



2018



Verslag over de solvabiliteit en de financiële toestand

De Engelstalige versie van dit verslag is goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 15/03/2019 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 Insurance is actief in zowel Leven als Niet-Leven en biedt een brede waaier aan producten en diensten die de noden van particulieren en bedrijven dekt. Haar activiteiten zijn geografisch geconcentreerd op de Belgische markt. AG Insurance liet per eind 2018 een incasso van EUR 6,1 miljard optekenen, opgesplitst tussen levensverzekering en schadeverzekering in een 67%/33% verhouding. De technische verplichtingen inzake levensverzekering bedroegen ongeveer EUR 61,3 miljard. AG Insurance is marktleider op de Belgische verzekeringsmarkt.

AG Insurance bedient bijna 2,8 miljoen retail klanten en 200.000 zakelijke klanten. Ze hanteert een geïntegreerde strategie die meerdere kanalen omvat en verdeelt haar individuele verzekeringsproducten (zowel levensverzekering als schadeverzekering) en diensten via meer dan 3.950 zelfstandige makelaars en via een distributieovereenkomst met BNP Paribas Fortis, Fintro en bpost bank. De distributie van Employee Benefits (Group Life en Health Care Insurance) producten 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, een eerlijke beloning te bieden aan aandeelhouders en toekomstige groei te financieren. AG Insurance is ervan overtuigd dat alerte ondernemingen die uitmunten inzake klantgerichtheid, digitalisering en data-analyse, snel succesvoller zullen zijn dan andere.

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 6.368 FTE te werk.

Bedrijfsomgeving

De wereldwijde economische omgeving is verschoven van een gesynchroniseerde acceleratie naar een desynchroniseerde vertraging. Deze vertraging, in combinatie met een iets restrictiever beleid van de centrale banken, kan het marktrisico voor de komende 12-24 maanden verhogen. Angst voor een wereldwijde handelsoorlog vergroot de onzekerheid. Tegen deze macro-economische achtergrond zijn de meeste financiële activa duur, wat kan leiden tot tijdelijke prijscorrecties in specifieke gebieden.

In 2018 hadden zowel de stormen in het begin van het jaar als de overstromingen in mei en juni invloed op de schaderatio van Belgische verzekeraars in Niet-leven. In Leven blijft de instroom van kortlopende beleggingsproducten achter ten gunste van een gedeeltelijke verschuiving naar Tak 23 producten en producten die bescherming bieden.

Ondersteund door nieuwe technologische mogelijkheden en nieuwe communicatiemiddelen, zijn verzekeraars beginnen ecosystemen te ontwikkelen en naar oplossingen te zoeken die verder gaan dan het louter aanbieden van verzekeringen. In dit kader biedt AG Insurance diensten aan via deelnemingen of nieuwe partnerschappen, zoals Homeras, Drysolutions, Respo Repair Solutions, Yongo / Vivay-partners en Securitas. In 2018 heeft AG Insurance zich in het pilootproject Phil at Home geëngageerd, een innovatieve dienst die moet toelaten om langer zelfstandig thuis te kunnen wonen en heeft een specifieke juridische entiteit gecreëerd om nieuwe activiteiten die verder gaan dan louter verzekeren onder te brengen. Tegelijkertijd bereidt AG Insurance zich voor op een online aanbod van thuisreparatie- en onderhoudsdiensten die openstaan voor zowel klanten als niet-klanten. Met de overname van Conac in 2018, een toonaangevende aanbieder van diensten voor pensioenfondsen zoals actuariële diensten, pensioenadministratie, boekhouding en rapportering, heeft AG Insurance haar beheermogelijkheden voor pensioenfondsen versterkt als onderdeel van haar 'Global Pension Player'-strategie.

