

Bedrijf & Strategie

DKV België is een lid van ERGO Group, met focus op ziekteverzekeringen in België en is nummer 1 op de Belgische markt. Sinds 1964 biedt DKV innovatieve en kwalitatieve gezondheidsverzekeringsproducten en -diensten aan aan haar klanten (detailhandel, zelfstandigen, kleine groepen en bedrijven). Dit is het fundamentele aspect van DKV's missie, die sterk gesteund wordt door het volledige personeel en het distributienetwerk.

Als marktleider op het vlak van ziekteverzekering heeft DKV een leidende rol in sociale debatten rond gezondheidszorg: groeiende bewustmaking, preventie en de efficiëntie van het gezondheidszorgsysteem. DKV is trots om een constructieve dialoog tussen alle belanghebbenden te initiëren en stimuleren.

DKV België heeft de ambitie om marktleider te blijven in de ziekteverzekering en zal investeren in digitale verkoop, zowel in het directe kanaal als in het agentkanaal om alle groeimogelijkheden te benutten. Daarnaast biedt DKV België eenvoudige, klantgerichte producten en diensten met een optimale prijs-kwaliteitverhouding, via een gebalanceerd distributienetwerk.

Het beleggingsresultaat is in 2020 gestegen ten opzichte van 2019. Dit is voornamelijk het gevolg van een stijging van de inkomsten door positieve technische kasstromen, gedeeltelijk gecompenseerd door een daling van het herbeleggingsrendement en een stijging van het gerealiseerd resultaat.

Bestuurssystemen

De belangrijkste bestuursorganen in het "System of Governance" zijn: de Raad van Bestuur, het Audit- & Risicocomité, het Nominatie & Remuneratie comité en het Directiecomité. Voor deze bestuursorganen zijn er beleidslijnen opgesteld die de rollen en verantwoordelijkheden beschrijven.

Het Risico Management Systeem van het bedrijf is gebaseerd op een risico-strategie opgezet om risico's te identificeren, in te schatten, te meten, te sturen, te monitoren en te rapporteren. Dit is omgezet in een 'drie lijnen van verdediging'-model: de eerste lijn bevat de risiconemers. De tweede lijn bevat de functies die ageren als risk controllers: de drie onafhankelijke controlefuncties (Risk Management Functie, Compliance Functie & Actuarial Functie). De derde lijn (interne audit) staat in voor een onafhankelijke controle op de eerste en de tweede lijn.

De beoordeling van het Directiecomité over de corporate governance-structuur van DKV België toonde een algemeen goed resultaat, zowel qua ontwerp als qua implementatie. Dit geeft aan dat het management zich over het algemeen comfortabel voelt bij de manier waarop de corporate governance-structuur is opgezet (ontwerp) en functioneert (prestaties). Er zijn verbeteringen ten opzichte van eerdere beoordelingen, maar er zijn nog enkele aandachtspunten en verdere integratie van deze punten in de processen aangegeven.

Daarnaast heeft DKV de tweedelijns- en derdelijns-functies verder versterkt door extra personeel in te huren om het beoogde personeel te bereiken.

Risico Profiel

Het risicoprofiel van het bedrijf geeft een overzicht van alle risico's waaraan het bedrijf wordt blootgesteld via zijn producten en activiteiten.

De belangrijkste risico's waaraan het bedrijf wordt blootgesteld, zijn onder meer:

- *Onderschrijvingsrisico*: Schommelingen in de verwachte evolutie van schadelast kunnen een direct en merkbaar effect hebben op DKV België. Het ongelimiteerde karakter van de supplementaire kosten maken het bedrijf zeer vatbaar voor deze evolutie. Medische trends binnen de markt zullen pas na een tijd gecompenseerd worden door de medische index. In zoverre zijn de andere spelers op de markt even gevoelig als DKV België.
- *Renterisico*: dit risico wordt gedreven door een mismatch in de duurtijd van activa en passiva van het bedrijf. Passiva bestaan voornamelijk uit levenslange contracten, wat een langere duurtijd betekent dan activa beschikbaar op de markt. Deze mismatch creëert blootstelling aan

renerisico's. De switch naar producten op basis van risicopremies zal dit renerisico doen dalen. De effecten van de risicoverminderingsstrategie worden regelmatig gemonitord door middel van waarde van nieuwe productie en Solvency II rapportage, premievolumes en statistieken over claims en polishoudergedrag. Besprekingen met Asset Management worden verdergezet om de optimale activa portefeuille samen te stellen die een gepaste trade-off tussen lange termijn investeringen en duurzame opbrengsten weerspiegelt.

