



# Solvency and Financial Condition Report 2017

## SYNTHESE

## ERGO Insurance N.V.

<b>Contenu:</b>	Synthese - Solvency and Financial Condition Report 2017
<b>Version:</b>	1.0
<b>Statut:</b>	Final
<b>Période:</b>	01/01/2017 – 31/12/2017
<b>Valide à partir de:</b>	04/05/2018
<b>Propriétaire:</b>	Risk Governance and Reporting
<b>Revue par:</b>	Management Committee, 17/04/2018 Audit and Risk Committee, 24/04/2018
<b>Autorisé par:</b>	Board of Directors, 02/05/2018
<b>Niveau d'obligation:</b>	ERGO Insurance N.V.

# SYNTHESE

## Business Model et Stratégie

La mission de l'entreprise est de prendre soin des engagements pris envers nos clients afin de protéger leur épargne-pension et d'assurer une santé financière durable pendant toute la durée de leur contrat. C'est sur cette mission que nous nous focalisons en permanence. Après l'annonce de notre Nouveau Plan Stratégique (également appelé la « Nouvelle Stratégie ») visant à arrêter la souscription de nouvelles polices et à nous concentrer pleinement sur le service des clients existants à partir du 1er juillet 2017, nos clients peuvent compter sur un service fiable et efficace, fourni par des employés dévoués et conscients des risques, travaillant au sein d'une société financièrement stable.

A la suite de l'annonce faite en 2016, la société a décidé, en mai 2017, de mettre en œuvre la Nouvelle Stratégie. Il est prévu que la transformation opérationnelle se poursuive pendant les quatre prochaines années. La société suit attentivement l'évolution de l'implémentation, ainsi que les effets de la Nouvelle Stratégie sur son portefeuille et sa stabilité financière. La priorité a été de définir une gestion du capital et une stratégie d'investissement qui soient appropriées. Cela s'est déjà traduit par un renforcement significatif du ratio de Solvabilité II (217 % fin 2017, comparé à 127 % fin 2016). En outre, la société s'attend à ce que dans le futur, le ratio de Solvabilité II augmente encore, conformément à l'analyse prospective effectuée par l'ORSA (Own Risk and Solvency Assessment/Evaluation des risques et de la solvabilité). En se fondant sur les études de marché disponibles, on peut considérer la société comme faisant partie des compagnies d'assurances les mieux capitalisées du marché belge.

## Performance de souscription

La performance de souscription se base sur les primes que la société perçoit, les demandes d'indemnisation qu'elle doit payer, les différentes dépenses qui lui incombent pour gérer et commercialiser les polices.

- Primes brutes émises : dans l'ensemble, il y a eu une baisse de 16 % du total des Primes brutes émises pour 2017 (de 491,5 M € en 2016 à 411,7 M € en 2017). Cela s'explique par les conditions du marché et les faibles taux d'intérêt rencontrés en 2017 (une diminution similaire a eu un impact sur d'autres compagnies d'assurances du marché), ainsi que par la mise en œuvre de la Nouvelle Stratégie à partir du 1er juillet 2017, à la suite de quoi aucune nouvelle souscription n'a été effectuée, ce qui a conduit en particulier à une réduction des primes uniques. De manière plus spécifique, une diminution a été observée dans les polices d'assurance avec participation aux bénéficiaires et dans les polices d'assurance en unités de compte.
- Demandes d'indemnisation : les demandes d'indemnisation ont globalement augmenté de 20 % (46,8 M €), principalement en raison de la hausse des demandes d'indemnisation relatives à des polices d'assurance avec participation aux bénéficiaires et des produits liés à des index et des unités de compte, représentant un mix de rachats et d'échéances.
- Dépenses : une réduction des dépenses a été rapportée dans tous les secteurs d'activités, à l'exception de l'assurance santé. De plus, les commissions ont diminué, de façon significative, de 41 % en 2017 en raison de la mise en œuvre de la Nouvelle Stratégie.

## Rendement des investissements

Le revenu net des investissements (en valeurs BEGAAP) est passé de 339 M € en 2016 à 167 M € en 2017, car moins de placements à revenu fixe ont été réalisés (le revenu d'investissement de 2016 était constitué de façon significative d'un revenu d'investissement extraordinaire).

