



SUPPORTER OF YOUR LIFE



Verslag over de solvabiliteit en de financiële toestand 2020



De Engelstalige versie van dit verslag is goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 12/03/2021 en opgeleverd aan de toezichthouder binnen de gestelde termijn.

Aangezien dit verslag oorspronkelijk geschreven is in het Engels en de samenvatting ter informatie vertaald is in het Nederlands en het Frans, heeft de Engelstalige versie voorrang op de vertaalde versies in geval van interpretatieverschillen.

SAMENVATTING



Activiteiten en prestaties

Achtergrond van de Onderneming

AG is actief in zowel Leven als Niet-Leven en biedt een brede waaier van producten en diensten aan die de noden van particulieren en bedrijven dekt. Haar activiteiten zijn geografisch geconcentreerd op de Belgische markt. AG liet per eind 2020 een incasso van 6,1 miljard EUR optekenen, opgesplitst tussen levensverzekering en schadeverzekering in een 65%/35% verhouding. De technische verplichtingen inzake levensverzekering bedroegen ongeveer 62,9 miljard EUR.

AG is marktleider op de Belgische verzekeringsmarkt. Het bedient bijna 2,7 miljoen retailklanten en 245.000 zakelijke klanten. AG verdeelt haar individuele verzekeringsproducten (zowel levensverzekeringen als schadeverzekeringen) en diensten via meer dan 3.880 zelfstandige makelaars en via een distributieovereenkomst met BNP Paribas Fortis (Fintro en bpost bank inbegrepen). De distributie van Employee Benefits producten (Group Life en Health Care Insurance) en diensten verloopt in hoofdzaak via een rechtstreeks business-to-business-kanaal. Duurzame en rendabele activiteiten en een robuust risicomanagement blijven essentieel om de verplichtingen tegenover klanten na te komen, om een eerlijke beloning te bieden aan aandeelhouders en om toekomstige groei te financieren.

Sedert mei 2009, is AG voor 75% eigendom van Ageas Group en voor 25% van BNP Paribas Fortis. AG is zelf rechtstreeks of onrechtstreeks aandeelhouder van verschillende operationele en dienstverlenende maatschappijen. AG en zijn filialen stellen 5.784 FTE te werk.

Vanuit strategisch oogpunt is AG ervan overtuigd dat alerte ondernemingen die uitmunten in klantgerichtheid, digitalisering en data-analyse, snel succesvoller zullen zijn.

Bedrijfsomgeving

De uitbraak van de Covid-19 pandemie, soms ook wel de zwarte zwaan van 2020 genoemd, heeft de wereldeconomie ongetwijfeld ontwricht, en in een mate die nog niet precies kan worden ingeschat. Om de verspreiding van het virus te beperken, hebben de meeste landen in de eerste helft van het jaar zeer strenge lockdown-maatregelen genomen, wat wereldwijd tot een dramatische inkrimping van de bedrijvigheid heeft geleid en de wereldeconomie in haar ergste, maar ook zeer kortstondige recessie ooit heeft doen belanden. Hoewel de versoepeling van de lockdowns sinds het einde van het voorjaar enig herstel op de aandelen- en obligatiemarkten mogelijk heeft gemaakt, zal de economische activiteit waarschijnlijk gematigd blijven zolang de gezondheidsrisico's niet afnemen. De sterke opflakking van het virus dit najaar heeft geleid tot nieuwe en gerichte sociale afstandsmaatregelen. In dit stadium zal het huidige herstel onvolledig, ongelijkmatig en langdurig zijn. Een gedeeltelijke economische terugval kan niet worden uitgesloten. De ongekende budgettaire en monetaire steun die met spoed door de regeringen en de centrale banken is verleend, zal naar verwachting dan ook zo lang als nodig worden gehandhaafd en mogelijk worden opgevoerd.

