



SUPPORTER OF YOUR LIFE



Rapport sur la solvabilité et la condition financière 2019



La version anglaise de ce rapport a été approuvée par le Conseil d'administration en date du 12/03/2020 et soumise au régulateur.

Dans la mesure où ce rapport a été originellement écrit en anglais et la synthèse est traduite pour information en français et néerlandais, le texte anglais prévaut sur les traductions en cas de divergence d'interprétation.

Evolutions récentes depuis l'élaboration du rapport

En décembre 2019, le virus Covid-19 est apparu dans la ville chinoise de Wuhan. Au 31 décembre 2019, seuls quelques cas de Covid-19 avaient été rapportés à l'Organisation Mondiale de la Santé. La transmission entre humains n'était pas encore établie à cette date. Au début de 2020, le virus s'est répandu mondialement. La position d'AG Insurance est que l'évolution de l'impact du virus au début de 2020 ne fournissait pas d'information additionnelle sur les incertitudes qui existaient à la date du 31 décembre 2019. Pour cette raison, AG Insurance considère le virus Covid-19 comme un événement ne donnant pas lieu à un ajustement des états financiers.

Le 11 mars 2020, l'Organisation Mondiale de la Santé a qualifié l'épidémie de Covid-19 de pandémie. Afin de limiter la transmission du virus, les gouvernements de part le monde ont imposé des mesures de distanciation sociale, des quarantaines à grande échelle et des restrictions sur les déplacements. Ces mesures ont/auront un impact négatif sur l'économie globale.

Dans ce contexte, AG Insurance a adopté les mesures nécessaires pour limiter l'impact d'un point de vue opérationnel, financier et de réputation, et pour continuer à servir ses partenaires de distribution et ses clients. Les mesures prises par AG Insurance pour assurer la continuité de ses opérations et en maintenir la qualité comprennent un télétravail généralisé, et le maintien et la surveillance permanente de la capacité IT requise. De plus, AG Insurance surveille de manière continue le niveau de service de ses fournisseurs externes critiques et prend les actions requises lorsque cela s'avère nécessaire. En raison de l'augmentation observée du nombre de tentatives d'hameçonnage [« phishing »] relatives au Covid-19, AG Insurance a déployé, en plus de sa protection habituelle, des mesures complémentaires comprenant entre autres des actions destinées à augmenter la sensibilisation. En ce qui concerne l'évolution et la volatilité des marchés financiers, une surveillance continue et un reporting accru à la direction sur la situation financière et la solvabilité de la compagnie sont mis en place pour permettre une prise de décision adéquate et rapide. De surcroît, AG Insurance exécute des analyses de scénarios et de sensibilité dans le but d'anticiper de potentielles évolutions futures. Au 31 mars 2020, les ratios de solvabilité restent globalement du même ordre de grandeur qu'avant l'épidémie de Covid-19, malgré un certain impact des mouvements sur les marchés financiers.

En application de la déclaration de l'EIOPA [l'Autorité Européenne des Assurances et des Pensions Professionnelles] émise le 2 avril 2020 et de la circulaire de la Banque Nationale de Belgique publiée le 7 avril 2020 dans le contexte du Covid-19 recommandant toutes les deux la suspension temporaire des distributions de dividendes au moins jusqu'au 1^{er} octobre 2020, AG Insurance a décidé d'adapter la distribution pour l'année 2019 en proposant de ne pas payer de dividende à l'Assemblée Générale des actionnaires du 24 avril 2020 et d'organiser une seconde Assemblée Générale des actionnaires au mois d'octobre avec l'intention de proposer pour approbation le paiement d'un dividende intermédiaire.

Bien qu'il ne soit pas possible aujourd'hui de prévoir comment la situation actuelle évoluera, AG Insurance continuera à réaliser des analyses de scénarios et de sensibilité dans le but d'anticiper de potentielles évolutions futures, et restera attentive à toute nouvelle détérioration de la situation et/ou à des changements qui pourraient mettre à risque ses objectifs et, si jugé nécessaire, initiera des actions additionnelles pour atténuer au mieux l'impact sur la situation financière et les positions de solvabilité et de liquidité de la société, ainsi que sur l'offre de services.

