travail | Année 2021 | Année 2022 | Année 2023 |
|------------------------------|------------|------------|------------|
| | 5 | 9 | 6 |

Nombre de licenciement par exercice :

| Licenciement par Catégorie | Année 2021 | Année 2022 | Année 2023 |
|----------------------------|------------|------------|------------|
| Cadres | 6 | 0 | 0 |
| Non Cadres | 0 | 2 | 0 |
| Total | 6 | 2 | 0 |

Nombre et nature des litiges sociaux :

| Nombre de litiges sociaux | Année 2021 | Année 2022 | Année 2023 |
|---------------------------|------------|------------|------------|
| | 0 | 0 | 0 |

ASSUMER PLEINEMENT NOTRE RESPONSABILITÉ D'EMPLOYEUR

Répartitions de l'effectif sur les trois dernières années

Répartition par nature du contrat de travail :

| Type de contrat | Année 2021 | Année 2022 | Année 2023 |
|-----------------|------------|------------|------------|
| CDI | 657 | 669 | 718 |
| CDD | 28 | 37 | 71 |

Répartition globale par Genre :

| Genre | Année 2021 | Année 2022 | Année 2023 |
|--------|------------|------------|------------|
| Femmes | 329 | 346 | 391 |
| Hommes | 356 | 360 | 398 |

Nombre de représentant du personnel :

| | Année 2021 | Année 2022 | Année 2023 |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|
| Nombre de représentant de personnel | 9 | 9 | 9 |

Wafa ACADEMY : la Formation pour tous

Pour Wafa Assurance, la formation a une importance capitale pour ses collaborateurs dont l'expertise est reconnue sur le marché. Cette importance s'exprime par un plan de formation continue et ambitieux qui garantit non seulement une compréhension approfondie des missions, mais également le développement conséquent des compétences des collaborateurs et leur capacité à travailler avec efficacité. Par ailleurs, elle revêt un caractère vital, conférant à la compagnie une agilité renforcée et une meilleure adaptation aux nouveaux enjeux de son marché.

Au cours de l'exercice 2023, Wafa Academy a mis en œuvre son plan de formation qui a offert près de 2954 j/H au profit de 485 collaborateurs, tous grades confondus (soit 55% d'augmentation par rapport à l'exercice 2022).

L'exercice 2023 a apporté une innovation: L'instauration de cycles de formation structurés s'étendant sur une période de trois ans, destinés à l'ensemble des collaborateurs et favorisant une montée graduelle des compétences:

- Cycle Management et développement personnel, Cycle Wafa Experts, Cycle audit et contrôle, Cycle bureautique et cycle Business English.
- Cycle Management stratégique pour les managers continue pour la 3ème année, en partenariat avec la prestigieuse institution ESSEC, une troisième promotion de 30 middle managers et seniors managers sont en train de poursuivre leur cursus certifiant ESSEC.

Au cours de cet exercice, diverses formations spécialisées dans les métiers de l'assurance ont été dispensées, couvrant des domaines tels que la souscription, l'indemnisation, les dommages aux biens, l'informatique, la finance... De plus, des sessions de formation réglementaire ainsi que des campagnes de sensibilisation portant sur la conformité, la cyber-sécurité et la sécurité des données ont été menées.

L'offre E-learning :

- C'est aussi la 4ème année de partenariat avec la plateforme de formation e-learning LINKEDIN LEARNING, avec 200 collaborateurs qui ont un accès illimité à plus de 18 000 formations et cours disponibles. En 2023, plus de 6152 cours et vidéo suivis par les collaborateurs Wafa Assurance, soit en moyenne 31 cours/collaborateur/an.
- La plateforme Mawarid Talent accessible à 450 collaborateurs de Wafa Assurance, donne accès à de plus de 5000 cours sur les compétences professionnelles, les compétences de gestion et management, la communication, le digital, la motivation, l'innovation, la gestion des performances...
- 17 collaborateurs se sont enregistrés sur la plateforme de la London School of Insurance pour suivre le programme YIPP dédié aux jeunes assureurs du continent africain (moins de 33 ans).

CONTRIBUER À LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Développement durable, environnement et accompagnement de grands projets nationaux

Dans le cadre de la politique ambitieuse du Maroc dans le domaines des énergies renouvelables, de la santé et la culture, Wafa Assurance est l'assureur des grands projets suivants :

- Group AKWA POWER : Parcs Solaires Noor I, Noor II, Noor III, Noor IV, Boujdour & Laâyoune
- Les parcs Eoliens de la société Energie Eolienne du Maroc, le Parc Eolien de la société TAREC, le parc Eolien Midelt
- Wind Farm, le parc Eolien Boujdour Wind Farm, le parc Eolien Essaouira Wind Farm, le parc Eolien Aftissat II
- Deux parcs solaires à Benguéir et Khouribga pour le compte de l'OCP
- Ensemble de panneaux photovoltaïques installés sur des bâtiments existants (MARJANE, LESSIEUR, SONASID...)
- Le parc Solaire AL MADEN de la société Green Power of Morocco
- La station de dessalement d'eau de mer de Dakhla alimentée par un parc Eolien de 72 MW (DAWEC)
- Usine de fabrication des vaccins de la société MARBIO
- Construction du nouvel hôpital Ibn Sina de Rabat
- Grand Théâtre de Casablanca
- Grand théâtre de Rabat

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DE LA SOCIÉTÉ

Investissements dans l'économie

Wafa Assurance, en tant qu'investisseur institutionnel, contribue significativement au financement de l'économie nationale. Le portefeuille d'actifs, d'une valeur marché de ~49,8 Mrd MAD est investi à hauteur de ~34,78% en Bons du Trésor. Sur un encours de la dette intérieure du Trésor marocain de 704,85 Mrd MAD, au 31 décembre 2023, 2,46% est porté par Wafa Assurance à travers les Bons du Trésor détenus en portefeuille.