En 2017, la stratégie d'investissement a été revue, dans le but principal de réduire l'écart de duration entre l'actif et le passif, et ce faisant de soutenir la capacité financière globale de la société, en mettant en œuvre une approche de placement conservatrice en matière de risques. Ce changement a été mis en œuvre au cours du dernier trimestre de l'année.

## Gouvernance

Les organes de gouvernance les plus importants dans le Système de Gouvernance incluent le Conseil d'Administration, le Comité d'Audit et de risques, le Comité de Nomination et Rémunération, et le Comité de Direction.

En 2017, la structure organisationnelle de la société et un certain nombre de personnes aux postes-clés ont changé, principalement dans les départements liés à la commercialisation de produits d'assurance.

Le département de gestion des risques, en tant que Fonction de contrôlé clé, représente la pierre angulaire du Système de gouvernance de la société et constitue une base fondamentale pour prendre des décisions en connaissance de cause. Le système de gestion des risques de la société est construit sur une stratégie de risque mise en place pour identifier, évaluer, mitiger et gérer, autant que contrôler et rapporter les risques. Le système de gestion des risques de la société est articulé sur un modèle composé de Trois Lignes de Défense, dans lequel le preneur et propriétaire du risque constitue la première ligne. La seconde ligne se compose de la fonction de Risk Management, de la fonction de Compliance et de la Fonction Actuarielle. Cette seconde ligne agit comme contrôleur du risque. Enfin, la troisième ligne (Audit interne) est le réviseur indépendant des première et seconde lignes.

Grâce à une saine gestion des risques, la société a continué à veiller tout particulièrement à garantir une gouvernance efficace et à promouvoir davantage une culture du risque pertinente, conforme à l'appétence au risque établie par le Conseil d'Administration. Au cours de l'année 2017, la gestion des risques de la société a été renforcée par la nomination de Correspondants de Seconde Ligne (Second-Line Correspondents, SLC) dans chaque département. Les SLC agissent comme interlocuteurs pour la seconde ligne de défense au sein de leur unité opérationnelle.

## Profil de risque

Le Profil de risque d'une société fournit, à un instant donné, une vision de tous les risques auxquels la société est exposée par le biais de ses activités et produits.

Les principaux risques auxquels la société est exposée incluent :

- Risque de souscription : comme il est courant pour les compagnies d'assurance, le risque de souscription représente la perte potentielle résultant de la conclusion ou de la souscription de polices d'assurance. En raison du business model et des activités de la société, ses principaux risques de souscription sont les risques vie et dans une moindre mesure les risques santé.
- Risque de marché : comme il est courant pour une compagnie d'assurance-vie, le risque de marché est l'un des principaux contributeurs de risque au profil de risque de la compagnie. Le risque de marché est le risque d'une perte qui puisse être causée par des fluctuations dans les prix des instruments financiers d'un portefeuille. Les différents facteurs de risque sont les taux d'intérêt, les écarts de taux, les taux de change, le cours des actions ou les prix de l'immobilier. Des changements dans ces différentes classes d'actifs constituent la base d'un risque de marché.
- Risque opérationnel : la société a défini le risque opérationnel comme le risque de perte causée par des erreurs dans les systèmes, des processus, des personnes ou des événements externes. Il se compose des éléments suivants :  
Fraude interne, fraude externe, pratiques en matière d'emploi et sécurité au travail, pratiques relatives aux clients, produits et activités, dommages aux installations matérielles, interruption des activités et défaillances du système, gestion de l'exécution, de la livraison et des processus.
- Risque de défaut d'une contrepartie : le risque de défaut d'une contrepartie vient de l'incertitude concernant la capacité d'un débiteur à s'acquitter de ses obligations, y compris les risques résultant d'un défaut de paiement, ou d'un défaut partiel de paiement, des créances par les partenaires de réassurance.