SYNTHESE



Activités et résultats

Antécédents de la Compagnie

AG Insurance est une société Belge active dans l'assurance Vie et Non-Vie et propose une large gamme de produits et services couvrant les besoins à la fois des particuliers et des entreprises. En 2019, AG Insurance a enregistré un encaissement de 6,6 milliards d'euros, répartie à 68% / 32% entre l'assurance vie et l'assurance non-vie. Les provisions techniques s'élevaient à 62,2 milliards d'euros.

AG Insurance est leader sur le marché belge de l'assurance. La Compagnie sert près de 2,8 millions de clients particuliers et 245.000 entreprises PME et Corporate clients. AG Insurance sert ses clients par la mise en place d'une stratégie multicanal et distribue ses produits d'assurance (Vie et Non-Vie) et ses services via à la fois plus de 3.950 courtiers indépendants et un partenariat de distribution avec BNP Paribas Fortis, Fintro et bpost banque. La distribution des produits Employee Benefits (Group Life and Health Care Insurance) et les services associés se fait principalement en direct et sans intermédiation. Des activités durables et rentables, combinées à une gestion rigoureuse des risques, demeurent essentielles pour remplir les obligations envers les clients, pour offrir un juste dividende aux actionnaires et enfin pour financer la croissance du futur.

Depuis mai 2009, AG Insurance est détenue à 75% par Ageas Group et à 25% par BNP Paribas Fortis. AG Insurance est actionnaire direct ou indirect de plusieurs sociétés d'exploitation et de services. Le groupe AG Insurance emploie 6.377 salariés en équivalent temps plein.

D'un point de vue stratégique, AG Insurance est convaincue que les entreprises dynamiques qui se distinguent par à la fois leur orientation client et leur capacité numérique pour exploiter les données seront bientôt plus performantes.

Environnement économique

Au cours de l'année 2019, suite au contexte financier, les taux d'intérêts ont continué à diminuer atteignant un niveau historiquement bas et étant même négatifs. En plus on s'attend à ce qu'ils resteront bas encore quelque temps. AG Insurance gère le risque en alignant ses investissements sur les garanties offertes sur les engagements.

Soutenus par les nouvelles possibilités technologiques et les nouveaux moyens de communication, les assureurs commencent à développer des écosystèmes et à chercher des solutions qui vont au delà des offres d'assurance. AG Insurance a dès lors commercialisé le projet Phil at Home, un service innovant pour permettre de vivre chez soi plus longtemps en toute autonomie, et AG Health Partner, une plateforme de services qui aide les entreprises à favoriser le bien-être de leurs collaborateurs. AG Insurance a également conclu, en collaboration avec BNPPF, un partenariat avec Touring axé sur le développement de services de mobilité.

En 2019, AG Insurance a lancé un certain nombre d'initiatives dans le cadre de sa stratégie CSR spécifiquement liées à ses investissements, comme p.ex. la signature des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies, l'exclusion des investissements dans des activités controversées (charbon, tabac et armes), l'intégration des principes ESG dans les décisions d'investissement et l'obtention du label de durabilité « Towards sustainability » pour 11 fonds de la branche 23. En plus AG Insurance porte attention à la protection de l'environnement (réduction des déchets, initiatives visant à diminuer la consommation énergétique et obtention du label CO2-neutre). Les initiatives AG Health Partner et Phil at Home, qui vont au-delà de l'assurance, contribuent également à cette stratégie CSR.

Performance commerciale

Par rapport à l'année dernière, l'encaissement brut pour le business Vie a fortement augmenté (+9%). L'encaissement pour les produits garantis a augmenté de 13%. Les provisions techniques en vie présentent une augmentation de 7% comparée à la fin de l'année dernière, résultant d'une forte croissance en assurance Branche 23 et en assurance de groupe Vie. Le résultat opérationnel est de nouveau solide à 459 millions d'euros, et plus élevé que l'année dernière (438 millions d'euros).

L'encaissement brut pour le business Non-Vie s'élève à 2 milliard d'euros, en hausse de 4% par rapport à l'année dernière, avec une croissance dans tous les métiers. Malgré l'impact de la hausse de sinistres dans les branches Accidents, Soins de Santé et Auto, et les événements météorologiques défavorables en branche Incendie, l'activité Non-Vie continue de croître à un rythme soutenu.