Par ailleurs, Wafa Assurance est actionnaire dans des fonds d'investissement dont l'objectif est de financer le développement de projets d'envergure stratégique, notamment des investissements d'infrastructure.

Inclusion financière : Taamine Iktissadi

L'inclusion financière a été érigée en priorité nationale pour le développement économique et social du Maroc. Dans ce contexte, Wafa Assurance a mis en place en septembre 2019 une nouvelle offre et lancé un nouveau concept dédié à l'assurance inclusive au Maroc baptisé « Taamine Iktissadi » et qui comporte 4 produits. Les tarifs démarrent à partir de 55 Dirhams TTC annuel.

Le 2 Novembre 2020, Wafa Assurance a également lancé le concept au niveau du Réseau AWB avec 5 produits sous la marque AMANE de Taamine Iktissadi. Le lancement de la gamme d'assurance inclusive Taamine Iktissadi permet au Groupe AWB d'étoffer son offre déjà riche à destination des populations à faibles revenus et de la TPE.

L'année 2022 a été marquée par de très bonnes réalisations au niveau de la gamme Taamine Iktissadi que ce soit pour le réseau ABB ou AWB enregistrant de fortes évolutions à deux chiffres et portant le nombre de personnes couvertes à fin décembre à près de 455 000 assurés ce qui représente près de 65% des ambitions affichées par le gouvernement en matière de couverture en produit d'assurance inclusive à l'horizon 2022.

L'année 2023 a connue l'élargissement de la distribution des produits Taamine Iktissadi aux établissements de paiement. A cet effet, le 1er Mars 2023, Wafa Assurance pionnier de l'assurance inclusive et WafaCash acteur majeur de l'inclusion financière au Maroc s'allient et lancent la commercialisation des produits de micro assurance via le réseau de ce dernier, une première à l'échelle nationale ! A fin Décembre, le réseau WafaCash compte environ 35 000 Assurés. Enfin, l'année 2023 a été marquée par de très bonnes performances, enregistrant une évolution de +24% au niveau de l'encours, portant ainsi le nombre de personnes assurés en produits Taamine Iktissadi à plus de 565 000. Wafa Assurance avec ses partenaires continuent ainsi à œuvrer fortement en faveur de l'inclusion financière.

A noter aussi que le nombre de sinistres indemnisés au titre de la gamme Taamine Iktissadi à fin décembre 2023 s'élève à plus de 1670 permettant de venir en aide à un nombre de famille non négligeable faisant partie des populations à faibles revenus. De plus, et afin de contribuer d'avantage à l'inclusion financière, Wafa Assurance, avec ses partenaires, lancé des opérations citoyennes inédites sur le Marché visant la recherche de bénéficiaires de sinistres non déclarés. Au titre de ces opérations menées, Wafa Assurance a pu retrouver et indemniser plus de 100 bénéficiaires pour un total dépassant le million de dirhams.

Wafa Prévention

Wafa Prévention, est un partenaire actif au service des clients de Wafa Assurance et un acteur incontournable en matière de prévention des risques au niveau national.

Les ingénieurs de Wafa Prévention en 2023 ont accompagné les clients pour :

- Acquérir une visibilité maximale et structurée sur les risques internes et externes menaçant leur pérennité;
- Dynamiser la culture de la sécurité et leur présenter un benchmark de la qualité des risques par rapport à des industries similaires ;
- Réduire efficacement leurs risques.

Wafa prévention en 2023 c'est :

- Plus de 190 visites et consultations sur des risques industriels et professionnels;
- Plus de 400 recommandations adressées aux entreprises visitées,
- Plus de 3000 accidents de travail analysés ;
- 16 actions de formation et sensibilisation chez les clients ;
- 12 missions d'accompagnement pour les exercices d'évacuation et installations de protection incendie des clients,
- Deux études sectorielles sur les maladies professionnelles, les accidents graves et mortels ont été actualisées.

Les Assurances des TPE

Les principales actions réalisées en 2023 au profit des TPE :

- Formation des Agents généraux, des responsables bureaux directs et leurs collaborateurs sur les produits TPME et Risques Divers
- Signature des partenariats et conventions avec des chefs d'entreprises et professionnels organisés sous forme d'associations et fédérations
- Signature de la convention de partenariat avec le club des dirigeants
- Participation, en collaboration avec AWB, aux réunions d'information auprès des patrons de petites et moyennes entreprises.
- Relance de la synergie AWB au profit des clients TPME
- Le marché de l'assurance de la TPME, depuis sa création mi-2017, a pu réaliser un C.A avoisinant les 150 Mdhs à fin 2023 dont 17 000 affaires nouvelles.

