



Solvency and Financial Condition Report 2017

Executive summary

ERGO Insurance N.V.

Inhoud:	Executive summary Solvency and Financial Condition Report 2017
Versie:	1.0
Status:	Finale versie
Rapporteringsperiode:	01/01/2017 – 31/12/2017
Aanvangsdatum:	04/05/2018
Rapporteringsverantwoordelijke:	Risk Governance and Reporting Management Committee, 17/04/2018 Audit and Risk Committee, 24/04/2018
Gereviseerd door:	Board of Directors, 02/05/2018
Goedgekeurd door:	ERGO Insurance N.V.
Toepassingsgebied:	

Executive summary

Bedrijfsmodel en -strategie

ERGO Insurance N.V. stelt zich als doelstelling zorg te dragen voor de spaargelden die onze klanten ons hebben toevertrouwd door hun pensioenspaarplannen en andere contracten voor financiële zekerheid veilig te stellen voor de volledige duur van deze contracten. Hier gaat onze voortdurende aandacht naar uit. Na de aankondiging van ons Nieuw Strategisch Plan (ook 'Nieuwe Strategie' genoemd) om geen nieuwe polissen meer af te sluiten en volledig te focussen op het bedienen van bestaande klanten sinds 1 juli 2017, mogen onze klanten een betrouwbare en efficiënte service verwachten van ondernemende en risicobewuste werknemers van een financieel stabiel bedrijf.

Na de aankondiging in 2016, werd in 2017 officieel besloten de Nieuwe Strategie te implementeren. De operationele transformatie zal de komende vier jaar verder worden uitgevoerd. Het bedrijf volgt nauwlettend de vooruitgang op die het boekt in de implementatie hiervan evenals het effect van de Nieuwe Strategie op zijn portefeuille en financiële draagkracht. De prioriteit was om een passend kapitaalbeheer en beleggingsstrategie uit te stippelen. Dit werd al omgezet in een aanzienlijke versterking van de Solvency II-dekkingsgraad (217% eind 2017, tegenover 127% eind 2016). Bovendien verwacht het bedrijf in de toekomst dat de Solvency II-dekkingsgraad verder zal stijgen in overeenstemming met toekomstgerichte analyses die werden uitgevoerd in het kader van het Own Risk and Solvency Assessment (ORSA). Op basis van beschikbare marktstudies kan worden aangenomen dat het bedrijf nu tot de beter gekapitaliseerde verzekeringsmaatschappijen behoort.

Onderschrijvingsresultaten

De onderschrijvingsresultaten zijn het resultaat van de premies die de maatschappij ontvangt, de schadegevallen die ze moet uitbetalen en de verschillende kosten die ze oploopt om polissen te beheren en te commercialiseren.

- Geboekte brutopremies: globaal stelden we in 2017 een daling vast van 16% van de geboekte brutopremies (van 491,5 mln. euro in 2016 naar 411,7 mln. euro in 2017). Dit was voornamelijk het gevolg van de marktomstandigheden en de lage rente in 2017 (wat ook leidde tot een vergelijkbare daling bij andere marktspelers), evenals de implementatie van de Nieuwe Strategie vanaf 1 juli 2017 waardoor er geen nieuwe polissen meer werden afgesloten en de eenmalige premies daalden. Er werd voornamelijk een daling vastgesteld in verzekeringen met winstdeelnamepolissen en index- en unit-linked verzekeringspolissen.
- Schadegevallen: de schadegevallen namen in totaal met 20% toe (46,8 mln. euro), voornamelijk door een stijging van de schadegevallen voor zowel de tak 21 als de tak 23-producten, als gevolg van een mix van zowel afkopen als contracten die op eindvervaldag kwamen.
- Kosten: in alle businesslines-takken werden lagere kosten gerapporteerd, behalve voor de ziekteverzekering. Bovendien daalden de commissielonen aanzienlijk met 41% in 2017 door de implementatie van de Nieuwe Strategie.

Beleggingsresultaten

De netto-opbrengsten uit beleggingen (uitgedrukt in BEGAAP) daalden van 339 mln. euro in 2016 naar 167 mln. euro in 2017, aangezien er minder vastrentende beleggingen werden gerealiseerd (in 2016 bestonden de hogere beleggingsinkomsten voornamelijk uit buitengewone beleggingsopbrengsten).