Au 1 janvier 2019 un traité de réassurance en Non-Vie en quota-share a été mis en place, sur base d'un taux de cession de 30% dans le cadre de la stratégie globale d'Ageas, dont l'objectif est, en particulier, d'améliorer la fongibilité du capital au niveau du groupe. Ce nouvel accord de réassurance contribue à hauteur de 23 millions d'euros au résultat opérationnel.

Système de gouvernance

Conformément aux réglementations relatives à la surveillance des compagnies d'assurances en Belgique, AG Insurance répartit clairement les responsabilités entre les deux organes de gouvernance statutaires : le Conseil d'administration et le Comité de direction. Le Conseil d'administration est responsable de la définition de la stratégie générale, de la gestion des risques ainsi que de la supervision des activités du Comité de direction. Le Comité de direction est responsable de gérer effectivement les activités de la compagnie, de l'implémentation de la stratégie générale et du cadre de gestion des risques défini par le Conseil d'administration et de la mise sur pied d'une structure organisationnelle et opérationnelle. Afin de soutenir le Conseil d'administration dans son rôle et ses responsabilités, le Conseil a créé trois comités consultatifs ad hoc : un Comité d'audit, un Comité des risques et un Comité de nomination et de rémunération. Le Comité de direction a décidé de mettre en place un Business Risk Committee (BRC) et un Asset and Liability Management Committee (ALCO).

En ce qui concerne la gestion des risques, AG Insurance opère dans le cadre d'un modèle solide et reconnu de «Trois Lignes de Défense». La mission de la Fonction de gestion des risques est de garantir que les risques susceptibles d'avoir un impact sur la réalisation des objectifs stratégiques, opérationnels et/ou financiers soient rapidement et efficacement identifiés, mesurés, gérés, signalés et suivis. L'approche "Enterprise Risk Management" est gage d'une approche intégrée pour la gestion des risques actuels et émergents. Elle favorise de la sorte la stabilité et la croissance à long terme et garantit une planification stratégique et une fixation de limites conformes à l'appétence et à la tolérance aux risques telles qu'établies par le Conseil d'administration. La gestion des risques englobe le processus d'identification des risques auxquels AG est ou pourrait être exposé, l'évaluation de l'exposition aux risques identifiés, la surveillance permanente du profil de risque et des besoins en capitaux correspondants, l'adoption des mesures nécessaires et appropriées afin de contrôler ou d'atténuer la position en matière de risques et le reporting à la direction générale et au Conseil d'administration concernant la solvabilité et la position en fonds propres. Un système de gouvernance sain en matière de risque constitue le fondement d'un cadre de gestion des risques efficace. En outre, on considère que le cadre d'appétence et de tolérance au risque, les politiques en matière de risques, les modèles appliqués aux risques ainsi que les rapports en matière de risques forment les autres principales composantes du cadre de gestion des risques. Le Chief Risk Officer (CRO), qui a la responsabilité globale de gestion des risques au niveau de l'Entreprise, est membre du Comité de direction et du Conseil d'administration. Le CRO a une invitation permanente au Comité des risques et au comité d'audit. L'organisation de la fonction risque au sein d'AG Insurance est caractérisée par une structure à deux niveaux avec un département central qui supervise globalement tout en déléguant certaines responsabilités aux gestionnaires de risques décentralisés par Business Line et par des Unités de Support. Outre la fonction de gestion des risques, le département CRO regroupe la Fonction Actuarielle, la Fonction Compliance, le Contrôle Interne et la Protection des données.

Profil de risque

Identification des risques

Prestataire d'assurance actif sur le marché belge, tant en vie qu'en non-vie, AG Insurance assume un certain nombre de risques, d'origine interne ou externe, susceptibles d'affecter la réalisation de ses objectifs.

AG Insurance a mis en place une taxonomie des risques qui fournit une approche cohérente et complète de l'identification des risques, mettant en évidence et définissant les risques auxquels nous nous exposons, c'est-à-dire le risque d'assurance, le risque financier, le risque opérationnel et les risques stratégique et d'entreprise.

