



Solvency II

Solvency and Financial Condition Report

Allianz Benelux
Chapter A

Allianz Benelux SA

Rue de Laeken 35
1000 Bruxelles

N° d'entreprise: BE 0403258197

Commissaire

KPMG Réviseur d'Entreprises, SCRL, représentée par M. Karel TANGHE,
avenue du Bourget, 40 – 1130 Bruxelles

* * *

Chapitre A : Business and Performance

Chapitre B : System of Governance

Chapitre C : Risk Profile

Chapitre D : Valuation of Assets and Other liabilities
Valuation of Technical Provisions

Chapitre E : Own Funds

Table of content

1	Business et Performance	4
1.1	Business	4
1.1.1	Business operations	4
1.1.2	Structure van de Groep	Error! Bookmark not defined.
1.1.3	Market environment	5
1.1.3.1	Economic outlook	5
1.1.3.2	Industry outlook	5
1.1.3.3	Non-life	6
1.1.3.4	Life/Health	6
1.1.3.5	Asset Management	6
1.1.3.6	Regulatory developments	7
1.1.4	Business strategy	8
1.1.4.1	In België	8
1.1.4.2	In Nederland	10
1.2	Underwriting Performance	12
1.2.1	Verzekeringen voor particulieren	12
A.1.	Metiers Leven Particulieren	12
A.2.	Metiers BOAR Particulieren	13
A.3.	Operations Leven & Gezondheid	13
A.4.	Operations BOAR	14
1.2.2	Verzekering voor ondernemingen	17
1.2.3	Gecedeerde herverzekering	18
1.2.4	Geaccepteerde herverzekering	19
1.2.5	Activiteiten van de filialen	19
1.2.5.1	Het filiaal in Luxemburg	19
1.2.5.2	Het filiaal in Nederland	19
1.3	Investment Performance	20
1.4	Hypothecaire kredieten	21
1.4.1	Activiteit	21
1.4.2	Structuur, organisatie en informatica	22
1.5	Vastgoed	23
1.5.1	Evolutie van de markt	23
1.5.2	De activiteiten van Allianz Benelux (in EUR mln.)	24
1.6	Andere informatie	24

1 Business et Performance

1.1 Business

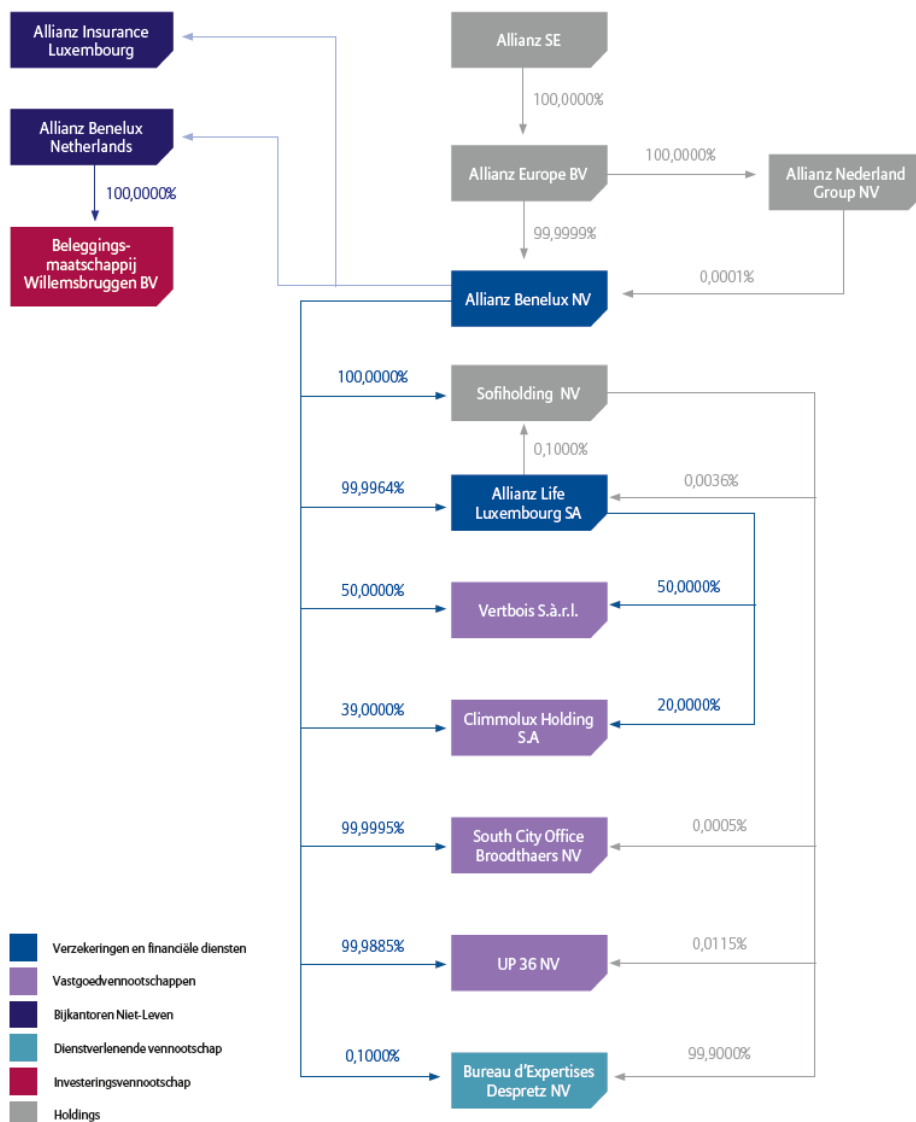
1.1.1 Business operations

Allianz Benelux biedt verzekeringen Leven, Niet-Leven en Gezondheid aan in 3 landen, België, Nederland en Luxemburg.

Wij bieden een breed gamma verzekeringsproducten Niet-Leven, Gezondheid/Leven aan zowel voor particulieren als voor ondernemingen.

Allianz SE, de moederonderneming van de Allianz Groep, heeft zijn hoofdkwartier te München in Duitsland en heeft het juridische statuut van een European company (Societas Europaea). Allianz SE biedt verzekeringen Leven, Niet-Leven en Gezondheid, producten van asset management en diensten aan in meer dan 70 landen maar overwegend in Europa. Allianz SE treedt onder andere ook op als herverzekeraar en biedt in het bijzonder aan de maatschappijen van de Allianz Groep een bescherming door herverzekering aan.

1.1.2 Structuur van de groep



1.1.3 Market environment

1.1.3.1 Economic outlook

Het voorbije boekjaar werd gekenmerkt door bewegingen die indruisten tegen het economische plan, maar in totaliteit was de optelsom negatief en gekenmerkt door factoren van onzekerheid: massale toestroom van vluchtelingen in de Europese landen, sterke opmars van nationalistische en populistische bewegingen, protectionistische neigingen van een aantal landen, kwetsbaarheid van politiek Europa na de Britse keuze voor de brexit, bezorgdheid omtrent de verkiezingsresultaten in een aantal landen (VS, Nederland, Frankrijk, Duitsland) en vrees voor de effecten van de mondialisering tegen een achtergrond van versnelde digitalisering. Wereldwijd was de economische groei weliswaar gematigd positief met 3,1 %, onder invloed van de Verenigde Staten in volle verkiezingscampagne en van China dat zich in een duurzamere fase van bijsturing van zijn economisch model bevindt, gepaard gaande met een verschuiving van investeringen en uitvoer naar consumptie en diensten. De financiële markten bleven evenwel volatiel en rekening houdend met een te beperkte vraag en een te lage inflatie hielden de centrale banken vast aan hun accommoderende beleid om het herstel te ondersteunen. Een gevolg van de futloze groei van 1,7 % (een daling ten opzichte van 2015, toen de groei in de eurozone nog 2 % bedroeg) was dat de rentevoeten uiterst laag bleven, wat een ongunstige situatie is voor de verzekeraars.