In 2017 werd de beleggingsstrategie herzien met als hoofddoel de duratiefkloof tussen activa en passiva te verkleinen en zo een voorzichtige beleggingsstrategie in te voeren om de totale financiële draagkracht van het bedrijf te ondersteunen. De wijziging werd doorgevoerd in het laatste kwartaal van het jaar.

Governance

De belangrijkste bestuursorganen in het governancestelsel zijn: de Raad van Bestuur, het Audit- en Risicocomité, het Benoemings- en Bezoldigingscomité en het Directiecomité.

In 2017 wijzigde de organisatiestructuur van het bedrijf en veranderde een aantal mensen op sleutelposities, voornamelijk in de verkoopgerelateerde afdelingen.

Risicobeheer is als cruciale controlefunctie de hoeksteen van het governancestelsel van het bedrijf en is een belangrijke basis voor het verstrekken van informatie bij strategische beslissingen. Het risicobeheersysteem van het bedrijf is gebaseerd op een risicobeheersmethodiek voor het identificeren, beoordelen en meten, sturen, monitoren en rapporteren van risico's. Het risicobeheersysteem van het bedrijf is tevens opgebouwd rond een model met drie verdedigingslijnen, waarbij de eerste lijn de risiconemer en -eigenaar is. De tweede lijn bestaat uit de risicobeheerfunctie, de compliance functie en de actuariële functie. Deze lijn fungeert als risicocontroleur. De derde lijn (interne audit) is de onafhankelijke beoordelaar van de eerste en tweede lijn.

Onder impuls van een sterke risicobeheerfunctie bleef de focus gericht op het garanderen van een efficiënt bestuur en een verdere inbedding van een gepaste risicocultuur in het bedrijf, in overeenstemming met de risicobereidheid die door de Raad van Bestuur werd vastgelegd. In 2017 werd het risicobeheer van het bedrijf versterkt door de aanstelling van Tweedelijnscontacten (Second-Line Contacts - SLC's) op alle afdelingen. SLC's fungeren als aanspreekpunten voor de tweede verdedigingslijn in de afdeling waarin ze actief zijn.

Risicoprofiel

Het risicoprofiel van het bedrijf biedt op een bepaald moment een overzicht van alle risico's waaraan het bedrijf is blootgesteld door zijn producten en transacties.

De belangrijkste risico's waaraan het bedrijf is blootgesteld, zijn:

- Het onderschrijvingsrisico: het typeert een verzekeringsmaatschappij dat het onderschrijvingsrisico het potentiële verlies vertegenwoordigt dat voortvloeit uit het aangaan of afsluiten van verzekeringspolissen. Door het bedrijfsmodel en de activiteiten van ERGO Insurance N.V. zijn de belangrijkste onderschrijvingsrisico's levens- en ziekterisico's.
- Marktrisico: het typeert een levensverzekeringsmaatschappij dat het marktrisico de belangrijkste component is van het risicoprofiel van het bedrijf. Het marktrisico is het risico op een verlies dat kan veroorzaakt worden door prijsschommelingen van financiële instrumenten in een portefeuille. De verschillende risicofactoren zijn de rente, kredietspreads, wisselkoersen, aandelenkoersen of vastgoedprijzen. Veranderingen in deze verschillende elementen vormen de basis van het marktrisico.
- Operationeel risico: het bedrijf heeft het operationele risico gedefinieerd als het risico van verlies veroorzaakt door falende systemen, processen, mensen of externe gebeurtenissen. Het is onderverdeeld in de volgende componenten:
interne fraude, externe fraude, arbeidsvoorwaarden en veiligheid op de werkplek, klanten, producten en bedrijfspraktijken, schade aan materiële activa, verstoring van de bedrijfswerkzaamheden en systeemstoringen, en ten slotte uitvoering, oplevering en procesbeheer.
- Tegenpartijrisico: het solvabiliteitsrisico van tegenpartijen ontstaat door de onzekerheid omtrent het vermogen van een debiteur om zijn verplichtingen na te komen, inclusief de risico's die voortvloeien uit wanbetaling of gedeeltelijke wanbetaling van vorderingen op herverzekeringspartners.

