Verslag over de solvabiliteit en de financiële toestand
2019

De Engelstalige versie van dit verslag is goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 12/03/2020 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.

Recente ontwikkelingen sinds het opstellen van het rapport

In december 2019 brak in de Chinese stad Wuhan het Covid-19-virus uit. Op 31 december 2019 waren nog maar een beperkt aantal gevallen van het Covid-19-virus gemeld aan de Wereldgezondheidsorganisatie. Op dat moment was er geen duidelijkheid over de overdracht van mens op mens. Begin 2020 verspreidde het virus zich wereldwijd. Het standpunt van AG Insurance is dat de escalatie van de ernst van het virus begin 2020 geen aanvullende informatie opleverde over de onzekerheden die bestonden op de rapporteringsdatum 31 december 2019. AG Insurance beschouwt het Covid-19-virus daarom als een gebeurtenis die geen aanleiding geeft tot aanpassing van de financiële staat.

Op 11 maart verklaarde de Wereldgezondheidsorganisatie Covid-19 tot een pandemie. Om de verspreiding van het virus te beperken, hebben regeringen over de hele wereld socialeafstandsmaatregelen, grootschalige quarantaines en reisbeperkingen opgelegd. Deze maatregelen hebben (ook in de toekomst) een negatieve impact op de wereldeconomie.

In dit verband heeft AG Insurance de nodige maatregelen genomen om de impact vanuit operationeel, financieel en reputationeel perspectief te beperken en haar distributiepartners en klanten te blijven bedienen. De maatregelen die AG Insurance heeft genomen om operationele onderbreking van haar dienstverlening te voorkomen, omvatten algemeen telewerken en het voortdurend bewaken en onderhouden van de vereiste IT-capaciteit. AG Insurance bewaakt eveneens continu de dienstverlening van haar externe kritische leveranciers en onderneemt indien nodig de nodige acties. Omwille van de waargenomen toename van het aantal Covid-19-gerelateerde phishing-pogingen, heeft AG Insurance, naast haar gebruikelijke bescherming, bijkomende maatregelen geïmplementeerd ter bescherming van de informatie, waaronder bewustmakingsacties. Met betrekking tot de evolutie en de volatiliteit van de financiële markten, werden een continue monitoring en regelmatige managementrapportering over de financiële en solvabiliteitspositie ingesteld om tijdige besluitvorming mogelijk te maken. Bovendien voert AG Insurance gevoeligheids- en scenarioanalyses uit om te anticiperen op mogelijke verdere evoluties. Op 31 maart 2020 bleven de solvabiliteitsratio's, ondanks enige impact van de bewegingen op de financiële markten, globaal op hetzelfde niveau als in de periode voor Covid-19.

Rekening houdend met de verklaring van EIOPA (Europese Autoriteit voor verzekeringen en bedrijfspensioenen) op 2 april 2020 en de circulaire van de Nationale Bank van België op 7 april 2020, in het kader van Covid-19, waarin wordt aanbevolen om de uitkering van dividenden uit te stellen tot ten minste 1 oktober 2020, heeft AG Insurance besloten de uitkering voor het jaar 2019 aan te passen door aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 24 april 2020 voor te stellen om geen dividend uit te keren, en door een tweede Algemene Vergadering van Aandeelhouders te organiseren in de loop van oktober met de intentie om de goedkeuring van de betaling van een intermediair dividend voor te stellen.

Hoewel het vandaag niet mogelijk is om te voorspellen hoe de situatie concreet zal evolueren, zal AG Insurance gevoeligheids- en scenarioanalyses blijven uitvoeren om te anticiperen op mogelijke verdere evoluties, zal het alert blijven op verdere verslechtering van de situatie en/of veranderingen die de bedrijfsdoelstellingen in gevaar zouden kunnen brengen, en zal het, indien nodig, verdere maatregelen nemen om de impact op de financiële, solvabiliteits- en liquiditeitsposities van de onderneming en op de dienstverlening zoveel mogelijk te beperken.