In dit nog sombere landschap zien we ook positieve evoluties: de beursmarkten deden het bijzonder goed, vooral tijdens de 2e helft van 2016 en de werkloosheid daalde gevoelig in tal van Europese economieën.

België en Nederland bevinden zich in een context van bescheiden, maar bemoedigend herstel. In 2016 werden in België 59.000 arbeidsplaatsen gecreëerd en daalde de werkloosheid tot 7,6 %, het laagste peil in 25 jaar. In Nederland daalde de werkloosheid dankzij een vrij sterke economie en doortastende herstelmaatregelen tot 5,4 %.

1.1.3.2 Industry outlook

De verzekeraars moesten het hoofd bieden aan deze gemengde context en blijf geven van voorzichtigheid.

Volgens de eerste ramingen zou het globale incasso van de Belgische verzekeraars uitkomen op EUR 26,9 mld., wat een daling van 1,4 % inhoudt tegenover het premie-incasso van 2015. Het gaat om het laagste niveau van de voorbije 12 jaar. Dit toont aan dat de verzekeringssector kwetsbaar blijft en sterk afhankelijk van een groei waarvoor we weliswaar enkele onmiskenbaar positieve signalen zien (ondernemersvertrouwen, stijging van de Amerikaanse rentevoeten, groei van het handelsverkeer), maar die voorlopig op zich laat wachten. We kunnen evenmin voorbij aan de fiscale en parafiscale heffingen die blijven wegen op de gunstige ontwikkeling van de particuliere levensverzekeringmarkt, vooral voor wat tak 23 betreft (verzekeringen verbonden met beleggingsfondsen) die 32,6 % inlevert, mede doordat hij de rug werd toegekeerd door een voorzichtig klantenbestand dat niet bereid is om de risico's van de financiële markten te ondergaan, ondanks de zeer lage rendementen in tak 21 die hen zouden moeten aanmoedigen om andere oplossingen te vinden.

Ondanks hun bescheiden rendementen in een context van lage rentevoeten zagen producten met gewaarborgde rente hun incasso stijgen met 5,7 % ten opzichte van 2015, toen hun incasso met 17,8 % terugviel. Dit is vooral te verklaren door het feit dat dit type product nog een interessant alternatief vormt voor spaarrekeningen. Het segment van de schadeverzekeringen werd opnieuw geconfronteerd met natuurrampen in mei en juni 2016, zonder het nog maar te hebben over de impact van de aanslagen in Brussel op 22/03/16, waarna de stad en het gewest maandenlang in een staat van verlamming verkeerden, aangescherpt door een volkomen onterecht fenomeen van "Belgium bashing".

1.1.3.3 Non-life

Het voorbije boekjaar vielen weinig wetgevende en regelgevende wijzigingen te noteren.

De wet van 29 juni 2016 houdende diverse bepalingen inzake Economie wijzigde artikel 152 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen met de bedoeling meer duidelijkheid te scheppen over de verhaalmogelijkheden van de verzekeraar tegenover de verzekerde. De Raad acht het logisch dat het verhaal tegenover de verzekerde, die niet de verzekeringnemer is, beperkt blijft tot het deel persoonlijke aansprakelijkheid van deze verzekerde.

Krachtens het koninklijk besluit van 26 januari 2016 tot wijziging van het koninklijk besluit nr. 20 van 20 juli 1970 tot vaststelling van de tarieven van de belasting over de toegevoegde waarde, zal de anciënniteitstermijn van privéwoningen om te kunnen genieten van het verminderde btw-tarief van 6 % voor renovatiewerken van 5 op 10 jaar worden gebracht vanaf 12 februari 2016 . Dit zal niet zonder gevolgen zijn voor de schadevergoeding van onze klanten in brandverzekering.

De Raad heeft er akte van genomen dat een belangrijk voorontwerp van wet betreffende de verplichte tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid van aannemers, architecten en andere dienstverleners in de bouwsector van werken in onroerende staat werd goedgekeurd door de Ministerraad en voor advies werd voorgelegd aan de afdeling wetgeving van de Raad van State. Als dit voorontwerp wordt goedgekeurd – wat wel degelijk de bedoeling is -, zullen aannemers verplicht zijn om hun tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid te verzekeren beperkt tot de soliditeit, de stabiliteit en de waterdichtheid van de gesloten ruwbouw voor woningen van minder dan 500.000 EUR

1.1.3.4 Life/Health

De schorsing van de indexering van de in het kader van het langetermijnsparen en het pensioensparen betaalde premies, waartoe in december 2014 werd beslist, blijft wegen op de fiscaliteit van de levensverzekeringen en maakt deze minder aantrekkelijk aangezien de bedragen die kunnen profiteren van de belastingvermindering, tot het boekjaar 2018 op hun niveau van het aanslagjaar 2014 bevroren blijven. Bovendien wordt het gewone tarief van de roerende voorheffing vanaf 1 januari 2017 van 27 % op 30 % gebracht. Voor levensverzekeringen is dit tarief in het bijzonder van toepassing op de rente die voortvloeit uit contracten met een duur van minder dan 8 jaar zonder minimale overlijdensdekking.

Bovendien werd de maximale gewaarborgde rente voor levensverzekeringen met een looptijd van ten minste 8 jaar, van 3,75 % naar 2 % verlaagd nadat ze gedurende meer dan 16 jaar onveranderd was gebleven. Dit percentage zal jaarlijks worden herzien en indien nodig aangepast aan de evolutie van de financiële markten ingevolge een nieuwe procedure voor het vastleggen van deze rente. Rekening houdend met het niveau van de rentevoeten betreuren de sector en de Raad dat de minister van Economie, na advies van de FSMA, het voorstel van de Nationale bank om deze maximale gewaarborgde rente te verlagen tot 0,75 % vanaf 1 januari 2017 heeft verworpen.

Wat de winstdeelnemingen betreft, werden nieuwe prudentiële regels ingevoerd door een koninklijk besluit dat bedoeld is om het globale bedrag te bepalen dat vanuit een voorzichtigheidsoogpunt kan toegekend worden als winstdeelneming. Deze tekst bevat geen enkele regel over de effectieve toekenning van dit bedrag aan de individuele contracten.

Tot slot wijzigde de wet van 29 juni houdende diverse bepalingen inzake Economie een aantal punten van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. Er wordt onder meer bepaald dat verzekeringsondernemingen aan de FSMA een gedetailleerde lijst overmaken van onderliggende activa van tak 23. Er wordt ook bepaald dat het verbod om een discretionaire winstdeelneming te vermelden in de commerciële documenten een verzekeraar niet verhindert om de mogelijkheid van een winstdeelneming op zich te vermelden.

1.1.3.5 Asset Management

Voor 2016 wordt een reële wereldwijde groei van ongeveer 3 % verwacht. Dit ligt in de lijn van het voorbije jaar. De MSCI World-index (Morgan Stanley Capital Index) boekte 8,47 % vooruitgang, wat in de buurt lag van de stijging vorig jaar (8,34 %).

In tegenstelling tot het jaar 2015 herstelde de olieprijs zich met 20 %. Goud, dat traditioneel beschouwd wordt als vluchtwaarde, kon profiteren van de onzekerheid omtrent de brexit, maar reageerde niet op de Amerikaanse verkiezingen, die nochtans een onverwachte afloop kenden. Uiteindelijk laat goud een stijging van 8 % in USD optekenen in de loop van het jaar.