In 2017 had de Nieuwe Strategie en de implementatie ervan een grote impact op het risicoprofiel van het bedrijf. Het bedrijf is nu met name minder blootgesteld aan marktrisico's (meer bepaald het renterisico) als gevolg van een herziening van de strategische toewijzing van activa, samen met de verdere uitvoering van de Nieuwe Strategie om de risico's van het bedrijf af te bouwen.

Alle risico's worden op regelmatige basis opgevolgd en beheerd, en het kapitaal wordt berekend en gereserveerd voor elk van de hierboven toegelichte risicocategorieën. Binnen het bedrijf worden een aantal risicobeperkingstechnieken gebruikt, waaronder diversificatie, herverzekerings, indekking en andere middelen die beschikbaar zijn (zoals het interne controlesysteem). Om efficiënt beslissingen te nemen op basis van informatie over de risico's, worden risico's transparant gemaakt voor het management van het bedrijf door middel van regelmatige risicorapportering.

Hoewel de nieuwe strategie een globaal risicoafbouwend effect heeft, is een verandering van strategie niet zonder risico's. De potentiële en nieuwe risico's bij de implementatie van de Nieuwe Strategie zijn naar behoren geïdentificeerd en worden beheerd via een programma met vier workflows. De daadwerkelijke implementatie van de gerelateerde risicobeperkingsmaatregelen heeft het bedrijf in staat gesteld om de Nieuwe Strategie uit te voeren en tegelijk de aanvaarde risicobereidheid te handhaven. Om het nieuwe Target Operating Model met succes in te voeren, zijn ontwerpprincipes uiteengezet en afgestemd op de nieuwe strategische waarden van het bedrijf. Er zijn initiatieven genomen om de IT-architectuur te vereenvoudigen of om de efficiëntie van processen (robotica en het stroomlijnen van processen), te verbeteren. Om langdurige relaties met klanten te stabiliseren, is een Client Retention Committee opgericht. Bovendien werd het Contact Center in 2017 uitgebreid met externe callcenters om specifieke vragen over de Nieuwe Strategie te behandelen en hebben Service Managers een groot aantal klanten bezocht.

Naast de implementatie van de Nieuwe Strategie is de maatschappij net als andere verzekeraars verplicht om de nieuwe wet- en regelgeving na te leven. Om te zorgen voor een doeltreffende alineëring met de vele nieuwe vereisten lopen er momenteel een aantal projecten die naast de strategische initiatieven naar behoren werden geprioriteerd.

Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

De balans van het bedrijf omvat zoals die van andere verzekeraars activa, technische voorzieningen en overige passiva. Technische voorzieningen zijn reserves voor schadegevallen en premies plus een risicomarge. Activa, technische voorzieningen en overige passiva worden gewaardeerd op basis van de reële waarde volgens de Solvency II-vereisten. Dit betekent dat de financiële draagkracht van het bedrijf gevoelig is voor waardeveranderingen. Bovendien bestaan er verschillen tussen Solvency II en BEGAAP aangezien waarderingmethodologieën van elkaar verschillen. Deze verschillen worden in dit rapport uitgelegd.

Kapitaalbeheer

Onder Solvency II moet elke verzekeraar zijn belangrijkste risico's identificeren en voldoende kapitaal aanhouden om de nadelige gevolgen van deze risico's het hoofd te bieden. Het kapitaal dat nodig is om dergelijke nadelige gevolgen op te vangen, wordt het 'Solvency Capital Requirement' (SCR) genoemd. Het absoluut vereiste minimumkapitaal waaronder de marktregulator zou ingrijpen, wordt het 'Minimum Capital Requirement' (MCR) genoemd. De beschikbare kapitaalmiddelen om aan de vereisten te voldoen, worden de 'Eigen Middelen' genoemd en deze kunnen worden onderverdeeld in drie kapitaalniveaus met verschillende kwalificaties.

Naar aanleiding van de plannen om vanaf 1 juli 2017 de Nieuwe Strategie te volgen, werd prioriteit gegeven aan het definiëren van een passend kapitaalbeheerplan afgestemd op de nieuwe strategische koers van het bedrijf. Het herziene kapitaalplan heeft als doel het kapitaal en de financiële positie van het bedrijf gevoelig te versterken.

