

# **Verslag over de solvabiliteit en de financiële toestand 2023**



De Engelstalige versie van dit verslag is goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 29/03/2024 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 2023 een incasso van 6,7 miljard EUR optekenen, opgesplitst tussen levensverzekering en schadeverzekering in een 61%/39% verhouding. De technische verplichtingen inzake levensverzekering bedroegen ongeveer 65,0 miljard EUR.

AG is marktleider op de Belgische verzekeringsmarkt. Het bedient bijna 2,7 miljoen retailklanten en 260.000 zakelijke klanten. AG verdeelt haar individuele verzekeringsproducten (zowel levensverzekeringen als schadeverzekeringen) en diensten via meer dan 3.740 zelfstandige makelaars en via een distributieovereenkomst met BNP Paribas Fortis, bpost bank / bpost banque en Fintro. 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 8.081 FTE te werk.

Op 1 juli 2023 hebben AG en BNP Paribas Fortis succesvol de overname van Touring afgerond. AG bezit 75% van de aandelen van Touring SA/NV, terwijl BNP Paribas Fortis de overige 25% bezit. Touring, een belangrijke speler in het verlenen van hulp aan meer dan 2 miljoen Belgen, voert elk jaar 680.000 interventies uit. Als onderdeel van deze overname werd Touring Insurance geïntegreerd in AG, waardoor nieuwe kansen werden gecreëerd in dynamische sectoren zoals mobiliteit en reizen.

### Bedrijfsomgeving

Inflatie was de belangrijkste wereldwijde economische zorg in 2022, wat vervolgens leidde tot een verschuiving naar snel stijgende rentetarieven en een volatiele omgeving in 2023.

Centrale bankbeleidsmaatregelen om inflatie te bestrijden hebben een financieel landschap gecreëerd dat wordt gekenmerkt door snel stijgende rentetarieven, resulterend in een omgekeerde of vlakke rendementscurve waarbij langetermijnrentes lager zijn of op zijn minst niet hoger zijn dan kortetermijnrentes. Deze trend intensificeert de competitieve omgeving in de levensverzekeringsbranche, met name in het segment Life Insurance Business, vanwege kortlopende bankproducten maar ook vanwege de uitgifte van nieuwe Belgische staatsobligaties.

In 2023 slaagde AG erin om adequaat te reageren op snelle veranderingen in de renteomgeving door een hoger klantenrendement aan te bieden, zowel door een succesvolle commerciële actie als door meer structurele verhogingen van gegarandeerde rentetarieven en toenemende winstdelingspercentages.

Ondanks een vertraging in 2023 blijft de inflatie hoog en wordt verwacht dat deze boven het doel van de ECB van 2% zal blijven voor een aanzienlijke periode. De beleggingsportefeuille en diversificatie van AG helpen om inflatoire effecten te verzachten die deels worden tegengegaan door investeringen in inflatiegebonden obligaties, vastgoed en parkeerinkomsten die meebewegen met de inflatie, evenals product-geïntegreerde premie-indexatiemechanismen.

Zoals hierboven vermeld, zouden de onzekerheden met betrekking tot het economische vooruitzicht en de verwachte veerkrachtige vertraging in een context van geleidelijke desinflatie het centrale scenario van een zachte landing voor de economie kunnen uitdagen.

De neveneffecten van het aangescherpte monetair en fiscaal beleid, zoals de toename van bedrijfsfaillissementen en de impact op onroerend goed en de toename van bedrijfsfaillissementen, zijn al opmerkelijk, zij het in beperkte mate voor het laatste wat betreft de beleggingsportefeuille van AG. Deze ontwikkelingen vinden plaats tegen een achtergrond van voortdurende geopolitieke spanningen, met mogelijke gevolgen voor de energiemarkt, zoals te zien was na de invasie van Rusland in Oekraïne, terwijl het recente Israëlisch-Palestijnse conflict ook het potentieel heeft om de wereldeconomie te verstoren.

### Bedrijfsresultaten

In de activiteiten Leven is de bruto instroom vergeleken met vorig jaar met 2,5% gedaald, voornamelijk als gevolg van een afname in Retail Life Unit-Linked. De technische verplichtingen Leven tonen een stijging van 1,8% ten opzichte van 2022, voornamelijk als gevolg van hogere verplichtingen in Retail Life Unit-Linked. Het operationele resultaat vóór belasting bedraagt 669 miljoen EUR, vergeleken met 722 miljoen EUR in 2022. Deze daling is voornamelijk te wijten aan minder kapitaalwinsten en meer afschrijvingen op onroerend goed.