SAMENVATTING

Activiteiten en prestaties

Achtergrond van de Onderneming

AG Insurance 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 Insurance liet per eind 2019 een incasso van 6,6 miljard EUR optekenen, opgesplitst tussen levensverzekering en schadeverzekering in een 68%/32% verhouding. De technische verplichtingen inzake levensverzekering bedroegen ongeveer 62,2 miljard EUR.

AG Insurance is marktleider op de Belgische verzekeringsmarkt. Het bedient bijna 2,8 miljoen retail klanten en 245.000 zakelijke klanten. Ze hanteert een geïntegreerde strategie die meerdere kanalen omvat en verdeelt haar individuele verzekeringsproducten (zowel levensverzekeringen als schadeverzekeringen) en diensten via meer dan 3.950 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 zijn 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 Insurance voor 75% eigendom van Ageas Group en voor 25% van BNP Paribas Fortis. AG Insurance is zelf rechtstreeks of onrechtstreeks aandeelhouder van verschillende operationele en dienstverlenende maatschappijen. AG Insurance en zijn filialen stellen 6.377 FTE te werk.

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

Bedrijfsomgeving

Op financieel gebied is de rente tijdens 2019 verder gedaald tot een historisch laag niveau en werd ze zelfs negatief. En er wordt verwacht dat de rente nog een langere periode laag zal blijven. AG Insurance beheert dit risico door de beleggingen af te stemmen op de waarborgen in de verplichtingen.

Dankzij nieuwe technologische en communicatiemogelijkheden beginnen verzekeraars ecosystemen te ontwikkelen en op zoek te gaan naar oplossingen die verder gaan dan louter verzekeringen. AG Insurance heeft daarom Phil at Home op de markt gebracht, een innovatieve dienst waarmee ouderen langer zelfstandig thuis kunnen wonen. Daarnaast lanceerde de verzekeraar ook AG Health Partner, een serviceplatform dat bedrijven helpt om het welzijn van hun werknemers te ondersteunen. AG Insurance heeft ook samen met BNPPF een partnerschap gesloten met Touring om mobiliteitsdiensten te ontwikkelen.

In het kader van zijn CSR-strategie die specifiek verband houdt met zijn beleggingen, heeft AG Insurance in de loop van 2019 een aantal initiatieven gelanceerd, zoals de ondertekening van de VN-Principes voor Verantwoord Beleggen, de uitsluiting van beleggingen in controversiële activiteiten (steenkool, tabak en wapens) en de integratie van de ESG-principes in beleggingsbeslissingen. In dezelfde context werd het label 'Towards sustainability' voor elf tak 23-fondsen verkregen en ging er eveneens aandacht naar milieubescherming (afvalvermindering, initiatieven om het energieverbruik te verminderen en het CO2-neutrale label te verkrijgen). De initiatieven AG Health Partner en Phil at Home, die verder gaan dan louter verzekeringen, dragen eveneens bij aan deze CSR-strategie.

Bedrijfsresultaten

Vergeleken met vorig jaar nam de bruto-instroom in de activiteiten Leven aanzienlijk toe (+9%). De instroom in producten met gegarandeerde intrest groeide daarbij met meer dan 13%. De technische verplichtingen inzake levensverzekeringen namen in vergelijking met eind 2018 als gevolg van een sterke groei in Tak23 en Group Life met 7% toe. Het bedrijfsresultaat was opnieuw solide (459 miljoen EUR) en hoger vergeleken met vorig jaar (438 miljoen EUR).

De bruto-instroom in schadeverzekering bedroeg 2 miljard EUR (een stijging van 4% in vergelijking met vorig jaar) en vertoonde een groei in alle producten. De schadeverzekeringen bleven gestaag groeien, ondanks de hogere impact van schadegevallen in Arbeidsongevallen, Gezondheidszorgen en Motor, evenals ongunstige weersomstandigheden in de tak Brand.

