



SUPPORTER OF YOUR LIFE



# Rapport sur la solvabilité et la condition financière 2020



La version anglaise de ce rapport a été approuvée par le Conseil d'administration en date du 12/03/2021 et soumise au régulateur.

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

# SYNTHESE



## Activités et résultats

### Historique et activités de la compagnie

AG est une société active sur le marché belge de l'assurance vie et non-vie et propose une large gamme de produits et de services qui couvrent les besoins des particuliers et des entreprises. En 2020, AG a enregistré un encaissement de 6,1 milliards d'euros, avec une répartition de 65% / 35% entre l'assurance vie et non-vie. Les provisions techniques s'élevaient à 62,9 milliards d'euros.

AG est le leader sur le marché belge de l'assurance. La compagnie sert près de 2,7 millions de clients particuliers et 245 000 entreprises. AG distribue ses produits d'assurance (vie et non-vie) et ses services à la fois via un réseau de plus de 3 880 courtiers indépendants et via 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 des services associés se fait principalement en direct et sans intermédiation. Des activités durables et rentables, combinées à une rigoureuse gestion des risques, demeurent essentielles pour remplir les obligations envers les clients, offrir un juste dividende aux actionnaires et financer la croissance du futur.

Depuis mai 2009, AG est détenue à 75% par Ageas Group et à 25% par BNP Paribas Fortis. AG est l'actionnaire direct ou indirect de plusieurs sociétés d'exploitation et de services. Le groupe AG emploie 5 784 salariés en équivalent temps plein.

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

### Environnement économique

L'épidémie de Covid-19, parfois surnommée le cygne noir de 2020, a sans aucun doute perturbé l'économie mondiale dans une mesure qui ne peut encore être évaluée avec précision. Pour limiter la propagation du virus, la plupart des pays ont imposé des mesures de confinement très strictes au cours du premier semestre de l'année, entraînant une diminution dramatique de l'activité à l'échelle mondiale et poussant l'économie mondiale vers la pire récession de tous les temps, mais aussi vécue sur une période très courte. Bien que l'assouplissement des règles de confinement depuis la fin du printemps ait permis un certain rebond reflété sur les marchés des actions et de la dette, l'activité économique devrait rester modérée jusqu'à ce que les risques sanitaires diminuent. La forte résurgence du virus cet automne a conduit à de nouvelles mesures de distanciation sociale ciblées. À ce stade, la récupération en cours est définie comme étant incomplète, inégale et longue (chemin de la racine carrée). Une rechute économique partielle ne peut être exclue. Par conséquent, le soutien budgétaire et monétaire sans précédent fourni en urgence par les gouvernements et les banques centrales devrait être maintenu aussi longtemps que nécessaire et éventuellement amélioré.

Les taux d'intérêt sont restés à des niveaux historiquement bas (négatifs) et devraient rester aussi bas pendant encore un certain temps en raison du ralentissement économique dû à la pandémie de Covid-19.

En ces temps difficiles, AG a soutenu l'économie en offrant aux clients particuliers et aux entreprises certains allègements de leurs obligations financières en offrant la possibilité de reporter les paiements de primes et d'emprunts hypothécaires. AG a également investi dans la recherche médicale pour développer un traitement efficace contre le virus de Covid-19 et a lancé une campagne pour stimuler la reprise économique belge après le confinement dû au Covid-19 en offrant un bon de 20 € à 200 000 clients bénéficiant d'une couverture incendie, automobile ou responsabilité civile pouvant être utilisé dans les magasins et entreprises clients d'AG.

### Performance commerciale

Par rapport à l'année dernière, l'encaissement brut en vie a diminué [-12%], principalement à cause d'une baisse de 13% des produits à taux garanti. Les provisions techniques en vie affichent une augmentation de 1% par rapport à la fin de l'année dernière, en raison de la baisse du passif des assurances vie individuelles à taux garanti contrebalancée par une croissance en assurance de groupe Vie et en assurance Branche 23. Le résultat d'exploitation s'élève à 410 millions EUR, contre 459 millions EUR en 2019. Cette différence s'explique principalement par l'impact de la crise de Covid-19 sur les revenus financiers d'AG. L'encaissement brut pour les activités non-vie s'élève à 2,1 milliards EUR, soit environ 1% de plus que l'année dernière. Le résultat d'exploitation de 226 millions EUR a augmenté en raison de l'impact de la pandémie de Covid-19, ceci étant en partie compensé par des événements météorologiques violents et une baisse du résultat financier.