In de activiteiten Niet-Leven bedraagt de bruto instroom 2,6 miljard EUR, ongeveer 11% hoger vergeleken met 2022. Het operationele resultaat bedraagt 285 miljoen EUR, vergeleken met 282 miljoen EUR in 2022, voornamelijk dankzij een beter

resultaat uit 'Vorige Jaren' bij Arbeidsongevallen (meer vrijval dan vorig jaar), betere Resultaten in Wonen (minder weersomstandigheden) en Rechtsbijstand, slechts gedeeltelijk gecompenseerd door een lager resultaat bij Motor.

## 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 risicobeheerorganisatie 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

AG biedt een breed scala aan verzekeringsproducten aan en heeft, net als andere verzekeringsmaatschappijen, te maken met uiteenlopende risico's, zoals verzekeringsrisico's, financiële risico's, operationele risico's, strategische risico's en bedrijfsrisico's.

Om de risico's adequaat te beheren, heeft AG gekozen voor een ondernemingsbrede aanpak van risicobeheer (Enterprise Risk Management of ERM-benadering genoemd). Dit is het proces van het systematisch en uitgebreid identificeren van huidige en opkomende risico's, het beoordelen van hun mogelijke impact en het implementeren van geïntegreerde strategieën om redelijke zekerheid te verschaffen over de verwezenlijking van de doelstellingen van de onderneming en zo de stabiliteit en groei op lange termijn te ondersteunen. Het zorgt ervoor dat de strategie, de bedrijfsplanning en de bepaling van de limieten in overeenstemming zijn met de risicobereidheid zoals bepaald door de Raad van Bestuur.

Het bestaande risicobeheersysteem omvat een aantal kerncomponenten die een consistent en doeltreffend risicobeheerskader vormen dat nodig is om de risico's waaraan AG blootgesteld is, zowel op individueel als op geaggregeerd niveau, alsook hun onderlinge afhankelijkheid, voortdurend te identificeren, te beoordelen, te beheren, te controleren en te rapporteren. Dit systeem is opgebouwd rond de risicobereidheid van AG, een reeks risicobeleidslijnen, risicomodellen en risicorapporten, en wordt ondersteund door een aantal processen, systemen, gegevens, IT en mensen. Om doeltreffend te zijn, moet dit risicobeheersysteem goed geïntegreerd zijn in de organisatiestructuur en de besluitvormingsprocessen van de onderneming, hetgeen wordt bereikt door een degelijk risicobeheer.

Er bestaat een risicotaxonomie die een consistente en alomvattende benadering biedt voor de identificatie van risico's, waarbij de risico's waaraan AG is blootgesteld worden belicht en gedefinieerd.

Elk departement beheert het verzekeringsrisico in overeenstemming met een reeks beleidslijnen, in dit geval meer bepaald een verzekeringsrisicobeleid, een productgoedkeuringsbeleid, een acceptatiebeleid, een beleid inzake schadebeheer, een risico reserveringsbeleid 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 specifiek beleid, 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-allocatie te identificeren, terwijl de marktsituatie en -vooruitzichten op regelmatige basis worden gemonitord om beslissingen te nemen over de tactische asset-allocatie. 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 van externe gebeurtenissen. AG beschikt over een goed operationeel risicobeheer voor het beheer van zijn portfolio van producten, activiteiten, processen en systemen, dat alle domeinen van operationele risico's bestrijkt: klanten, producten en bedrijfspraktijken; uitvoering, levering en procesbeheer; bedrijfscontinuïteit, crisisbeheer en operationele veerkracht; gegevensbeheer; informatiebeveiliging (inclusief cyber); model; arbeidspraktijken en veiligheid op de werkplek; intern en extern frauderisico; gedrag; technologie; naleving van de regelgeving; derde; wettelijke rapportage, openbaarmakingen en belastingen en schade aan fysieke activa. Operationele risicoprocedures omvatten bedrijfscontinuïteitsbeheer, informatiebeveiligingsbeheer, antifraudebeheer, interne controle, adequate verzekeringsbescherming van de activa van het bedrijf en risicobeheer met betrekking tot outsourcingcontracten 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 meerjarensenario'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 ondernemingsrisico is een potentieel gevolg van veranderingen in externe factoren - politieke, economische, sociale, technologische, milieu- of juridische factoren - die een invloed hebben op de omgeving en de omstandigheden waarin AG actief is. Dit omvat zowel elementen die rechtstreeks verband houden met de bedrijfsomgeving, zoals een verandering in het gedrag van klanten, een verandering in het distributielandschap, een verandering in de regelgeving of een strategische zet van concurrenten, als meer algemene externe factoren zoals klimaatverandering. Bedrijfsrisicobeheer vereist een preventief risicobeheer, waarbij wordt geanticipeerd op mogelijke ontwikkelingen in de omgeving. In dit verband maakt AG gebruik van een gestructureerd horizon-scanningproces om bedreigingen (en kansen) rond haar activiteiten op te sporen. Deze informatie wordt benut in het strategische en meerjarensplanningsproces en de ORSA (Own Risk and Solvency Assessment). Meer specifiek met betrekking tot duurzaamheidsrisico's, gedefinieerd als risico's als gevolg van milieu-, sociale en governancekwesaties (ESG-kwesaties). beschouwt AG maatschappelijk verantwoord ondernemen als onderdeel van zijn strategie.