De rentetarieven bleven op een historisch laag (negatief) niveau en zullen naar verwachting nog enige tijd zo laag blijven als gevolg van de economische neergang door Covid-19.

In deze uitdagende tijden ondersteunde AG de economie door zowel particuliere als zakelijke klanten enige verlichting in hun financiële verplichtingen te bieden door de mogelijkheid te bieden premie- en hypotheekbetalingen uit te stellen. AG investeerde ook in medisch onderzoek om een doeltreffende behandeling tegen Covid-19 te ontwikkelen en lanceerde een campagne om het Belgische economische herstel na de lockdown van Covid-19 te stimuleren door een waardebon van 20 EUR aan te bieden aan 200.000 klanten die een brand-, motor- en WA-dekking hebben, te gebruiken in winkels en bedrijven die klant zijn van AG.

Bedrijfsresultaten

Ten opzichte van vorig jaar is de bruto instroom gedaald (-12%), voornamelijk verklaard door een daling van 13% in de activiteiten Leven. De technische verplichtingen inzake levensverzekeringen tonen een stijging van 1% ten opzichte van vorig jaar, als gevolg van lagere verplichtingen bij levensverzekeringen voor particulieren, gecompenseerd door een stijging bij Group Life en Tak23. Het operationeel resultaat bedraagt 410 miljoen EUR, ten opzichte van 459 miljoen EUR vorig jaar. Dit verschil wordt voornamelijk verklaard door de impact van de Covid-19 crisis op de financiële inkomsten van AG.

De bruto-instroom in schadeverzekering bedroeg 2,1 miljard EUR, ongeveer 1% meer dan vorig jaar. Het bedrijfsresultaat steeg tot 226 miljoen EUR als gevolg van het Covid-19-effect, dat gedeeltelijk werd gecompenseerd door zware weersomstandigheden en lagere financiële inkomsten.

Bestuurssysteem

Conform de voorschriften met betrekking tot het toezicht op verzekeringsmaatschappijen in België, maakt AG een duidelijk onderscheid qua verantwoordelijkheid tussen de twee wettelijke bestuursorganen: de Raad van Bestuur en het Directiecomité. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het bepalen van de algemene strategie en het risicobeheer, alsook voor het toezicht op de activiteiten van het Directiecomité. Het Directiecomité is verantwoordelijk voor het effectief beheer van de activiteiten van de onderneming, voor het implementeren van de algemene strategie en het kader voor risicobeheer zoals vastgelegd door de Raad van Bestuur, evenals voor het opzetten van een organisatorische en operationele structuur. Om de Raad van Bestuur bij het vervullen van zijn taken en verantwoordelijkheden te ondersteunen, heeft de Raad drie ad-hoc adviescommissies ingesteld: een Auditcomité, een Risicocomité en een Benoemings- en Remuneratiecomité. Het Directiecomité heeft beslist om een Business Risk Committee (BRC) en een Asset and Liability Management Committee (ALCO) in te stellen.

Wat het risicobeheer betreft, werkt AG binnen een robuust 'Three Lines of Defense'-model. De missie van de risicobeheersfunctie is om risico's die een impact kunnen hebben op de realisatie van de strategische, operationele en/of financiële doelstellingen, snel en doeltreffend te identificeren, te beoordelen, te beheren, op te volgen en te rapporteren. De 'Enterprise Risk Management'-benadering biedt een geïntegreerd kader voor het beheren van risico's en ondersteunt zo de stabiliteit en de groei op lange termijn. Het zorgt ervoor dat de strategische planning in overeenstemming is met de risicobereidheid en -tolerantie zoals bepaald door de Raad van Bestuur. Het risicobeheerproces bestaat erin de risico's waaraan AG is blootgesteld te identificeren, de impact ervan te beoordelen, ze te beheren door de nodige maatregelen te nemen om de risicopositie te controleren of te beperken, het risicoprofiel en de overeenkomstige kapitaalbehoeften doorlopend op te volgen, en verslag uit te brengen aan het Management en de Raad van Bestuur. De ERM-benadering is opgebouwd rond de risicobereidheid, een reeks risicobeleidslijnen, risicomodellen en risicorapporten, en wordt ondersteund door een aantal processen, systemen, gegevens, IT en mensen. Om doeltreffend te zijn, moet dit risicobeheerkader goed geïntegreerd zijn in de organisatiestructuur en de besluitvormingsprocessen van de onderneming, hetgeen wordt bereikt door een gedegen risicogovernance.