Impacts société civile

Dans le cadre de son engagement sociétale, Wafa Assurance sponsorise plusieurs événements et associations pour un total de **14.554.714,28 dhs** :

- Soutien à des manifestations sportives : 11.350.714,28 dhs
- Soutien à des manifestations culturelles : 700.000 dhs
- Sponsoring des manifestations liées à l'activité : 304.000 dhs
- Développer l'accès à l'éducation, à l'art, à la culture et à l'esprit d'entrepreneuriat : 200.000 dhs
- Opération de solidarité : 2.000.000 dhs

CONTRIBUER AU DÉPLOIEMENT DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES FAVORISANT UNE ÉCONOMIE DURABLE

Achats

- Projet de dématérialisation des Achats : Wafa branding avec un impact RSE très fort (égalité des traitements et transparence du processus achats) ;
- 9 contrats start-up signés et reconduits dont 5 marchés adjugés en 2023 (9% du CA) ;
- Déploiement contrôle interne 1er & 2ème Niveau
- Panel Fournisseurs 90% est marocain dont 20 nouvelles TPME
- TPE 13% du volume achats est réalisé par des TPE (33 MDH des dépenses engagées)
- Signature de 90% du panel fournisseurs de la Charte Achats Responsable
- Lancement de la campagne d'évaluation de la performance des fournisseurs stratégiques
- Suivi et déploiement de la politique de sous-traitance avec un planning de visites pré-établi sur 2024.
- Déploiement de la politique SMAC & Politique Anticorruption

Nos engagements Achats Responsable

Engagements Wafa Assurance

- Wafa Assurance s'engage à traiter ses fournisseurs avec honnêteté et respect.
- Wafa Assurance assure les mêmes traitements et les mêmes chances aux fournisseurs et garantit la transparence pendant les étapes de référencement comme dans les adjudications des dossiers.
- Wafa Assurance s'engage à payer ses fournisseurs conformément à la législation en vigueur dans le pays de présence du fournisseur.
- La compagnie au Maroc paie ses vendeurs dans un délai inférieur à celui prévu par la loi (30 jours contre 60 jours).
- Acteur principal, Wafa Assurance participe activement dans l'encouragement des TPME.
- Afin de maximiser l'impact social de ses achats, Wafa Assurance fait recours à des structures d'utilité sociale.
- Wafa Assurance veille à développer des relations de partenariat et de coopération avec ses fournisseurs pour assurer une relation durable et respectueuse de l'environnement social et économique de son écosystème

Engagements des Fournisseurs

- Le fournisseur applique les lois en vigueur dans les pays où il exerce son activité, et respecte les règles internationales édictées par les Nations Unies...
- Les fournisseurs s'engagent à respecter le code d'éthique et de déontologie en matière d'achats.
- Les fournisseurs s'engagent à réduire l'impact de leurs activités sur l'environnement et à s'engager à préserver les ressources naturelles, la nature et la biodiversité. Des clauses contractuelles sont intégrées dans les différents contrats cadre
- Les fournisseurs s'engagent à respecter les principes fondamentaux des droits de l'homme, le travail des enfants et les règles de santé et de sécurité dans leurs installations.

CONTRIBUER AU DÉPLOIEMENT DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES FAVORISANT UNE ÉCONOMIE DURABLE

Principes D'Achats Responsables : Engagements Fournisseurs

Éthique et déontologie :



Le fournisseur s'engage à :

- A ne pas participer à des ententes fixant les prix, et plus généralement à toute pratique déloyale
- N'être impliqué de quelque manière que ce soit dans une situation de conflit d'intérêt et dans aucun acte de corruption, ...
- Ne pas proposer ou offrir des cadeaux, invitations ou tout autre avantage en nature ou en espèces aux collaborateurs du Groupe ...

Confidentialité et propriété intellectuelle :



Le fournisseur doit respecter la confidentialité des informations reçues qui sont la propriété du groupe Wafa Assurance. Il s'engage à ne divulguer à aucun tiers aucune information non publique qui leur est communiquée sans l'accord préalable et écrit du Groupe.

Le Respect des droits humains, les relations et conditions de travail



Les fournisseurs doivent s'engager à respecter les principes fondamentaux suivants :

- Liberté d'association et droit de négociation collective
- Non recours au travail forcé, obligatoire ou illégal, des enfants et des adolescents
- Rémunération
- Heures travaillées
- Discrimination
- Santé et sécurité

Respect des lois et réglementations :



- Le fournisseur applique les lois en vigueur dans les pays où il exerce son activité, et respecte les règles internationales édictées par les Nations Unies...
- Le fournisseur s'engage à obtenir un engagement similaire de la part de ses propres fournisseurs, sous-traitants ou distributeurs.

La Protection de l'environnement



Le fournisseur s'engage à minimiser l'impact de ses activités sur l'environnement. Il doit au minimum se conformer à toutes les lois et réglementations environnementales en vigueur dans le pays où il exerce son activité et apporter la preuve qu'il a adopté des mesures visant à diminuer son impact environnemental, dans un processus d'amélioration continue.

Principes D'Achats Responsables : Engagements Wafa assurance

Équité de traitement et transparence:



Le groupe Wafa assurance s'engage à traiter ses fournisseurs avec honnêteté et respect, et à donner les mêmes chances à tous, dans les phases de référencement des fournisseurs pour la construction du panel comme dans l'adjudication des dossiers.

Délais de paiement :



Le groupe Wafa assurance s'engage à payer le fournisseur conformément à la loi en vigueur du pays où il exerce son activité. Le Groupe fera les meilleurs efforts pour suivre et réduire les délais de paiement des fournisseurs, au-delà du cadre réglementaire...

Dépendance vis-à-vis du Groupe Wafa assurance:



Le Groupe Wafa assurance doit veiller à éviter la dépendance économique de ses fournisseurs qui peut avoir un impact aussi bien sur la compagnie que sur le fournisseur et son activité. De ce fait, il s'engage à être vigilant vis-à-vis du risque de dépendance réciproque avec les fournisseurs et à mettre en place des mesures de contrôle pour détecter, suivre et minimiser ce risque.

Relation durable / coopération :



Le groupe Wafa assurance s'engage à développer une relation durable avec ses fournisseurs et à s'inscrire dans une logique de partenariat.

