

Jaarverslag 2016 Generali Belgium



Jaarverslag 2016
Generali Belgium

Raad van Bestuur

(op 31/12/2016)

Voorzitter

Frans Heus

Vicevoorzitter

Jaime Anchústegui

Bestuurders

Martin Sturzlbaum

Alessando Corsi

Stefano Flori

Roberto Gasso

Franck Koninckx

Danny Saerens

Vincent Thibaut

Tom Vanham

Filip Vandenbussche

Bedrijfsrevisor

Ernst & Young Réviseurs d'Entreprise SCCRL

Représentée par Christel Weymeersch

Algemeen Directeur

Martin Sturzlbaum

Directiecomité (Executive Committee)

(op 31/12/2016)

Martin Sturzlbaum (Voorzitter)

Franck Koninckx

Vincent Thibaut

Filip Vandenbussche

Tom Vanham

Generali, 115 jaar in België

In 2016 vierde Generali Belgium zijn 115-jarig bestaan in België. Een mijlpaal. Door de jaren heen is Generali uitgegroeid tot een betrouwbare partner in België, die traditioneel solide resultaten aflevert.

Het feestjaar ging niet onopgemerkt voorbij. Verschillende interne en externe evenementen in 2016 stonden volledig in het teken van “115 years”.



Naast gewerkt, werd ook gevierd. En met reden. Generali Belgium is vandaag een sterk en rendabel bedrijf, dat intrinsieke waarde creëert.

De toekomst zit vol uitdagingen. Maar Generali Belgium staat er en is klaar om verder te groeien.

Inhoudstafel

04 Raad van Bestuur (op 31/12/2016)

05 Generali, 115 jaar in België

08 Brief van de CEO

11 Onze Groep en Generali Belgium

12 Highlights

14 Onze geschiedenis

18 Visie, Missie en Waarden

20 De markante feiten van 2016

24 Onze strategie

32 Onze governance

37 Onze performance

38 De economische context

40 De Belgische verzekeringsmarkt

42 Activiteitenverslag 2016 van Generali Belgium

53 Jaarrekeningen 2016

54 Balans - Actief / Passief

56 Resultatenrekening

58 Verklarende woordenlijst

Brief van de CEO

Beste resultaat ooit.

Onze cijfers in 2016 zijn uitstekend. We plukken de vruchten van het traject dat twee jaar geleden werd ingezet om van Generali een innovatief, efficiënt en wendbaar bedrijf te maken.

Voor het tweede jaar op rij noteert Generali Belgium een 'double digit' groei in een verzadigde en krimpende verzekeringsmarkt. De premie-inkomsten stegen van 671,4 miljoen euro in 2015 tot 800,2 miljoen euro in 2016 (+19,2%). De strategische keuze om de focus op tak 23 te leggen, resulteerde in een groei van 29,5% in Levensverzekeringen. In niet-Leven stegen de premies met 1,4%, in lijn met de markt. Tegelijkertijd steeg onze winstgevendheid door een verbeterde Net Combined Ratio van 94,1%. Ons nettoresultaat steeg van 66,7 miljoen euro in 2015 tot 88,9 miljoen euro in 2016. Deze uitstekende resultaten zijn het beste bewijs dat de nieuwe strategie succes boekt.

We zijn stilaan een referentie op het vlak van tak 23-producten. Ons concept "Route 23" staat als een huis en onze makelaars en klanten waarderen dit.

Het voorbije jaar trokken we heel wat nieuwe makelaars aan die met ons willen werken. We beschikken ondertussen over een uitstekend netwerk van makelaars. De deelnamecijfers aan onze broker-events waren nog nooit zo hoog als vorig jaar.

Ook in de toekomst willen we excelleren in alles wat we doen om onze klanten zo goed mogelijk te bedienen. Wij, dat zijn de bijna 430 Generali-medewerkers, die dag in dag uit het beste van zichzelf geven. Samen met hen werken we verder aan de realisatie van onze strategie.

Met vriendelijke groeten,

Martin Sturzlbaum
CEO Generali Belgium





Franck Koninckx

Chief Operating Officer

Tom Vanham

Chief Distribution Officer

Martin Sturzlbaum

Chief Executive Officer

Filip Vandenbussche

Chief Financial Officer

Vincent Thibaut

Chief Risk Officer

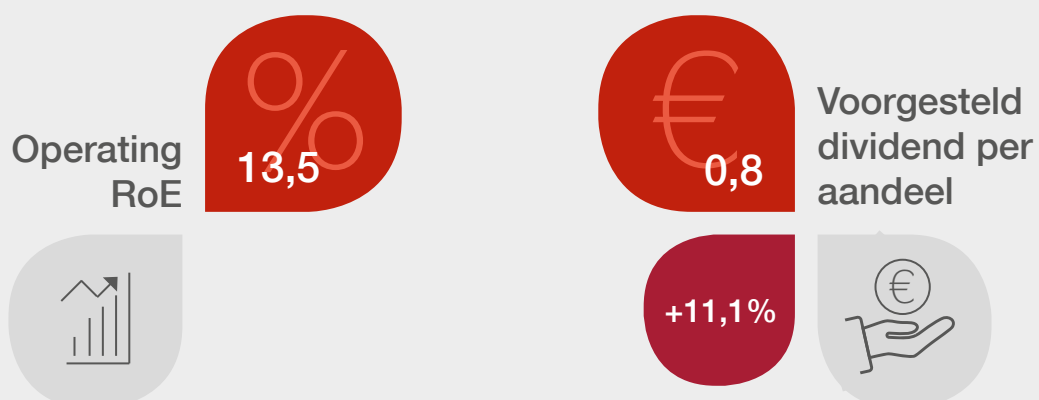


12	Highlights
14	Onze geschiedenis
18	Visie, Missie en Waarden

Onze Groep en Generali Belgium

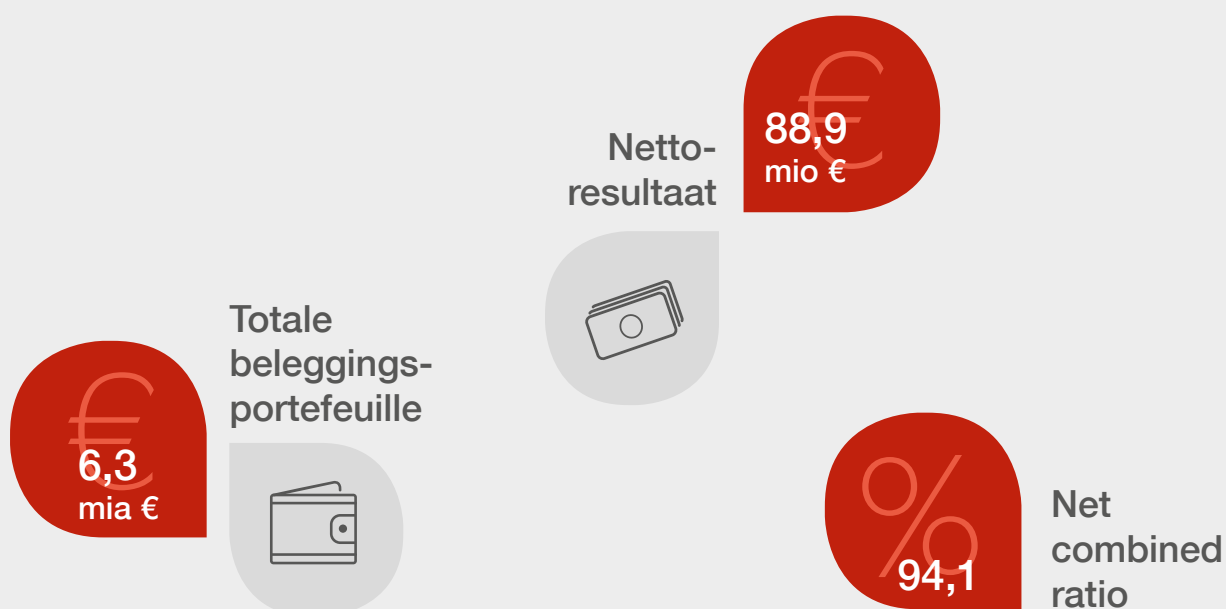
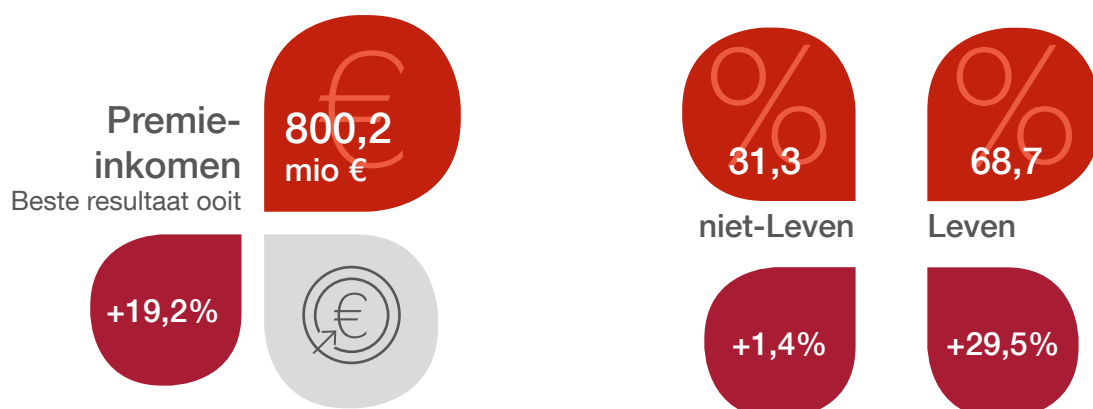
20	De markante feiten van 2016
24	Onze strategie
32	Onze governance

Highlights Generali Groep 2016*



* cijfers volgens de IFRS-normen

Highlights Generali Belgium 2016*



* cijfers volgens de IFRS-normen

Onze geschiedenis

Generali Belgium maakt deel uit van de Generali Groep die in 1831 in Italië werd opgericht en zich heel snel ontpopte tot een internationale verzekeringsspeler. Vandaag is de Generali Groep aanwezig in 60 landen met 430 bedrijven en meer dan 74.000 medewerkers. Generali Belgium is sinds 1901 actief in België en staat al tijden gekend voor zijn financiële soliditeit. Generali Belgium telt 430 medewerkers die meer dan 530.000 klanten services via een verkoopnetwerk van ongeveer 1.000 zelfstandige makelaars.

1832-1914

1901

1831

De 'Assicurazioni Generali Austro-Italiche' worden opgericht in Triëst, de belangrijkste haven van het Oostenrijks-Hongaarse keizerrijk en de ideale uitvalsbasis gezien de historische commerciële roeping van de onderneming.

Dankzij de gunstige economische en maatschappelijke context, de uitgesproken ondernemerszin bij de stichters en de strategische geografische ligging van Triëst zal Generali snel groeien en bloeien: in 1857 is de beursgang een feit, en in 1881 beslissen de bestuurders om zich om te vormen tot Groep. Er worden filialen opgericht in Italië en in het buitenland, te beginnen in Wenen, met de 'Erste Allgemeine' (1882).

Op 26 april wordt in België officieel de 'Assurances Générales de Trieste' opgericht, met als belangrijkste missie Levensverzekeringen te commercialiseren op de Belgische markt. Zeer snel volgen ook de brandverzekering en de tak 'herverzekeringen'.



1914-1918

De Eerste Wereldoorlog ontvlamt op het volledige Europese vasteland. De Centrale Keizerrijken worden uiteindelijk verslagen.

Generali wordt zo een Italiaanse maatschappij.

1919-1945

Tijdens het interbellum knoopt Generali opnieuw aan met de groei die tijdens de Eerste Wereldoorlog was stilgevallen. Het openbare vastgoedpark en de landbouwactiviteit kennen een opmerkelijke groei door het beleid van het Regime. **Vanaf 1933 begint Generali ook fors te investeren in de vastgoed- en de landbouwsector.** Dan breekt de Tweede Wereldoorlog uit. De Groep verliest het contact met zijn filialen in de oorlogvoerende landen en begint aan een van de somberste periodes van zijn bijna 200-jarige geschiedenis.

1946-2010

De Groep start een nieuw expansiefase. In 1966 wordt een akkoord ondertekend met het Amerikaanse Aetna. In 1974 wordt Genagricola opgericht (om alle landbouwactiviteiten van de Groep hierin te bundelen). In 1989 draagt Generali bij aan de expansie van Axa door het te helpen Compagnie du Midi te verwerven. In 1994 komt Genertel tot stand. In 1997 wordt de controle over de AMB-groep overgenomen met als doel de groei op de Duitse markt te bevorderen. In 1998 worden alle activiteiten en diensten inzake beheer van spaargeld gebundeld in één pool: zo ziet de Banca Generali het licht.

In het begin van de jaren 2000 vinden meerdere overnames plaats (INA, Toro, Alleanza) en worden in Centraal- en Oost-Europa evenals in Azië diverse joint-ventures aangegaan.

Vandaag heeft Generali vestigingen in ruim 60 landen wereldwijd.



1976-1997

2011-2013

1966

Het Belgische filiaal vestigt zijn maatschappelijke zetel in de beroemde Brusselse Louizalaan, in de ondertussen bekende Generali Tower.

In 1976 wordt de maatschappij 'Generali Belgium' opgericht als gevolg van de fusie van 'Assurances Générales de Trieste' met 'Concorde-Minerve' dat in 1973 werd overgenomen. De ontwikkeling van de niet-Levenactiviteiten neemt een hoge vlucht na de fusie met de maatschappijen 'De Verenigde Meesters' en 'Unie der Assuradeuren' in 1993, gevolgd door de integratie van 'De Nederlanden van 1870' in 1997.

De Generali Groep kent een omwenteling. De benoeming van **Gabriele Galateri di Genola** als Voorzitter van de Raad van Bestuur (2011) en van **Mario Greco** als Groepsceo (2012) geeft de impuls voor een diepgaande hervorming. Er komt een herstructurering waaruit **Generali Italia** ontstaat. De Groep verwerft de minderheidsaandelen van Generali Deutschland Holding en van Generali PPF Holding die het nog niet bezat. Nevenactiviteiten (meer bepaald Banca della Svizzera Italiana) worden afgestoten. De Groep gaat ook een Europees partnerschap aan met Discovery voor de lancering van het Vitality-programma.

De Generali Groep is in België ook aanwezig via:

Generali Real Estate (G.R.E.)

Een van de belangrijkste onroerendgoedbeheerders ter wereld die het vastgoedpatrimonium van de Generali Groep beheert. In België is GRE een belangrijke speler op de vastgoedmarkt. GRE België staat in voor het beheer van bijna 147.000 m² kantooroppervlakte, residentiële gebouwen en rusthuizen.

Generali Employee Benefits (G.E.B.)