In december trok de Amerikaanse centrale bank haar beleidsrente op voor de tweede maal sinds 2006. Daarbij wou ze veeleer het accent leggen op fiscale herstelmaatregelen om zo vanuit een beter evenwicht tussen de fiscale en monetaire impact de economie aan te zwengelen. Dit beleid vindt voorlopig geen navolging in Europa, waar de Europese Centrale Bank (ECB) haar rente extreem laag houdt. De sterke stijging van het renteverskil tussen de VS en Europa leidde tot een bijkomende koersdaling van de euro tegenover de USD, tot 1,05 USD/EUR eind 2016.

Het jaar begon slecht voor aandelen als gevolg van de tegenvallende cijfers uit China. Tijdens de tweede jaarhelft werden de beleggers dan weer positief verrast door een opvallend herstel. De vrees voor deflatie en de onzekerheid rond de brexit bereikten een hoogtepunt tijdens de zomer. Na de verkiezing van Donald Trump ging de markt resoluut voor risicobereidheid.

De S&P 500, de index van de Amerikaanse aandelenmarkt, veerde 9,5 % op in lokale munt en bereikte een historisch hoogtepunt, terwijl hij in 2015 nog licht negatief was. De rente op 10 jaar stond eind 2015 op 2,3 % en eind 2016 op 2,4 %. Weinig verandering dus, ondanks de hoge volatiliteit in de loop van het jaar. Deze zeer bescheiden stijging kwam er na het einde van het expansionistische monetaire beleid. De reële groei van de economie wordt geraamd op 1,9 %, met een inflatie van 2,1 %. Na de verhoging door de ECB bedraagt de rente op korte termijn 0,75 %.

In tegenstelling tot de Amerikaanse aandelen deden de Europese aandelen het dit jaar minder goed.

De Euro Stoxx50 index bleef stabiel (+0,7 %) tegenover een stijging van 3,85 % in 2015. De reële economische groei wordt geraamd op 1,8 % met een inflatie van 1,1 %. Om de groei en de inflatie te stimuleren verlaagde de ECB haar beleidsrente tot 0 %, met daarbij een ongezien beleid van een negatieve depositorente van -0,4 %. Dit betekent dat banken moeten betalen om hun geld bij de ECB te parkeren! De ECB bracht ook geld uit voor de massale aankoop van staatsleningen en bedrijfsobligaties. Dankzij dit beleid zakten niet alleen de korte rentevoeten in elkaar, maar ook de lange rentevoeten op staatsleningen, bedrijfsobligaties en "covered" leningen (gewaarborgd door hypothecaire leningen). De Belgische rente op 10 jaar viel fors terug en sloot het jaar af op 0,53 % tegenover 0,97 % eind 2015, dus bijna de helft lager. De Duitse rente op 10 jaar deed nog beter en sloot het jaar af op 0,2 % tegen 0,63 % eind 2015. Op 8 juli 2016 was deze Duitse rente weggezakt tot een historisch dieptepunt van -0,19 %.

De rentegevoelige vastgoedaandelen, meer bepaald de Belgische, zetten een opmerkelijke prestatie neer. Dankzij hun hoge dividend vormen zij ook een alternatief voor obligaties.

Tijdens het voorbije boekjaar bleef de Nikkei nagenoeg status quo in lokale munt (+0,42 %). De reële groei in Japan wordt geraamd op 1 %, met een inflatie van 0,3 %. De index van Hong Kong (Hang Seng) bleef eveneens stabiel in lokale munt (+0,54 %).

Het jaar kende nogal wat verrassingen op politiek niveau: op 24 juni koos een meerderheid van de Britten voor een uitstap uit de Europese Unie. Maar dat was nog maar een voorproefje in de aanloop naar de verkiezing van Donald Trump tot president van de Verenigde Staten. Populistische partijen winnen duidelijk terrein.

1.1.3.6 Regulatory developments

Verordening voor vrijstelling per categorie in de verzekeringssector (RECA)

Het verdict viel op 13 december 2016. De Europese Commissie kondigde publiekelijk aan dat het RECA niet zal verlengd worden na 31 maart 2017. Vanaf deze datum zal de verzekeringssector in staat moeten zijn om gemeenschappelijke statistische studies en de oprichting van pools te rechtvaardigen. In afwezigheid van het RECA zullen de verzekeraars moeten waken over de naleving van de algemene mededingingsregels voor elk van hun coöperaties, gebruik makend van de horizontale richtlijnen van de Europese Commissie.

Een juridisch kader voor de elektronische archivering en de vertrouwensdiensten

De wet van 21 juli 2016 strekt tot uitvoering en aanvulling van de Europese verordening nr. 910/2014 van 23 juli 2014 betreffende de elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt. Deze verordening is sinds 1 juli 2016 rechtstreeks van toepassing in de lidstaten. Ze regelt met name de elektronische handtekening en vervangt als dusdanig de richtlijn 1999/93/EG evenals de Belgische wet van 9 juli 2001. De nieuwe wet voert met name een volledig juridisch kader in voor de elektronische archiveringsdienst. Hij is in wezen van kracht geworden op 28 september 2016.

Algemene verordening gegevensbescherming

De nieuwe Europese verordening van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens zal de Belgische wet inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer vervangen vanaf 25 mei 2018. De maatschappij bereidt zich actief voor om te voldoen aan de vereisten van deze verordening die het huidige stelsel aanzienlijk verstrengt en de sancties verzwaart.

IDD

De Europese richtlijn van 20 januari 2016 betreffende **verzekeringsdistributie** leidt tot een grondige reorganisatie van de distributie van verzekeringsproducten in Europa. De maatschappij volgt de omzetting van de richtlijn die er voor 23 februari 2018 moet komen op de voet en heeft onder meer het proces herzien voor de creatie en herziening van haar producten Leven en niet-Leven, zowel in België als in Nederland.

AssurMiFID en deugdelijke verslagen

Een koninklijk besluit van 18 september 2016 betreft de goedkeuring van het reglement van de FSMA over de verslagen die de klanten jaarlijks moeten ontvangen van hun dienstverleners over de door hen onderschreven verzekeringscontracten. Dit reglement legt de inhoud, de vorm en de verzendingsmodaliteiten van deze verslagen vast. Het is voor het eerst van toepassing op de contract- en beheergegevens 2017 die in 2018 moeten worden meegedeeld.

1.1.4 Business strategy

1.1.4.1 In België

In 2016 kleurde Allianz op commercieel niveau blauw dankzij het **partnershipprogramma BLUE** dat in februari aan de makelaars werd voorgesteld.

BLUE is het letterwoord voor 'Building a Long-term & Ultimate Experience'. Het is onze bedoeling om met de makelaars een volwaardig partnership op lange termijn op te bouwen dat hen ondersteunt in hun rol als adviseur van de eindklanten.

Het BLUE-programma kwam er vanuit onze ambitie om met de makelaars een optimale samenwerking te ontwikkelen, gebaseerd op wederzijds vertrouwen en rendabele groei. Dit moet gepaard gaan met een win-winsituatie voor onze maatschappij én de makelaars.

De intensiteit van de relatie wordt afgetoetst aan objectieve criteria en is bepalend voor de voordelen die de makelaar kan genieten op het vlak van service, toegankelijkheid, flexibiliteit, tools, producten en vergoedingen. De partnershipniveaus zijn transparant en motiverend voor de makelaars. Zij weten precies wat ze moeten doen om naar een hoger niveau door te groeien.

Voor de commerciële teams is het BLUE-programma een aanmoediging om hun relatie met een almaar toenemend aantal makelaars voortdurend te verbeteren.