En 2017, la Nouvelle Stratégie et son implémentation ont eu un effet significatif sur le Profil de risque de la société. A présent, la société est notamment moins exposée aux risques du marché (en particulier en ce qui concerne les risques liés aux taux d'intérêt), suite à une modification de l'Allocation Stratégique des Actifs (Strategic Asset Allocation), conjointement avec la mise en œuvre de la Nouvelle Stratégie.

Tous les risques sont contrôlés et gérés de manière régulière, et le capital est calculé et mis de côté pour chaque catégorie de risque expliquée ci-avant. Au sein de la société, un certain nombre de techniques d'atténuation des risques sont utilisées, y compris la diversification, la réassurance, les opérations de couverture (hedging), ou d'autres méthodes disponibles (telles que le Système de contrôle interne). Afin de garantir une prise de décision efficace et tenant compte des risques, les risques sont présentés de manière transparente au Comité de Direction au moyen de rapports réguliers relatifs à ces derniers.

Bien que la Nouvelle Stratégie produise un effet général d'atténuation des risques, un changement de stratégie ne se fait cependant pas sans impact. Les risques potentiels et émergents relatifs à la mise en œuvre de la Nouvelle Stratégie ont été identifiés et sont gérés par le biais d'un programme basé sur quatre flux de travail (« workstreams »). La mise en œuvre effective des mesures d'atténuation a permis à la société d'exécuter la Nouvelle Stratégie tout en restant dans le cadre de l'appétence pour le risque accepté. Afin d'implémenter avec succès le nouveau Modèle opérationnel cible (Target Operating Model), des principes ont été établis et alignés sur les nouvelles valeurs stratégiques de la société. Des initiatives ont été prises pour simplifier l'architecture IT et améliorer l'efficacité des processus (par ex. projet de robotisation et optimisation des processus opérationnels). Pour consolider nos relations avec nos clients sur le long terme, un Comité de Rétention des Clients a été mis en place. En outre, le Contact Center s'est élargi, en 2017, pour inclure des call centres externes afin de gérer des questions spécifiques portant sur la nouvelle Stratégie ; les Service Managers ont rendu visite à bon nombre de clients.

Outre la mise en œuvre de la nouvelle Stratégie, la société a l'obligation, comme les autres assureurs, de se conformer aux nouvelles exigences légales et réglementaires. Pour garantir une absorption effective des nombreuses exigences nouvelles, un certain nombre de projets sont en cours actuellement et constituent une priorité, à côté des initiatives stratégiques.

### **Evaluation à des fins de solvabilité**

Le bilan de la société comprend, comme celui des autres assureurs, les actifs, les Provisions Techniques et d'autres éléments du passif. Les Provisions Techniques sont des réserves pour les indemnités et les primes, plus une marge de risque. Les Actifs, les Provisions Techniques et d'autres éléments du passif sont estimés « à valeur du marché », conformément aux exigences de Solvabilité II, ce qui signifie que la stabilité et la force financière de la société est sensible aux variations de la valorisation des Provisions Techniques. En outre, en raison d'une différence dans les méthodes d'évaluation, il existe des différences entre Solvabilité II et BEGAAP. Celles-ci sont expliquées plus en détail dans la suite de ce rapport.

### **Gestion du capital**

Avec Solvabilité II, chaque assureur doit identifier ses risques-clés et conserver un capital suffisant pour résister aux effets indésirables de ces risques. Le capital requis pour résister à de tels effets négatifs est appelé le « Solvency Capital Requirement » (SCR). Le capital minimum absolu requis au-dessous duquel l'autorité de réglementation interviendrait est appelé le « Minimum Capital Requirement » (MCR). Les ressources en capital disponibles pour remplir les exigences sont appelées « Fonds propres » et elles peuvent être classées en trois catégories de capital avec des qualifications qui diffèrent.

Suite aux plans visant poursuivre la Nouvelle Stratégie à partir du 1er juillet 2017, la priorité a été donnée à la définition d'un plan de gestion du capital approprié, aligné sur la nouvelle direction stratégique de la société. Le plan d'investissement révisé vise à renforcer de manière significative le capital de la société et sa position financière.