GEB is marktleider op het vlak van Employee Benefits en verzorgt op internationale schaal de coördinatie en de follow-up van groepsverzekeringsprogramma's en -plannen voor meer dan 1.500 grote multinationals. De maatschappelijke zetel is gevestigd in de Generali Tower in Brussel.

2014

2016

De benoeming van een nieuwe ceo Martin Sturzlbaum aan het hoofd van Generali Belgium brengt een nieuwe dynamiek op gang om van Generali Belgium een belangrijke speler op de Belgische markt te maken. De groei van meer dan 12% die in 2015 werd opgetekend, weerspiegelt duidelijk het succes van de transformatie die aan de gang is.

Generali Belgium viert zijn 115-jarige bestaan in België: het beste bewijs voor zijn soliditeit en zijn duurzaamheid en meteen ook de beste garantie voor zijn klanten en partners.

Europ Assistance

Een van de wereldleiders in bijstand, en dé pionier voor bijstandsdiensten in België. Europ Assistance maakt integraal deel uit van de Generali Groep. Europ Assistance België geniet een naamsbekendheid van ruim 90% in België.



Visie, Missie en Waarden

Onze Visie

Our purpose is to actively protect and enhance people's lives

Actively

Door de klanten verzekeringen te bieden, leveren wij een proactieve en cruciale bijdrage aan de verbetering van hun levensstandaard.

Protect

Wij richten ons op de kern van het verzekeringsvak - het beheersen en beperken van risico's voor particulieren en organisaties.

Enhance

Generali streeft er ook naar om waarde te scheppen.

People

Er is ons alles aan gelegen de toekomst en het leven van onze klanten en medewerkers te beschermen.

Lives

Uiteindelijk heeft wat wij doen gevolgen voor de kwaliteit van leven van de mensen: welvaart, veiligheid, advisering en dienstverlening ondersteunen de levenswijze die zij hebben gekozen voor de langere termijn.

Onze Missie

Our mission is to be the first choice by delivering relevant and accessible insurance solutions

First choice

De voorkeur voor ons is logisch en vanzelfsprekend omdat wij het beste bieden in de vorm van duidelijke voordelen.

Delivering

Wij garanderen resultaat door te streven naar de beste prestaties.

Relevant

Vooruitlopen op of voorzien in een reële (potentiële) behoefte op een manier die is afgestemd op de plaatselijke en persoonlijke situatie en die als waardevol wordt ervaren.

Accessible

Simpel, bovenal, en eenvoudig te vinden, te begrijpen en te gebruiken; altijd beschikbaar, en voordelig ten opzichte van de concurrentie.

Insurance solutions

Ons doel is het bieden van een heldere, op de klant toegesneden combinatie van bescherming, advisering en dienstverlening.



Onze Waarden

Deliver on the promise

Wij gaan een langdurige verbintenis aan met onze medewerkers, klanten en belanghebbenden op basis van wederzijds vertrouwen; alles wat wij doen draait om het verbeteren van het leven van onze klanten. Wij zetten ons gedisciplineerd en integer in om die belofte waar te maken en om die langdurige relatie positief te beïnvloeden.

Value our people

Wij waarderen onze medewerkers, stimuleren diversiteit en investeren in het continu vergroten van kennis en vaardigheden en voortdurende groei door een transparante, samenhangende en toegankelijke werkomgeving te creëren. Door onze medewerkers zich te laten ontwikkelen stellen we de toekomst van ons bedrijf op de lange termijn zeker.

Live the community

We zijn er trots op deel uit te maken van een wereldwijde Groep met sterke, duurzame en langdurige relaties in elk land waar we actief zijn. Iedere markt is voor ons een thuisbasis.

Be open

We zijn nieuwsgierige, toegankelijke en mondige mensen met een open en diverse geest die de zaken vanuit een ander perspectief willen bekijken.



De markante feiten van 2016

2016

April

Juni

Mei

Januari

Maart

Start Focus Groups: interne brainstormingsessies in teamverband voor een betere bottom-up doorstroming van ideeën en verbeteracties.

Lancering van de optie 'twee verzekeringnemers en twee verzekerden' in het tak 23-aanbod, waarmee Generali inspeelt op de veranderende maatschappelijke behoeften.

Feestelijke aftrap van het jubileumjaar '115 jaar Generali in België'.

Lancering van Flex Immo, een uniek vastgoedinvesteringsfonds in samenwerking met Generali Real Estate.

Bevoorrechte samenwerking met de zeer gereputeerde Belgische fondsenbeheerder Mercier Vanderlinden.

Contractuele documenten niet-Leven kunnen volledig digitaal en automatisch verwerkt worden.

Generali ontvangt de **Decavi-award** voor beste "Digitale Verzekeraar niet-Leven" voor het concept e-Partners.





www.generali.be/persberichten.html

Juli

Augustus

September

Oktober

November

December

Toevoeging van 6 nieuwe fondsen aan het tak 23 gamma (Fidelity International, Flossbach von Storch, Nordea, Funds for Good, CPR Asset management en Trusteam Finance).

Upgrade van ons systeem om binnenkomende documenten van particuliere klanten te scannen en te indexeren.

Lancering succesvolle commerciële taksactie in Leven.

Generali wint Decavi-award Leven voor beste low en medium risk-fonds (tak 23).



Start van een succesvolle 'on boarding'-campagne om nieuwe makelaars aan te trekken.

Lancering van een nieuwe 'risk and correlation tool' die de makelaar toelaat om de portefeuille van zijn klanten te diversifiëren in functie van zijn beleggersprofiel.

Het project 'home working' is volledig uitgerold binnen Generali. Alle diensten die in aanmerking kwamen, kunnen nu 1 dag in de week structureel telewerken.



Trendsetter in tak 23

Een van de pijlers van de nieuwe strategie van 2014 was een verschuiving van verzekeringen met gewaarborgd rendement (tak 21/26) naar unit-linked producten (tak 23). Generali wil beleggers alternatieven aanbieden in een investeringsklimaat dat af te rekenen krijgt met lage rentes. In 2016 realiseerde Generali Belgium een groei van 85,1% in tak 23. Dit is bijzonder, vooral omdat de algemene markt van unit-linked producten in België met bijna 30% daalde. Generali Belgium is met een marktaandeel van ongeveer 8% een referentie geworden in dit segment.

De klanten kunnen hun belegging beveiligen dankzij 4 samen aangeboden gratis opties die zij kunnen in- of uitschakelen volgens hun behoeften: dynamische stop loss, automatische herbelegging, gespreide investering en intekening met twee verzekeringnemers en twee verzekerden.

Dankzij de lancering van verschillende nieuwe fondsen en verbeterde opvolgingstools vinden steeds meer investeerders de weg naar het aanbod van Generali.

Verschillende nieuwe fondsen in tak 23

Het tak 23-gamma werd in 2016 versterkt met zes nieuwe fondsen. Generali vertrouwt hierbij andermaal op beheerders van hoog niveau:

- **Fidelity International:** deze belangrijke speler in wereldwijde financiële diensten werd opgericht in 1969 en onderscheidt zich met een familiaal en privé-aandeelhouderschap waardoor hij voorrang kan geven aan een langetermijnstrategie. Fidelity heeft 259,6 miljard in beheer.
- **Flossbach von Storch:** een van de belangrijkste onafhankelijke activabeheerders in Duitsland.
- **Nordea:** De belangrijkste financiële instelling in de Scandinavische regio, met een netwerk van 650 vestigingen en 10 miljoen klanten en 193 miljard euro activa onder beheer.
- **Funds for Good:** Ontstaan uit de bijeenkomst van 3 geëngageerde ondernemers die besloten hun passie voor het vak te combineren met hun menselijke waarden. Funds for Good heeft als doel de winst te maximaliseren om 50% ervan door te storten naar een sociaal project.
- **CPR Asset management:** 100% dochtermaatschappij van Amundi. CPR Asset Management haalt zijn kracht uit zijn oorspronkelijke positie: een combinatie van de reactiviteit van een menselijke structuur en de kracht van een grote groep.
- **Trusteam Finance:** onafhankelijke beheersmaatschappij opgericht in 2000 en ontstaan vanuit het project om anders te financieren. Trusteam Finance is een pionier op het gebied van klanttevredenheid als motor voor financiële prestaties.

Nog in 2016 sloot Generali Belgium een samenwerking af met de zeer gereputeerde Belgische fondsbeheerder **Mercier Vanderlinden**. Generali-klanten kunnen vanaf 50.000 euro intekenen op het gediversifieerde fonds “Merclin II Sicav Patrimonium Klasse C” via de nieuwe beleggingsverzekering “Exclusivo di Generali”.

Together on
Route 23



Lancering Generali Flex Immo



Generali Flex Immo is een vastgoed investeringsfonds, dat uitsluitend beschikbaar is bij Generali Belgium. Dit investeringsfonds wordt door Generali Investments beheerd en dit in nauwe samenwerking met Generali Real Estate. Hun missies zijn respectievelijk het selecteren van aandelen en obligaties met het meeste potentieel en het analyseren van de onderliggende vastgoedobjecten van de genoteerde effecten. Generali-klanten kunnen via Flex Immo investeren in een fonds dat hogere prestaties biedt dan de obligatiemarkten en minder volatiliteit dan de aandelenmarkt. Het fonds voorziet een actief beheer met een maandelijkse herziening van de activa die, als de markt dit vereist, ook in de loop van de maand kunnen uitgevoerd worden. Het flexibele beheer in vastgoedaandelen en de combinatie van de twee beheerders zijn unieke elementen voor een investeringsfonds.

Uitbreiding van het digitaal aanbod

Sinds 2015 reeds biedt Generali Belgium de mogelijkheid om de 'bloc retour'-contracten Auto digitaal te versturen. In 2016 werden ook de documenten niet-Auto voor particulieren en ondernemingen gedigitaliseerd. Onze makelaars kunnen nu alle BOAR-contracten en bijhorende documenten digitaal ontvangen. We hebben overigens van de gelegenheid gebruik gemaakt om de informatie van de 'bloc retour'-documenten te verrijken. Vandaag worden 75% van de BOAR-documenten via het Portima-netwerk verzonden, 5% via mail en de resterende 20% via de post. Nog in 2016 werd een gelijkaardig proces voorbereid voor de contracten Leven particulieren. De implementatie ervan vond plaats begin 2017.

Generali Belgium heeft de ambitie om verder te investeren in de automatisering en digitalisering van gegevensuitwisseling om zo onze manier van werken met de makelarij te optimaliseren.

Lancering innovatieve tools



Eind 2016 lanceerde Generali Belgium een **Risk Class & Correlation Tool** voor de contracten Leven tak 23. Met deze tool kunnen makelaars fondsen voor hun klanten selecteren en nagaan of deze onderling goed correleren. Zo kan de makelaar de portefeuille van zijn klant diversifiëren opdat deze zo goed mogelijk inspeelt op zijn behoeften en op zijn beleggersprofiel.

Ook nieuw is de **Reporting Tool**. Met één enkele klik kan de makelaar de volledige situatie van het tak 23-contract van zijn klant bekijken. De makelaar kan het rendement van het contract raadplegen, de prestaties (meer- of minderwaarden) van de gekozen fondsen, evenals de financiële opties (voor zover deze geactiveerd zijn). Hij kan ook de spreiding van de onderliggende fondsen bekijken. Kortom: alle belangrijke elementen die de klant graag weet van zijn contract.

Ten slotte lanceerde Generali Belgium in 2016 een nieuwe **Project Management Tool** om interne projecten beter op te volgen. Dit zal de interne wendbaarheid nog verder verhogen.

Onze strategie

De strategie van de Generali Groep mikt op de realisatie van de financiële en commerciële doelstellingen die de Groep zichzelf heeft opgelegd, conform onze Visie, Missie en Waarden, en met invulling van de volgende ambities:



In Europa: marktleider worden op de retail markt In België: hoofdrolspeler worden

Deze ambitie is coherent met de aanwezigheid van de Generali Groep op het terrein, én met zijn DNA dat steunt op onze belangrijkste troeven (meer bepaald een brede basis van particuliere klanten, een solide positie op de belangrijkste markten, een dicht distributienetwerk).

Simpler, smarter ... and faster

De Generali Groep koestert de ambitie om eenvoudiger en intelligenter te zijn door de consument nieuwe oplossingen voor te stellen die vlotter te begrijpen en te gebruiken, beter geconnecteerd, personaliseerbaar en modulair zijn. De Groep tracht dit doel te bereiken dankzij innoverende economische processen (bijv. samenwerken met externe leveranciers) en met investeringen in de verwerving van nieuwe competenties, vooral in 'advanced analytics'. Deze strategie werd bevestigd door de nieuwe CEO, de heer Donnet, die er de dimensie 'snelheid' aan toevoegde. In een wereld die zeer snel verandert, zal Generali sneller dan vroeger oplossingen aanreiken aan haar klanten.

Lean and agile

De Generali Groep wil de doeltreffendheid van zijn aanwezigheid verbeteren om een concurrentiële kostenstructuur te behouden en zijn transformatie te financieren.

Een hoog niveau van betrokkenheid en autonomie als aanzet voor ons welslagen

De Generali Groep verbindt zich ertoe zijn medewerkers te betrekken en te responsabiliseren door een nieuwe, veranderde bedrijfscultuur te bevorderen, gepast leiderschap en talentbeheer te garanderen, en door een cultuur van eenvoud te verdedigen. Een hoog niveau van betrokkenheid en autonomie van de medewerkers moet Generali in staat stellen zijn strategie uit te rollen.

In Europa: marktleider worden op de retail markt In België: hoofdrolspeler worden

Onze strategie om een hoofdrolspeler te worden in België, omvat:

- differentiatie tegenover onze concurrenten: we willen onze klanten en onze partners een unieke klantbeleving aanbieden om hun trouw te bevorderen. Dat doen we met producten en diensten die aangepast zijn aan hun situatie en die we via de gepaste communicatiewijzes aanbieden;
- versterking van de communicatiewijzes in het raam van een omnichannelaanpak. De klant kiest zélf, en beschikt daarna, ongeacht zijn beslissing, over hetzelfde productaanbod, dezelfde tarieven en hetzelfde serviceniveau;
- versterking van onze efficiëntie, via optimalisering van onze processen en herziening van onze producten om de kwaliteit en het niveau van onze diensten te verbeteren en hierdoor de beste oplossingen en de beste klantervaring aan te bieden.

De belangrijkste initiatieven van Generali Belgium in 2016:

Voortdurende verbetering dankzij de ontwikkeling van de Transactional Net Promotor Score (T-NPS)

Het systematisch gebruik van de T-NPS-index methode die bedoeld is om te luisteren naar onze klanten en makelaars op specifieke sleutelmomenten in onze relatie met hen. Door structureel te bellen naar ontevreden klanten leren we wat we moeten doen om de tevredenheid op te voeren. De NPS stimuleert ook de culturele verandering door binnen de organisatie een klantgerichte mentaliteit te vestigen. Het NPS-project werd in 2015 opgestart met de selectie van de sleutelmomenten en werd in 2016 verder verfijnd. We hebben al bijna 10.000 vragenlijsten naar onze klanten en partnermakelaars gestuurd, en we boekten een hoge responsgraad (20%). Dit wijst erop dat zij vragende partij zijn om hun mening met ons te delen.