Het duurzaamheidsrisico is expliciet opgenomen in de risicotaxonomie van AG als een belangrijk strategisch en bedrijfsrisico, en blijft een primaire overweging gezien de enorme uitdagingen die zich momenteel voordoen en aanhouden, zoals klimaatverandering, de toenemende sociale ongelijkheid en de grotere onevenwichten tussen landen, terwijl alle stakeholders tegelijkertijd van bedrijven verwachten dat ze actief zoeken naar milieuvriendelijke en inclusieve oplossingen voor deze uitdagingen. Enerzijds leiden deze uitdagingen tot nieuwe bedrijfsrisico's, zoals de financiële risico's in verband met de overgang naar een koolstofneutrale economie, de politieke en juridische risico's van ontoereikende wetgeving die deze overgang in de war stuurt, of bij ontstentenis van een dergelijke overgang het toenemende risico van natuurrampen als gevolg van de versnellende klimaatverandering. Anderzijds is er het groeiende strategische risico dat er niet adequaat of niet tijdig wordt gereageerd op deze uitdagingen en de kansen die zij bieden, met niet alleen directe gevolgen voor activiteiten en investeringen, maar ook een toenemende reputatieschade. Hoewel deze risico's altijd al deel uitmaakten van

de externe factoren die in AG's Key Risk Identification Process werden gescand, en op die manier sowieso altijd al op de radar van AG's risicobeheer stonden, trekt de expliciete opname van duurzaamheidsrisico's in de taxonomie meer de aandacht voor deze risico's en duurzaamheid gerelateerde factoren in verschillende specifieke beleidslijnen van AG's risico's beleidskader en door de ontwikkeling van verschillende niet-financiële KPI's, waaronder duurzaamheids-KPI's als onderdeel van de AG 2024-strategie. Daarnaast is er een lopend project gericht op het implementeren van de vereisten zoals uiteengezet in de EU Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), die deel uitmaakt van de Europese Green Deal en grote bedrijven vereist om vanaf 2025 te rapporteren over materiële duurzaamheidsonderwerpen op basis van gegevens uit 2024.

AG erkent het mogelijke risico van reputatieschade als gevolg van een negatieve perceptie van zijn imago bij de verschillende stakeholders: beleggers, klanten, werknemers, partners en de samenleving, enz. Dit kan een impact hebben op de solvabiliteit, de winst, de liquiditeit of op de kwaliteit van het merk. Om de mogelijke impact van een gebeurtenis op zijn reputatie te beperken, zet AG zich van oudsher in voor duurzame bedrijfspraktijken en goed bestuur, evenals voor duidelijke bedrijfswaarden, een zakelijke gedragscode, robuuste interne controles en een duidelijke dialoog met zijn stakeholders. Er worden essentiële risico-indicatoren (KRI's) gedefinieerd om deze risico's naar behoren te kunnen opvolgen en er tijdig en gepast te kunnen op reageren indien ze zich zouden voordoen. Er zijn communicatieplannen opgesteld die van invloed zijn op de reputatie van AG.

#### **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. 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 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 waarderingmethodologie.

## **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 winstgevendende groei en het ondersteunen van de dividendbetalingscapaciteit.

Eind 2023 bedraagt het eigen vermogen 5.182 miljoen EUR (vergeleken met 4.87 miljoen in 2022), terwijl het totale vereiste solvabiliteitskapitaal 2.247 miljoen EUR bedraagt (vergeleken met 2.135 miljoen in 2022). Dit resulteert in een solvabiliteitsratio van 231% (vergeleken met 224% in 2022), wat de sterke kapitaalpositie van de onderneming weerspiegelt. Ongeveer 78% van het eigen vermogen is geïnclassificeerd 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>