

## Business & Stratégie

DKV Belgium, membre du groupe ERGO, se focalise sur l'assurance santé en Belgique et est numéro 1 sur le marché belge. Depuis 1964, DKV Belgium offre à ses clients (particuliers, indépendants, PME et grandes entreprises) des produits d'assurance 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, efficacité du système de soins de santé. Elle est fière d'initier et d'encourager de constructives discussions entre toutes les personnes impliquées.

DKV Belgium a l'ambition de rester la première compagnie d'assurance santé du marché et investira dans les ventes numériques, à la fois dans ses canaux directs et agents, afin de saisir toutes les opportunités de croissance. De plus, DKV Belgium propose des produits et services simples et orientés client avec un rapport optimal qualité-prix, grâce à un réseau de distribution équilibré.

Le résultat des placements a augmenté en 2020 par rapport à 2019. Cela provient principalement de l'augmentation du revenu due à des flux de trésorerie techniques positifs, partiellement compensée par la diminution du rendement de réinvestissement, et de l'augmentation du résultat réalisé.

## 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. Pour ces organes de gouvernance, des politiques sont en place qui décrivent les rôles et responsabilités.

Le système de gestion des risques de la société est basé sur une stratégie définie pour identifier, évaluer et mesurer, piloter ainsi que suivre et rapporter les risques. Cela se traduit par le modèle des « trois lignes de défense » : la première ligne correspond à ceux qui prennent le risque. 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). La troisième ligne (l'audit interne) est, quant à elle, le réviseur indépendant des première et deuxième ligne.

L'évaluation du Comité de direction sur la structure de gouvernance d'entreprise de DKV Belgium a montré un bon résultat général, tant pour la conception que pour l'implémentation. Cela indique que la direction se sent globalement confortable sur la façon dont la structure de gouvernance d'entreprise est mise en place (conception) et fonctionne (performance). Des améliorations par rapport à l'évaluation précédente sont observées, cependant, d'autres points d'attention et une intégration plus poussée de ces points dans les processus sont indiqués.

En outre, DKV a encore renforcé les fonctions de deuxième et de troisième ligne en embauchant du personnel supplémentaire pour atteindre les effectifs cibles.

## 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 :

- *Risque de souscription* : des changements dans l'évolution attendue des sinistres pourraient affecter directement et sensiblement 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.

- *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. Les effets de la stratégie de réduction des risques sont suivis régulièrement au moyen de la valeur des affaires nouvelles et du reporting Solvabilité II, des volumes de primes et des statistiques sur les sinistres et le comportement des assurés. 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.
- *Cyber-risque* : afin de faire face à l'augmentation des cybermenaces, DKV a défini une feuille de route générale en matière de cybersécurité, dans laquelle plusieurs projets sont déjà en cours de mise en œuvre, et montrent une amélioration de la maturité en matière de cybersécurité. En outre, DKV Belgium a mis en place une équipe de sécurité informatique de première ligne dédiée pour assurer une réponse rapide en cas de cyber-risques émergents.
- *Risque RGPD* : renforcer l'attention sur l'implémentation et le suivi des obligations RGPD.
- *Risque Stratégique* : dans notre ambition de croître et de consolider la position de leader du marché sur le marché belge, DKV Belgium a mis en place plusieurs projets pour assurer une digitalisation du business. De plus, un temps de réponse rapide pour réagir à l'évolution de l'environnement du marché et aux attentes des clients favorise l'ambition de croissance.

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 société 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 Belgium applique l'ajustement de volatilité dans le calcul de la meilleure estimation des provisions techniques.

Cette valorisation basée sur les standards Solvabilité II diffère dans certains domaines du BEGAAP. Ces différences sont abordées dans le 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, un montant de capital est ajouté pour le risque de marge lié aux obligations d'Etat.

Selon les hypothèses et la méthodologie actuelles du modèle, DKV Belgium affiche une capitalisation suffisante avec un ratio de solvabilité de 296% (290% sans ajustement de volatilité) et un ratio de capital minimum de 1182%. Le processus ORSA confirme cette conclusion, puisqu'une capitalisation adéquate des risques liés aux activités présentes et attendues est observée.

### **Événement majeur**

Le plan de continuité des activités de DKV Belgium a démontré la résilience de l'entreprise pendant la pandémie de Covid-19. Sous la supervision étroite du comité de gestion des crises et des urgences de l'entreprise, les mesures nécessaires sont mises en œuvre pour protéger la santé de nos employés, assurer la continuité de l'activité et le service à la clientèle et se conformer aux réglementations gouvernementales. À cet égard, DKV Belgium est passé à un télétravail presque complet où tous les processus pouvaient rester opérationnels. L'accès physique au bâtiment était restreint conformément aux réglementations gouvernementales. Pour les employés présents dans l'immeuble de l'entreprise, des mesures importantes de distanciation sociale et de précautions d'hygiène ont été prises.

L'épidémie de Covid-19 et les turbulences financières associées ont remis en évidence la sensibilité du modèle de valorisation Solvabilité II de DKV Belgium aux variations des taux d'inflation, résultant en une volatilité des hypothèses d'inflation médicale et des flux de trésorerie associés.

DKV Belgium a défini et analysé l'impact d'un certain nombre d'actions de gestion conformément à la méthodologie appliquée à l'ORSA. L'exécution des actions listées se traduit par une position Solvabilité confortable au-dessus de 140%, en ligne avec l'appétit pour le risque de l'entreprise.