10.112

vragenlijsten verzonden (klanten
en makelaars samen)



2.102

antwoorden



1.459

opmerkingen



342

oproepen naar klanten
en makelaars



Waar de NPS-index gebruikt wordt, konden twee belangrijke voordelen geplukt worden, in de zin dat de activiteiten- en datavolumes verhogen:

- de feedback van de klanten heeft een groter belang verworven in alle strategische beslissingen;
- we begrijpen beter wat de klanten waarderen en wat hen irriteert.

Dankzij de ingezamelde feedback hebben we verschillende concrete maatregelen genomen om de service voor de makelaars en hun klanten te verbeteren. Soms gaat het om 'quick wins', zoals een duidelijkere communicatie over het bedrag van de vergoeding bij een schadegeval, dan weer gaat het om meer structurele maatregelen zoals de voorbereiding tot implementatie van een CRM-tool in de klantendiensten, de herziening van interne processen om de responstijd te verminderen en onze reactiviteit te verhogen, of de lancering van een pilootproject om een nieuwe aanpak voor de KMO's te testen.

Versterking van de distributie

De ontwikkeling van het omnichanneldistributiemodel omvat:

- intense en gediversifieerde ondersteuning van onze partner-makelaars, vertaald in de verveelvoudiging van tools, oplossingen en begeleidingsprogramma's
- ontwikkeling van nieuwe salespartnerships met financiële tussenpersonen
- herziening van de onlinestrategie via een nieuw platform www.generali.be met als doel de makelarij te ondersteunen
- een geïntegreerde 'click, call, face'-benadering die klanten en prospects toelaat zelf hun voorkeurstoegangspoort en communicatiewijze te kiezen dat leidt naar eenzelfde productenaanbod.



Simpler, smarter and faster

De Generali Groep én Generali Belgium vinden het essentieel om eenvoudiger en intelligenter te werken om de klanten een unieke klantbeleving te schenken. **Het is daarom noodzakelijk om nieuwe oplossingen te lanceren die op de behoeften van onze klanten inspelen**, die passen bij hun gedrag en die verder reiken dan een gewone waarborg. De Groep ziet 4 componenten om eenvoudigere en intelligentere oplossingen inzake producten en diensten uit te werken:

- **connectiviteit:** onze klanten een hoog serviceniveau schenken en hiertoe het enorme volume beschikbare informatie benutten. Generali bevestigt zijn leiderschap in gebruik van telematica en profilering van gedragsstijlen, met als doel innoverende producten op maat aan te bieden, met voordelige tarieven voor de verzekerden die het het meest verdienen.
- **eenvoud:** het leven van onze klanten vergemakkelijken door ze eenvoudige en duidelijke oplossingen aan te bieden.
- **flexibiliteit:** oplossingen op maat die aansluiten bij de noden van de klanten en die specifiek voor hen werden ontworpen, maken het mogelijk een persoonlijke aanpak te volgen.
- **proactieve bescherming:** gezond en veilig gedrag belonen, en preventiefactoren integreren in de verzekeringsoplossingen en zo voor de klanten een reële meerwaarde en een rustgevend gevoel te creëren.



Generali Belgium volgt diezelfde concepten en nam in 2016 de volgende belangrijke initiatieven:

Uitgebreidere bijstandsdiensten in onze productenwaaier voor particulieren

In schadeverzekeringen werden de Auto-, Woning- en BA Familiale verzekering in 2015 volledig herzien om ze aantrekkelijker te maken en beter in te spelen op de behoeften van onze doelgroep. Dit heeft geresulteerd in een zeer concurrentieel tarief voor de beoogde doelgroep, ruimere waarborgen met meer kwaliteit, hogere verzekerde bedragen voor een betere bescherming, en de toevoeging of verruiming van de bijstandsdiensten in samenwerking met Europ Assistance België, nr. 1 in bijstand in België en volwaardig filiaal van de Generali Groep. Dankzij deze samenwerking konden wij, wat Woning aangaat, de ruimste basisverzekering van de markt aanbieden en innoverende diensten ontwikkelen zoals de Care & Rehabilitation Manager (die klanten bijstaat bij overlijden of invaliditeit na ongeval), of de fietsbijstand Bike Assist die in de BA Familiale vervat zit voor fietspech of -diefstal. Het partnerschap met Europ Assistance zal in 2017 nog verder versterkt worden.

In 2016 zijn we gestart met de vereenvoudiging van onze producten om ze nog toegankelijker te maken.

Een nieuwe servicebenadering voor de KMO's

Om de kwaliteit van onze service te verbeteren voor de makelaars en hun klanten met verzekeringsbehoeften van professionele aard, werd een nieuwe aanpak - met succes getest in 2015 - in het volledige netwerk uitgerold in 2016.



Raadpleeg ook het
Verslag Duurzame
Ontwikkeling 2016 van
de Groep (Sustainability
Report 2016).

Fast, lean and agile

Het is voor de Generali Groep en voor Generali Belgium essentieel om zich wendbaar, snel en polyvalent op te stellen om **een concurrentiële en duurzame kostenratio** aan te bieden en over de gepaste resources te beschikken **om hun groei te ondersteunen en bij te dragen tot de realisatie van hun doelstellingen**.

De belangrijkste initiatieven van Generali Belgium in 2016 zijn:

Een nieuw operationeel model, ondersteund door automatisering

De optimalisering van de interne processen voor onderschrijving in niet-Leven, voorgestuwd door het Opexprogramma (Operational Excellence) heeft in een eerste fase geleid tot een belangrijke stijging van het aantal volledig automatisch onderschreven dossiers Auto en Brand Particulieren, na gebruik van de specifieke onderschrijvingsinterface van de makelaars. Parallel hiermee werd ook de digitalisering van de contractdocumenten niet-Leven doorgevoerd, zodat de wachttijd drastisch ingekort wordt: de makelaars ontvangen de documenten van hun klanten per kerende mail, meteen nadat ze de onderschrijving afgerond hebben.

In 2016 werd het operationele model voor onderschrijving en beheer in zijn geheel gewijzigd. Deze wijziging werd ondersteund door een nieuwe aanpak op organisatorisch vlak en door vereenvoudiging van de processen. Onze snelheid en kwaliteit in de dossierverwerking zijn hierdoor duidelijk toegenomen.

Wij zullen deze aanpak verder blijven ontwikkelen in de diverse diensten. Einde 2016 werd gestart met de Opexbenadering bij de onderschrijving Individueel Leven. Vanaf begin 2017 werd dit doorgetrokken naar het schadebeheer niet-Leven.

Een hoog engagementsniveau als aanzet voor ons welslagen

Zowel voor de Generali Groep als voor Generali Belgium vormen de medewerkers onze kostbaarste troef: hun betrokkenheid en autonomie zijn absolute prioriteiten. Zij maken het mogelijk de strategie te ontplooiën. Hun bijdrage tot de realisatie van de transformatie van onze onderneming is dus primordiaal. Generali Belgium heeft daarom beslist voorrang te geven aan volgende punten:



Ontwikkeling van een winnende mindset

Om in te spelen op de behoeften van onze klanten moeten we naar hun mening luisteren en gepast handelen, door een organisatie te creëren die eenvoudiger en slimmer functioneert. We hebben in nauwe samenwerking met het managementteam onze belangrijkste HR-processen geheroriënteerd op drie attitudes. Deze moeten het draagvlak vormen voor de ambitie van Generali Belgium om een hoofdrolspeler te worden op de Belgische markt:

- 'can do': positieve en constructieve attitude, zelfvertrouwen, de wil om de eigen grenzen te verleggen, om de beoogde resultaten te bereiken.
- 'together': het gevoel deel uit te maken van Generali Belgium, van één team dat dezelfde doelstelling nastreeft.
- 'customer driven': het klantgerichte denken: de wil om de klant centraal te plaatsen in alles wat we doen.

Deze mindset werd het voorwerp van een 'cascadeplan' om ze te integreren in alle niveaus van de onderneming: van de teamplannen tot de plannen voor individuele ontwikkeling.

In 2016 werden de individuele, team- en groepsdoelstellingen gekoppeld aan de aanwending van deze attitudes; er werden ontwikkelingsplannen gecreëerd om dit te realiseren.

Kruisfunctionele communicatie

Het hele jaar 2016 werd een doelgerichte en kruisfunctionele communicatie gevoerd via plenaire sessies, workshops, manager community meetings, lunch meetings, informatiesessies, ... De belangrijkste doelstelling was de interne communicatie vloeiender te laten verlopen, uitwisseling van ideeën te bevorderen en meer interactie tussen management en medewerkers tot stand te brengen om hen actief te betrekken bij de transformatie van de onderneming.



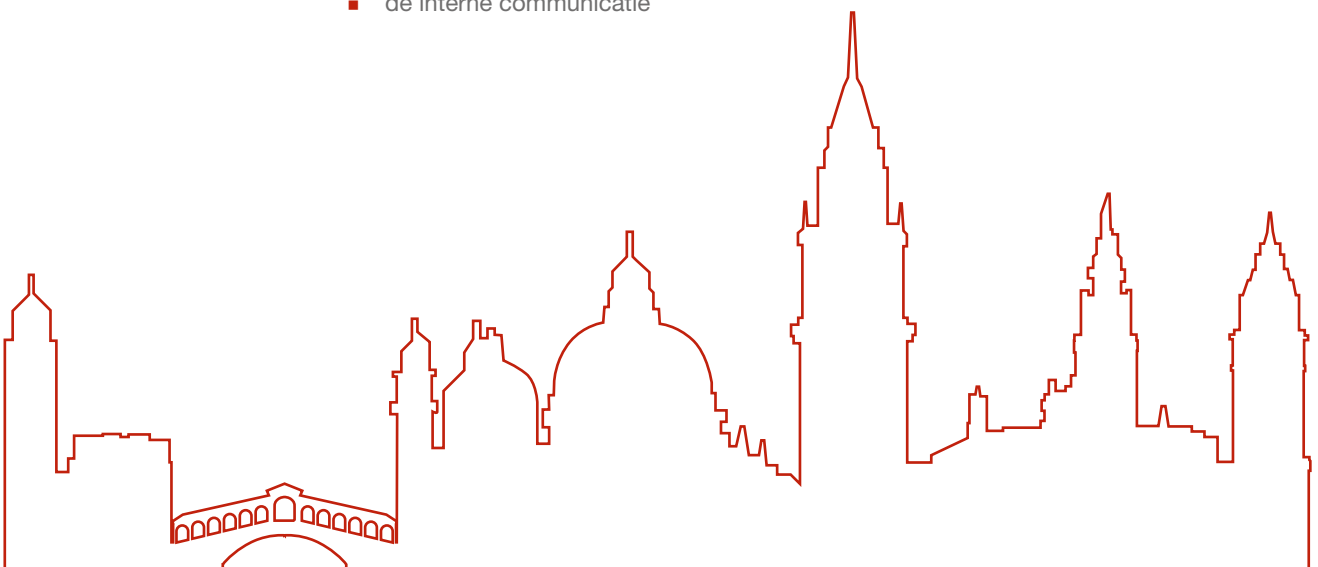
Betrokkenheid bevorderen: Have Your Say

De Groep lanceerde in juni 2015 zijn eerste mondiale interne enquête – Global Engagement Survey – bij al zijn medewerkers. De enquête werd uitgewerkt door een externe en onafhankelijke leverancier. De bestuurders en directeurs namen actief deel om het betrokkenheidsniveau en het begrip van hun werknemers over de doelstellingen van de Groep en hun rol in de realisatie ervan te evalueren. Met de verkregen resultaten kon een hele reeks mondiale en lokale prioriteiten geïdentificeerd worden, met concrete en eenvoudige acties, geïntegreerd in een gestructureerd actieplan.

In België leidde dit onderzoek tot de samenstelling van een geïntegreerd actieplan, het *mobilizing people plan*, dat de concepten van een winnende mindset en van kruisfunctionele communicatie overneemt, en dat de medewerkers in staat stelt actief mee te werken aan de identificatie en de lancering van acties die zullen helpen om Generali Belgium te laten doorgroeien tot een motiverende en aantrekkelijke onderneming.

In 2016 werd ook het Focus Group-project gelanceerd met de bedoeling alle medewerkers hun zeg te laten hebben bij 6 thema's: het gaat meer bepaald om de 6 thema's die op basis van de resultaten van de engagement survey werden geïdentificeerd als de meest belangrijke om te verbeteren:

- de kwaliteit van de dienstverlening
- de kwaliteit van de producten
- de bedrijfsefficiëntie
- het externe imago van de maatschappij
- het interne imago bij de medewerkers
- de interne communicatie





+ 74.000
Werknemers wereldwijd



430
Werknemers in België

De medewerkers werden tijdens deze sessies ertoe aangespoord om na te denken over de oorzaken van deze resultaten en vooral over oplossingen, al dan niet direct realiseerbaar op hun schaal dan wel uit te voeren op het niveau van de maatschappij. In 2016 werden reeds vier thema's behandeld; de twee overige volgen in 2017, net vóór de nieuwe enquête (die om de twee jaar plaatsvindt).



Diversiteit en inclusie

De opbouw en het behoud van een gediversifieerde en inclusieve organisatie worden almaar essentiëler om innoverende producten en diensten te ontwikkelen en om zich aan te passen aan het veranderende gedrag van onze klanten. Generali Belgium werkt actief mee aan de programma's die de Groep heeft opgezet om de werknemers te sensibiliseren voor deze thema's.