In het kader van de algemene strategie van Ageas, is er op 1 januari 2019 een quota-share herverzekering met betrekking tot de volledige portefeuille Niet-Leven geïmplementeerd, gebaseerd op een afkooppercentage van 30%, waarvan het doel in het bijzonder is de fungibiliteit van het groepskapitaal te verbeteren. Deze nieuwe herverzekeringsovereenkomst droeg, tot dusver 23 miljoen EUR bij aan het bedrijfsresultaat.

Bestuurssysteem

Conform de voorschriften met betrekking tot het toezicht op verzekeringsmaatschappijen in België, maakt AG Insurance 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 Insurance 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 meten, te beheren, te rapporteren en op te volgen. De 'Enterprise Risk Management'-benadering biedt een geïntegreerde aanpak voor het omgaan met bestaande en nieuwe risico's en ondersteunt zodoende de stabiliteit en de groei op lange termijn. Ze zorgt ervoor dat de strategische planning en de gestelde limieten in lijn zijn met de door de Raad van Bestuur vastgestelde risicobereidheid en tolerantie. Ze omvat het proces van identificatie van de risico's waaraan AG Insurance wordt of kan worden blootgesteld, van het meten van blootstelling aan deze risico's, van het permanent toezien op het risicoprofiel en de bijhorende kapitaalbehoeften, van het nemen van de noodzakelijke en passende stappen om de risicopositie te controleren of te verlagen, evenals van het rapporteren over de solvabiliteit en de kapitaalpositie aan het senior management en aan de Raad van Bestuur. Een degelijk bestuurssysteem is de basis voor een doeltreffend risicobeheerkader. De overige bestanddelen van het risicobeheerkader zijn een risicobereidheidskader, een geheel van risicobeleidslijnen, risicomodellen en risicorapporten. De Chief Risk Officer (CRO), die de algemene verantwoordelijkheid draagt voor de risicobeheerfunctie op bedrijfsniveau, is lid van het Directiecomité en van de Raad van Bestuur en heeft een permanente uitnodiging voor het Risicocomité en het Auditcomité. De risicobeheerorganisatie wordt gekenmerkt door een gelaagde organisatie met een centraal risicodepartement die het risico-overzicht houdt terwijl risicotaken aan Gedecentraliseerde Risicomanagers naar het niveau van de bedrijfslijnen en ondersteuningseenheden worden gedelegeerd. Naast de risicobeheerfunctie, 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 Insurance blootgesteld aan een aantal risico's die intern of extern van aard kunnen zijn en die invloed kunnen hebben op het behalen van haar doelstellingen.

AG Insurance 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 door een combinatie van een aantal beleidslijnen, zoals een verzekeringsrisicobeleid, een acceptatiebeleid, een productgoedkeuringsbeleid, een schadebeheerbeleid, een reserveringsbeleid en een herverzekeringsbeleid. Door middel van een adequaat herverzekeringsprogramma wordt het verzekeringsrisico overgedragen aan herverzekeraars via passende herverzekeringsovereenkomsten. Op basis van deze overeenkomsten nemen herverzekeraars een deel van de verliezen en kosten in verband 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.

Financieel risico omvat alle risico's met betrekking tot de waarde en het rendement van financiële activa en vormt bijgevolg het belangrijkste risico waaraan de Onderneming wordt blootgesteld. Er wordt in financieel risico een onderscheid gemaakt tussen marktrisico (inclusief subrisico's zoals renterisico, spreidingsrisico, vastgoedrisico, aandelenrisico, valutarisico, marktrisicoconcentratie), tegenpartijrisico en liquiditeitsrisico. Het bestaande financiële risicokader combineert

beleggingsbeleidslijnen, limieten, stresstests evenals een regelmatige monitoring om de aard en het niveau van financiële risico's te beheersen, om ervoor te zorgen dat de risico's die worden genomen passend zijn voor zowel klanten als aandeelhouders, en op een passende wijze worden beloond. Asset-mix analyses worden gebruikt om de juiste strategische asset-allocatie te identificeren, terwijl de marktsituatie en -vooruitzichten op regelmatige basis worden gemonitord om beslissingen te nemen over de tactische asset-allocatie. Het beslissingsproces bestaat uit het maken van afwegingen van risicobereidheid, kapitaalvereisten, langetermijnrisico en langetermijnrendement, de verwachtingen van polishouders, winstdelingsvereisten en belasting- en liquiditeitsaspecten, met het oog op het bereiken van een geschikte activa-doelmix.