Relations avec les TPME :



- Acteur principal, Wafa assurance participe activement dans l'encouragement des TPME.
- Elle met en place un processus d'homologation et de référencement adapté au TPME qui leur permettent un accès facile aux appels d'offres.

Responsabilité territoriale :



- Le groupe Wafa assurance s'engage à :
- Entretenir de bonnes relations d'affaires avec les fournisseurs implantés sur le même territoire ;
 - Rechercher à contribuer le plus possible à développer l'activité économique dans les pays de présence de la compagnie.

Économie sociale et solidaire :



Afin de maximiser l'impact social de ses achats, le groupe Wafa assurance s'engage à faire ses meilleurs efforts pour avoir recours à des structures d'utilité sociale telle que :

- les organisations produisant des produits ou services à impact social et/ou environnemental positif ;
- les acteurs du commerce équitable ;
- les associations à but non lucratif et les entreprises sociales.

Recours à la médiation :



En cas de litige avec un fournisseur lors de l'exécution du contrat, le groupe Wafa assurance s'engage à recourir à la médiation pour faciliter le règlement à l'amiable.

- Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement de terrorisme
- Mise en conformité avec les exigences FATCA
- Conformité à la loi 09-08 (Protection des données Personnelles)
- Obligations de déontologie
- Gestion global des risques
- Gestion des risques au niveau des filiales du groupe

Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement de terrorisme

Les activités du groupe Wafa Assurance sont guidées par des normes éthiques élevées, l'intégrité commerciale et le respect strict de la législation et de la réglementation en vigueur en matière de prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme. A ce titre le groupe Wafa Assurance adopte toutes les démarches nécessaires pour connaître l'identité de ses contreparties avec qui elle noue ses relations et ne finalise ces affaires qu'après avoir mené ses diligences en la matière.

Pour ce faire, le groupe Wafa Assurance a mis en place un dispositif de prévention et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, conformément aux exigences réglementaires et légales. Ce dispositif repose sur des procédures validées et diffusées faisant l'objet de mise à jour régulière tels que déclinées ci-après :

- Politique de conformité ;
- Manuel de procédure LBC.FT ;
- Procédure d'identification client (KYC) ;
- Procédure de screening des futurs collaborateurs de Wafa Assurance ;
- Procédure liée aux diligences à l'égard des Personnes Politiquement Exposées ;
- Procédure de filtrage et d'acceptation des clients au niveau des Bureaux directs ;
- Classification de risques liée au BC/FT spécifique aux pays.

La conformité anime également des séances de sensibilisation des collaborateurs et du réseau de distribution de la Compagnie pour les thématiques de conformité.

Mise en conformité avec les exigences FATCA

Soucieuse de favoriser sa transparence fiscale, le groupe Wafa Assurance s'est engagée à remplir toutes ses obligations au regard de la réglementation FATCA.

Pour participer au dispositif de transparence fiscale mis en place par les autorités américaines, le groupe Wafa Assurance s'est donc mis en conformité avec les exigences réglementaires FATCA dans tous les pays où elle est implantée en s'enregistrant auprès de l'IRS (Internal Revenue Service).

- Des numéros d'identification FATCA (Global Intermediary Identification Number – GIIN) ont été délivrés par l'IRS à toutes les entités des Groupe concernées.
- Des procédures ont été mises en place décrivant les principes relatifs à la mise en œuvre des diligences FATCA à réaliser par le groupe Wafa Assurance et ses distributeurs.
- Des déclarations et reportings annuel sont transmises à l'IRS
- Certification triennal auprès de l'IRS attestant le niveau de conformité de Wafa Assurance & ses filiales
- Formation & sensibilisation des collaborateurs sur le dispositif FATCA

Conformité à la loi 09-08 (Protection des données à caractère Personnelles)

Le groupe Wafa Assurance s'assure que toute donnée à caractère personnel des clients, des collaborateurs et des parties prenantes est collectée et traitée d'une façon licite, loyale et transparente en veillant à ne pas porter atteinte à la vie privée et aux droits des personnes concernées.

Dans le cadre du respect de la loi 09-08 et du RGPD, un dispositif de conformité réglementaire a été mis en place au niveau du groupe Wafa Assurance :

- Un inventaire des traitements des données personnelles a été réalisé avec la mise en conformité de ses processus ;
- L'obtention des demandes d'autorisations relatifs aux processus inventoriés ;
- L'élaboration d'une politique sur la protection des données personnelles ;

- La mise à jour des mentions d'informations présentes dans la documentation contractuelle et sur le site Internet et applications mobiles du groupe ;
- L'intégration de la protection des données personnelles dans l'ensemble des processus décisionnels de la compagnie.
- Mise en place d'une cartographie des risques de non-conformité liée au volet protection des données à caractère personnel ;
- Intégration d'une clause relative à l'engagement du respect de la loi 09-08 dans nos contrats de travail et dans nos formulaires de collecte d'information concernant les clients et les prospects.
- Formation & sensibilisation des collaborateurs sur les aspects liés à la protection des données à caractère personnel .
- Le groupe Wafa Assurance s'impose le principe de sécurité et de confidentialité de traitement des données , notamment l'obligation de ne pas communiquer ces données à des tiers non autorisés

Obligations de déontologie

L'évolution des marchés, de la réglementation dans un contexte national et international du secteur financier en plein essor, imposent une pratique éthique des affaires pour assurer des relations pérennes et saines entre toutes les parties prenantes, valable aussi bien dans les modes de gestion que dans les attitudes professionnelles et personnelles des femmes et hommes qui y travaillent.