Versterking van de competenties

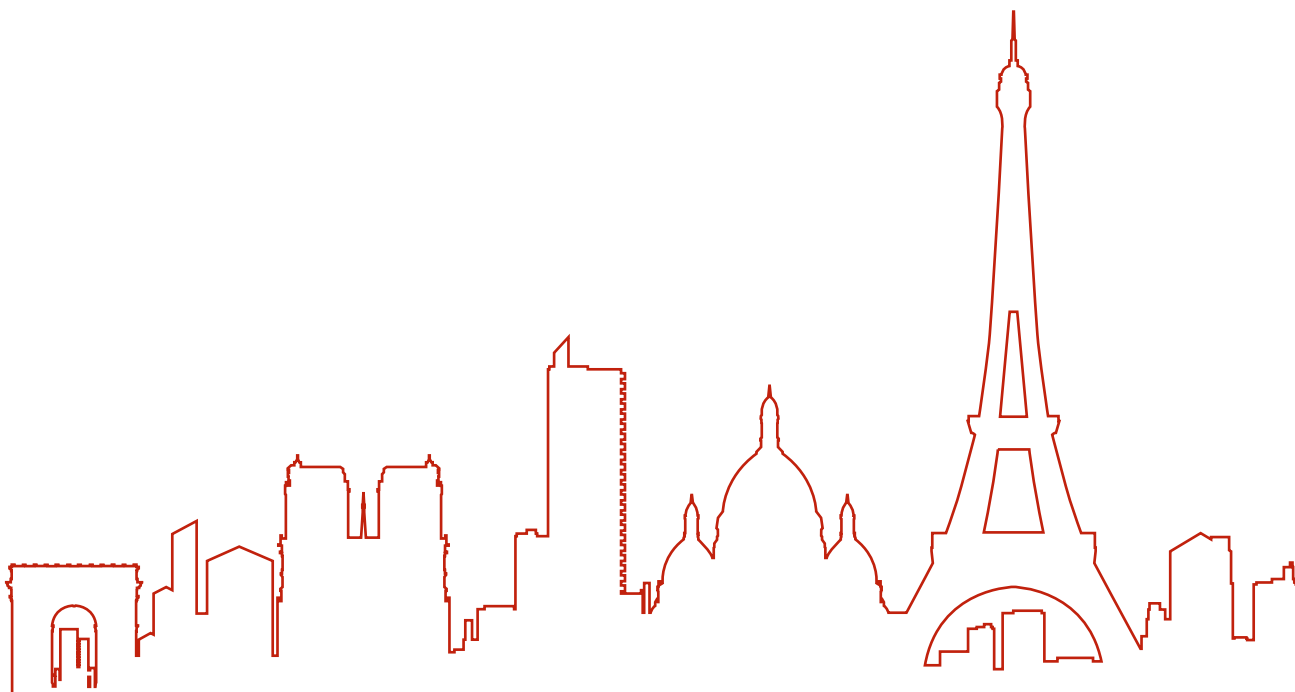
Generali Belgium heeft ook bijgedragen aan de uitvoering van de programma's van de Groep in het raam van de competentieontwikkeling:

- **De Global Future Leadership Programs:** opleidingsprogramma's om strategisch denken en leiderschapstalent te valoriseren.
- **Het Global Graduate Program:** een initiatief van de Groep om de cultuurverandering aan te moedigen en Generali te promoten als een werkgever op internationale schaal.
- **Technische en managersopleidingen** met specifiek ontwikkelde programma's om managers en personeel te helpen slagen door ze korte en praktische opleidingsprogramma's aan te bieden voor de ontwikkeling en toepassing van hun management- of transversale competenties.



Mondiale mobiliteit

Om de evolutie van ons personeel beter te steunen, intensifiëren we de opportuniteiten voor mondiale mobiliteit: onze mensen kunnen hun competenties inzetten voor andere filialen van de Groep en zelf nieuwe, internationale werkervaring opdoen.



Governance van Generali Belgium op 31 december 2016



Remuneratie- en benoemingscomité

Dit comité bestaat uit de voorzitter van de Raad van Bestuur en een door de moedermaatschappij benoemde bestuurder. Het heeft als missie de kandidaturen voor de Raad, het Directiecomité en de verantwoordelijken voor controlefuncties te evalueren en vergaderingen van de Raad wat deze thema's aangaat voor te bereiden. Het remuneratie- en benoemingscomité bepaalt ook de vergoeding van de CEO, conform de boekhoudkundige richtlijnen van de moedermaatschappij, en onderzoekt de vergoeding van de andere leden van het Directiecomité.

Audit & Risk Committee

Dit comité bestaat uitsluitend uit nietuitvoerende bestuurders en komt overeen met een 'auditcomité' in de zin van de controleregels. Zijn toepassingsveld dekt heel het 'systeem' voor interne controle (interne audit, interne controle, compliance en risicobeheer) in een governancecontext die ook aangepast is aan de nieuwe Solvency II-regels. Het comité heeft een algemene bevoegdheid inzake raadpleging, aanbeveling en voorbereiding van werkzaamheden aangaande het systeem van interne controle en risicobeheer voor de Raad.



Focus op de Raad van Bestuur van Generali Belgium op 31 december 2016

**Frans Heus**

Voorzitter van de Raad van Bestuur
Niet-uitvoerend

Nationaliteit

Nederlander

In functie sinds

20 juni 2005

**Jaime Anchústegui**

Vice-voorzitter van de Raad van Bestuur
Voorzitter van het regionale kantoor EMEA
Niet-uitvoerend

Nationaliteit

Spanjaard

In functie sinds

30 juni 2015

Comité

Voorzitter van het Remuneratie- en Benoemingscomité

**Danny Saerens**

Bestuurder
Niet-uitvoerend

Nationaliteit

Belg

In functie sinds

16 juni 2008

Comité

Voorzitter van het Audit & Risk Committee

**Roberto Gasso**

Bestuurder
Niet-uitvoerend

Nationaliteit

Italiaan

In functie sinds

10 februari 2015

Alessandro Corsi

Bestuurder
Niet-uitvoerend

Nationaliteit

Italiaan

In functie sinds

28 april 2016

Stefano Flori

Bestuurder
Niet-uitvoerend

Nationaliteit

Italiaan

In functie sinds

28 april 2016

Uitvoerende leden

- Martin Sturzlbaum
- Tom Vanham
- Filip Vandenbussche
- Franck Koninckx
- Vincent Thibaut

Focus op het Directiecomité van Generali Belgium op 31 december 2016



Martin Sturzlbaum

Chief Executive Officer
Voorzitter van het Executive Committee

De Chief Executive Officer leidt – samen met zijn EXCO-team – het uitstippelen van de strategie van de onderneming voor de middellange tot lange termijn. Hij houdt hierbij rekening met de globale rentabiliteitsdoelstellingen die de Board (Raad van Bestuur) en het hoofdkwartier van de Groep opleggen. Hij leidt, organiseert, coördineert en controleert alle activiteiten van de onderneming teneinde de doelstellingen voor de korte, middellange en lange termijn te verwezenlijken in termen van inkomsten, marges, marktaandelen, cashflow, en door in te staan voor de risico's, de rentabiliteit, het imago van de onderneming en het sociaal klimaat.



Tom Vanham

Chief Distribution Officer

Als lid van het EXCO neemt de CDO deel aan het uitstippelen van de strategie van de onderneming voor de middellange tot lange termijn, vooral wat betreft de domeinen van Distributie en Marketing. De CDO leidt, organiseert en ontwikkelt de Distributieafdeling op basis van het businessplan en het vastgestelde en toegewezen budget, en respecteert daarbij de ethische en wettelijke regels. Hij verzorgt de uitrol van de commerciële strategie door de realisatie van de commerciële doelstellingen van de Leven- en niet-Leven-producten te ontwerpen, te implementeren en te bewaken zodat de premietoename gewaarborgd is.



Filip Vandenbussche

Chief Financial Officer

Als lid van het EXCO neemt de CFO deel aan het uitstippelen van de strategie van de onderneming voor de middellange tot lange termijn, vooral wat betreft de domeinen van Finance & Investments die bedoeld zijn om de resultaten van de onderneming te verbeteren. De CFO leidt, organiseert en ontwikkelt de CFO-afdeling op basis van het businessplan en het vastgestelde en toegewezen budget, en respecteert daarbij de ethische en wettelijke regels. Hij optimaliseert alle processen en procedures om conformiteit van de boekhouding en optimalisering van fiscale resultaten voor de onderneming en holdings te garanderen.



Franck Koninckx

Chief Operating Officer

Als lid van het EXCO neemt de COO deel aan het uitstippelen van de strategie van de onderneming voor de middellange tot lange termijn, vooral wat betreft de domeinen van technologische en organisatorische ontwikkelingen die de algemene diensten intern moeten verbeteren. De COO leidt, organiseert en ontwikkelt de COO-afdeling op basis van het businessplan en het vastgestelde en toegewezen budget, en respecteert daarbij de ethische en wettelijke regels. Hij optimaliseert alle processen en procedures, en onderhoudt alle IT-tools waarover de gebruikers kunnen beschikken om de efficiëntie en de productiviteit van de afdelingen te verbeteren, met respect voor SLA's en budget.



Vincent Thibaut

Chief Risk Officer

Als lid van het Executive Committee neemt hij actief deel aan de bepaling van de risicostrategie van de maatschappij en aan alle beleidsbeslissingen die een belangrijke impact hebben op de risicopositie. Als CRO behoudt hij het overzicht van alle risico's waaraan de maatschappij is blootgesteld. Hij waakt erover dat alle risico's geïdentificeerd, geëvalueerd, beheerd en gerapporteerd worden. Hij staat ook in voor de implementatie van een systeem voor interne controle.





Onze

performance

- 38 De economische context
- 40 De verzekeringsmarkt in België
- 42 Activiteitenrapport 2016 van Generali Belgium

De economische context

Wereldwijde economische context

Volgens de nieuwste ramingen van de Nationale Bank van België is het internationale BBP in 2016 met 3,1% gestegen, wat iets minder is dan het jaar daarvoor (+3,2%). Die daling wordt hoofdzakelijk verklaard door een tragere groei van de handel in de ontwikkelingslanden en in Noord-Amerika. De aarzelande internationale economie, meer bepaald op het vlak van investeringen, wordt als een belangrijke oorzaak voor deze daling beschouwd. In 2016 heeft de herleving van de internationale economie immers aan snelheid ingeboet in vergelijking met het jaar voordien, ook al is de internationale economie ondanks de onzekere situatie blijven groeien. Het BBP van de internationale economie werd meer bepaald ondersteund door een toegeeflijk monetair beleid en door de nog altijd lage energieprijzen. Daardoor is de groei in de eurozone, in het Verenigd Koninkrijk en in Japan slechts lichtjes vertraagd. In de Verenigde Staten daarentegen is de groei duidelijk vertraagd. In de opkomende economieën en in de landen die grondstoffen uitvoeren, heeft de groei zich gestabiliseerd. De verschillen tussen de landen blijven echter wel groot. De internationale inflatie bleef op haar beurt beperkt door de prijsdalingen voor grondstoffen en door de beperking van de loonsverhogingen.

Gemiddeld is het BBP van de opkomende economieën in 2016 met 4,1% gegroeid, wat in vergelijking met het jaar voordien een stabiele evolutie is. In China werd de omschakeling van de economie ten voordele van een binnenlandse groei die op een verhoging van het verbruik en op een geleidelijke verschuiving van de industrie naar de dienstverlening steunt, zonder veel grote problemen voortgezet. De groei van het BBP is opnieuw lichtjes vertraagd tot 6,7% in 2016 tegen 6,9% in 2015. De groei blijft echter significant en is in lijn met de verwachtingen. Brazilië is sinds 2015 in een diepe recessie weggezonden die nog verergerd werd door een politieke crisis. Het BBP daalde in 2016 met -3,5% tegen -3,8% in 2015. De Russische economie die getroffen wordt door de daling van de olieprijs en door de sancties die sinds 2014 genomen werden als reactie op het conflict in Oekraïne, leek in 2016 te stabiliseren, dankzij de stijging van de olieprijs. In India ten slotte blijft de economische groei stevig, ook al is het BBP in vergelijking met 2015 iets minder gegroeid (+6,6% in 2016 tegenover +7,6% in 2015). Die groei is meer bepaald te danken aan een daling van de inflatie en aan verscheidene hervormingen ten gunste van het zakenleven.

Bij de sterkst ontwikkelde economieën noteerden de Verenigde Staten een groei van 1,6%, wat aanzienlijk lager is dan in 2015 (+2,6%). Dat wordt gedeeltelijk verklaard door de waardestijging van de dollar en door

de daling van olieprijs die begin 2016 tijdelijk de uitvoer afremden. De versnelling in de groei van het BBP steunde in grote mate op een herneming van de uitvoer in de tweede helft van het jaar en meer bepaald op een stijging van de federale overheidsuitgaven. De privé-investeringen echter bleven zwak, terwijl de consumptie-uitgaven, die altijd de belangrijkste economische motor zijn, op een gelijkmatige manier bleven groeien. In het Verenigd Koninkrijk hebben het referendum van juni en de keuze voor Brexit niet echt op de economische activiteit gewogen. Die is in 2016 met 2,0% gegroeid (tegenover 2,2% in 2015). Hoewel de macro-economische effecten van Brexit tot nu toe beperkt bleven, zal die stap op lange termijn niet zonder pijnlijke gevolgen blijven. Men gaat er immers van uit dat de onzekerheid over de toekomstige relaties tussen de EU en het Verenigd Koninkrijk nieuwe investeringen afremt en op de groei van de tewerkstelling zal wegen. Sommige voorboden daarvan waren al in 2016 te merken. De eurozone van haar kant heeft haar BBP in 2016 zien groeien met 1,7%, tegenover 2,0% in 2015.

Eurozone

In de eurozone heeft de groei zich in 2016 voortgezet, weliswaar tegen een trager tempo dan in 2015 (+1,7% in 2016 tegenover 2,0% in 2015). De activiteit werd ondersteund door de binnenlandse vraag die gestimuleerd werd door gunstige financieringsvoorwaarden. Die laatste waren te danken aan een nieuwe versoepeling van het monetair beleid en aan een licht expansionistisch budgettair beleid in de eurozone. Ook de werkgelegenheid ging erop vooruit. De vraag uit het buitenland bleef echter zwak. Verscheidene elementen hebben de dynamiek van de economie in de eurozone afgeremd. Het gaat onder andere om de lopende begrotingsaanpassingen in een aantal sectoren en landen, om de onvoldoende invoering van structurele hervormingen (die de potentiële groei op lange termijn moeten verhogen en het vertrouwen en de vraag op korte termijn moeten ondersteunen) en om verscheidene onzekerheden die de kop opgestoken hebben.

De toekomstige Brexit is uiteraard een van die elementen van onzekerheid die op de economie gewogen hebben. Het effect daarvan op het vertrouwen is tot nu toe beperkt gebleven, zoals we hierboven uitgelegd hebben. De vragen bij de rendabiliteit van de Europese banken is een ander element van onzekerheid, net als de opeenvolging van verkiezingen en referenda. Die laatste elementen hebben immers het vermogen van de regeringen aangetast om een politiek te voeren die op lange termijn tot de versteviging van de economie bijdraagt. Meer bepaald omdat zulk een beleid overgangseffecten kan hebben die door de bevolking als negatief ervaren worden.

Ondanks de stevige groei van de werkgelegenheid, blijft het werkloosheidspercentage hoog en was de recente herneming van de investeringen niet voldoende om dat te veranderen.