Om deze 'BLUE-spirit' te doen leven binnen de onderneming, werden talrijke initiatieven ondernomen. Het spreekt voor zich dat de implementatie van het BLUE-programma niets mag afdoen aan de servicekwaliteit voor makelaars die geen partners zijn. Alle makelaars, zonder onderscheid, verdienen van ons de service van de hoogste kwaliteit. Maar het BLUE-programma moet onze partners dat extraatje bieden dat ervoor zorgt dat ze zich "thuis" voelen bij Allianz, dat hen het gevoel geeft dat ze worden gewaardeerd en dat ze een vertrouwensrelatie hebben met Allianz.

De voorbije maanden werden de eerste bakens uitgezet om met onze BLUE-partnermakelaars een duurzame, solide en flexibele relatie tot stand te brengen.

In 2017 zal het BLUE-programma verder evolueren om steeds beter te kunnen beantwoorden aan de noden van makelaars in hun adviesfunctie.

Een andere thema dat steeds meer zijn stempel drukt op onze commerciële benadering is **digitalisering**.

Met de blik resoluut op de toekomst gericht moedigden we de makelaars de voorbije maanden aan om mee te stappen in ons digitale verhaal.

Digitalisering dwingt ons immers om een aantal traditionele scheidslijnen te overbruggen. De digitale klant behoort niet meer toe aan de verzekeraar of aan de bemiddelaar: hij behoort enkel aan zichzelf toe en maakt ons dat steeds vaker duidelijk. Het zijn steeds vaker de klanten die het roer in handen hebben.

En opdat zij bij ons terecht zouden komen tijdens het surfen vanaf hun PC, smartphone of tablet, gingen we in 2016 in verschillende golven door met onze **mediacampagne** met de ambitie om de zichtbaarheid en naambekendheid van het merk Allianz in België te versterken. Met onze slogan 'Durf gerust. Met Allianz aan je zij.' wilden wij de consumenten duidelijk maken dat ze op Allianz kunnen rekenen om bepaalde keuzes te maken en bepaalde wegen in te slaan. Wij willen de partner zijn waarop de klant kan vertrouwen en die voor hen klaarstaat.

Nog een gevolg van de digitalisering, of we het nu willen of niet, is dat alle verzekeraars, waaronder ook Allianz Benelux in België, meer rechtstreeks contact zal hebben met de eindklant. De openheid voor de **driehoeksrelatie klant-makelaar-maatschappij** evenals een sterk wederzijds vertrouwen zullen belangrijker zijn dan ooit. Het is samen met de makelaars dat wij voordeel zullen halen uit de digitale omwenteling. Daartoe moeten wij samen concrete en pertinente voorstellen aanbieden aan de consumenten. Op het vlak van de digitale omwenteling willen wij ons bij Allianz pragmatisch opstellen en investeren in oplossingen en projecten die onmiddellijk het verschil maken voor de klant.

De opstart in maart van de **App Allianz Connect** voor alle Car Plan-klanten is daar een goed voorbeeld van. Met deze app heeft de klant alle gegevens van zijn makelaar steeds bij de hand. Mocht die niet bereikbaar zijn en de klant hulp nodig heeft, dan zorgt de app ervoor dat zijn gegevens en geolokalisatie automatisch worden doorgestuurd zodat Allianz Global Assistance snel en efficiënt hulp kan bieden. Het is dan ook geen toeval dat deze app onderscheiden werd met de Decavi-trofee voor het beste digitale initiatief voor particulieren bij niet-levensverzekeringen.

Ook voor de digitalisering bij de levensverzekeringen werd een initiatief beloond met een Decavi-trofee: **ProLink Life Plan**. Deze digitale oplossing stelt makelaars in staat om de aanvullende pensioenen van hun klanten en de verzekerde waarborgen in geval van overlijden of arbeidsongeschiktheid online te beheren op een snelle en efficiënte manier. Met deze tool is het bovendien mogelijk om de voordelen voor particulieren en zelfstandigen (pensioensparen, langetermijnsparen, Vrij Aanvullend Pensioen voor Zelfstandigen en Individuele Pensioentoezegging) te combineren in een globale oplossing.

Met de **elektronische handtekening** is bij Allianz sinds december het tijdperk van de volledig digitale afhandeling aangebroken voor de meeste contracten Niet-Leven Particulieren. Van het opzoeken van informatie tot de ondertekening van het contract en de schadeaangifte, elke stap in de klantrelatie kan voortaan online verlopen.

Documenten afdrukken en scannen is nu verleden tijd! Dankzij de applicaties MyBroker en App4Broker kunnen de makelaars die gebruikmaken van de beheerssoftware Brio van Portima deze elektronisch laten ondertekenen in hun kantoor of rechtstreeks bij de klant.

In **BOAR** ligt het accent meer dan ooit op het streven naar **rendabele groei**. Voor de particuliere markt komt deze doelstelling concreet tot uiting in commerciële acties tijdens de periodes van het Autosalon en Batibouw.

Ook voor de KMO en Midcorp markt pasten wij tijdens het voorbije boekjaar onze organisatie aan. Na enkele maanden konden we vaststellen dat de tandem *account manager-field underwriter* de ideale combinatie vormt van technische bagage en commerciële visie, tot grote tevredenheid van de makelaars.

In **Leven** bleven de ontwikkeling en het behoud van gezonde portefeuilles centraal staan. Dit vertaalde zich in een sterke waardering van **tak 23** en van **Bijstand**.

Gezien de lage renteniveaus is het onze bedoeling om onze klanten oplossingen aan te bieden die

uitzicht bieden op een potentieel hoger rendement via levensverzekeringen gekoppeld aan beleggingsfondsen.

Daarnaast kwam de bescherming van de klant in geval van overlijden en arbeidsongeschiktheid opnieuw op de voorgrond. Het betreft de kern van onze opdracht als verzekeraar Leven, maar door het succes van beleggingsproducten kwam dit segment enigszins op de achtergrond.

Toch bieden wij in tak 23 en Bijstand talrijke oplossingen die het verdienen om door onze makelaars voorgesteld te worden aan de meeste van hun klanten.

Wat dit betreft, zowel in Leven individueel als Employee Benefits en met respect voor de persoonlijke situatie van elke klant zijn de inspanningen om de **overstap aan te moedigen van tak 21 naar tak 23** succesvol gebleken.

1.1.4.2 In Nederland

Voor de particuliere markt met een focus op autoverzekeringen blijft de eigen directe verzekeraar Allsecur de speerpunt en de motor voor onze groei. Onder het Allianz-label is in 2016 de eerder ingezette koers voorgezet met een duidelijke focus op de zakelijke markt, variërend van Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP), Kleine en Middelgrote Ondernemingen (KMO) tot grote ondernemingen. Specifieke aandacht is uitgegaan naar een vernieuwde merkpositionering voor deze doelgroep en het ontwikkelen van aangepaste waarde-proposities voor deze doelgroepen. Bijzondere aandacht gaat daarin voor het ZZP- en KMO-segment naar oplossingen die beantwoorden aan een groeiende 'Do-it-yourself'-behoefte.

Groeimotor voor de particuliere markt via Autoverzekeringsaanbod Allsecur

Tijdens het voorbije boekjaar ging het directe merk Allsecur verder op zijn groei-elan. De weg naar rendabele groei wordt in de toch zeer competitieve markt op twee pijlers gebouwd: enerzijds een hoger gemiddeld tarief gestoeld op een technische, onderbouwde en dynamische prijspolitiek intelligent geïmplementeerd door fijnmazig gesegmenteerde prijsaanpassingen en anderzijds de vooruitstrevende marktbenadering online en offline. Dit wordt onderstreept door de lancering van het baanbrekende 'Pechhulp On Demand' concept. De groei blijft gepaard gaan met een bijzonder hoge klantwaardering, een prestatie in een vrij agressieve markt. Blijven aanscherpen van de groei en een gestage verbreding van het productaanbod zijn de komende doelen. Ook via de website van Allianz kan direct een autoverzekering onderschreven worden.

