

Résumé

Business & stratégie

DKV Belgium est la compagnie du Groupe ERGO qui se focalise sur l'assurance santé en Belgique, numéro 1 sur le marché belge avec une part de marché de 23%. Depuis 1964, DKV offre à ses clients (particuliers, indépendants, PME et grandes entreprises) des produits d'assurance santé et des services innovants et de qualité. Ce sont les fondements de sa mission, supportée par l'ensemble des membres de son personnel et de ses partenaires de distribution.

En tant que leader sur le marché de l'assurance santé, DKV joue un rôle prépondérant dans les débats sociétaux relatifs à l'assurance santé : conscientisation, prévention, efficience du système de soins de santé. Elle est fière d'initier et d'encourager de constructives discussions entre toutes les personnes impliquées.

L'ambition de DKV est une croissance soutenable sur les marchés *retail* et *corporate* au moyen d'un accroissement des ventes, d'une nouvelle gamme de produits et d'une stratégie fructueuse de renouvellement des contrats groupe.

Les revenus des placements ont augmenté en 2019, comparé à 2018. La raison principale en est l'augmentation du résultat ordinaire grâce à des flux techniques positifs.

Système de gouvernance

Les organes de gouvernance les plus importants du Système de Gouvernance incluent : le Conseil d'administration, le Comité d'audit et des risques, le Comité de désignation et de rémunération et le Comité de direction.

Le système de gestion des risques de la compagnie est construit sur une stratégie définie pour identifier, évaluer et mesurer, piloter ainsi que suivre et rapporter les risques. Le système de gestion des risques de la compagnie est articulé autour de trois lignes de défense, la première ligne correspondant à ceux qui prennent le risque et en sont responsables. La deuxième ligne comprend les trois fonctions de contrôle indépendantes (la fonction de gestion des risques, la fonction de vérification de la conformité et la fonction actuarielle), le responsable de la sécurité de l'information et le responsable de la protection des données. La troisième ligne (l'audit interne) est, quant à elle, le réviseur indépendant des première et deuxième lignes.

DKV Belgium continue à s'améliorer en conformité avec les principes de gouvernance énoncés dans les prescrits légaux (la circulaire NBB_2016_31 et sa version mise à jour en septembre 2018, NBB_2018_23). L'évaluation par le comité de direction de la structure de gouvernance de DKV Belgium a révélé un résultat général classé « bon », aussi bien pour le design que la performance. Ceci indique que le management évalue de manière générale confortablement la manière dont la structure de gouvernance est définie et fonctionne, même si certaines améliorations dans l'intégration des processus sont à prévoir.

Profil de risque

Le profil de risque de la compagnie fournit une vue détaillée des risques auxquels la compagnie est exposée au travers de ses produits et opérations.

Les risques principaux auxquels la compagnie est exposée incluent :

- le *risque de souscription* : des changements défavorables dans l'évolution attendue des sinistres pourraient directement et significativement affecter DKV Belgium. Le caractère illimité des couvertures rend la compagnie très sensible à cette évolution. L'inflation médicale sur le

marché est capturée par l'indice médical, mais seulement avec un certain délai et dans la mesure où les autres acteurs du marché y sont aussi sensibles que DKV Belgium.

- Le *risque de taux d'intérêt* : le risque de taux d'intérêt découle de l'inadéquation entre les durations des portefeuilles d'actifs et de passifs de la compagnie. Les passifs sont principalement constitués de contrats à vie, qui ont une durée plus élevée que celle des actifs disponibles sur le marché. Ce déséquilibre entraîne une exposition au risque de taux. Le passage aux produits en primes de risque va réduire cette exposition. Des discussions se poursuivent avec les gestionnaires des actifs pour optimiser l'allocation des actifs de manière à trouver un compromis adéquat entre investissements à long-terme et rendements soutenables.
- Les *cyber-risques* : afin de faire face aux menaces grandissantes en matière de cyber-sécurité, DKV a défini une feuille de route comprenant un certain nombre de projets destinés à améliorer la sécurité informatique.
- Les risques liés au *RPGD (Règlement général de protection des données)* : au cours de l'année 2019, DKV a mis en place une fonction indépendante de responsable de la protection des données, afin de renforcer l'attention sur l'implémentation et le suivi du RGPD.

Tous les risques sont suivis et gérés de manière régulière, et des capitaux sont calculés et intégrés dans le ratio de solvabilité de la compagnie. Au sein de la compagnie, un certain nombre de techniques d'atténuation des risques sont considérées. De manière à assurer une prise de décision efficace et tenant compte des risques, ceux-ci sont rapportés sur base régulière et de manière transparente à la direction.

Valorisation aux fins de solvabilité

Le bilan de la compagnie comprend des actifs, des provisions techniques et d'autres passifs. Les provisions techniques sont les provisions de primes et de sinistres augmentées de la marge de risque. Les actifs, provisions techniques et autres passifs sont valorisés à 'fair value' selon les exigences Solvabilité II, ce qui implique que la solidité financière de la compagnie est sensible aux fluctuations de valeur. Depuis 2019, DKV applique l'ajustement de volatilité dans le calcul de la meilleure estimation des provisions techniques. De plus, en raison de différences entre les méthodologies de valorisation, des différences entre les comptes Solvabilité II et BEGAAP existent. Elles sont expliquées dans ce rapport.

Gestion de capital

Le capital de risque pour DKV Belgium est calculé au moyen de la formule standard, qui est estimée être adéquate pour le profil de risque de la compagnie. Au travers de l'exercice ORSA (évaluation interne du risque et de la solvabilité), un montant de capital est ajouté pour le risque de marge lié aux obligations d'Etat.

Sous les hypothèses et méthodologies actuelles, le montant total de fonds propres éligibles est de 699.854.591,94 EUR, consistant uniquement en capital de niveau 1. Ce qui résulte en une capitalisation suffisante, avec un ratio de solvabilité de 172% (166% sans ajustement de volatilité) et un ratio de capital minimum de 689%. Le processus ORSA confirme cette conclusion, puisqu'une capitalisation adéquate des risques liés aux activités présentes et attendues est observée.

Événement majeur

L'épidémie de coronavirus / Covid-19 a poussé DKV à exécuter son plan de continuité des activités pour protéger la santé des employés et la continuité des activités et du service aux clients. Le Comité de gestion de crise de l'entreprise se réunit régulièrement pour évaluer et contrôler la situation, pour assurer le suivi des décisions prises par le gouvernement et pour définir et mettre en œuvre les mesures nécessaires. À cet égard, DKV Belgium est passée à un télétravail presque complet tout en maintenant tous les processus opérationnels. Le petit nombre d'employés qui travaillent encore dans

le bâtiment sont nécessaires pour exécuter les processus qui nécessitent une présence physique. Pour ces employés, toutes les exigences en matière de distanciation sociale et de précautions d'hygiène sont respectées.

Nous surveillons également les impacts potentiels de la crise du coronavirus / COVID-19 sur notre situation financière. Les premières indications pourraient conduire à une baisse gérable du ratio Solvabilité II en raison de l'évolution de l'environnement de marché par rapport à la fin de l'année 2019, dans des fourchettes similaires à celles présentées dans les analyses de sensibilité de la section C8, notamment en ce qui concerne le risque de taux d'intérêt. L'impact exact dépend toutefois de la manière dont la situation économique et pandémique se stabilisera : la volatilité quotidienne observée au mois de mars 2020 montre en effet des impacts différents