Le groupe Wafa Assurance souscrit à des principes éthiques en matière de traitement équitable, de gouvernance, de conformité et de gestion intégrée des risques. Nos valeurs sont relayées dans le Code de Déontologie du Groupe, qui définit un certain nombre de principes éthiques et d'usages résultant non seulement de l'application des textes légaux mais également de valeurs que le groupe a décidé d'adopter pour conforter son image et son professionnalisme afin d'accompagner son évolution. Cela passe par le partage de valeur essentielle telles que :

- Le maintien des plus hauts standards d'intégrité et d'éthique ;
- Un comportement professionnel, respectueux vis-à-vis de nos clients, partenaires et collègues ;
- Un intérêt particulier pour la transparence des opérations ainsi que pour la lutte et la prévention contre la corruption selon le principe de « tolérance 0 » ;
- Une maîtrise adéquate des risques et un devoir de vigilance continu en la matière ;
- Le respect de toutes les lois et réglementations en vigueur aussi bien au Maroc que dans les pays où nous sommes implantés

Obligations de déontologie/Les principes fondamentaux :

- Le respect des lois et réglementations : Le Groupe Wafa Assurance s'engage à respecter les lois et réglementations dans chaque pays où il exerce son activité. Il s'agit d'une valeur cardinale du groupe Wafa Assurance qui est de la responsabilité de toute la communauté des collaborateurs.
- La loyauté : Les collaborateurs s'acquittent de leurs tâches avec loyauté, honnêteté, indépendance, impartialité, discrétion, intégrité et sans se laisser influencer par des considérations, intérêts ou relations d'ordre personnel ou par des considérations extérieures au groupe Wafa Assurance.
- Le conflit d'intérêt : Il y a conflit d'intérêts lorsqu'un collaborateur est en position actuelle ou potentielle d'influer sur une décision du Groupe susceptible de lui conférer un avantage personnel ou de favoriser un parent ou un proche. Toute activité des collaborateurs du Groupe allant à l'encontre des intérêts de la compagnie est strictement prohibée par le groupe. Aussi, les collaborateurs doivent être attentifs à toutes les activités, à tous les intérêts et à toutes les relations qui peuvent interférer ou seulement sembler interférer avec leur capacité d'agir au mieux des intérêts du groupe Wafa Assurance.
- Le respect des personnes : Les collaborateurs s'imposent, dans l'exercice de leur fonction, un devoir de neutralité par rapport aux opinions politiques religieuses. Ils s'interdisent toute forme de discrimination et, en particulier, toute discrimination fondée sur la race, la nationalité, le sexe, les convictions religieuses, l'âge, l'infirmité physique, les opinions politiques ou les idées philosophiques. La gestion des ressources humaines est fondée sur les principes de confiance, de respect mutuel et traitement digne et équitable de tout collaborateur. Le groupe entend appliquer une politique de ressources humaines basée sur un traitement digne, équitable et non discriminatoire.

Obligations de déontologie

- La confidentialité : Les collaborateurs du groupe Wafa Assurance sont tenus, dans le cadre de leur fonction, à une obligation de discrétion, leur interdisant de divulguer toute information confidentielle relative à l'activité du groupe Wafa Assurance, à l'exception de leur hiérarchie, des personnes concernées agissant au sein du groupe et des organes de contrôle. Le secret professionnel s'impose à l'égard des données de toute nature détenues par le Groupe sur ses Clients. Sont considérées comme confidentielles, toutes les informations concernant les entités du Groupe Wafa Assurance qui n'ont pas fait l'objet de déclarations publiques par des représentants autorisés.
- Le délit d'initié : Toute information privilégiée doit rester confidentielle jusqu'à sa publication par les personnes habilitées. Constitue une information privilégiée, une information non publique, précise, concernant des données financières, comptables, techniques, organisationnelle ou juridiques du groupe Wafa Assurance qui, si elle était rendue publique, pourrait avoir une incidence sur le cours de la valeur de l'action. Tout collaborateur ayant accès à ce type d'information (initié permanent ou occasionnel) doit en préserver la confidentialité et s'abstenir d'effectuer toute opération sur les actions, soit pour son propre compte, soit pour le compte d'autrui, tant que cette information n'a pas été rendue publique.
- La communication avec les tiers : Il est strictement interdit aux collaborateurs de créer des pages ou comptes au nom de Wafa Assurance sur Internet, d'utiliser les logos de la compagnie et de parler au nom et pour le compte du groupe Wafa Assurance sans en avoir été expressément et préalablement autorisé. Par ailleurs, toute communication avec les interlocuteurs extérieurs doit être fiable, exacte et conforme aux obligations réglementaires et légales eu égard au fait que le groupe Wafa Assurance est une société cotée en bourse.

Obligations de déontologie/Les règles spécifiques:

- Interdiction des pratiques anti-concurrentielles : Le groupe Wafa Assurance veille au respect des règles d'une concurrence saine, loyale et équitable. Toute pratique anticoncurrentielle est strictement prohibée par le groupe Wafa Assurance et ce au bénéfice des clients et consommateurs finaux.
- Lutte contre les pratiques de corruption : Le groupe Wafa Assurance lutte contre les pratiques de corruption ou tout autre manquement à la probité dans les pays dans lesquels il exerce ses activités. La compagnie applique les lois nationales ainsi que les conventions internationales relatives à la lutte contre la corruption dans tous les pays où le groupe intervient.
- Cadeaux et divertissement : Tous collaborateurs doit formellement s'abstenir de solliciter ou accepter des cadeaux ou des avantages de quelque nature qu'ils soient, risquant même involontairement de compromettre son impartialité ou son intégrité, que ces cadeaux ou avantages émanent de clients, de fournisseurs, de collaborateurs ou de tiers. De la même manière, les collaborateurs ne peuvent consentir ou permettre à un membre proche de leur famille d'accepter des cadeaux, services, sommes d'argent, prêts, loisirs, biens ou services de valeur ou traitement préférentiel de la part de clients, fournisseurs ou autres, en contrepartie d'une relation commerciale passée, présente ou future avec le groupe Wafa Assurance.
- Relation avec les clients et partenaires : Les plus hauts standards éthiques guident l'action de Wafa Assurance avec toutes ses parties prenantes. Dans cette optique, les collaborateurs doivent agir avec intégrité et équité afin d'encourager les clients à faire appel aux services du groupe et les partenaires à se conformer aux plus hauts standards d'éthique des affaires. Ainsi, chaque collaborateur doit sélectionner ses partenaires en appliquant un processus de sélection rigoureux tout en s'assurant que les vérifications appropriées sont mises en œuvre et que le partenaire commercial s'est engagé à se conformer aux exigences en vigueur avant de conclure une relation d'affaires avec lui
- Protection du patrimoine de la compagnie : Le patrimoine de la compagnie doit être géré par les collaborateurs de manière éthique, responsable et rigoureuse. Les actifs s'entendent du nom de la compagnie, des marques, des savoir-faire, des listes de clients, des prestataires, des sous-traitants, des données marchés, des pratiques et offres commerciales et études techniques, et plus généralement toutes les données ou informations auxquelles les collaborateurs ont accès dans l'exercice de leurs fonctions. Dans ce cadre, l'intégrité des partenaires commerciaux et prestataires du groupe Wafa Assurance doit faire l'objet d'une vérification selon les règles et usages en la matière. Enfin, les actifs du Groupe ne peuvent faire l'objet d'un usage à des fins personnelles, illégales ou illicites. De même, le nom de l'entreprise ne peut être utilisé par un collaborateur à des fins personnelles notamment sur les réseaux sociaux ou sur Internet.

- Utilisation des systèmes d'information : Les outils et ressources informatiques (ordinateurs, applications informatiques, Internet, Intranet, fax, photocopieurs et autres biens similaires) sont mis à la disposition des collaborateurs afin d'être utilisés dans l'intérêt du Groupe. Leur usage personnel toléré ne peut être qu'occasionnel. Les utilisateurs des outils et ressources informatiques ne doivent pas échanger leurs mots de passe et sont responsables de leur utilisation. Tout logiciel créé par un collaborateur dans l'exercice de ses fonctions, devient la propriété du groupe Wafa Assurance. Il lui est interdit de le reproduire, sauf autorisation expresse de la hiérarchie, de le donner, de l'emporter, de l'endommager ou de le neutraliser.

Gestion Globale des risques

Mission et organisation de la fonction gestion des risques

La démarche du groupe Wafa Assurance en matière de gestion des risques s'inscrit dans le cadre des normes nationales et internationales ainsi que les directives de l'autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale.

La fonction gestion des risques groupe est rattachée directement au président directeur général qui a la qualité également du président du conseil d'administration de Wafa Assurance et reste indépendante des entités opérationnelles afin d'assurer son indépendance.

Ses principales missions consistent à pérenniser le processus de gestion des risques en assistant toutes les fonctions à sa mise en œuvre, surveiller et rendre compte du profil risque et alerter les organes de gouvernance de tout dysfonctionnement ayant un impact significatif.

Principaux risques identifiés

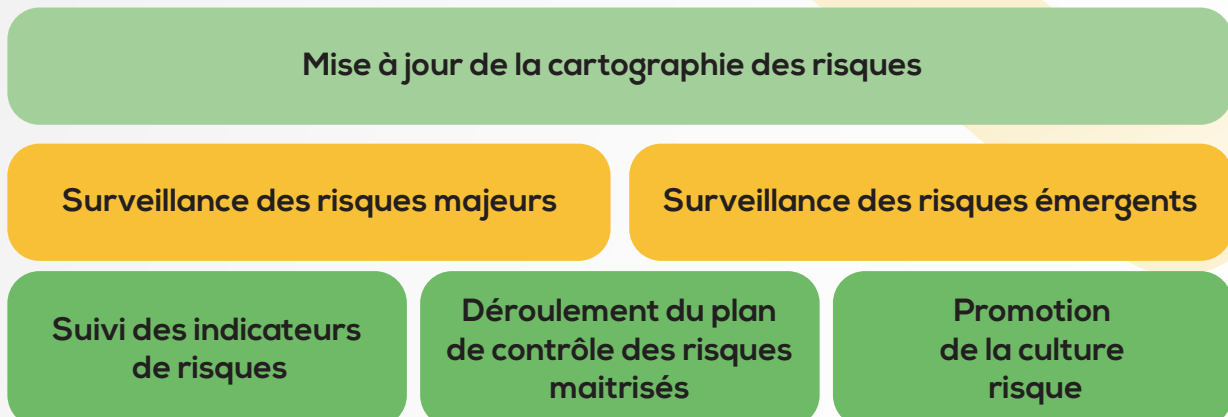
Pour assurer une parfaite maîtrise des risques, il est primordial de connaître et d'identifier les principaux risques susceptibles d'entraver la réalisation des objectifs du groupe :

- **Risques stratégiques** : Les risques stratégiques comprennent entre autres : les risques de dégradation de l'environnement des affaires, les risques de réputation et les risques liés au pilotage stratégique.
- **Risques financiers**: Les risques financiers sont liés à l'évolution des marchés financiers, de la gestion de bilan et de la gestion des investissements.
- **Risques assurances** : Les risques spécifiques aux activités techniques d'assurance : Tarification, Souscription, Production, Provisionnement technique, Indemnisation et Réassurance.
- **Risques opérationnels** : Les risques de pertes résultant de carences ou de défaillances attribuables à des procédures, personnels, et systèmes internes ou à des événements extérieurs.
- **Risques de non-conformité** : Les risques de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, de perte financière, d'atteinte à la réputation, du fait de l'absence de respect des dispositions législatives et réglementaires, des normes et usages professionnels et déontologiques du groupe.