BNP Paribas Fortis handhaafde haar belang van 25% in AG Insurance en heeft de putoptie die de verkoop voorzag van deze participatie aan Ageas vóór eind juni 2018 niet uitgevoerd. BNP Paribas Fortis blijft ook loyaal aan de distributieovereenkomst, waarmee het succesvolle partnerschap in het co-creëren van de toekomst in bankverzekeren wordt bevestigd.

Bedrijfsresultaten

De bruto-instroom in de levensactiviteiten bedroeg EUR 4,1 miljard, een aanzienlijke stijging in vergelijking met vorig jaar (+ 10%). Terwijl de instroom in producten met gegarandeerde interest met meer dan 9% groeide, steeg de instroom in tak 23 producten met 11%, en dit voornamelijk dankzij de succesvolle verkoopcampagne in de eerste helft van het jaar. De technische verplichtingen inzake levensverzekeringen daalden met 2% in vergelijking met eind 2017. Het bedrijfsresultaat (EUR 438 miljoen) was opnieuw solide en licht hoger in vergelijking met vorig jaar (435 miljoen) en dit ondanks de lagere toegewezen meerwaarden netto van waardeverminderingen.

De bruto-instroom in schadeverzekeringen bedroeg EUR 2 miljard, een stijging van 4% in vergelijking met vorig jaar en een groei in alle producten. De schaderatio bedroeg een uitstekende 93,4% en dit dankzij de sterke operationele prestaties van alle producten, hoewel Brand particulieren werd beïnvloed door slecht weer in het eerste semester. Exclusief deze laatste impact zou de schaderatio 90,6% bedragen. Het bedrijfsresultaat daalde voornamelijk als gevolg van de impact van het ongunstige weer op Brand particulieren, een impact die slechts gedeeltelijk door de uitstekende prestaties in auto- en andere producten (met name in juridische bijstand en aansprakelijkheid van derden) werd gecompenseerd.

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 besloten 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. Het risicobeheersysteem is gebaseerd op de 'Enterprise Risk Management'-benadering en biedt zo een geïntegreerde aanpak voor het beheer van huidige en nieuwe risico's, en ondersteunt zo de stabiliteit en groei op lange termijn. Het zorgt ervoor dat de strategische planning en de limietstelling in overeenstemming zijn met de risicobereidheid en tolerantie zoals vastgesteld door de Raad van Bestuur. 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 Risicomangers op het niveau van de bedrijfsonderdelen en ondersteuningseenheden worden gedelegeerd. Naast de risicobeheerfunctie, herbergt de CRO Office de Actuariële Functie, de Compliance functie, Interne Controle en de Gegevensbeschermingsfunctie.

Risicoprofiel

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. Risicobeheer is een integraal onderdeel van de verzekeringsactiviteit en een belangrijk aandachtspunt voor de hele Onderneming. 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 op lange termijn en de groei. 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, en van rapporteren over de solvabiliteit en de kapitaalpositie aan het senior management en aan de Raad van Bestuur. Een degelijke risico-organisatie is de basis voor een doeltreffend risicobeheerkader. Overige bestanddelen zijn een risicobereidheidskader, een geheel van risicobeleidslijnen, risicomodellen en risicorapporten.

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, het strategisch risico en het bedrijfsrisico.

Blootstelling aan het verzekeringsrisico wordt beheerd door een combinatie van een aantal beleidslijnen, zoals een verzekeringsrisicobeleidslijn, een acceptatiebeleid, een productgoedkeuringsbeleid, een beleidslijn voor schadebeheer, provisionering en herverzekering. Door middel van een adequaat herverzekeringprogramma, wordt het verzekeringsrisico overgedragen aan herverzekeraars via passende herverzekeringstractaten. Op basis van deze tractaten 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 alleenstaande schades uit polissen met hoge limieten en meerdere schades als gevolg van een alleenstaand door mensen veroorzaakt evenement. 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. Binnen financieel risico wordt een onderscheid gemaakt tussen marktrisico (inclusief sub-risico's zoals renterisico, spreadrisico, 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 en ervoor te zorgen dat de risico's die worden genomen passend zijn voor zowel klanten als aandeelhouders en op passende wijze worden beloond. Asset-mix analyses worden gebruikt om de juiste strategische asset-allocation te identificeren, terwijl de marktsituatie en -vooruitzichten op regelmatige basis worden gemonitord om te beslissen over de tactische asset-allocation. Het beslissingsproces bestaat in het afwegen van risicobereidheid, kapitaalvereisten, lange-termijnrisico en rendement, de verwachtingen van polishouders, winstdelingsvereisten en belasting- en liquiditeitsaspecten met het oog op het bereiken van een geschikte doelactiva-mix.