In de loop van 2017 nam het bedrijf diverse maatregelen om een sterke en duurzame financiële positie te garanderen:

- verdere uitvoering van de aangekondigde plannen om enkel te focussen op het bedienen van bestaande klanten;
- een risicobeperkende strategie voor het activa- en passivabeheer, waaronder een betere afstemming tussen activa en passiva en afstoting van sommige obligaties; en
- verfijning van de waarderingmodellen en veronderstellingen die gebruikt worden om de solvabiliteitsvereisten te berekenen.

Deze maatregelen resulteerden in een veel sterke solvabiliteits- en kapitaalpositie. In dit verband moet ook worden opgemerkt dat het bedrijf geen overgangsmatregelen toepast.

Solvency II-dekkingsratio van het bedrijf

Op het einde van 2017 waren de Solvency II-dekkingsratio's beduidend hoger dan eind 2016. De maatregelen en beslissingen van het bedrijf zoals hierboven beschreven, zorgden voor een verbetering van de financiële stabiliteit van het bedrijf:

- Solvency II-dekkingsratio's eind 2017: **217% van de SCR en 688% van de MCR** (met volatiliteitsaanpassing)
- Solvency II-dekkingsratio's eind 2017: **211% van de SCR en 663% van de MCR** (zonder volatiliteitsaanpassing)
- Solvency II-dekkingsratio eind 2016: **127% van de SCR en 333% van de MCR** (zonder volatiliteitsaanpassing)

Dit betekent dat het bedrijf in 2017 meer dan 2 keer bezat dan wat nodig was om zijn kapitaalbehoeften te dekken, en iets minder dan 7 keer dan het absolute minimum in termen van kapitaalbehoeften. Dit kapitaalniveau wordt tevens geschikt bevonden om de risico's van het bedrijf te dekken.

Vanaf het vierde kwartaal van 2017 paste het bedrijf de volatiliteitsaanpassing (VA) toe op zijn Solvency II-dekkingsratio's. Deze VA meet de spreads aan activazijde en compenseert die aan passivazijde. De VA wordt bepaald door EIOPA op basis van gegevens van verzekeringsmaatschappijen uit de eurozone. Rekening houden met de VA heeft een stabiliserend effect op de eigen middelen.

Door de hogere Solvency II-dekkingsratio kreeg het bedrijf ook een vrijstelling van de vereiste om voor 2017 speciale reserves aan te leggen, de zogenaamde 'knipperlichtreserves'. De NBB verplicht levensverzekeringsmaatschappijen in België deze knipperlichtreserves aan te leggen om ervoor te zorgen dat er op elk moment voldoende middelen beschikbaar zijn om de garanties na te leven die de klanten in hun contracten worden geboden. Is de solvabiliteitspositie van de verzekeraar, zoals bepaald in de Solvency II-richtlijn, voldoende hoog, dan kan de NBB een verzekeraar vrijstellen van deze verplichting. Dit was het geval voor ons bedrijf. Er werd bevestigd dat de solvabiliteitspositie sterk genoeg was om de beloftes aan klanten te kunnen nakomen, zelfs zonder additionele reserveringsverplichtingen.

Bedoeling is om ook de komende jaren een sterke solvabiliteitspositie te behouden, zodat we in aanmerking blijven komen voor een vrijstelling van de opbouw van knipperlichtreserves. Dit toont het engagement van ons bedrijf om zorg te dragen voor de pensioentegoeden en de financiële gezondheid van onze klanten.

De onderliggende gegevens die worden gebruikt om de Solvency II-dekkingsratio's te berekenen, vindt u in onderstaande tabellen.

De omvang van de Solvency Capital Requirement (SCR) en het bedrag van de eigen middelen dat in aanmerking komt om de SCR te dekken ingedeeld volgens de zogenaamde Tier's.

Item	Met VA	Zonder VA
Eigen middelen om te voldoen aan SCR	782	764
Tier 1	602	583
Tier 2	180	181
Tier 3	-	-
SCR	361	362

Tabel 1: SCR en in aanmerking komende eigen middelen per Tier in mln €

Het bedrag van het Minimum Capital Requirement (MCR) en het in aanmerking komend bedrag van het kernvermogen om het MCR te dekken, onderverdeeld volgens de zogenaamde Tier's.

Item	Met VA	Zonder VA
In aanmerking komend kernvermogen voor MCR	620	601
Tier 1	602	583
Tier 2	18	18
Tier 3	-	-
MCR	90	91

Tabel 2: MCR en kernvermogen per Tier in mln €