Gestion Globale des risques

Dispositif de suivi permanent des risques

Dans le cadre du suivi permanent des risques du groupe, la fonction gestion des risques groupe met en œuvre et s'appuie sur :



Mise à jour de la cartographie des risques:

La cartographie des risques est mise à jour et impactée de manière continue et régulière à travers l'analyse de tous les inputs reçus par les différents canaux.

Surveillance des risques majeurs:

Les risques doivent être suivis, car ils évoluent et notamment les risques jugés majeurs afin de constater l'évolution ou l'apparition de risques majeurs et de s'assurer que l'état d'avancement des plans d'actions associés et qu'ils permettent d'atténuer le risque majeur.

Surveillance des risques émergents:

Le dispositif d'identification et de surveillance des risques émergents est alimenté par tous les canaux afin de remonter à la fonction gestion de risques groupe tout nouveau risque potentiel ou avéré et tout échec des mesures de maîtrise existantes.

Suivi des indicateurs de risques:

Le conseil d'administration définit la stratégie et les objectifs du groupe en fonction des critères de risque et de rendement pertinents, et inclut un appétit global pour le risque qui prend en compte les attentes des actionnaires et les exigences imposées par le régulateur.

Le cadre d'appétence ainsi défini se traduit à un niveau agrégé par la définition d'indicateurs de risques (Key Risk Indicators-KRI), ainsi ces Key Risk Indicators retenus il y a lieu de définir une cible vers laquelle orienter les efforts d'amélioration et des niveaux de tolérance.

Plan de contrôle des risques maîtrisés:

La fonction gestion des risques déroule un plan de contrôle sur un échantillon des risques « Maîtrisés » afin de s'assurer que les éléments de maîtrise déclarés par les propriétaires de risques sont mis en place.

Promotion de la culture risque:

La promotion de la culture Risque est l'un des piliers du système de gestion des risques. L'ensemble des travaux de gestion des risques sont échangés lors des séances de travail menées avec les propriétaires de risques et qui permettent de sensibiliser et d'impliquer en continu les propriétaires de risques dans le système de gestion des risques du groupe.

Gestion des risques au niveau des filiales du groupe

Imprégnée de la politique et des orientations du groupe en matière de gestion des risques, les filiales du groupe Wafa assurance sont également engagées dans une démarche favorisant la prise en compte des risques ESG dans un cadre global de gestion des risques.

Pour promouvoir la culture de gestion des risques au niveau des filiales, le groupe veille à disposer chaque filiale d'une ressource dédiée à la gestion des risques et d'outils adaptés cette activité.

Le groupe accompagne l'ensemble des filiales dans la conception d'un dispositif de gestion des risques efficace notamment l'élaboration d'une politique locale de gestion des risques reprenant les directives du groupe et d'un dispositif d'évaluation et de maîtrise des risques et des impacts permettant de répondre aux exigences internationales.

Ce dispositif permet d'identifier l'exhaustivité des risques y compris les risques ESG à travers la tenue et la mise à jour périodique d'une cartographie des risques conjointement avec le top management suivant leurs domaines d'activité.

Dans le cadre de leurs missions les référents de la gestion des risques au niveau des filiales se doivent de :

- Dupliquer et mettre en œuvre la politique de gestion globale des risques et des directives groupe au niveau de la filiale ;
- Assurer une remontée périodique des résultats de leurs travaux à la fonction gestion des risques groupe ;
- Alerter la fonction gestion des risques groupe de tout dysfonctionnement susceptible de porter atteinte aux objectifs de la compagnie ou au système de gestion des risques au niveau de la filiales.

ANNEXE : GOUVERNANCE

La Composition de l'organe de gouvernance de Wafa Assurance :

M. Boubker JAI, Président
M. Hassan OURIAGLI, Administrateur
M. Abdelmjid TAZLAOUI, Administrateur
M. Aymane TAUD, Administrateur
M. Mohamed EL KETTANI, Administrateur
OGM représenté par Mme. Yasmine ABOUDRAR, Administrateur
M. Hassan BERTAL, Administrateur
M. Ismaïl DOUIRI, Administrateur
M. Gilles DUPIN, Administrateur
Mme. Marie-Laure Mazaud, Administratrice
Mme. Magali Noé, Administratrice
Mme. Rachida BENABDELLAH, Administratrice