In die situatie is de inflatie in de eurozone erg laag gebleven. Nadat de jaarlijkse variatie van de prijzenindex voor consumptiegoederen in 2015 nul bedroeg, is die in 2016 weer licht positief geworden, tot 0,2% (jaargemiddelde). Die beperkte stijging is hoofdzakelijk te wijten aan het energiedeel in de index (stijging van de olieprijs op de internationale markt). Omdat de loonstijging in de eurozone achterblijft, gaat de totale inflatie niet in de richting die het eurosysteem zich tot doel gesteld heeft, namelijk net iets onder de 2% op middellange termijn.

Op Griekenland na hebben alle lidstaten bijgedragen tot de stijging van het BBP in de eurozone. Bij de grootste economieën was de groei het sterkst in Ierland. Spanje kende opnieuw een levendige groei, terwijl de groei in Duitsland zich nog verstevigde. In Portugal, Finland en Italië daarentegen lag de groei van de economie aanzienlijk lager dan het gemiddelde in de eurozone. In Griekenland daalde het BBP, maar niet meer zo sterk als tijdens de grote recessie.

België

Hoewel de groei in België de twee voorbije jaren al vrij bescheiden was, verzwakte ze in 2016 nog lichtjes waarbij vooral het relatief slechte jaarbegin een negatieve invloed had. Het BBP kende een groei van 1,2% op jaarbasis (tegen 1,5% in 2015). Dat lichtjes lagere groeipeil in België wordt in eerste instantie verklaard door de kleinere inbreng van de privéconsumptie. Het beleid van loonmatiging dat de voorbije jaren gevoerd werd, heeft immers de koopkracht van de gezinnen uitgehold. Ook de overheidsbestedingen droegen in mindere mate bij tot de groei. Die overheidsmaatregelen remmen de groei op korte termijn af, maar lijken wel al positieve effecten te hebben op de werkgelegenheid. Op langere termijn moeten ze uitmonden in een economie met een gezondere basis.

Andere elementen - met op de eerste plaats de terreuraanslagen - hebben de Belgische economie getroffen. Na de eerste aanslagen in Parijs in 2015 werden in België strikte veiligheidsmaatregelen ingevoerd. Nadien werd België in maart 2016 zelf het doelwit van aanslagen. De aanslagen hebben vooral de sector van het toerisme en de zakenreizen, alsook de horeca zwaar getroffen.

Brexit, die een politiek onzekere situatie in het leven geroepen heeft, en het slechte nieuws uit de

bedrijfswereld tijdens de herfst hebben op hun beurt tijdelijk het consumentenvertrouwen ondermijnd. Het vertrouwen van de bedrijfsleiders daarentegen is positief gebleven.

De groei van 2,7% die tijdens de twee voorbije jaren opgetekend werd (1,2% in 2016 en 1,5% in 2015) is te vergelijken met die van Frankrijk, maar ligt wel duidelijk lager dan die in Nederland en Duitsland.

De sterke groei van de werkgelegenheid in België ging gepaard met de gematigde evolutie van de loonkosten. In 2016 kenden de loonkosten per uur in de privésector zelfs een lichte daling. De inflatie daarentegen bleef redelijk hoog - 1,8% - in tegenstelling tot de beperkte prijsverhogingen die in de andere landen van de eurozone vastgesteld werden.

Vooruitzichten 2017

Volgens het Federaal Planbureau zou de groei in de eurozone in haar geheel in 2017 rond 1,5% bedragen (tegen 1,7% in 2016). Onder invloed van de binnenlandse vraag zou het Belgische BBP op zijn beurt een groei kennen. Door die dynamiek zou de groei per trimester tussen 0,3 en 0,4% schommelen. Op jaarbasis zou de Belgische economische groei 1,4% bedragen, nadat die in 2016 nog 1,2% bedroeg.

Net als in 2016 blijft de Belgische uitvoer in 2017 ondersteund door de waardedaling van de euro en door de gunstige evolutie van de binnenlandse kosten. Die evolutie vloeit voort uit de maatregelen om de loonkosten te beperken.

De groei van de koopkracht van de particulieren zou in 2017 opnieuw beperkt blijven (0,9%), meer bepaald door de verhoging van de BTW op de elektriciteit voor huishoudelijk gebruik, de verhoging van andere indirecte belastingen en de indexsprong. Die factoren beperken de positieve effecten van de sterke groei van de werkgelegenheid en van andere maatregelen, zoals de verhoging van het plafond voor de forfaitaire beroepskosten.

In 2017 remmen de maatregelen die de loonkosten moeten beperken, de gemiddelde onderliggende inflatie op jaarbasis af. Onder invloed van de olieprijs zou de inflatie in 2017 echter 2,1% bedragen, een niveau dat vergelijkbaar is met de inflatie in 2016.

De werkgelegenheid is in 2016 met 1,3% gegroeid en zou in 2017 nog met 1,1% stijgen, dankzij de maatregelen om de loonkosten te verminderen.

De Belgische verzekeringsmarkt

Inleiding

De eerste ramingen voor 2016 wijzen op een daling van de inkomsten met 0,4 miljard euro (die cijfers zijn alleen gebaseerd op de tweede en derde pijler, met een representativiteit van ongeveer 95%). In 2016 zou de totale Belgische verzekeringsmarkt 24,4 miljard euro bedragen, hetzij 1,7% minder dan in 2015. Zoals in de volgende paragrafen zal worden uiteengezet, is deze daling toe te schrijven aan de verzekeringssector Leven.

Niet-Levensverzekeringen

De premies niet-Leven vertonen in 2016 een nominale groei van 0,2 miljard euro (+1,6%). De premies van de tak Brand kennen een groei met 1,7%. Die stijging wordt meer bepaald verklaard door de evolutie van de ABEX-index waarvan de waarde sinds het voorbije jaar licht gestegen is (+1,3% tussen 2015 en 2016). De Associatie van de Belgische experts maakt de volgende bijstelling van de ABEX-index in mei 2017 bekend. Ter herinnering: deze ABEX-index volgt de prijzen van de bouwnijverheid (materiaalkosten, loonkosten, enz.).

De premies van de takken Ongevallen en Arbeidsongevallen evolueren respectievelijk met 2,2% en -1,6% in 2016. De takken BA Auto (+0,9%), Omnium auto (+1,2%), Ziekte (+2,7%) en Algemene BA (+5,7%) vertonen in 2016 een toename van hun omzet. Dankzij die stijgingen kennen de inkomsten van de totale markt

niet-Levensverzekeringen in 2016 een positieve evolutie.

Algemeen gesproken is de technische rendabiliteit van het geheel van de niet-Levensverzekeringen tussen 2014 en 2015 sterk verbeterd. Van 100,5% in 2014 is ze geëvolueerd tot 97,6% in 2015, hoofdzakelijk door de takken Omnium auto en Brand. Tussen 2015 en 2016 is de ratio vrij stabiel gebleven (97,5% in 2016), ondanks de uitzonderlijke omstandigheden zoals de zware onweders in juni 2016 (natuurramp) en de terroristische aanvallen in maart 2016 op Belgisch grondgebied.

Levensverzekeringen

De inkomsten van de tak Leven daalden in 2016 met 4,5% tot 13,1 miljard euro.

Die daling is te wijten aan de sector van de individuele Levensverzekeringen die een daling van 7,0% kende. Meer bepaald vertoont tak 23, die aan aandelen in beleggingsfondsen verbonden is, een significante daling van 29,9% tot 2,0 miljard in 2016. De belangrijkste redenen voor die daling houden verband met de sterke volatiliteit van de financiële markten die in 2016, meer bepaald na bepaalde politieke gebeurtenissen, vastgesteld werd. Die gebeurtenissen hebben tot een zekere instabiliteit van de markten geleid (bijv. Brexit, de recente verkiezing van Donald Trump in de Verenigde Staten, ...). We herinneren eraan dat de verkoop van deze producten sterk afhankelijk is van diverse factoren zoals de taksen, de inwisselbaarheid met andere financiële producten en de economische context.



De inkomsten van individuele Levensverzekeringen met gewaarborgde rente staan onder druk wegens de lange periode van lage rentetarieven. Bij de individuele Levensverzekeringen bedraagt die markt 5,4 miljard euro in 2016, wat in vergelijking met 2015 een lichte stijging is (alleen tak 21). De huidige en aanhoudende zwakte van de rentevoeten blijft vandaag dus een ernstige uitdaging voor de markt omdat ze de traditionele spaarproducten met gewaarborgde rente duidelijk onaantrekkelijk maakt voor de klanten. Die verzekeringsproducten blijven ondanks alles concurrerend in vergelijking met andere risicovrije beleggingen, zoals de spaarrekeningen waar de meerderheid van de banken geen of haast geen interessante rentevoeten bieden.

De inkomsten van de groepsverzekeringen blijven vrij stabiel (-0,3% tussen 2015 en 2016). We herinneren eraan dat de aanhoudende zwakte van de rentevoeten zich jaar na jaar heeft laten voelen in de tweede pensioenpijler. Deze pijler bevat namelijk de groepsverzekeringen die, wettelijk, tot eind 2015 gekoppeld waren aan een gewaarborgde rentevoet van 3,25% of 3,75%, naargelang de premies werden betaald door de onderneming (werkgeversbijdrage) of de werknemer (persoonlijke bijdrage). Voor de verzekeraars werd het van jaar tot jaar moeilijker om hun verbintenissen na te komen gezien het lage peil van de rentevoeten op de markt. Als de verzekeraars de verbintenissen niet kunnen nakomen bij de pensionering van de aangeslotene, is het de onderneming (de

werkgever) die ze moet invullen. Dit mechanisme was dus niet meteen een stimulans om verder bij te dragen in de groepsverzekeringen. Dat is de reden waarom vanaf 2016 een nieuw systeem ingevoerd werd: vanaf nu wordt het rendement van de aanvullende pensioenen aan het rendement van de Belgische lineaire obligaties aangepast (OLO's). Concreet wordt de variabele rente van de groepsverzekeringen ieder jaar vastgelegd met als basis 65% van de rente gedurende de laatste 24 maanden van de OLO's met een looptijd van 10 jaar. Vanaf 2018 stijgt dit percentage tot 75%, vanaf 2020 wordt het 85%. Het tarief wordt ieder jaar automatisch op 1 januari aangepast. De rente waaronder het rendement van de groepsverzekering niet mag dalen, is vastgesteld op 1,75% (ongeacht de evolutie van de markt). Parallel werd een maximumtarief van 3,75% vastgesteld. Dit systeem is alleen van toepassing op nieuwe stortingen en nieuw gesloten contracten. De oude tarieven van 3,25% en 3,75% blijven van toepassing op de reserves die al werden aangelegd in het oude systeem, en dit tot het einde van het contract.

Generali Belgium binnen de Groep

In de regionale structuur van de groep behoort Generali Belgium, samen met 11 andere landen, tot de regio EMEA.

Generali Belgium heeft een bijkantoor in Frankrijk: (Generali Belgium Directie voor Frankrijk).



Activiteitenverslag 2016 van Generali Belgium

Algemeen overzicht

Totale premies



Nettoresultaat



Het totaalbedrag van de geboekte bruto premies is met 19,2% gestegen (groei met dubbele cijfers) tot 800,2 miljoen euro, inclusief onze dochteronderneming in Frankrijk.

Die goede prestatie kan verklaard worden door:

- Een stijging van 29,9% van de geboekte bruto premies Leven (buiten accepten). Die stijging wordt grotendeels verklaard door een stijging van de premies Leven Individueel met 43,8%. Die stijging is op haar beurt een gevolg van de groei in tak 23 (+85,1%) en in de tak 21/26 (+23,5%) ondanks de daling van de gewaarborgde tarieven tot 0,01%.
- Onze premies in niet-Leven zijn met 1,4% gestegen (buiten accepten). Net zoals in 2015 was het de bedoeling om ons in 2016 vooral toe te leggen op een verbetering van onze rendabiliteit.

De doelstelling die we ons op het vlak van het exploitatieresultaat gesteld hadden, werd bereikt en zelfs overtroffen dankzij:

- Een 'Net Combined Ratio' van 94,1% ondanks de natuurrampen van juni 2016 en de terroristische aanslagen die in maart 2016 op Belgisch grondgebied gepleegd werden.
- De ratio in de tak Auto die op een niveau lager dan 100% gehandhaafd kon worden.
- De financiële resultaten die met de verwachtingen overeenstemmen.
- De beheersing van de algemene bedrijfskosten.

Gelet op de huidige economische toestand,

voornamelijk de lage rentevoeten, en het potentiële effect daarvan op de langetermijnverbintenissen van de verzekeringsondernemingen geeft de Nationale Bank van België niet langer meer automatisch een vrijstelling voor de samenstelling van de aanvullende voorziening, ongeacht of die voor de tak levensverzekering of arbeidsongevallenverzekering bedoeld is. Generali Belgium heeft een vrijstelling aangevraagd die, na analyse, voor het jaar 2016 aanvaard werd. Daardoor is er in 2016 geen toevoeging aan de voorziening voor het renterisico geboekt. Het totaalbedrag van de voorziening blijft op 231,7 miljoen euro.

De resultatenrekening vertoont een positief saldo van 45.326.804,2 euro, in vergelijking met een positief saldo van 2.267.394,3 euro in 2015. De sterke toename van het resultaat is in hoofdzaak te danken aan een goede technische prestatie in de tak niet-Leven en aan uitzonderlijke winsten gerealiseerd tijdens de splitsingsoperatie van GREI.

Midden 2016 werd Generali Real Estate Investment in 2 afzonderlijke juridische eenheden opgesplitst. Een nieuwe maatschappij naar Nederlands recht werd opgericht waarin de opbrengsten van de verkoop van de Nederlandse onroerende goederen, die tijdens het laatste deel van 2015 gerealiseerd werd, ondergebracht werden.

Na die splitsing heeft Generali Belgium zijn participatie in Generali Real Estates Investment B.V. van 60% tot 100% verhoogd. Dat gebeurde door de participatie die Generali Belgium in de nieuwe entiteit die bij de splitsing opgericht was, bezat aan Generali Levensverzekering maatschappij N.V. te verkopen, en door de 40% die

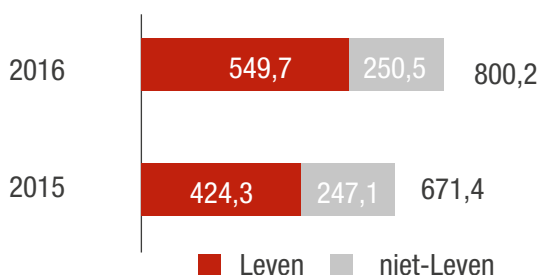
Generali Levensverzekering maatschappij N.V. in Generali Real Estates Investment B.V. bezat, over te kopen.

Onze activiteiten

Onze activiteiten kenden volgend verloop.

Premies

Evolutie van het incasso



Ten opzichte van vorig jaar zag Generali België zijn directe bruto premies (buiten accepten) met 19,2% stijgen.