Inspelen op de 'Do-It-Yourself'-trend voor de ZZP'er

Uit extern en eigen marktonderzoek leren we dat een deel van de ZZP'ers vandaag uitdrukkelijk op zoek gaan naar digitale tools die hen transparant inzicht kunnen verschaffen in verzekeringen. Dit gaat vandaag vooral om advies dat hen wegwijs maakt, maar ook om de mogelijkheid om hun polissen zelf af te sluiten. Om daar ervaring mee op te doen heeft Allianz in 2016 samen met een online makelaar ('DatIsHetVerschil.nl') een aanbod uitgewerkt voor de Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Ook voor eenvoudige schadeverzekeringen werd een handige en snelle onlineprijsberekeningstool ontwikkeld. De geïnteresseerde klant wordt hierin doorverwezen naar een adviseur. Op deze manier doet Allianz ervaring op in de online wereld en respecteert de maatschappij haar primaire distributiekanaal van makelaars.

Branding

De vernieuwde merkpositionering ligt in lijn met de door Allianz wereldwijd ingezette campagne 'dare to'. De kern hiervan in Nederland is dat Allianz ondernemers wil 'empoweren' en aanmoedigen. "Durf je zaak uit te bouwen. Durf te ondernemen! Wij helpen je als ondernemer de juiste beslissingen te nemen op verzekeringsgebied." Allianz wil meer en meer het leadership claimen op dit terrein. Relevante content wordt gecreëerd en gedeeld vooral via owned media (zoals website, ondernemersblog en eigen social media-kanalen) en andere media (zoals PR en social media). De opzet vertrekt eerder vanuit een standpunt van 'guerilla'-marketing waarbij de middelen slim worden ingezet om de aandacht te trekken van de doelgroep ZZP'ers en DGA'ers waarbij blijvend respect wordt getoond voor de makelaar.

Vernieuwde voorstellen voor zakelijke doelgroepen gewaardeerd door distributiepartners

In 2016 zijn onze voorstellen voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en zakelijke autoverzekeringen op gebied van vloten en bestelauto's vernieuwd en verbeterd. De bemiddelaar blijft zeker in de zakelijke markt een belangrijke rol spelen. De waardering van onze distributiepartners blijft onveranderd hoog. Allianz behoudt haar positie als loyalty leader, gemeten met behulp van de Net Promotor Score in vergelijking met de concurrenten. Na het winnen van de Adfiz Award voor beste zakelijke schadeverzekeraar in 2015, behaalt Allianz een 2e plaats als beste pensioenverzekeraar in 2016. Met daarbovenop de overname van de zakelijke portefeuille van AEGON is Allianz uitgegroeid tot een bepalende speler in het zakelijke segment en dat wordt door makelaars bijzonder geapprecieerd.

Partnerships als speerpunt voor innovatie en groei

Een andere belangrijke speerpunt in ons commerciële beleid is het zoeken van partnerships met andere partijen. Voorbeelden hiervan zijn een samenwerking met Yarden op gebied van overlijdensverzekeringen, een belang in Bright Pension, een verzekeringsoplossing voor de in de deeleconomie actieve Snappcar, een betalingskaart voor zelfstandigen met XximO. De partnerships helpen Allianz haar productaanbod bij andere doelgroepen onder de aandacht te brengen en haar bestaande aanbod te verrijken.

Stimuleren en verankeren van 'customer centricity'

Het concept "customer centricity" is een van de pijlers van het Renewal-programma dat Allianz wereldwijd in uitvoer brengt. Het is een onderwerp met vele dimensies. De stem van de klant krijgt een steeds belangrijkere rol bij zowel propositie- en productontwikkeling als bij het verbeteren van de dienstverlening. Het inzetten van markt-, NPS- en customer journey-onderzoeken stelt ons in staat om gerichte klantinzichten te verwerven en te vertalen naar concrete verbeteracties. Daarnaast wordt veel geïnvesteerd in mensen en middelen om de klantgerichtheid binnen de organisatie te stimuleren en te verankeren. Het betreft o.a. opleidings- en coachingprogramma's voor de vele medewerkers die rechtstreeks klantcontact hebben.

Ontwikkelingen in de digitale ruimte in Nederland

Digitale communicatie tussen de verschillende partijen in de keten is in de praktijk al lang de norm voor particuliere verzekeringen. Gelijktijdig worden ook oplossingen voor zakelijke verzekeringen gestandaardiseerd en aangepast voor digitalisering. In 2016 boekten we flinke vooruitgang in de ontwikkeling van digitale oplossingen.

Voor nieuwe zakelijke KMO-verzekeringen zijn we in staat om voor 95 % van al onze producten digitaal met adviseurs te communiceren. Onze medewerkers en adviseurs maken hiervoor gebruik van hetzelfde platform. Aan het einde van het jaar 2016 werden nieuwe verzekeringen grotendeels door dit platform verwerkt. Ook is er een start gemaakt met de uitrol van ABS, de nieuwe portal voor bemiddelaars, in eerste instantie gericht op particuliere producten.

Op het operationele vlak kent Nederland een aantal marktstandaarden om te communiceren met de bedrijfssoftware van de bemiddelaar. Daarvan maken we al jaren intensief gebruik. In 2016 voegden we hier digitale polissen en financiële documenten aan toe, eveneens geïntegreerd met de bedrijfsadministratie van de bemiddelaar via een standaardsoftware voor de Nederlandse markt.

Overname zakelijke schadeportefeuille Aegon

In januari 2016 kondigde Allianz Benelux aan dat er een overstemming was bereikt met Aegon Nederland over de overname van hun zakelijke schadeportefeuille. Allianz zag deze overname als een mooie kans om te groeien in de zakelijke markt en een startpunt voor de verdere uitbreiding van het service- en productaanbod in dit segment in Nederland en een intensivering van de samenwerking met de bemiddelaars op deze markt.

Na de officiële goedkeuring van de controleautoriteiten (DNB en AFM), vond de portefeuilleoverdracht plaats op 1 juli 2016. Vanaf dat moment werd Allianz Benelux risicodragers van Aegons actieve zakelijke schadeportefeuille met een premievolume van circa EUR 90 mln. en twee runoff portefeuilles. In totaal heeft Allianz ruim 60.000 zakelijke schadeklanten van Aegon overgenomen. Ook de bij de portefeuilles betrokken medewerkers maakten de overstap naar Allianz. Allianz heeft alles in het werk gesteld om de impact van de overname voor klanten en makelaars zo beperkt mogelijk te houden. In de maanden na de overdracht is aangetoond dat de operationele continuïteit goed is gewaarborgd en dat de overname heeft bijgedragen aan een versterking van onze marktpositie in de zakelijke schademarkt.

1.2 Underwriting Performance

1.2.1 Verzekeringen voor particulieren

A.1. Metiers Leven Particulieren

Het jaar 2016 werd gekenmerkt door een daling van het incasso. -40 % ten opzichte van 2015. Het totaalbedrag van het incasso bedroeg EUR 383,4 mln. tegenover EUR 644,5 mln. in 2015.

Deze daling is toe te schrijven aan de stopzetting van de commercialisering van de producten van het gamma "Invest for Life" (producten van tak 21 met eenmalige premies). Deze stopzetting is te verklaren door de lage rentevoeten op de obligatiemarkten, waardoor de rendementsvooruitzichten voor de klant fors zouden slinken. Het incasso in 2015 in dit gamma bedroeg iets meer dan EUR 200 mln., wat bijna 1/3 van het incasso van het jaar vertegenwoordigde.