De Chief Risk Officer (CRO), die de algemene verantwoordelijkheid draagt voor de risicobeheersfunctie op bedrijfsniveau, is lid van het Directiecomité en van de Raad van Bestuur met een permanente uitnodiging voor het Risicocomité en het Auditcomité. De risicobeheersorganisatie wordt gekenmerkt door een gelaagde organisatie met een centraal risicodepartement dat toezicht houdt op de risico's en tegelijkertijd risicoverantwoordelijkheden delegeert aan gedecentraliseerde risicomangers op het niveau van de bedrijfslijnen en ondersteuningseenheden. Naast de risicobeheersfunctie, herbergt de CRO Office de Actuariële Functie, de Compliance functie, Interne Controle en de Gegevensbeschermingsfunctie.

Risicoprofiel

Risico-identificatie

Als actieve aanbieder van zowel levens- als schadeverzekeringen op de Belgische markt wordt AG blootgesteld aan een aantal risico's die intern of extern, en actueel of opkomend, van aard kunnen zijn en die invloed kunnen hebben op het behalen van haar doelstellingen.

AG hanteert een risicoclassificatie die een consistente en alomvattende benadering toelaat voor de identificatie van risico's waaraan de onderneming is blootgesteld, namelijk het verzekeringsrisico, het financieel risico, het operationeel risico en het strategisch risico / bedrijfsrisico.

De blootstelling aan het Verzekeringsrisico wordt beheerd in overeenstemming met een reeks beleidslijnen, meer specifiek een verzekeringsrisicobeleid, een acceptatiebeleid, een productgoedkeuringsbeleid, een beleid voor het beheer van schadeclaim, een beleid voor reservering en een herverzekeringsbeleid. Het verzekeringsrisico wordt gedeeltelijk beheerd door de blootstelling aan het verzekeringstechnisch risico over te dragen aan herverzekeraars door middel van gepaste herverzekeringsovereenkomsten. Krachtens deze overeenkomsten nemen herverzekeraars een deel van de verliezen en uitgaven, die verband houden met gerapporteerde en niet-gerapporteerde schades, op zich en dit in ruil voor een deel van de premies. De Onderneming maakt voornamelijk gebruik van externe herverzekering om de impact te beperken van natuurrampen (bijvoorbeeld stormen, aardbevingen en overstromingen), grote individuele schades uit polissen met hoge limieten en meerdere schades als gevolg van een handeling door één individu. Herverzekeraars worden voornamelijk geselecteerd op basis van prijs- en tegenpartijrisico overwegingen.

Het Financieel risico omvat alle risico's met betrekking tot de waarde en het rendement van financiële activa en vormt bijgevolg het belangrijkste risico waaraan AG wordt blootgesteld. Het bestaande risicokader combineert het



beleggingsbeleid, limieten, stresstests en regelmatige monitoring om de aard en het niveau van de financiële risico's te controleren en ervoor te zorgen dat de genomen risico's binnen de risicobereidheid van de Onderneming blijven en naar behoren worden beloond. Asset-mix analyses worden gebruikt om de juiste strategische asset-allocaatie te identificeren, terwijl de marktsituatie en -vooruitzichten op regelmatige basis worden gemonitord om beslissingen te nemen over de tactische asset-allocaatie. Met het oog op het bereiken van een geschikte activa-doelmix bestaat het beslissingsproces uit het maken van afwegingen op het gebied van risicobereidheid, kapitaalvereisten, langetermijnrisico en langetermijnrendement, de verwachtingen van polishouders, winstdelingsvereisten en belasting- en liquiditeitsaspecten. Er wordt in financieel risico een onderscheid gemaakt tussen marktrisico, tegenpartijrisico en liquiditeitsrisico.