Die globale toename komt grotendeels op rekening van het segment Leven. Daar werd immers een stijging met 29,9% genoteerd ten opzichte van 2015, wat het totaalbedrag van de directe bruto premies op 544,4 miljoen euro brengt.

- Een stijging met 43,8% in de tak Leven individueel. Die stijging vloeit voort uit de strategische heroriëntatie die in de tak 23 voorzien was, met een groei van 85,1%, alsook uit de stijging van tak 21 en 26 (23,5%) ondanks de verlaging van de gewaarborgde tarieven tot 0,01%.
- De premies in Leven groep zijn stabiel (-0,4%) doordat de negatieve ontwikkeling van de periodieke premies gecompenseerd werd door de eenmalige premies die ten opzichte van het jaar voordien iets gestegen zijn.

In niet-Leven zijn de directe bruto premies met 1,4% gestegen en bedragen ze nu 250,5 miljoen euro. De stijging is minder groot dan in het segment Leven, wat te verklaren is door de ambitie om het rendement van de bestaande portefeuille te verbeteren.

- De premies in de tak Auto zijn met 2,1% gestegen wegens een significante stijging van het aantal polissen in portefeuille, een betere retentie (+1,6 p.p.) en een lichte toename van de nieuwe contracten (+0,7%) en dat op een sterk

concurrerende markt.

- In de commerciële tak zijn de premies met 4,2% gestegen dankzij een hoger aantal verzekeringspolissen bij nieuwe contracten (+22,0%) en in portefeuille (+21,7%).
- In de tak Privépersonen stegen de premies met 0,6% ten opzichte van 2015. Die lichte toename werd gerealiseerd ondanks de sterke concurrentie met de bankverzekeraars (heronderhandeling van de hypothecaire rentetarieven). Tussen 2015 en 2016 namen de nieuwe contracten met 2,2% toe, net als de gemiddelde premie van de portefeuille (+4,4%).
- In de tak Ongevallen houdt de daling met 8,4% nog altijd verband met het opruimen van de portefeuille Arbeidsongevallen die in 2012 werd aangevat.

Algemene kosten

Op 31.12.2016 telde Generali Belgium 430,4 medewerkers (voltijdse equivalenten).

De algemene kosten zijn met 1,2% gestegen ten opzichte van 2015, wegens de uitgaven om de transformatie van Generali Belgium te ondersteunen.

Schadelast

In de tak niet-Leven hebben wij onze voorzieningen voor schadegevallen en andere technische voorzieningen aangelegd met inachtneming van de gebruikelijke vereisten voor een gezond beheer alsook van de reglementaire voorschriften.

De verbetering ten opzichte van vorig jaar is te wijten aan de daling van de schadelast van 59,6% naar 56,5%. Die verbetering heeft Generali Belgium in staat gesteld een 'net combined ratio' lager dan 100% te behouden, met name in de tak Auto.

Financiële resultaten

In 2016 bleven de financiële markten gekenmerkt door een blijvende lage rente en door een hoge volatiliteit op de aandelenmarkt. De economische vooruitzichten blijven moeilijk als gevolg van externe factoren zoals de angst voor het terrorisme, de effecten van Brexit, de verkiezing van Trump, ... In dat moeilijke klimaat zette Generali Belgium een zeer solide financieel resultaat neer.

Diverse elementen droegen hiertoe bij:

- De verdere diversificatie van onze beleggingen in nieuwe subcategorieën van vastrentende waardepapieren (particuliere leningen en

beleggingen, kredieten aan ondernemingen in de opkomende markten) om ons gemiddelde rendement te stabiliseren zonder de gemiddelde kwaliteit van onze investeringen te verminderen, en om het kapitaalgebruik tot een minimum te beperken.

- Het afbouwen van onze kasposities en de timing van onze nieuwe beleggingen, rekening houdend met onze inkomende kasstromen.

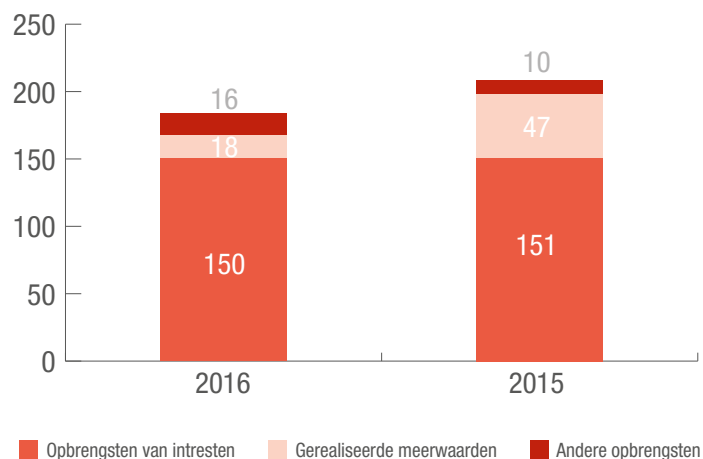
Samen stelden die operaties Generali Belgium in staat om zijn lopende inkomsten te stabiliseren ondanks de

lage rentevoeten.

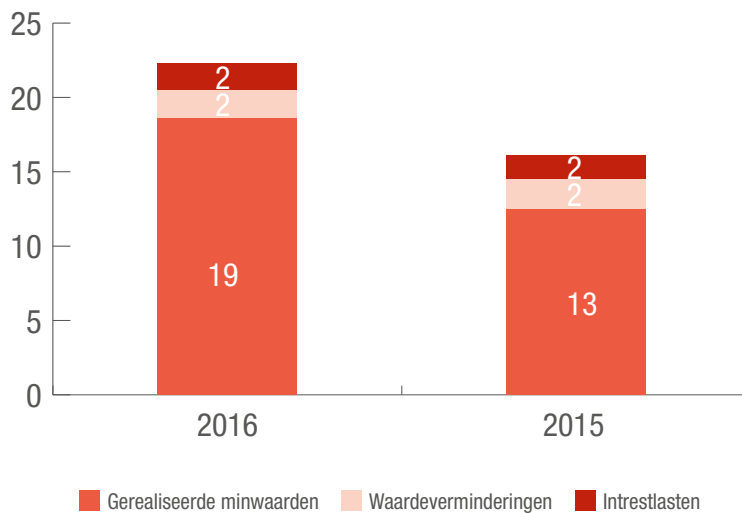
Voor 2017 verwachten wij dat de algemene context zeer moeilijk zal blijven, met een sterke volatiliteit op de markten en economische vooruitzichten die niet optimaal zijn (angst voor terrorisme, Brexit, verkiezingen in verschillende Europese landen, enz.). Tegen die achtergrond zal Generali Belgium de markten omzichtig benaderen en op zoek gaan naar stabiele investeringen die inkomsten opleveren.

Opbrengsten en lasten van beleggingen

De beleggingsopbrengsten en de waardecorrecties van tak 23 bedroegen:



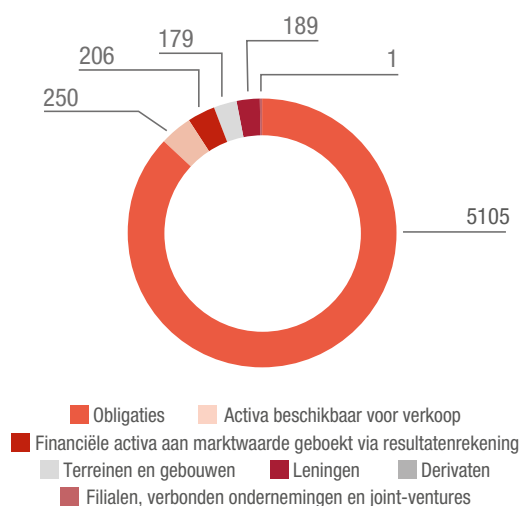
De beleggingslasten en de waardecorrecties van tak 23 bedroegen:



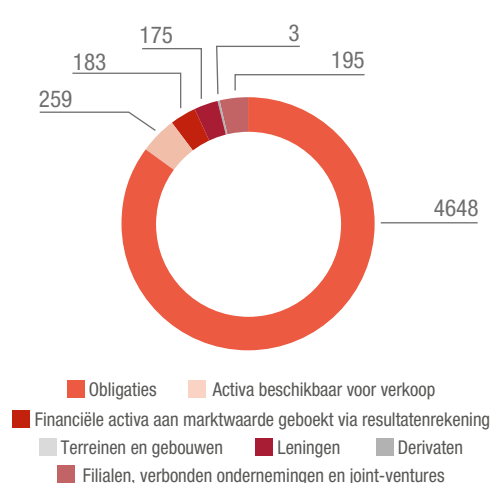
Toestand van de latente meer- en minderwaarden

Na de boeking van waardecorrecties en de terugnemering van waardecorrecties ziet de toestand van de latente meer- en minderwaarden er als volgt uit:

2016



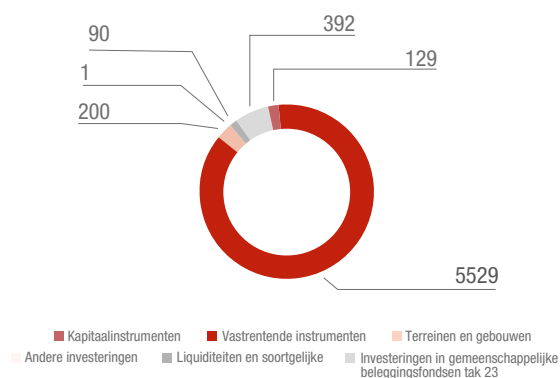
2015



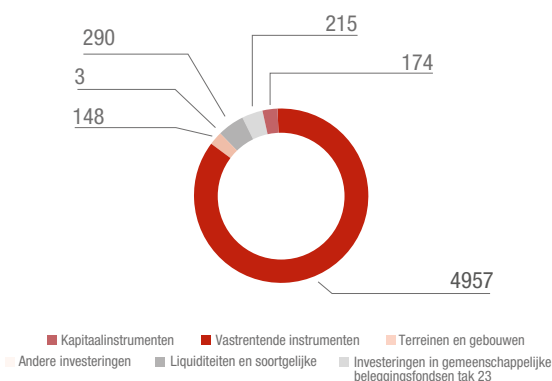
Vermogen

De totale activa van de maatschappij op 31 december 2016 bedroegen 5.931 miljoen euro. De belangrijkste posten zijn de volgende:

2016



2015



Niet-operationele activiteiten

Onderzoek en ontwikkeling

De vennootschap heeft in het boekjaar geen werkzaamheden op het gebied van onderzoek en ontwikkeling verricht (art. 96, 4° van het Wetboek van vennootschappen).

Structuur van de vennootschap

In overeenstemming met de voorschriften en de organisatie van de Groep is de functie van Director-Investment Office gewijzigd in Chief Investment Officer. Daardoor maakt die functie geen deel meer uit van de afdeling van de CFO, maar rapporteert ze direct aan de CEO.

De herverzekeringsactiviteiten, die oorspronkelijk binnen de CFO-directie beheerd werden, zijn nu ondergebracht bij de directie niet-Leven.

In aansluiting op het project OPEX dat alle processen in de afdelingen Onderschrijvingen en Beheer niet-Leven particulieren wil herzien, werd een nieuwe structuur in het leven geroepen om de synergie tussen die 2 afdelingen te verbeteren. Die nieuwe en enige afdeling is nu in 2 ploegen gestructureerd. De eerste verwerkt de activiteit van de tak Auto in zijn geheel, de tweede verwerkt alle activiteiten die niet met de tak Auto gelinkt zijn.

Corporate Governance

De corporate governance behelst een reeks van regels en gedragingen die in acht genomen moeten worden bij het beheer en de controle van ondernemingen. Een goede corporate governance resulteert in een duidelijk evenwicht tussen ondernemerschap en controle en tussen prestaties en naleving van deze regels.

Generali Belgium heeft met die fundamentele regels rekening gehouden bij het opstellen van zijn Corporate Governance charter (dat op 4 maart 2015 de laatste keer werd bijgewerkt). Dat charter is opgebouwd rond 9 grondbeginselen:

- de vennootschap opteert voor een duidelijke corporate governance structuur;
- de vennootschap stelt een effectieve en efficiënte Raad van Bestuur aan die beslissingen neemt in het maatschappelijk belang;
- alle bestuurders zijn integer en geëngageerd;
- de vennootschap hanteert een strenge en transparante procedure voor de aanstelling en de evaluatie van de Raad van Bestuur en zijn leden;

- de Raad van Bestuur stelt gespecialiseerde comités samen;
- de vennootschap omschrijft een duidelijke structuur voor het uitvoerend management;
- de vennootschap bezoldigt de bestuurders en uitvoerende managers op billijke en verantwoorde wijze;
- de vennootschap respecteert de rechten van alle aandeelhouders en moedigt hun betrokkenheid aan;
- de vennootschap zorgt voor een passende bekendmaking van haar corporate governance.

Zoals in zijn reorganisatieplan wordt bepaald, heeft Generali Belgium in 2015 zijn corporate governance structuur gestabiliseerd.

Het directiecomité bestaat uit 5 leden - uitvoerende bestuurders en 2 permanente genodigden.

Alle kandidaturen van leden, voorgedragen aan de NBB, werden goedgekeurd en de benoemingen werden bekrachtigd door de Algemene Vergadering van aandeelhouders.

De Raad van Bestuur bestaat vandaag uit 11 leden (5 uitvoerende en 6 niet-uitvoerende, onder wie 1 onafhankelijke).

Gezien de vele wetswijzigingen eind 2016 en de aanvullende eisen met betrekking tot de inwerkingtreding van de Belgische omzetting van de Europese Solvency II-richtlijn, zullen het Governance memorandum en het Governance charter tijdens het eerste halfjaar 2017 opnieuw worden bijgewerkt, om rekening te houden met de veranderingen die nog doorgevoerd moeten worden.

Directiecomité

In overeenstemming met artikel 16 van de op 30 juni 2015 gecoördineerde statuten, heeft de Raad van Bestuur van Generali Belgium nv beslist om vanaf 26 november 2014 een gedeelte van zijn bevoegdheden te delegeren aan een "Directiecomité" in de zin van artikel 524bis van het Wetboek van vennootschappen. Het Directiecomité is een beslissingsbevoegd orgaan dat collegiaal optreedt en, in hoofdzaak, belast is met het leiden van de operationele activiteit van Generali Belgium (de managementfunctie). Het Directiecomité bestaat uit vijf leden: uitvoerende bestuurders, met inbegrip van een voorzitter. De bevoegdheden die de Raad van Bestuur aan het Directiecomité delegeert, hebben evenwel geen betrekking op het uittekenen van het algemene beleid van de Vennootschap, noch op de daden die wettelijk voorbehouden zijn aan de Raad van Bestuur.

De 'Non Life Director' en de 'Life Director' maken als permanente genodigden deel uit van het Directiecomité.