Au cours de l'année 2017, la société a mis en œuvre différentes mesures pour s'assurer une position forte et durable, incluant :

- La mise en œuvre continue de la Nouvelle Stratégie dans le but de se concentrer sur le service aux clients existant ;
- Une stratégie d'atténuation des risques pour la gestion actif-passif, y compris une meilleure correspondance des actifs et passifs et le désinvestissement de certaines obligations ; et
- Des ajustements dans les modèles et hypothèses d'évaluation utilisés pour calculer les exigences en matière de solvabilité.

Ces mesures se sont traduites par un renforcement significatif de la solvabilité et de la stabilité financière. A cet égard, il convient également de noter que la société n'applique aucune Disposition Transitoire.

#### *Les ratios de couverture Solvabilité II de la société*

Les ratios de couverture Solvabilité II de fin d'année ont été significativement plus élevés en 2014, si l'on compare avec 2016. Les mesures et décisions prises par la société, comme décrites ci-avant, ont amélioré la stabilité financière de la société :

- Les ratios Solvabilité II à la fin de l'année 2017 : **217 % du SCR et 688 % du MCR** (avec correction pour volatilité)
- Les ratios Solvabilité II en fin d'année 2017 : **211 % du SCR et 663 % du MCR** (sans correction pour volatilité)
- Les ratios Solvabilité II en fin d'année 2016 : **127 % du SCR et 333 % du MCR** (sans correction pour volatilité)

Ceci signifie qu'en 2017, la société possédait plus de 2 fois ce qui était nécessaire pour couvrir ses besoins en capital, et environ 7 fois ce qui était requis comme minimum absolu en termes de besoins en capital. Le niveau du capital est adéquat pour couvrir les risques encourus par la société.

A partir du T4 de 2017, la société a appliqué la Correction pour Volatilité (Volatility Adjustment, VA) à ses ratios de Solvabilité II. Cette VA mesure les écarts au niveau de l'actif et les contrebalance au niveau du passif ; elle est déterminée par l'EIOPA et est basée sur les données provenant des compagnies d'assurance de la zone euro. Le fait de prendre la VA en compte a un effet stabilisant sur les ressources en capital.

De plus, un ratio de Solvabilité II plus élevé a aussi permis à la société d'obtenir une dérogation à l'obligation de constituer des réserves spéciales, que l'on appelle « flashing light reserves » (ou « réserves / provisions clignotant ») concernant l'année 2017. Les « flashing light reserves » sont des provisions supplémentaires que la BNB demande aux assureurs-vie de Belgique d'établir afin d'assurer la disponibilité à tout moment de fonds suffisants pour satisfaire aux garanties données aux clients dans leurs contrats. Si le niveau de Solvabilité de l'assureur, comme déterminé dans le régime Solvabilité II, est suffisamment élevé, la BNB peut accorder la dérogation à cette obligation. Cela a été le cas pour la société. Le niveau de solvabilité a été considéré comme suffisamment haut pour respecter les promesses faites aux clients – même sans exigence de réserve supplémentaire.

L'objectif est de maintenir aussi un niveau de solvabilité élevé à l'avenir afin de continuer de recevoir l'exemption de la « flashing light reserve ». Cela témoigne de l'engagement de la société de prendre soin des épargnes-pensions et de la santé financière de leurs clients.

Les données utilisées pour calculer le ratio de couverture Solvabilité II sont fournies dans les tableaux ci-après.

*Le montant du Solvency Capital Requirement (SCR) et le montant admissible en fonds propres pour couvrir le SCR, classés par niveau.*

Elément	Avec VA	Sans VA
Fonds propres admissibles pour respecter le SCR	782	764
Niveau 1	602	583
Niveau 2	180	181
Niveau 3	-	-
SCR	361	362

Tableau 1 : SCR et fonds propres admissibles par niveau en M€

Le montant du Minimum Capital Requirement (MCR) et le montant admissible des fonds propres de base pour couvrir le MCR, classés par niveau.

Élément	Avec VA	Sans VA
Fonds propres de base admissibles pour respecter le MCR	620	601
Niveau 1	602	583
Niveau 2	18	18
Niveau 3	-	-
MCR	90	91

Tableau 2 : MCR et fonds propres de base par niveau en M€