Het Operationeel risico is het risico op verliezen als gevolg van ontoereikende of falende interne processen, mensen en systemen, of externe gebeurtenissen. AG beschikt over een degelijk operationeel risicobeheer voor zijn portfolio van producten, activiteiten, processen en systemen, die doorgaans betrekking hebben op alle domeinen van het operationeel risico: verstoring van de bedrijfsvoering en systeemstoringen; schade aan fysieke activa; arbeidsvoorwaarden en veiligheid op de werkplek; klant-, product- en bedrijfspraktijken; uitvoering, levering en procesbeheer; interne en externe fraude. Operationele risicoprocedures omvatten bedrijfscontinuïteitsbeheer, beheer van informatiebeveiliging, fraudebestrijdingsbeheer, interne controle, adequate verzekeringsbescherming van de activa van de Onderneming, en risicobeheer met betrekking tot uitbestedingscontracten en projecten. Incidenten en operationele verliezen worden bijgehouden in een incidentenregister.

Het Strategisch risico ontstaat als gevolg van verkeerde zakelijke beslissingen, onjuiste implementatie van beslissingen, of een gebrek aan respons op veranderingen in de sector. Strategisch risico wordt aangepakt door meerjarencenario's te onderzoeken, rekening houdend met de eraan verbonden risico's, evenals door de implementatie van de gekozen strategie via het meerjarige bedrijfsplan op te volgen. Dit laatste houdt rekening met alle huidige en toekomstige risico's zoals deze geïdentificeerd zijn via het jaarlijkse identificatieproces van de belangrijkste risico's. De eigen beoordeling van de solvabiliteits- en kapitaalbehoeften (ORSA) biedt verder inzicht in de manier waarop deze risico's de realisatie van het strategische en bedrijfsplan in gevaar kunnen brengen en in welke mate deze plannen in staat zijn om aan deze risico's het hoofd te bieden.

Het Bedrijfsrisico is een mogelijk gevolg van veranderingen in externe factoren - politieke, economische, sociale, technologische, milieu en juridische - die van invloed zijn op de omgeving en de omstandigheden waarin AG opereert. Het omvat elementen die rechtstreeks gelinkt zijn aan de bedrijfsomgeving zoals een verandering in klantengedrag, een verandering in distributielandschap of een verandering in strategie van concurrenten en meer algemene externe factoren zoals klimaatverandering. Een belangrijk element in deze context is duurzaamheidsrisico's, gedefinieerd als risico's die te wijten zijn aan milieuproblemen, maatschappelijke problemen en problemen van goed bestuur. (ESG-kwesties). Bedrijfsrisicobeheer vereist een preventief karakter, anticiperend op mogelijke ontwikkelingen in de omgeving. Met het oog hierop maakt AG gebruik van een gestructureerd proces om de horizon te scannen ('RADAR' genaamd) om mogelijke bedreigingen (en kansen) te detecteren in verband met zijn activiteiten. Deze informatie wordt benut in de strategie en het meerjarige bedrijfsplan evenals in ORSA. Specifiek voor wat de duurzaamheidsrisico's betreft, beschouwt AG maatschappelijk verantwoord ondernemen als een onderdeel van zijn strategie.