Governance memorandum

Het Governance memorandum dat, in hoofdzaak, de fundamentele governance-beginselen, de structuur, de sleutelfuncties, het beleid (meer bepaald inzake integriteit en remuneratie) en de bevoegdheden van de organen van Generali Belgium omschrijft, werd in 2014 bijgewerkt (toestand op 30 juni 2014) en op 27 november 2014 door de Raad goedgekeurd. Voorzien is om dit document in het 2^{de} kwartaal 2017 opnieuw te updaten.

Charters en beleid

De corporate governance van Generali Belgium steunt op een geheel van door de Raad goedgekeurde charters en beleidslijnen, waaronder het Corporate Governance Charter, het Charter van de Raad van Bestuur, het Charter van het Directiecomité, het Charter van het 'Audit Risk Committee' en de Richtlijn betreffende het Systeem voor Interne Controle en Risicobeheer.

Al deze documenten worden jaarlijks herzien: tijdens het beschouwde boekjaar werden ze indien nodig bijgewerkt en gewijzigd, op uitzondering van het Governance Charter na. De herziening daarvan werd tot het tweede kwartaal 2017 verdaagd om de wettelijke veranderingen en de veranderingen met betrekking tot Solvency II te integreren.

Audit and Risk Committee

Overeenkomstig zijn charter heeft het 'Audit and Risk Committee' in 2016 vier keer vergaderd om zijn taken op het vlak van advies en toezicht met betrekking tot het beheer van de interne controle, het Risk Management en de audits uit te voeren. Op elke vergadering was een onafhankelijke bestuurder aanwezig met kennis van accountancy en audit, zoals voorgeschreven door artikel 96, 9e lid. Het beknopte verslag van de werkzaamheden van dit comité is opgenomen in de notulen die de Voorzitter van het 'Audit and Risk Committee' op elke Raad van Bestuur voorlegt.

De Raad van Bestuur heeft beslist om één enkel 'Audit & Risk Committee' te behouden, in plaats van 2 afzonderlijke comités.

Benoemings- en remuneratiecomité

Conform zijn opdracht is het Benoemings- en remuneratiecomité in 2016 vier maal bijeen gekomen. In maart 2017 zal de Raad van Bestuur een apart charter goedkeuren.

Wij herinneren eraan dat de Algemene Vergadering zich bij de statutaire benoeming van bestuurders laat leiden

door de regelgevende bepalingen ingeschreven in de Circulaire NBB-2014-02 betreffende "de standaarden van 'deskundigheid' en 'professionele betrouwbaarheid' voor de leden van het directiecomité, bestuurders, verantwoordelijken van onafhankelijke controlefuncties en effectieve leiders van financiële instellingen".

Niet-statutaire comités

Zoals in art. 3.5 van zijn charter wordt bepaald, kan het Directiecomité - op initiatief van zijn voorzitter - werkgroepen/ raadgevende comités samenstellen om specifieke vragen te onderzoeken en er advies over te verstrekken. Operationele beslissingen blijven een collegiale en exclusieve bevoegdheid van het Directiecomité.

In 2015 werden diverse comités opgericht om het Directiecomité te adviseren:

- Investment Committee
- Risk Management Committee
- Non Life Product and Underwriting Committee
- Life Product and Underwriting Committee
- Management Committee van GBF.

Externe mandaten

Generali Belgium past sinds 2007 het eManex-protocol toe, waarmee de externe functies die leiders van verzekeringsmaatschappijen uitoefenen, gecontroleerd worden. De lijst van de externe mandaten wordt geregeld bijgewerkt en op de website www.generali.be gepubliceerd.

Potentieel belangenconflict

In 2016 heeft zich geen enkele situatie voorgedaan die een mogelijk belangenconflict kon inhouden, zoals bedoeld in artikel 523 van het Wetboek van vennootschappen.

Systeem voor risicobeheer

Het systeem voor risicobeheer berust op een kader dat door een reeks van wetteksten omschreven wordt (richtlijnen, circulaire's enz.), en op interne documenten die het werkingskader van het systeem voor risicobeheer (beleidslijnen, gedragscodes, procedures enz.) omschrijven.

Samen leggen die documenten de grondbeginselen vast van een doeltreffende bescherming tegen alle risico's waarmee de vennootschap bij haar verzekeringsactiviteit wordt geconfronteerd. Meer bepaald beschrijft de 'Risk Management Policy' de beginselen, strategieën en processen om de huidige en toekomstige risico's vast te stellen, te evalueren en op te volgen.

Via dat beleid heeft de vennootschap 3 onderdelen vastgelegd als basis voor haar systeem voor risicobeheer, namelijk: een aangepaste **governance**, solide processen voor **risicobeheer** gebaseerd op de identificatie, de beoordeling, het beheer, de controle en de rapportering van alle risico's, en ten slotte de **business support** om de cultuur van risicobeheer in de dagelijkse activiteiten van de hele vennootschap te integreren.

Risicobeheer

Het risicobeheer is gebaseerd op het principe van de drie verdedigingslijnes:

- De 'risk owners' (risico-eigenaars) vormen de eerste verdedigingslijn. Zij dragen de eindverantwoordelijkheid voor de risicobenadering binnen hun competentiegebied. Zij omschrijven en updaten de maatregelen die nodig zijn om voor elke risicocategorie tot een efficiënt en doeltreffend risicobeheer te komen. De 'risk owners' dragen bij tot het risicobeheer door belangrijke (interne of externe) veranderingen die een impact op hun risico's kunnen hebben, te identificeren en door aangepaste en doeltreffende controlemechanismen uit te werken om de risico's te beperken. Ze ondersteunen eveneens de CRO bij de identificatie en kwalitatieve beoordeling van de belangrijkste risico's/scenario's binnen de processen van de ORSA.
- De tweede verdedigingslijn wordt gevormd door de functies voor de interne tweedelijnscontrole van de vennootschap, meer bepaald de functie risicobeheer, de functie compliance en de actuariële functie. Deze functies houden toezicht op het volledige systeem voor risicobeheer en helpen de Raad van Bestuur en de directie bij het omschrijven van de risicostrategie;

De functie van risicobeheer staat garant voor de correcte invoering van het systeem voor risicobeheer, zoals de wet en de Raad van Bestuur dat eisen. Die functie ondersteunt de Raad van Bestuur en de directie bij het vastleggen van strategieën voor risicobeheer en van instrumenten om risico's te identificeren, op te volgen, te beheren en in te schatten. De functie van risicobeheer levert eveneens, via een aangepast rapporteringssysteem, de elementen die het mogelijk maken om de blootstelling en de nauwgezetheid van het systeem voor risicobeheer van begin tot eind te beoordelen. De functie ondersteunt de Governance-organen van de vennootschap om de doelstellingen op het vlak van risicobeheer te bereiken, bijvoorbeeld door andere functies binnen de vennootschap ondersteuning en aanbevelingen te geven. Op die

manier draagt de functie bij tot het invoeren van een cultuur van risicobeheer binnen de vennootschap. De functie van risicobeheer werkt nauw samen met de andere afdelingen van de vennootschap, terwijl ze tegelijk toch haar bevoegdheden en haar statuut als tweede verdedigingslijn behoudt. De functie valt onder de wetten en reglementen die van kracht zijn, en is bevoegd voor de activiteiten op het vlak van risicobeheer, meer bepaald door het beleid en de richtlijnen van de groep toe te passen om zo de risico's op een aangepaste manier te beheren.

Concreet heeft de functie van risicobeheer de volgende taken:

- De risico's waaraan de vennootschap blootgesteld is, in het oog houden in overeenstemming met de richtlijnen, de strategie en de vastgestelde limieten.
- Het risicobeheer binnen de vennootschap uitoefenen door de methodes en beleidslijnen van de Groep toe te passen.
- Aan de bedrijfsprocessen binnen de vennootschap deelnemen en er een visie op 'risicobeheer' introduceren.
- De processen voor risicobeheer in de vennootschap volgen en controleren of de limieten gerespecteerd worden.
- De resultaten van het 'risicobeheer' rapporteren aan de risicobeheerders op regionaal niveau en aan de juiste governance-organen.
- Eventuele tekortkomingen/overtredingen tot bij de functies voor risicobeheer op regionaal niveau opzoeken.

De interne audit is de derde verdedigingslijn. De interne audit evalueert onafhankelijk de effectiviteit van de interne controle en het risicobeheer alsook van de uitgevoerde controles om de correcte uitvoering van de processen te waarborgen.

De risico-governance past in het raam van het risicobeheer zoals dat in het beleid voor risicobeheer beschreven is, en dat op een groter geheel van documenten steunt die het werkkader vormen; afbakening van de risicobereidheid, de richtlijnen voor de kwaliteit van de gegevens, de richtlijnen over de risico's, de richtlijn met betrekking tot de ORSA, enz.

Processen voor het risicobeheer

Methoden voor de vaststelling en evaluatie van de risico's ('Risk identification')

Het proces om risico's te identificeren, moet ervoor zorgen dat:

- Op een aangepaste manier rekening wordt gehouden met de risico's die de vennootschap

geïdentificeerd heeft.

- De materiële en berekenbare risico's op een juiste manier geregistreerd worden.
- De kapitaalbehoefte van de vennootschap overeenstemt met haar risicoprofiel.

Die identificatie van de risico's wordt minstens één keer per jaar uitgevoerd, maar ook bij belangrijke gebeurtenissen die een impact op het risicoprofiel van de vennootschap kunnen hebben.

De 'Risk Owners' (risico-eigenaars) voeren die identificatie uit, zowel voor de berekenbare als niet-berekenbare risico's. Daar komt nog een fase van 'Main Risk Self Assessment' bij (zelfbeoordeling van de grootste risico's). Die stap maakt het mogelijk om de ergste scenario's die een impact kunnen hebben op de onderliggende hoofdhypothesen van het business plan te identificeren. Meer algemeen wordt dat proces ook ondersteund door de input die verkregen wordt in het kader van de 'Own Risk and Solvency Assessment' (ORSA).

De risico's die met de nieuwe producten verbonden zijn, worden ook geïdentificeerd volgens de governance die van kracht is.

Een doeltreffend proces om risico's te identificeren:

- Maakt het mogelijk om de risico's die significant zijn voor de realisering van de bedrijfsdoelstellingen van de vennootschap, te identificeren.
- Identificeert alle types van risico en de toegepaste controles, doorheen de hele vennootschap.
- Garandeert dat de vennootschap zich op elk moment bewust is van de grootste risico's en bevat elementen – zoals de sleutelindicatoren – die het mogelijk maken om het inzicht dat de vennootschap in de 'risico's' heeft, voortdurend te verbeteren.
- Concentreert zich op de basisoorzaken van het risico, op de zowel interne als externe factoren die het risico beïnvloeden, en op de effecten en gevolgen ervan op uiteenlopende domeinen (financieel, reputatie, andere).
- Is toekomstgericht, maar bouwt voort op de ervaringen uit het verleden.
- Bepaalt welke risico's berekenbaar zijn, beoordeelt de relevantie ervan en beslist voor welke risico's een tegengewicht vereist is.

De classificatie van de risico's is een integraal onderdeel van de identificatie en wordt uitgevoerd op basis van de cartografie van de vennootschap. De berekenbare en niet-berekenbare risico's zijn voorwerp van een specifieke classificatie. We wijzen erop dat in de vennootschap op het ogenblik een dubbele classificatie opgesteld wordt; de ene gebaseerd op een interne

visie die het mogelijk maakt om de risico's zo goed mogelijk in te schatten en in het kader van pijler 2 gerapporteerd wordt; de andere gebaseerd op een standaardbenadering die op het ogenblik de referentie is voor de kwantificering van de risico's in het kader van pijler 1.

Op basis van deze cartografie moet het risicobeheer geregeld evaluaties van die risico's uitvoeren en verbeteringen plannen.

Het volledige risicoprofiel dat via de cartografie van de vennootschap wordt omschreven, bevat de volgende types van risico's:

- *Financiële risico's* houden verband met onverwachte bewegingen van de rentevoeten, de aandelen, de onroerende activa en de wisselkoersen die de economie of de financiële resultaten van de vennootschap ongunstig kunnen beïnvloeden. Hierbij horen ook de verliezen door een te grote concentratie op één tegenpartij.
- *Wanbetalingsrisico's* hebben betrekking op de wil of de capaciteit van een tegenpartij om terug te betalen of haar contractuele verplichtingen na te komen. Hierbij horen ook het migratierisico en het kredietspreadrisico.
- *De verzekeringsrisico's Leven en Gezondheid* omvatten de technische risico's eigen aan de uitoefening van de levens- of ziekteverzekeringsactiviteit (sterfte, lang leven, invaliditeit en ziekte, volatiliteit van de kosten, terugkopen en gezondheidsrisico's).
- *De verzekeringsrisico's niet-Leven* omvatten de technische risico's met betrekking tot de processen voor tarifiering (mate waarin de premies de toekomstige schades dekken), reservering (toereikendheid van de gevormde reserves om de toekomstige ontwikkelingen te dekken van schadegevallen die zich al hebben voorgedaan), opzeggingsrisico en rampenrisico.
- *De operationele risico's* omvatten het risico van verliezen als gevolg van onaangepaste of verkeerde interne processen, van menselijke of systeemfouten, of nog van externe gebeurtenissen. Het risico van Compliance en de risico's die verband houden met de financiële rapportering vallen in deze categorie.
- *De risico's buiten pijler 1* omvatten de risico's die niet in de vorige categorieën opgenomen zijn en waarvoor geen kapitaal vereist is. Het gaat om risico's die een impact kunnen hebben op het vermogen van de vennootschap om haar doelstellingen te realiseren, maar waarvoor geen berekening van het kapitaal vereist is. Die categorie omvat de volgende risico's:
 - *Liquiditeitsrisico*: Het risico dat de vennootschap

niet in staat is om haar toekomstige betalingen uit te voeren (ongeacht of die voorspelbaar of onverwacht zijn). Dat risico kan voortkomen uit onvoldoende toekomstige geldstromen die bedoeld zijn om de verplichtingen na te komen, of kan te wijten zijn aan het niet-liquide karakter van activa die aangehouden worden om aan toekomstige verplichtingen te voldoen.

- *Strategisch risico:* Het risico afkomstig van externe veranderingen en/of interne beslissingen die een invloed kunnen hebben op het toekomstige risicoprofiel van de vennootschap.
- *Reputatierisico:* Het risico van potentiële verliezen als gevolg van reputatieverlies of van een negatieve perceptie van het imago van de vennootschap door de klanten, de tegenpartijen, de aandeelhouders of het toezichtorgaan.
- *Besmettingsrisico:* Het risico dat problemen in een van de lokale eenheden van de Groep de solvabiliteit of de financiële situatie van de groep Generali aantasten.
- *Opkomend risico:* De nieuwe risico's die voortvloeien uit veranderingen in de interne of externe situatie en die de blootstelling aan de risico's die al in de 'Group Risk Map' opgenomen zijn, kunnen vergroten, of die de definitie van een nieuwe risicocategorie noodzakelijk kunnen maken.