Date de nomination des membres de l'organe de gouvernance et date d'expiration de leurs mandats :

| Nom et Prénom ou dénomination sociale | QUALITÉ | DEBUT MANDAT | DUREE MANDAT | FIN MANDAT |
|--|-----------------|--------------|--------------|------------|
| M. Boubker JAI | Président | 11/05/2022 | 6 ANS | avr-28 |
| M. Hassan OURIAGLI | Administrateur | 29/06/2020 | 6 ANS | avr-26 |
| M. Abdelmjid TAZLAOUI | Administrateur | 13/04/2018 | 6 ANS | avr-24 |
| M. Aymane TAUD | Administrateur | 11/05/2022 | 6 ANS | avr-28 |
| M. Mohamed EL KETTANI | Administrateur | 11/05/2022 | 6 ANS | avr-28 |
| OGM représenté par Mme. Yasmine ABOUDRAR | Administrateur | 29/06/2020 | 6 ANS | avr-26 |
| M. Hassan BERTAL | Administrateur | 29/04/2019 | 6 ANS | avr-25 |
| M. Ismaïl DOUIRI | Administrateur | 29/06/2020 | 6 ANS | avr-26 |
| M. Gilles DUPIN | Administrateur | 11/05/2022 | 6 ANS | avr-28 |
| Mme. Marie-Laure Mazaud | Administratrice | 29/06/2020 | 6 ANS | avr-26 |
| Mme. Magali Noé | Administratrice | 29/06/2020 | 6 ANS | avr-26 |
| Mme. Rachida BENABDELLAH | Administratrice | 11/05/2022 | 6 ANS | avr-28 |

Existence de comités spécialisés et le cas échéant leurs compositions respectives :

La gouvernance de Wafa Assurance s'appuie sur les travaux concertés et qualifiés du Conseil d'Administration et de 7 comités spécialisés :

Comité Stratégique
Comité de Nomination et Rémunération
Comité d'Audit
Comité Digital
Comité exécutif

Comité Stratégique :

Mission :

Le Comité Stratégique a pour but de soutenir le Conseil dans le cadre de la définition des orientations stratégiques et des choix relatifs aux projets d'investissement ou de désinvestissement. Il s'assure également, pour ce qui concerne les achats stratégiques, d'une saine mise en concurrence des fournisseurs et de l'adéquation entre les besoins de Wafa Assurance et des offres présentées par les fournisseurs.

Composition :

M. Boubker JAI, Président
M. Hassan OURIAGLI
M. Abdelmjid TAZLAOUI
M. Aymane TAUD
M. Mohamed EL KETTANI

Périodicité des Réunions :

Le Comité Stratégique de Wafa Assurance se réunit autant que de besoin pour étudier les sujets qui relèvent de son champ d'intervention.

Comité de Nomination et de Rémunération :

Mission :

Le Comité de Nomination et de Rémunération de Wafa Assurance se prononce sur les sujets relatifs à la carrière des Cadres Suivis.

En ce qui concerne le Directeur Financier et le Directeur d'Audit, le CNR de Wafa Assurance se prononce sur avis du CRC de Wafa Assurance.

Composition :

M. Boubker JAI, Président
M. Hassan OURIAGLI
M. Abdelmjid TAZLAOUI
M. Aymane TAUD
M. Mohamed EL KETTANI

Périodicité des Réunions :

Le Comité de Nomination et de Rémunération se réunit dès que nécessaire à l'occasion de chaque décision relevant de ses attributions. Il se tient en outre deux fois par an.

Comité d'Audit :

Mission :

Le rôle du Comité d'Audit est de donner un avis au Conseil sur (I) la fiabilité des informations comptables et financières, (II) la qualité du dispositif de contrôle interne (III) et l'efficacité des systèmes d'audit interne et de la gestion des risques.

Composition :

Mme. Marie-Laure Mazaud : Présidente du Comité d'Audit

M. Gilles DUPIN

M. Aymane TAUD

Les commissaires aux comptes :

Mme. Leila SIJILMASSI : Représentant du cabinet PWC MAROC

M. Abdou Souleye Diop : Représentant du cabinet MAZARS AUDIT ET CONSEIL

Périodicité des Réunions

Le Comité d'Audit se réunit au moins quatre fois par an.

Un minimum de deux réunions doit être dédié aux activités risque et audit interne et un minimum de deux réunions doit être dédié aux comptes.

Comité Digital :

Mission :

Le Comité Digital de Wafa Assurance a pour objet les missions suivantes :

Le partage et l'alignement sur la réflexion stratégique pour la transformation digitale.

La définition et le suivi des indicateurs stratégiques de pilotage des chantiers. digitaux.

Le suivi des réalisations de la feuille de route digitale et son ajustement le cas échéant.

La fourniture des éléments pertinents et leur reporting au Conseil d'administration.

Composition :

Le Comité Digital se compose des personnes suivantes :

Mme. Magali NOE, Présidente du Comité Digital

M. Boubker JAI, Membre

M. Karim CHBANI, Membre représentant de AL MADA

M. Hicham ZIADI, Membre représentant de AttijariWafa Bank

M. Mehdi BENNANI, Secrétaire

Périodicité des Réunions :

Le Comité Digital se réunit au moins quatre fois par an en prévision de la réunion du Conseil d'administration et chaque fois que nécessaire.

Liste des mandats et fonctions exercés par le Président Boubker JAI au 31 décembre 2023

- **Mandat d'administrateur** : CIMR, Atlas Hospitality Morocco, Attijari Bank Tunisie, CBAO, SIB, SCB, et Attijari bank Europe.
- **Représentant permanent de Wafa Assurance en tant qu'administrateur** : Attijari Assurance Tunisie, Wafa Assurance Côte d'Ivoire SA, Wafa Assurance Vie Côte d'Ivoire SA, Wafa Assurance Sénégal SA, Wafa Assurance Vie Sénégal SA, Wafa Assurance Vie Cameroun, Pro Assur, Wafa Life Insurance Egypt, A6 Immobilier, Lesieur, SUTA, Sucrunion, Akwa Africa, Cosumar, Wafa Takaful, Société de Sels de Mohammedia.
- **Représentant permanent de Wafa Assurance au Conseil de Surveillance** : Inter Mutuelle Assistance, Marsa Maroc.
- **Président** : Wafa Ima Assistance, Panorama, Wafa Real Estate Investment, Wafa Real Estate Management.