L'exposition au risque d'assurance est gérée en combinant les politiques en matière de risque d'assurance, de souscription et d'approbation des produits, de gestion des sinistres, de réserves et de réassurance. La mise en place d'un programme de réassurance adéquat permet de transférer le risque d'assurance aux réassureurs par le biais d'accords de réassurance appropriés (traités). En vertu de ces accords, les réassureurs assument une partie des pertes et des frais liés aux sinistres déclarés et non déclarés en échange d'une partie des primes. AG Insurance a principalement recours à la réassurance externe pour atténuer l'incidence des catastrophes naturelles (tempêtes, tremblements de terre et inondations, par exemple), des grands sinistres provenant d'une police à la limite élevée et des sinistres multiples dus à un événement unique d'origine humaine. Le choix de la compagnie de réassurance repose essentiellement sur des considérations de tarification et de risque de contrepartie.

Le risque financier englobe tous les risques liés à la valeur et au rendement des actifs financiers et, par conséquent, représente le principal risque auquel l'Entreprise est exposée. Au sein du risque financier, une distinction est faite entre le risque de marché [y compris les sous-risques tels que le risque de taux d'intérêt, le risque de spread, le risque immobilier, le risque sur actions, le risque de taux d'échange ou la concentration des risques de marché], le risque de défaut et le risque de liquidité. Le cadre de gestion du risque financier en place combine des politiques d'investissement, des limites,

des stress tests et un suivi régulier afin de contrôler la nature et le niveau du risque financier et de s'assurer que les risques pris sont appropriés à la fois pour les clients et pour les actionnaires et qu'ils sont correctement rémunérés. La composition globale du portefeuille d'actifs est déterminée sur base de diverses études visant à identifier les meilleurs actifs stratégiques et d'un suivi régulier de la situation et des perspectives du marché afin de décider des allocations stratégiques. Pour définir une allocation stratégique adéquate, le processus de décision doit respecter un équilibre entre l'appétence au risque, les exigences en capital, les risques et le rendement à long terme, les attentes des preneurs d'assurance, les contraintes au niveau de la participation bénéficiaire, les questions de fiscalité et de liquidité.

Le risque opérationnel représente le risque de pertes dues à des inadéquations ou des erreurs au niveau des processus internes, à des membres du personnel ou des risques systémiques, ou encore à des événements externes. AG Insurance dispose d'une solide gestion des risques opérationnels affectant son portefeuille de produits, ses activités, ses processus et ses systèmes, généralement couvrant des domaines tels que la fraude, la perturbation des activités et la défaillance des systèmes, les dommages aux biens matériels, les pratiques d'emploi et la sécurité au travail, les clients, les produits et pratiques commerciales et l'exécution, la livraison et les processus. Les procédures de suivi du risque opérationnel couvrent la gestion de différents aspects tels que la continuité des activités de l'Entreprise ainsi que les plans de rétablissement après sinistre, la sécurité des informations, la lutte contre la fraude et le contrôle interne. Nous disposons également d'un programme d'assurance adéquat destiné à prévenir les conséquences financières résultant de dommages aux actifs de l'Entreprise, et d'une gestion des risques liés à des contrats de sous-traitance ou des projets. Les incidents et les pertes opérationnelles sont inscrites dans un registre des incidents.

Le risque stratégique découle généralement de décisions commerciales défavorables, d'une mauvaise mise en oeuvre des décisions ou d'un manque de réceptivité aux changements de l'industrie. Le risque stratégique est abordé en examinant des scénarios pluriannuels, en tenant compte des risques connexes, ainsi qu'en surveillant la mise en oeuvre de la stratégie choisie dans le cadre du plan d'activités pluriannuel. Ce dernier tient compte de tous les risques actuels et futurs identifiés dans le cadre du processus annuel complet d'identification des risques clés. L'ORSA fournit en outre des indications sur la manière dont ces risques pourraient compromettre la réalisation du plan stratégique et du plan d'entreprise et sur la mesure dans laquelle ces plans ont la capacité adéquate pour résister à ces risques et les atténuer.