- *Cyberisico*: om tegemoet te komen aan de toenemende cyber-dreigingen, heeft DKV België een algemeen Cyber Security roadmap bepaald, waarbij reeds verschillende projecten geïmplementeerd worden, die een verbetering in de maturiteit met betrekking tot cybersecurity laten zien. Daarnaast heeft DKV België een toegewijd eerstelijns IT-beveiligingsteam opgericht om snel te kunnen reageren in geval van opkomende cyberisico's.
- *GDPR-risico*: de nadruk wordt gelegd op de implementatie en monitoring van de verplichtingen inzake GDPR.
- *Strategisch risico*: in onze ambitie om te groeien en de marktleiderspositie op de Belgische markt te verstevigen, installeerde DKV België verschillende projecten om de digitalisering van het bedrijf te verzekeren. Bovendien bevordert een snelle responstijd om te reageren op veranderde marktomstandigheden en klantverwachtingen de ambitie om te groeien.

Deze risico's worden op een regelmatige basis opgevolgd en berekeningen voor risicokapitaal worden uitgevoerd en geïntegreerd in de bepaling van de solvabiliteitsratio van de onderneming. Binnen het bedrijf worden ook een aantal risico beperkende maatregelen genomen. De risico's worden transparant gemaakt voor het management in regelmatige risico-rapporteringen, wat moet toelaten om efficiënte en risk-information based beslissingen te nemen,

Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

De balans van het bedrijf bevat activa, technische voorzieningen en andere passiva. Technische voorzieningen zijn reserves voor toekomstige schades en premies, verhoogd met een risico marge. Zowel activa, technische voorzieningen als andere passiva worden gewaardeerd op een 'fair value' basis gebaseerd op de Solvency II normen. Dit betekent dat de financiële positie van DKV België gevoelig is voor veranderingen in hun waardering.

Sinds 2019 gebruikt DKV de volatility adjustment in de waardering van de Best Estimate Technical Provisions.

Deze waardering op basis van Solvency II normen verschilt op sommige vlakken van de BEGAAP. Deze verschillen komen aan bod in het rapport.

Management van Kapitaal

Het risicokapitaal voor DKV België wordt berekend op basis van de 'standaardformule' benadering, die als geschikt werd bevonden rekening houdend met het risicoprofiel van DKV België. Binnen de ORSA-oefening wordt een bijkomend risicokapitaal voorzien om het spread risico gelinkt aan overheidsobligaties af te dekken.

Onder de huidige modelassumpties en methodologie vertoont DKV België een voldoende kapitalisatie met een solvabiliteitsratio van 296% (290% zonder volatiliteitsaanpassing) en een Minimum Capital Ratio van 1182%. Het ORSA-proces bevestigt de conclusie dat er voldoende kapitalisatie is om de risico's van huidige en verwachte activiteiten te compenseren.

Event met grote impact

Het bedrijfscontinuïteitsplan van DKV België heeft de veerkracht van het bedrijf tijdens de Covid-19-pandemie aangetoond. Onder nauwlettend toezicht van het Crisis & Emergency Management Committee van het bedrijf, werden de nodige maatregelen geïmplementeerd om de gezondheid van onze medewerkers te beschermen, de continuïteit van het bedrijf en de dienstverlening voor klanten te waarborgen en om te voldoen aan overheidsvoorschriften. In dit opzicht is DKV België overgeschakeld naar een situatie van quasi volledig telewerken waarbij alle processen operationeel konden blijven. Fysieke toegang tot het gebouw werd beperkt in lijn met de overheidsvoorschriften. Voor deze medewerkers die in het bedrijf aanwezig waren, werden uitgebreide maatregelen genomen op het gebied van sociale afstand en hygiënische maatregelen.

De uitbraak van Covid-19 en de daarmee samenhangende financiële onrust benadrukte opnieuw de gevoeligheid van het Solvency II-waarderingsmodel van DKV België voor veranderingen in inflatiecijfers, wat heeft geleid tot volatiele assumpties met betrekking tot de medische trend en daarmee gerelateerde kasstromen.

DKV België heeft de impact van een aantal managementacties gedefinieerd en geanalyseerd in overeenstemming met de methodologie die voor de ORSA worden toegepast. De uitvoering van de genoemde acties resulteert in een comfortabele solvabiliteitspositie van meer dan 140% in lijn met de risicobereidheid van het bedrijf.