Risicobeoordeling ('Risk assessment')

Net zoals bij de identificatie is er een dubbele beoordeling van de berekenbare risico's. Met het oog op de rapportering in het raam van pijler 1 worden de risico's beoordeeld op een termijn van 1 jaar. Dat gebeurt met kwantitatieve modellen volgens de methode zoals die gedefinieerd is door de Standaardformule in bij de Richtlijn Solvency II. Voor interne doeleinden, meer bepaald in het raam van de ORSA, worden andere methodes toegepast om deze standaardvisie te vervolledigen en te verfijnen. We wijzen erop dat deze tweede benadering het ook mogelijk maakt om te beoordelen of het risicoprofiel van Generali Belgium geschikt is voor het gebruik van de standaardformule.

In verband met de standaardformule is het belangrijk om op te merken dat Generali Belgium geen overgangsmaatregelen toepast zoals EIOPA die in de 'Delegated Regulation' gedefinieerd heeft. Generali Belgium past alleen de 'Volatility Adjustment' (VA) toe op de door EIOPA gepubliceerde risicovrije rentecurve, waarbij onderzocht wordt of die toepassing gerechtvaardigd is. Een kwantitatieve risicobeoordeling zonder toepassing van de 'Volatility Adjustment' is geïntegreerd in de eigen beoordeling van de risico's van de vennootschap (ORSA).

Voor de operationele en andere risico's (strategisch, liquiditeitsrisico, nieuwe risico's, enz.) worden de eigen beoordelingsmethoden van de vennootschap gebruikt.

Het beheer en de controle van de risico's ('Risk management and control')

De afbakening van de risicobereidheid ondersteunt de doeltreffende selectie van risico's door de risico's te definiëren die de vennootschap wil onderschrijven, vermijden, behouden of verminderen. Tegelijk wordt daarbij ook het opvolgings- en escalatieproces gedefinieerd.

Een van de sleutelementen daarin is de verklaring van risicobereidheid. Die preciseert het risiconiveau dat de vennootschap wil aanvaarden of vermijden om haar strategische doelstellingen te bereiken.

Voorkeuren op het vlak van risico's worden eveneens gepreciseerd wat het mogelijk maakt om richting te geven aan de selectie van de risico's door de vennootschap.

Die verklaring en voorkeuren zijn samengevat in kwantificeerbare en meetbare parameters om in dit verband de activiteiten op een coherente manier te sturen. Met die parameters gaan bepaalde limieten gepaard.

Via die parameters volgt en controleert de vennootschap de evolutie van haar risico's op diverse niveaus van haar organisatie via uiteenlopende rapporten en regelmatige analyses. Wanneer een limiet overschreden wordt, is een escalatieproces voorzien waarvan de omvang afhangt van het overschrijdingsniveau. In dat geval moeten bepaalde initiatieven overwogen worden om de risico's te verminderen.

Een doeltreffend beheer en een doeltreffende controle impliceren ook dat de afbakening van de risicobereidheid geïntegreerd wordt in het beslissingsproces van de vennootschap. Met het oog daarop werden mechanismen ingevoerd opdat de voorkeuren en marges gerespecteerd zouden worden en in zowel het gewone als buitengewone beslissingsproces opgenomen zouden worden. Tegen die achtergrond moet de verspreiding van de cultuur van risicobeheer een bewustwording garanderen van deze afbakening van de risicobereidheid.

Risicorapportering ('Risk reporting')

Het rapporteringssysteem zorgt ervoor dat de directie van de vennootschap, de functie voor risicobeheer en de Raad van Bestuur relevante informatie ontvangen over belangrijke risico's waaraan de vennootschap

is blootgesteld. De functie voor risicobeheer is verantwoordelijk voor de opvolging van het risicoprofiel en voor de rapportering ervan aan de Raad van bestuur, het management en de 'risk owners' (binnen de limieten van hun bevoegdheden), zoals gedefinieerd in het reglementaire kader en in het interne controlesysteem en het systeem voor risicobeheer.

De interne rapportering over risico's aan de Raad van Bestuur en het topmanagement omvat bijvoorbeeld:

- Trends van de risico's, overschrijding van de limieten, maatregelen om de risico's te verminderen.
- ORSA-rapportering.
- Rapportering van bijkomende risico's aan de Raad van Bestuur of het topmanagement, in overeenstemming met de reglementaire vereisten en de goede praktijken.

De externe rapportering van de risico's omvat bijvoorbeeld:

- Reporting Solvency II bij de toezichthoudende overheid, de Nationale Bank van België, volgens de vastgelegde regels.
- Rapportering over de koersrisico's bij de toezichthoudende overheid, de Nationale Bank van België, volgens de vastgelegde regels.

We wijzen er ook op dat verschillende elementen, zowel binnen als buiten de vennootschap, het nodig kunnen maken om een specifieke ORSA-doorlichting uit te voeren, waarover dan gerapporteerd moet worden. Een voorbeeld is elke materiële verandering

in het risicoprofiel van de vennootschap waarvoor de tegenmaatregelen gefaald zouden hebben.

Business support

Om de cultuur van risicobeheer in de vennootschap te verspreiden, wordt het systeem voor risicobeheer in de bedrijfsactiviteiten geïntegreerd en kan het worden gebruikt ter ondersteuning van de besluitvorming.

De belangrijkste besluitvormingsprocessen waarin een risicobenadering geïntegreerd moet zijn, zijn de volgende:

- het strategische plan;
- de investering en toewijzing van activa;
- de ontwikkeling van producten;
- de onderschrijvingslimieten;
- de herverzekering;
- het kapitaalbeheer (Capital Management Plan).

Een van de belangrijke doelstellingen van dit systeem voor risicobeheer bestaat erin om te anticiperen op de impact die elke belangrijke beslissing op het risicoprofiel van de vennootschap kan hebben, en om op die manier de vennootschap te ondersteunen in een optimalisering van de waarde ten opzichte van het genomen risico (en dat binnen de afgebakende risicobereidheid).

Belangrijke gebeurtenissen 2017

Sinds de afsluiting van het boekjaar 2016 hebben zich geen belangrijke gebeurtenissen voorgedaan.





54 Balans - Actief / Passief

56 Resultatenrekening

Jaarrekeningen 2016

Balans - Activa

	31/12/2016	31/12/2015
1. Immateriële vaste activa	3,3	4,3
1.1 Goodwill	0,0	0,0
1.2 Andere immateriële activa	3,3	4,3
2. Materiële vaste activa	19,7	0,8
2.1 Onroerende goederen voor eigen gebruik	18,7	0,0
2.2 Andere materiële vaste activa	0,9	0,8
3. Technische voorzieningen ten laste van de herverzekeraars	429,0	399,2
4. Beleggingen	6.322,2	5.678,2
4.1 Beleggingen in onroerende goederen	179,5	0,0
4.2 Deelnemingen in filialen, verbonden ondernemingen en joint-ventures	0,0	194,7
4.3 Beleggingen in handen tot vervaldag	0,0	0,0
4.4 Leningen en vorderingen	188,6	175,5
4.5 Financiële activa beschikbaar voor verkoop	5.349,9	4.899,4
4.6 Financiële activa in reële waarde, verwerkt in de resultatenrekening	604,3	408,5
waarvan activa met betrekking tot contracten waarvan het beleggingsrisico wordt gedragen door het cliënteel en voortkomend uit het beheer van de pensioenfondsen	391,5	215,2
5. Diverse vorderingen	100,3	157,6
5.1 Vorderingen uit rechtstreekse verzekeringsverrichtingen	73,0	61,3
5.2 Vorderingen uit herverzekeringsverrichtingen	7,6	1,4
5.3 Andere vorderingen	19,7	94,9
6. Andere activabestanddelen	119,9	109,0
6.1 Niet-courante activa van een groep in overdracht, bestemd voor verkoop	0,0	0,0
6.2 Uitgestelde aanschaffingskosten	0,0	0,0
6.3 Uitgestelde fiscale activa	0,0	0,0
6.4 Vlottende fiscale activa	25,4	20,4
6.5 Andere activa	94,5	88,6
7. Beschikbare liquiditeiten en soortgelijke	28,0	52,3
TOTAAL ACTIEF	7.022,4	6.401,4

Balans - Eigen vermogen en verplichtingen

	31/12/2016	31/12/2015
1. Eigen vermogen	1.044,0	869,3
1.1 Groepsaandeel	1.044,0	869,3
1.1.1 Kapitaal	40,0	40,0
1.1.2 Andere patrimoniuminstrumenten	0,0	0,0
1.1.3 Kapitaalreserves	18,8	18,8
1.1.4 Reserves voor winsten en andere reserves	326,1	281,5
1.1.5 (Eigen aandelen)	0,0	0,0
1.1.6 Voorziening voor netto wisselkoersverschillen	0,0	0,0
1.1.7 Winst of verlies op financiële activa bestemd voor verkoop	569,5	457,8
1.1.8 Andere winsten of verliezen, rechtstreeks in het patrimonium verwerkt	0,7	4,5
1.1.9 Winst (verlies) van het boekjaar, groepsaandeel	88,9	66,7
1.2 Aandeel van derden	0,0	0,0
1.2.1 Kapitaal en reserves van derden	0,0	0,0
1.2.2 Winsten of verliezen, rechtstreeks in het patrimonium verwerkt	0,0	0,0
1.2.3 Winst (verlies) van het boekjaar, groepsaandeel	0,0	0,0
2. Andere voorzieningen	17,3	15,6
3. Technische voorzieningen	4.918,9	4.694,3
waarvan technische voorzieningen met betrekking tot polissen waarvan het risico wordt gedragen door het cliënteel en voortkomend uit het beheer van de pensioenfondsen	0,0	0,0
4. Financiële verplichtingen	517,9	300,8
4.1 Financiële verplichtingen in reële waarde, verwerkt in de resultatenrekening	408,3	228,8
waarvan verplichtingen met betrekking tot contracten waarvan het beleggingsrisico wordt gedragen door het cliënteel en voortkomend uit het beheer van de pensioenfondsen	391,5	215,2
4.2 Andere financiële verplichtingen waaronder ondergeschikte verplichtingen	109,5	72,0
waaronder dekkingsverrichtingen	35,0	0,0
5. Schulden	101,5	121,6
5.1 Schulden uit rechtstreekse verzekeringsverrichtingen	51,3	42,6
5.2 Schulden uit herverzekeringsverrichtingen	25,6	42,3
5.3 Andere schulden	24,6	36,7
6. Andere bestanddelen van de verplichtingen	422,8	399,8
6.1 Verplichtingen van een groep in overdracht, bestemd voor verkoop	0,0	0,0
6.2 Uitgestelde fiscale verplichtingen	314,3	254,4
6.3 Vlottende fiscale verplichtingen	40,5	37,0
6.4 Andere verplichtingen	68,0	108,5
TOTAAL EIGEN VERMOGEN EN VERPLICHTINGEN	7.022,4	6.401,4

Resultatenrekening

RESULTATENREKENING	31/12/2016	31/12/2015
Rechtstreekse brutopremies (Leven en niet-Leven)	800,2	671,4
Niet-Leven		
Rechtstreekse brutopremies (niet-Leven)	250,5	247,1
Geboekte nettopremies	138,3	136,0
Verworven nettopremies	138,2	135,4
Verworven nettopremies	-78,0	-80,7
Totaal van de nettokosten	-51,9	-50,7
Commissies en andere verwervingskosten	-37,8	-37,0
Administratiekosten	-14,1	-13,7
Netto technisch resultaat (zonder andere technische bestanddelen) - niet-Leven	8,2	4,0
Andere technische bestanddelen	-0,6	-0,5
Netto technisch resultaat - niet-Leven	7,6	3,6
Leven		
Rechtstreekse brutopremies (Leven)	549,7	424,3
Geboekte nettopremies	335,1	290,8
Netto technische winsten en verliezen	-313,8	-268,2
Totaal van de nettokosten	-28,9	-26,0
Commissies en andere verwervingskosten	-17,7	-15,4
Administratiekosten	-11,2	-10,6
Andere technische bestanddelen	-4,0	-4,3
Netto technisch resultaat - Leven	-11,6	-7,6
waarvan: technische nettomarge na kosten (inclusief andere technische bestanddelen)	17,3	18,4
Netto technisch resultaat op beleggingscontracten	-6,1	-4,0
Financieel resultaat (bruto van technische interesten)	231,9	221,7
Technische interesten en winstdeelname	-112,1	-123,6
Variatie van de uitgestelde technische schulden	0,0	0,0
Netto financieel resultaat	119,8	98,2
Andere bestanddelen	-11,1	-8,8
Resultaat voor belastingen	98,7	81,3
Belastingen	-9,7	-14,6
Resultaat na belastingen	88,9	66,7



Verklarende woordenlijst

Brutopremies: het totaal van de bruto geboekte premies van de directe en aanvaarde zaken.

Bruto directe premies: de brutopremies van de directe zaken.

Solvency II is een Europese reglementering die geldt voor het beheer van risico's door de verzekeringsmaatschappijen. Solvency II installeert dus een geheel van regels die de kapitaalbehoeften op Europese schaal en de normen voor risicobeheer definiëren. In tegenstelling tot Solvency I introduceert Solvency II de meting en het beheer van het operationele risico, en versterkt het ook de controle door de overheden.

Operationeel rendement op eigen vermogen: geeft het rendement weer in termen van resultaat op eigen vermogen.

Net combined ratio: verhouding van de som van beheerskosten en de schadelast tot het totaal van de door een verzekeringsmaatschappij geïnde premies. Een ratio hoger dan 100% stelt de maatschappij niet in staat om winst te maken.

Schaderatio: de verhouding schadelast / geïnde premies.

Contact

Generali Belgium NV
Louizalaan 149
1050 Brussel
Tel : +32 2 403 89 00
Fax : +32 2 403 88 99
www.generali.be

Coördinatie en realisatie
**Departement Corporate Marketing &
Communication**

Het document is beschikbaar op
www.generali.be

Concept & Design
Inarea Strategic Design



GENERALI

Generali Belgium NV | Louizalaan 149 | 1050 Brussel

GENERALI BELGIUM NV met kapitaal van € 40.000.000,00 volledig volstort

Maatschappelijke zetel: Louizalaan, 149 - 1050 Brussel

BTW-KBO-nr. (BE) 0403.262.553 - RPR Brussel | Verzekeringsonderneming toegelaten onder codenr. NBB 0145

Tel. +32(0)2 403 89 00 - Telefax +32(0)2 403 88 99

www.generali.be

GEN_26_RAPPANN_2016_ED0417