In tegenstelling tot Allianz, liet de markt die in 2015 een aanzienlijke terugval kende voor producten van tak 21 met eenmalige premie (-22 %), een stijging van 25 % optekenen in 2016.

De productie in tak 23 van producten gekoppeld aan beleggingsfondsen, bedroeg EUR 108 mln., wat een lichte daling van 5 % inhoudt ten opzichte van 2015, wat dan weer opvallend lager is dan de terugval van de markt (-30 %). De daling van de rentevoeten heeft de beleggers ertoe aangezet om over te stappen op beleggingen met een iets hoger risiconiveau.

Tot slot liet de productie in "Voorzorg" met periodieke premies een lichte daling (-6 %) optekenen na de forse groei in 2015 (+26 %).

Het incasso behaald op de volledige portefeuille voor de contracten met periodieke premies is dan weer 5,5 % hoger dan in 2015.

Ten dienste van de verzekeringsmakelaar

Bij **Leven Beleggingen** wil Allianz tegemoetkomen aan de makelaars die op zoek zijn naar beleggingsproducten die voldoen aan de uiteenlopende behoeften van hun klanten: een meer dynamische belegging en een hoger potentieel rendement. Dit gebeurt via Allianz Invest (AI), dat dankzij een combinatie van tak 23 en tak 21 de makelaars flexibiliteit en adviesmogelijkheden biedt in overeenstemming met de persoonlijke situatie en wensen van hun klanten.

Voor het deel tak 23 behoudt Allianz haar aanbod met geprofileerde fondsen van AGI (Allianz Global Investors) zoals AI Neutral, AI Balanced en AI Dynamic, alsook geselecteerde fondsen van Oddo Meriten Asset Management, zoals AI Europe, AI Patrimoine en AI Emergents.

Vanaf 1 februari 2016 werd tak 21 vertegenwoordigd door een nieuw fonds: Allianz Safe. Het betreft een oplossing voor voorzichtige spaarders die op (een deel van) hun beleggingen elk risico wensen te mijden. Gezien de uiterst lage rentevoeten, is in een dergelijke risicoloze belegging het potentieel op winstdeelneming beperkt.

Met behulp van de software **ProLink Life Investment** kan de makelaar alle gegevens invoeren, inclusief de elementen die vereist zijn voor anti-witwascontroles, FATCA en CRS, en om de offerte of het contract op te maken.

De productie van het jaar 2016 werd ondersteund door twee acties op het niveau van de 'taksen':

- van 1 februari tot 31 juli 2016 heeft Allianz de helft van de taks op de premies (1 %) op zich genomen;
- van 1 oktober tot 31 december 2016 heeft Allianz de taks op alle premies die gestort werden in het deel tak 23 van Allianz Invest op zich genomen.

In **Leven Voorzorg** zijn de consumenten steeds op zoek naar gespecialiseerd en betrouwbaar advies. De verzekeringsmakelaar blijft de meest aangewezen persoon om in dit opzicht zijn meerwaarde te bieden. Het gamma van Allianz biedt makelaars alle troeven om aan deze vraag te voldoen.

- Het product **Plan for Life+** biedt de globale oplossing: de stortingen kunnen verspreid worden over het deel tak 21 met gewaarborgde rente en verschillende "Unit Linked"-beleggingsfondsen, waarbij tegelijk diverse fiscale statuten samengebracht worden in één enkel dossier. Voor de klant is dit zowel duidelijker als voordeliger. Op 1 juli 2016 werd de gewaarborgde rentevoet voor nieuwe stortingen in Plan for Life aangepast. De gewaarborgde rentevoet van 1,25 % is gedaald naar 0,50 %. Voor nieuwe contracten met een duur van 5 tot 10 jaar is de gewaarborgde rentevoet van 0,50 % naar 0,25 % gedaald.
- Met de software **ProLink Life Plan** kan de makelaar heel snel een offerte uitwerken en deze daarna ook heel gemakkelijk omzetten in contracten. De benadering van dit nieuwe platform in Voorzorg overtuigde steeds meer makelaars en is beschikbaar voor zowel pc als iPad. ProLink Life Plan heeft in 2016 de Decavi-trofee gewonnen in de categorie 'Digital'.

A.2. Metiers BOAR Particulieren

In een zeer concurrerende markt sloot de BOAR-activiteit in België 2016 af met een lichte stijging van het incasso van EUR 2 mln. af op EUR 464,4 mln. en met goede technische resultaten die tot uiting kwamen in een operationele winst van EUR 58,2 mln.

Dit resultaat is een daling ten opzichte van vorig jaar, enerzijds wegens de kost van de dramatische aanslagen van 22 maart die verdeeld werd tussen de verzekeraars via de gezamenlijke verzekeringspool Trip, en anderzijds de kost van de hevige stormen van mei en juni 2016.

Markante feiten

In de tak **Auto**, in een bijzonder concurrerende markt, daalt het niveau van de uitgegeven premies licht ten opzichte van 2015. Voor de tarieven voerden we een lineaire verhoging van 3 % uit bij Toerisme & Zaken. De ratio schade/premies bleef stabiel. Globaal genomen genereert de tak een hoger dan geplande operationele winst.

In **Schade** is het niveau van de uitgegeven premies stabiel gebleven ten opzichte van het boekjaar 2015.

De rentabiliteit van de tak is goed, maar lager dan in 2015, een jaar waarin zich geen belangrijke natuurrampen voordeden.

In **Gemeen recht** werd het jaar afgesloten met een premieniveau dat 2 % hoger was dan dat van 2015.

De resultaten liggen beduidend boven de verwachtingen met een zeer gunstige ratio schade/premie voor het lopende jaar in afwezigheid van belangrijke schadegevallen.

A.3. Operations Leven & Gezondheid

A.3.1. Organisatie van de directie

2016 was voor de Directie Operations Leven & Gezondheid een uitdagend jaar.

De nieuwe organisatie en structuur, ingevoerd eind november 2015, bracht heel wat veranderingen teweeg, zowel op het vlak van interne werkorganisatie en samenwerking tussen de teams als communicatie met de makelaars.

Tijdens de implementatiefase van deze veranderingen kwamen de diensten onder druk te staan. Een 'clean-up'-operatie van de werkvoorraden in alle teams drong zich op: de werkvoorraden werden op 6

maanden tijd met 50 % teruggebracht en in de 2e helft van het jaar werden de vooropgestelde verwerkingstijden grotendeels nageleefd. De verwachte servicelevels zijn nu stabiel.

De operationele aansturing van de teams werd kracht bijgezet door de ontwikkeling van een wekelijkse reporting die een dagelijkse follow-up mogelijk maakt.

De strategische switch van ons aanbod in Leven van Tak 21 naar Tak 23 bracht voor de operationele diensten een extra moeilijkheidsfactor omwille van de druk op de beheersprocessen die intussen ook aan een eerste herziening werden onderworpen.

Algemeen daalden ook de externe klachten met 20 % versus 2015 over dit eerste jaar in de nieuwe organisatie.

A.3.2. Actieplannen:

Alle medewerkers van de directie Operations Leven & Gezondheid namen deel aan een 'Customer Focus'-programma met als doel de klantgerichte houding te verhogen. Meer dan 50 initiatieven over alle teams heen werden uitgewerkt en geïmplementeerd. De in 2015 opgerichte interne Business Academy Levens & Gezondheid organiseerde 2.465 uren opleiding en schreef of herschreef 34 werkprocedures. Alle auditaanbevelingen werden in een 'taskforce' opgenomen en dit resulteerde in een closing van 100 % van de aanbevelingen uitgebracht vóór 2016 en van 90 % van de aanbevelingen van de audits van 2016.