Operationeel risico is het risico op verliezen als gevolg van ontoereikende of falende interne processen, mensen of systemen, of externe gebeurtenissen. AG Insurance beschikt over een degelijk operationeel risicobeheer voor het beheer van zijn portfolio van producten, activiteiten, processen en systemen, die doorgaans betrekking hebben op domeinen zoals fraude; verstoring van de bedrijfsvoering en systeemstoringen; schade aan fysieke activa; arbeidsvoorwaarden en veiligheid op de werkplek; klant-, product- en bedrijfspraktijken en uitvoering, levering en proces. Operationele risicoprocedures omvatten bedrijfscontinuïteitsbeheer en noodherstelplannen, 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.

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 meerjarenscenario'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 volledige 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.

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 Insurance opereert. Het omvat elementen zoals een verandering in het klantengedrag, in het distributielandschap of in de strategie van concurrenten. Bedrijfsrisicobeheersing vereist preventief risicobeheer, anticiperend op mogelijke ontwikkelingen in de omgeving. AG Insurance maakt hiervoor gebruik van een gestructureerd proces om de horizon te scannen ('RADAR' genaamd) met het oog op het detecteren van mogelijke bedreigingen (en opportuniteiten) in verband met zijn activiteiten. Deze informatie wordt gebruikt in de strategie en het meerjarige bedrijfsplan evenals in ORSA.

Merk op dat AG Insurance het risico erkent van mogelijke reputatieschade als gevolg van de ongunstige perceptie van zijn imago door zijn verschillende belanghebbenden - klanten, distributeurs, tegenpartijen, aandeelhouders, investeerders, toezichthouders, de maatschappij, enz. - en dit met een mogelijke impact op solvabiliteit, winst, liquiditeit of de waarde van zijn franchisewaarde. Teneinde een mogelijke impact van een evenement (bijv. als een gevolg van het optreden van een of meer van de genoemde risico's) op zijn reputatie te beperken, heeft AG Insurance een traditie van jarenlang inzetten op duurzame bedrijfspraktijken en goed bestuur, evenals duidelijke bedrijfswaarden, een bedrijfsgedragscode, degelijke interne controles en een duidelijke dialoog met zijn belanghebbenden. Een aantal sleutelindicatoren met betrekking tot risico's zijn gedefinieerd om deze op gepaste wijze te kunnen opvolgen en te reageren in het geval deze risico's zich zouden voordoen. Communicatieplannen die aan dergelijke situaties zijn aangepast, zijn voorbereid.

Risicoblootstelling

AG Insurance 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, met daarin het grootste aandeel voor spreadrisico, vastgoedrisico en aandelenrisico. Merk op dat dankzij de strategie voor het matchen van activa en passiva van de Onderneming, de gevoeligheid voor rentebewegingen in de bestaande portefeuille laag 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 Insurance profiteert van niet geringe diversificatievoordelen bij het bepalen van haar vereiste kapitaal. Een 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 toezichthouder 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 waarderingsmethodologie.

In vergelijking met de vorige verslagperiode hebben de modelwijzigingen betrekking op de herziening van de kostenmodellen in Solvency II en de nieuwe methodologie rond profit-sharing.

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 2019 bedraagt het eigen vermogen 5.925 miljoen EUR (vergeleken met 6.279 miljoen in 2018), terwijl het totale vereiste solvabiliteitskapitaal 3.043 miljoen EUR bedraagt (vergeleken met 2.689 miljoen in 2018). Dit resulteert in een solvabiliteitsratio van 195% (vergeleken met 234% in 2018), wat de sterke kapitaalpositie van de onderneming weerspiegelt. Meer dan 80% van het eigen vermogen is geclassificeerd als Tier 1-kapitaal (stabiele situatie in vergelijking met 2018).

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