Le risque d'entreprise est une conséquence potentielle de l'évolution de facteurs externes - politiques, économiques, sociaux, technologiques, environnementaux et juridiques - ayant un impact sur l'environnement et les conditions dans lesquelles AG Insurance opère. Elle comprend des éléments tels qu'un changement dans le comportement des clients, un changement dans l'infrastructure de distribution ou un changement stratégique de la concurrence. La gestion des risques d'entreprise exige une gestion préventive des risques, en anticipant d'éventuelles évolutions dans le domaine d'activités d'AG Insurance. Dans cette optique, AG Insurance dispose d'un processus structuré appelé "RADAR" permettant l'analyse prospective des menaces [et opportunités] qui entourent ses activités. Les informations obtenues sont exploitées dans le cadre du processus de planification stratégique et pluriannuel ainsi que dans le cadre de l'ORSA.

AG Insurance considère le risque potentiel de dommage à sa réputation comme la conséquence d'une perception défavorable de l'image de marque des différentes parties prenantes : les clients, les distributeurs, les contreparties, les actionnaires, les investisseurs, le superviseur, la société, etc., avec des conséquences possibles sur les bénéfices, la valeur, la liquidité ou la franchise quality. Afin de limiter l'impact potentiel d'un événement [par exemple résultant de la réalisation d'un ou de plusieurs des risques cités] sur la réputation, AG Insurance obéit depuis longtemps à des pratiques commerciales durables et à une bonne gouvernance. AG Insurance applique en outre des valeurs d'entreprise claires, un code de conduite professionnel, un solide contrôle interne et un dialogue dépourvu d'ambiguïté avec les acteurs avec lesquels elle collabore. Plusieurs indicateurs de risque ont été définis afin de suivre ces éléments de près et de réagir en cas d'apparitions de tels risques. Si ce suivi révèle qu'une réaction s'impose, des plans de communication sont prévus à cet effet.

Exposition au risque

Afin de mesurer son capital requis en vertu de Solvency II, AG Insurance a mis en place un modèle interne partiel (PIM) qui comprend [outre la formule standard pour la plupart des risques] un modèle interne pour les risques de souscription en non-vie.

Exprimée en termes de consommation du capital requis, la plus grande exposition au risque provient du risque financier, auquel contribuent surtout le risque de spread, le risque immobilier et le risque sur actions. Il faut remarquer que grâce à l'importance de la stratégie ALM, on perçoit une faible sensibilité au risque en ce qui concerne les fluctuations de taux sur le portefeuille existant, ce qui génère un capital requis relativement faible pour le risque de taux d'intérêt. Pendant que le risque de souscription arrive au deuxième rang, le risque opérationnel et le risque de contrepartie contribuent dans une moindre mesure à l'utilisation du capital. Il est à noter qu'une approche multicanal et multiproduit favorise la diversification, ce qui permet à AG Insurance de profiter d'avantages de diversification significatifs lors de la détermination

du capital requis. L'utilisation de la capacité d'absorption des pertes des impôts différés constitue également un important allègement du capital requis.

Une évaluation propre de la solvabilité et des besoins en capital (ORSA) exigée par l'autorité de contrôle est bien intégrée dans la stratégie et le processus de planification des activités et fournit une évaluation prospective de tous les risques inhérents à l'Entreprise et des besoins correspondants en solvabilité et en capital.

Valorisation à des fins de solvabilité

Les actifs et les passifs sont évalués sur la base de la " juste valeur " conformément aux exigences de Solvency II, en utilisant, le cas échéant, des approximations. En raison d'une différence dans la méthodologie d'évaluation, des différences existent avec IFRS, mais peuvent être expliquées.

Par rapport à la précédente période de référence, les changements de modèle concernent la révision de la modélisation des coûts sous Solvency II et la nouvelle méthodologie utilisée pour modéliser les participations bénéficiaires.

Gestion du capital

Le capital nécessite une approche de gestion clairement définie afin d'assurer un déploiement efficace et efficient. L'objectif principal du processus de gestion du capital de l'Entreprise est de financer une croissance rentable et de soutenir la capacité de paiement des dividendes.

Fin 2019, le montant des fonds propres s'élève à 5.925 millions d'euros (contre 6.279 millions d'euros en 2018), tandis que le capital requis (SCR) s'élève à 3.043 millions d'euros (contre 2.689 millions d'euros en 2018). Il en résulte un ratio de solvabilité de 195% (contre 234 % en 2018), ce qui reflète la solide situation au niveau du capital de l'Entreprise. Plus de 80% des fonds propres sont classés dans la catégorie des fonds propres Tier 1 (situation stable par rapport à 2018).