A.3.3. Nieuwe productie in Leven

De directie Operations Leven & Gezondheid heeft haar groei in Bijstand in 2016 voortgezet. De klassieke fiscale eindejaarspiek werd een succes met een uitermate hoog aantal nieuwe contracten afgesloten in de decembermaand en dit zowel in de 2e als 3de pijler.

Wat de nieuwe productie in beleggingsproducten betreft, werd 2016 gekenmerkt door de strategische verschuiving van Tak 21 naar Tak 23 met een daling met 20 % van de nieuwe afgesloten contracten tot gevolg.

Bijkomende factoren in deze nieuwe productie zijn ook de mindere deelname van Deutsche Bank (oorspronkelijk gericht op Tak 21) en de stopzetting van de activiteiten van Optima.

A.3.4. Projecten

Het Digital Life-project werd verder doorgevoerd en heeft met succes de tweede fase bereikt door de implementatie van de pre-scanning en workflow in het team Payout Life.

De verdere uitrol van de digitalisering is gepland voor 2017 in de teams Underwriting en Policy Management Life.

De onderschrijvingstool ProLink Invest werd verder geoptimaliseerd door de implementatie van de 'anti-witwasregels' om de makelaars beter te begeleiden in het onderschrijvingsproces.

Onze diensten in het domein Employee Benefits leverden de noodzakelijke pensioengegevens aan in het kader van Sigedis, dat sinds het laatste kwartaal 2016 toegankelijk is voor eindklanten.

Op het vlak van schadebeheer Invaliditeit voor de collectieve contracten werd de samenwerking met Rehalto opgezet.

Deze nieuwe dienstverlening in het kader van de waarborg 'Burn-out' is van strategisch belang om onze klanten te ondersteunen in deze materie alsook om de rentabiliteit van de portefeuille te bewaren.

A.4. Operations BOAR

A.4.1. . Algemeen

De servicekwaliteit, de verbetering van de operationele processen, hun efficiëntie en digitalisering bleven de krachtlijnen van de operationele strategie BOAR in 2016. In deze domeinen werden zowel in België als Nederland tal van initiatieven ondernomen, met een duidelijk streven naar harmonisering van de processen tussen beide landen, zonder daarbij de plaatselijke praktijken en regelgeving uit het oog te verliezen.

De investeringen in de verbetering van de bestaande informaticasystemen waren evenwel beperkt gezien de ontwikkeling in verschillende fasen, sinds begin 2016, van ons toekomstige informaticasysteem "ABS" (mainframe en front-end). Dit nieuwe systeem werd reeds in gebruik genomen in 2016 voor de verzekering Auto Particulier in Nederland en de eerste roll-out in België is gepland voor begin 2018. In deze context en in de lijn van 2015 werd een aantal operationele medewerkers bevraagd om actief deel te nemen aan de beschrijving van de operationele noden in verband met deze nieuwe tools.

In alle operationele productieteams BOAR werd in 2016 een belangrijke werf in uitvoering gebracht om te komen tot een mentaliteitswijziging en om de zin voor initiatief en kennisontwikkeling bij de beheerders aan te moedigen. Zo werd een aantal vrijwillige medewerkers zonder hiërarchische verantwoordelijkheid met succes aan het hoofd geplaatst van bepaalde projecten die in belangrijke mate bijdroegen tot de ontwikkeling van de activiteiten.

Telewerk is in 2016 een realiteit geworden die zeer gewaardeerd wordt voor vrijwel alle functies in BOAR, zelfs voor de eerstelijnsdiensten.

In **Schadegevallen** werd het Benelux-model verder uitgerold. Met name op het niveau van het management en de uitwisseling van goede praktijken werd de samenwerking opgevoerd. Heel wat voorbereidende werkzaamheden waren gericht op een uniformisering in de mate van het mogelijke van de operationele processen met het oog op een gemeenschappelijk informaticaplatform. We denken bijvoorbeeld aan de strijd tegen fraude in het algemeen of aan de alternatieve vergoedingsprocessen in het product "Brand". Steeds vaker worden de onderhandelingen met leveranciers of dienstverleners gevoerd door een Benelux-team dat over aankoopbevoegdheid beschikt op beide markten. Dit leidt tot schaalvoordelen en een beter aanbod naar onze klanten toe.

In 2016 werd de missie en de visie van de directie Schadegevallen (Claims) grondig hervormd. Deze worden ontdaan van de essentie van het schadebeheer, dat zeer talrijke facetten omvat. Er worden projecten ontwikkeld gericht op een vermindering van het routinevolume en een versnelde digitalisering. Op korte termijn dragen zij er reeds toe bij dat onze organisatie wordt afgestemd om belangrijke thema's voor de onderneming (consistentie, voorspelbaarheid, welzijn en kostenbeheersing). Vanuit deze benadering worden zeven strategische programma's uitgetekend die centraal zullen staan in onze ontwikkelingen in 2017, gaande van een opgevoerde strijd tegen fraude tot de invoering van nieuwe diensten voor onze verzekerden.

De verbetering van de tevredenheid van onze makelaars die we in 2015 al vaststelden, werd voortgezet in 2016. Ons departement Schadegevallen bevestigt haar tweede marktpositie, met een resultaat (NPS) dat duidelijk boven het gemiddelde ligt. Dit resultaat is geenszins aan het toeval te danken, maar aan menselijke en financiële investeringen, met een combinatie van een flexibel operationeel beheer (bijvoorbeeld om het hoofd te bieden aan natuurrampen zoals in juni 2016), opleidingen en sensibilisering voor onze medewerkers, en een cultuur van open en transparante feedback bij onze managers. Deze grondige mentaliteitsverandering binnen onze organisatie wordt overigens uitgesproken bijgetreden in de tevredenheidsenquête van onze medewerkers (AES).

Op het vlak van de digitalisering en modernisering van ons beheer werden in 2016 aanzienlijke inspanningen geleverd en deze zullen worden voortgezet in 2017. Sinds verscheidene maanden legt een team van experts van de directie Claims zich toe op de voorbereiding van de implementatie van de nieuwe beheersapplicatie ABS. Parallel daarmee werd in 2016 een smartphone-app "Allianz Connect" op de markt gebracht. Deze app ondersteunt klanten die betrokken zijn in een verkeersongeval of die nood hebben aan bijstand. In het domein van de arbeidsongevallen werd een nieuwe versie van "Oasys" op de markt gebracht. Als antwoord op de noden van onze klanten werden hiervoor nieuwe functies ontwikkeld om de tool klaar te maken voor de uitdagingen van de toekomst. Nog andere verbeteringen en tools zitten in de pijplijn.

Tot besluit van het jaar 2016 zien we dat het departement Schadegevallen efficiënt werk leverde binnen de toegekende budgetten, terwijl het tegelijk investeerde in de visie, de ontwikkeling en de digitalisering om zichzelf voor te bereiden op toekomstige veranderingen en dat het zijn positie kon consolideren voor wat de tevredenheid van de makelaars betreft.

In **Productie** blijven onze strategische ontwikkelingsassen bestaan in het verhogen van de tevredenheid van de makelaars gelet op de aangeboden diensten, de verbetering van de operationele doeltreffendheid en het doen toenemen van het volume van nieuwe zaken binnen de

activiteitensectoren die ons het meest interesseren. Dit in een context waarin de concurrentie zowel voor Particulieren als Ondernemingen almaar scherper wordt.