AG erkent het risico van mogelijke reputatieschade als gevolg van de ongunstige perceptie van zijn imago door zijn verschillende belanghebbenden - investeerders, klanten, personeelsleden, partners, de maatschappij, enz. - en dit met een mogelijke impact op solvabiliteit, winst, liquiditeit of zijn franchisewaarde. Teneinde een mogelijke impact van een evenement op zijn reputatie te beperken, onderhoudt AG een engagement aan duurzame bedrijfspraktijken en goed bestuur, evenals duidelijke bedrijfswaarden, een gedragscode, degelijke interne controles en een duidelijke dialoog met zijn belanghebbenden. Sleutelindicatoren (KRI) zijn gedefinieerd om op gepaste wijze te kunnen volgen en te reageren wanneer deze risico's zich voordoen. Aan dergelijke situatie aangepaste communicatieplannen zijn voorbereid.

Risicoblootstelling

AG meet de blootstelling aan kwantificeerbare risico's aan de hand van een Partieel Intern Model (PIM) dat wordt gebruikt voor de bepaling van de solvabiliteitsvereisten (SCR). Naast het gebruik van de standaardformule voor de meeste risico's bevat het Partieel Intern Model een intern model voor het onderschrijvingsrisico van schadeverzekeringen.

Uitgedrukt in termen van SCR-kapitaalverbruik, komt een groot deel van de risicopositie voort uit financieel risico, waarbij spreadrisico, vastgoedrisico en aandelenrisico de belangrijkste bijdrage leveren. Merk op dat dankzij de strategie voor het matchen van activa en passiva van de Onderneming, de gevoeligheid voor rentebewegingen in het bestaande bedrijfsboek beperkt is hetgeen tot uiting komt in een relatief lage SCR voor renterisico. Terwijl het verzekeringsrisico de op een na grootste bijdrager is, dragen operationeel risico en tegenpartijrisico in mindere mate bij aan de consumptie van het risicokapitaal. Merk op dat door een multikanalen- en een multiproductbenadering diversificatie wordt bevorderd waardoor AG profiteert van niet-verwaarloosbare diversificatievoordelen bij het bepalen van haar vereiste kapitaal. Een andere

belangrijke kapitaalvermindering vloeit voort uit de aanpassing van het vereiste kapitaal voor het verliesabsorptievermogen van uitgestelde belastingen.

De eigen beoordeling van de solvabiliteits- en kapitaalbehoeften (ORSA) zoals vereist door de toezichhouder is goed geïntegreerd in het strategie- en bedrijfsplanningsproces en biedt een toekomstgerichte beoordeling van alle risico's die inherent zijn aan het bedrijf samen met de bijbehorende solvabiliteits- en kapitaalbehoeften.

Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

Activa en passiva worden in overeenstemming met de Solvency II-vereisten gewaardeerd op basis van 'fair value', met gebruik van benaderingen waar nodig. Er bestaan verschillen met IFRS, die echter kunnen worden verklaard door verschillen in de waarderingmethodologie. In vergelijking met de vorige verslagperiode hebben de modelwijzigingen betrekking op de winstdelingsmethode.

Kapitaalbeheer

Kapitaal vereist een duidelijk gedefinieerde managementaanpak om te zorgen voor een efficiënte en effectieve aanwending. Het belangrijkste doel van het kapitaalmanagementproces van de Onderneming is het financieren van winstgevende groei en het ondersteunen van de dividendbetalingscapaciteit.

Eind 2020 bedraagt het eigen vermogen 5.538 miljoen EUR (vergeleken met 5.925 miljoen in 2019), terwijl het totale vereiste solvabiliteitskapitaal 2.845 miljoen EUR bedraagt (vergeleken met 3.043 miljoen in 2019). Dit resulteert in een solvabiliteitsratio van 195% (vergeleken met 195% in 2019), wat de sterke kapitaalpositie van de onderneming weerspiegelt. Ongeveer 80% van het eigen vermogen is geclassificeerd als Tier 1-kapitaal.

Voor de andere hoofdstukken en de QRTs verwijzen we naar de Engelse versie die beschikbaar is op de website van AG: <https://www.aginsurance.be/About-us/nl/beleggers/Paginas/Investor-Relations.aspx>