## Système de gouvernance

Conformément à la réglementation relative à la surveillance des compagnies d'assurances en Belgique, AG 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 définir la stratégie générale et la gestion des risques, ainsi que de superviser les activités du Comité de direction. Le Comité de direction a la responsabilité de gérer efficacement les activités de la compagnie, de mettre en œuvre la stratégie générale et le cadre de gestion des risques défini par le Conseil d'administration et de mettre en place 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 opère au sein d'un modèle robuste des «trois lignes de défense». La mission de la fonction de gestion des risques est d'identifier, d'évaluer, de gérer, de surveiller et de rapporter rapidement les risques susceptibles d'affecter la réalisation des objectifs stratégiques, opérationnels et / ou financiers. La gestion des risques fait partie intégrante de l'activité d'assurance, soutenant la stabilité et la croissance à long terme, et garantissant une planification stratégique et une fixation de limites conformes à l'appétence et la tolérance aux risques telles qu'établies par le Conseil d'administration. Le processus de gestion des risques consiste à identifier les risques auxquels AG est exposée, à évaluer leur impact, à les gérer en prenant les mesures appropriées afin de contrôler ou d'atténuer la position en matière de risques, à surveiller en permanence le profil de risque et les besoins en fonds propres correspondants et à rendre compte à la direction et au Conseil d'administration. L'approche de gestion des risques est articulée autour de son appétence pour le risque, d'un ensemble de politiques en matière de risques, de modèles de risque et de rapports sur les risques. Elle est soutenue par un certain nombre de processus, de systèmes, de données et de personnes. Pour être efficace, ce cadre de gestion des risques doit être bien intégré dans la structure organisationnelle et les processus décisionnels de l'entreprise, ce qui est réalisé grâce à une saine gouvernance des risques. Le Chief Risk Officer (CRO), qui assume la responsabilité globale de la fonction 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 se caractérise par une structure à deux niveaux avec un département central qui supervise la surveillance des risques tout en déléguant certaines responsabilités aux Responsables Décentralisés des Risques (Decentralized Risk Managers – DRM) au niveau des lignes de métiers et des fonctions de support. Outre la fonction de gestion des risques, le département CRO regroupe la fonction actuarielle, la fonction de conformité, le contrôle interne et la protection des données.

## Profil de risque

### Identification des risques

En tant que prestataire d'assurance actif sur le marché belge, tant en vie qu'en non-vie, AG assume un certain nombre de risques, qu'ils soient internes ou externes, actuels ou émergents, susceptibles d'affecter la réalisation de ses objectifs.

Une taxonomie des risques a été conçue dans le but de garantir une approche cohérente et globale de l'identification des risques, mettant en évidence et définissant les différents risques auxquels la compagnie est exposée, 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 cohérence avec un ensemble de politiques en matière de risque, en l'occurrence les politiques d'assurance, de souscription et d'approbation des produits, de gestion des sinistres, de réserves et de réassurance. Le risque d'assurance est en partie géré par le transfert de l'exposition à certains risques de souscription aux réassureurs par le biais de traités de réassurance ad hoc. En vertu de ces accords, les réassureurs assument une partie des pertes et des frais liés à des sinistres déclarés et non déclarés en échange d'une partie des primes. AG a principalement recours à la réassurance externe pour atténuer l'incidence des catastrophes naturelles (p. ex. tempêtes, tremblements de terre, inondations), de grands sinistres uniques provenant de polices d'assurance aux limites élevées et des sinistres multiples dus à un événement d'origine humaine. Le choix de la compagnie de réassurance repose principalement 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 représente le principal risque auquel la compagnie est exposée. Le cadre de la gestion des risques prévoit des politiques et des limites d'investissement, des stress tests et un suivi régulier de la nature et du niveau des risques financiers, afin de garantir que les risques pris restent dans les limites de tolérance pour le risque de l'entreprise et sont correctement rémunérés. La répartition des actifs et la composition globale du portefeuille sont déterminées sur la base de diverses études visant à

identifier les meilleurs actifs stratégiques tandis que la situation et les perspectives du marché sont surveillées régulièrement afin de décider des allocations stratégiques d'actifs. 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 en matière de participations bénéficiaires, les questions de fiscalité et de liquidité. Au sein du risque financier, une distinction est faite entre le risque de marché, le risque de défaut de contrepartie et le risque de liquidité.

Le risque opérationnel est le risque de pertes résultant de processus, de personnes et de systèmes internes inadéquats ou défaillants, ou d'événements externes. AG dispose d'une solide gestion des risques opérationnels affectant son portefeuille de produits, ses activités, ses processus et ses systèmes, couvrant généralement tous les domaines du risque opérationnel : perturbation des activités et défaillance des systèmes, dommages aux biens matériels, pratiques d'emploi et sécurité au travail, pratiques liées aux clients, produits et pratiques commerciales et exécution, livraison et gestion des processus, et la fraude interne ou externe. Les procédures de suivi des risques opérationnels couvrent la continuité des activités, la sécurité de l'information, la lutte contre la fraude, le contrôle interne, une protection des actifs de la compagnie via un programme d'assurance adéquat et la gestion des risques liés aux contrats et aux projets d'externalisation ou de sous-traitance. Les incidents et les pertes opérationnelles sont suivis dans un registre des incidents.