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, met betrekking tot domeinen zoals fraude; bedrijfsstoringen en systeemfalen; schade aan fysieke activa; arbeidsvoorwaarden en veiligheid op de werkplek; klant-, product- en bedrijfspraktijken; uitvoering, levering en proces en informatiebeveiliging. Operationele risicoprocedures omvatten bedrijfscontinuïteitsbeheer en noodherstelplannen, beheer van informatiebeveiliging, fraudebestrijdingsbeheer, interne controle en adequate verzekeringsbescherming van de activa van de Onderneming.

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. Deze laatste houdt rekening met alle huidige en toekomstige risico's zoals geïdentificeerd 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 klantengedrag, een verandering in

distributielandchap of een verandering in strategie van concurrenten. Het beheer van het bedrijfsrisicobeheer vereist preventief risicobeheer, anticiperend op mogelijke ontwikkelingen in de omgeving. Met het oog hierop maakt AG Insurance gebruik van een gestructureerd proces om de horizon te scannen ('RADAR' genaamd) met het oog op het detecteren van mogelijke bedreigingen (en kansen) in verband met zijn activiteiten. Deze informatie wordt benut 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 franchisekapitaal. Teneinde een mogelijke impact van een evenement (bijv. als een gevolg van de realisatie van een of meer van de genoemde risico's) op zijn reputatie te beperken, heeft AG Insurance een traditie van jarenlange toewijding aan duurzame bedrijfspraktijken en goed bestuur, evenals duidelijke bedrijfswaarden, een bedrijfsgedragscode, degelijke interne controles en een duidelijke dialoog met zijn belanghebbenden. Een aantal sleutelindicatoren m.b.t. risico zijn gedefinieerd om op gepaste wijze te kunnen volgen en te reageren in het geval deze risico's zich zouden voordoen. Aan dergelijke situatie aangepaste communicatieplannen 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 dit PIM een intern model voor het meten van 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 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-verwaarloosbare 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 gewaardeerd op basis van de "fair value" in overeenstemming met de Solvency II-vereisten, 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 zijn modelwijzigingen aangebracht die een impact hebben op zowel eigen vermogen als solvabiliteitskapitaalvereisten, en dit meer bepaald met betrekking tot een verfijning van het kostenmodel en een nieuwe kostenallocatie tussen niet-overheadkosten en overheadkosten, evenals met betrekking tot de waardering van levensverzekeringscontracten van AG-medewerkers, volgens de IAS 19 grondslagen voor financiële verslaggeving.

Kapitaalbeheer

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

Eind 2018 bedraagt het bedrag aan eigen vermogen 6.279 miljoen EUR (vergeleken met 6.636 miljoen in 2017), terwijl het totale vereiste solvabiliteitskapitaal 2.689 miljoen EUR bedraagt (vergeleken met 2.898 miljoen in 2017). Dit resulteert in een solvabiliteitsratio van 234% (vergeleken met 229% in 2017), wat de sterke kapitaalpositie van de onderneming weerspiegelt. Ongeveer 85% van het eigen vermogen is geclassificeerd als Tier 1-kapitaal (stabiele situatie in vergelijking met 2017).

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>

Wacht niet op
je volgende leven.
Leef nu al voluit
met AG.



SUPPORTER VAN JOUW LEVEN