Le risque stratégique résulte généralement de décisions commerciales défavorables, d'une mauvaise mise en oeuvre des décisions ou d'un manque de réactivité face aux changements du secteur. Le risque stratégique est traité 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. En outre, l'ORSA [Own Risk and Solvency Assessment] fournit des indications sur la manière dont ces risques pourraient compromettre la réalisation du plan stratégique et commercial, et dans quelle mesure ces plans ont la capacité adéquate de résister et d'atténuer ces risques.

Le risque d'entreprise est une conséquence potentielle de l'évolution de facteurs externes - politiques, économiques, sociaux, technologiques, environnementaux ou juridiques - ayant un impact sur l'environnement et les conditions dans lesquelles AG opère. Cela comprend à la fois des éléments directement liés à l'environnement commercial tels qu'un changement dans le comportement des clients, un changement dans le paysage de la distribution ou un changement stratégique des concurrents, et des facteurs externes plus généraux tels que le changement climatique. Un élément majeur dans ce contexte provient des risques de durabilité, définis comme des risques qui sont dus à des enjeux environnementaux, sociaux ou de gouvernance. La gestion des risques d'entreprise nécessite une gestion préventive des risques, anticipant d'éventuelles évolutions dans le domaine d'activités d'AG. Dans cette optique, AG 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 pluriannuelle et de l'ORSA [Own Risk and Solvency Assessment]. Plus spécifiquement en ce qui concerne les risques de durabilité, AG considère la responsabilité sociale d'entreprise comme faisant partie intégrante de sa stratégie.

AG reconnaît le risque potentiel de perte de réputation résultant d'une perception défavorable de son image de marque par les différentes parties prenantes : les clients, les distributeurs, les contreparties, les actionnaires, les investisseurs, le superviseur, la société, etc., avec des conséquences dommageables sur les bénéfices, la valeur, la liquidité ou la "franchise quality". Afin d'atténuer l'impact potentiel d'un événement quelconque sur la réputation, AG maintient un engagement de longue date en faveur de pratiques commerciales durables et d'une bonne gouvernance. AG applique en outre des valeurs d'entreprise claires, un code de conduite professionnel, des contrôles internes robustes et un dialogue dépourvu d'ambiguïté avec ses parties prenantes. Plusieurs indicateurs-clés de risque, i.e. key risk indicators [KRI], ont été définis et permettent de suivre de près et de réagir promptement si ces risques se matérialisent. Si la situation l'impose, des plans de communication adaptés sont prévus à cet effet.

### **Exposition au risque**

Afin de déterminer les exigences en capital requis en vertu de Solvabilité II [SCR], AG a mis en place un modèle interne partiel [PIM]. Outre l'utilisation de la formule standard pour la plupart des risques, le modèle interne partiel comprend 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. À noter que grâce à l'importance de la stratégie ALM, on peut observer une sensibilité limitée au risque des fluctuations de taux sur le portefeuille existant, ce qui se traduit par un capital requis relativement faible pour le risque de taux d'intérêt. Alors 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 SCR. À noter également qu'une approche multicanal et multi-produit favorise la diversification, ce qui permet à AG de profiter d'avantages de diversification non-négligeables lors de la détermination de

son capital requis. L'ajustement des fonds propres nécessaires à 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) requise par l'autorité de contrôle est bien intégrée dans la stratégie et le processus de planification des activités de la compagnie et fournit une évaluation prospective de tous les risques inhérents et des besoins en solvabilité et en capital correspondants.

## Valorisation à des fins de solvabilité

Les actifs et passifs sont évalués à la juste valeur conformément aux exigences de Solvabilité II, avec l'utilisation d'approximations, si nécessaire. En raison d'une différence de méthodologie d'évaluation, des différences avec IFRS existent, mais peuvent être expliquées. Par rapport à la période de référence précédente, les changements de modèle concernent la méthodologie utilisée pour modéliser les participations bénéficiaires.

## Gestion du capital

La gestion du 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 2020, le montant des fonds propres s'élevait à 5.538 millions d'euros [contre 5.925 millions d'euros en 2019], tandis que le capital requis (SCR) s'élevait à 2.845 millions d'euros [contre 3.043 millions d'euros en 2019]. Il en résulte un ratio de solvabilité de 195% [contre 195 % en 2019], ce qui reflète la solide position en capital de l'entreprise. Environ 80% des fonds propres sont classés dans la catégorie des fonds propres de Tier 1.