2016 stond in het teken van een belangrijke structurele verandering die gepaard ging met een hervorming van onze organisatie met de bedoeling een aangepaste en gedifferentieerde serviceoplossing aan te bieden voor elk van onze drie klantensegmenten: Particulieren, KMO's en grote bedrijven (Midcorp). Na de invoering van onze nieuwe organisatie in Particulieren eind 2015, werd het team "ex-Ondernemingen" in juni 2016 opgedeeld in enerzijds het segment "KMO's" en anderzijds het segment "Midcorp", in osmose met de veranderingen die ook doorgevoerd werden in de commerciële teams (zie hoofdstuk A.4.2).

Digitalisering bleef in 2016 een belangrijk aandachtspunt met voornamelijk enkele verbeteringen op het niveau van de uitgaande documentenstroom (project "Paperless in Mind" -PIM- opgestart in september 2014) en van het beheer van inkomende documenten (project "Digital Underwriting" - DUW- opgestart eind november 2015).

A.4.2. Per grote activiteitensectoren

In **Verzekering Particulieren** leidde de volledige hervorming van de diensten sinds eind november 2015 en de belangrijke inspanningen in opleidingen en "change management" van de medewerkers tot een opmerkelijk succes op het niveau van de servicekwaliteit naar de makelaars toe. Sinds de 2e jaarhelft was het volume van af te handelen taken structureel lager dan één werkdag en ons bereikbaarheidspercentage (beantwoorde oproepen) was constant hoger dan 93 % sinds maart 2016.

In **Bedrijfsrisico's** hervormden we onze organisatie in juni 2016:

- Het segment KMO wordt voortaan beheerd door een team van multidisciplinaire beheerders die de opdracht hebben om alle verzekeringstakken en alle bijbehorende verzekeringsoperaties te beheren, van het overmaken van een offerte tot het beheer van de portefeuille.
- Het segment Midcorp werd in twee teams opgedeeld: een team onderschrijvers per branche, onder de verantwoordelijkheid van het technische departement, en een team beheerders belast met servicing, onder de verantwoordelijkheid van Operations.

Terwijl voor KMO's het accent wordt gelegd op een verzekeringsvoorstel en gestandaardiseerde processen rond onze online tool "Quotation – Prolink KMO" waarvan onze makelaars sinds 2013 gebruik kunnen maken, is de Midcorp-strategie er meer op gericht om "op maat gemaakte" verzekeringsoplossingen aan te bieden in functie van de specifieke behoeften van elke klant. Zowel voor KMO als voor Midcorp werd ook in 2016 een aanzienlijke inspanning geleverd om de "wil om zaken te doen" aan te wakkeren bij de medewerkers die betrokken zijn bij het onderschrijvingsproces. Met andere woorden meer de nadruk leggen op de kwaliteit van de geleverde prestatie en het resultaat ervan dan op de prestatievolumes en de naleving van de opgelegde termijnen. Het almaar toenemende volume van offerteaanvragen in "Ondernemingen" (+5 % in 2016, zonder rekening te houden met de volledig door de makelaars opgestelde offertes via de tool Prolink KMO) is bemoedigend, maar een betere integratie in de beheerprocessen van onze nieuwe commerciële segmentering van onze partnermakelaars, moet het Blue Program ons in staat stellen de realisatieniveaus te verhogen.

In **Bedrijfsrisico's KMO** en ondanks de reeds ondernomen initiatieven, blijft de gebruiksgraad door de makelaars van onze online tool Prolink KMO onder de verwachtingen, aangezien ongeveer 20 % van de offertes door makelaars worden ingeleid, terwijl we 35 % hadden vooropgesteld. Voor 2017 worden verbeteringen verwacht en aan het einde van het jaar werden al enkele denkoefeningen opgestart.

In **Bedrijfsrisico's Midcorp** ging de invoering van de nieuwe organisatie begin juni niet gepaard met noemenswaardige problemen en we kenden een vlotte start van deze activiteiten. Het accent werd van bij de start gelegd op het tot stand brengen van een volwaardige relatie tussen de onderschrijvers en de makelaars die het meest actief zijn in dit type business. Deze benadering leidde ertoe dat het percentage offertes dat rechtstreeks wordt overgemaakt aan de onderschrijvers, steeg van 2 % in juni tot meer dan 50 % eind 2016. Dankzij deze personalisering in de relatie kreeg ook de realisatiegraad van onze offertes tot nieuwe contracten een boost. In dit zeer concurrerende segment van de grote ondernemingen dat een hoge graad van technische productexpertise vergt, behaalden wij een

gemiddelde realisatiegraad voor alle productlijnen samen van 21 %, wat zeer positief is voor een eerste halfjaar van activiteit. Van bij de start hanteren we een reeks indicatoren voor een kwantitatieve en kwalitatieve evaluatie van de activiteit. Afhankelijk van hun aard vinden in verschillende comités een wekelijkse controles plaats om corrigerende maatregelen te treffen en verder om de grondslagen van een SLA Midcorp vast te leggen die in de loop van 2017 geofficialiseerd zal worden. Deze nieuwe Midcorp-organisatie gaat eveneens gepaard met de activering van het concept "Field Underwriting". Deze terreinondersteuning van de makelaar werd begin oktober gelanceerd. "Field Underwriting" kende een veelbelovend begin. In de context van de "Technical Excellence" stelden wij ook een nieuw Midcorp-competentierooster op in combinatie met een analysemethode waarmee elke onderschrijver kan worden geëvalueerd op zijn reële beheersing van elk product. Deze "grading" gaat gepaard met een weging van de technische, commerciële, taalgebonden, digitale, operationele en algemene competenties. Hij werd geïntegreerd in de nieuwe Midcorp-onderschrijvingsgidsen en wordt gekoppeld aan de onderschrijvingscapaciteit. Elke onderschrijver kreeg een positionering in dit nieuwe rooster en er werd een persoonlijk ontwikkelingsplan opgesteld dat tijdens hun jaarlijks evolutiegesprek werd meegedeeld aan de betrokkenen.

Op het niveau van het Midcorp-portefeuillebeheer door het departement Operations, drukte het in 2016 opgerichte team meteen zijn stempel en gemiddeld 89 % van de stukken (nieuwe zaken en aanhangsels) werden verstuurd conform onze kwaliteitscriteria.

Uit de werking tijdens dit eerste halfjaar werden wat de onderschrijving en de servicing betreft, een aantal belangrijke lessen getrokken. Vanuit die vaststellingen werden een twintigtal verbeteringen gelanceerd, waarvan de helft in de vorm van projecten die werden toevertrouwd aan de leden van de organisatie.

In de **Financiële Relaties**, bleef de werklust in lijn met die van 2015.

In 2016 werd bijzondere aandacht besteed aan het luik digitalisering en automatisering van bepaalde processen. Er werden een aantal acties ondernomen (automatisering van bepaalde gegroepeerde verzendingen, nieuwe, vereenvoudigde procedure voor betalingen van klantbonussen in het kader van "gegroepeerde" contracten ...). Er zijn nog andere toekomstige acties gepland.

1.2.2 Verzekering voor ondernemingen

1.2.2.1. Markante feiten 2016

De activiteit **Motorrijtuigen** kende een gunstige ontwikkeling, met een stijging van de uitgegeven premies.

De globale rentabiliteit van de tak is in evenwicht. Er werden maatregelen genomen om de rentabiliteit van bepaalde segmenten van de portefeuille te herstellen.

In **Arbeidsongevallen** daalde het incasso licht in vergelijking met 2015. De premies van contracten met een goede statistiek stonden onder hoge druk.

Ondanks een stijging van de schadelast tijdens het boekjaar, is de globale rentabiliteit van de tak goed gebleven.

In **Schadeverzekeringen (Property)** zagen we een lichte stijging van de uitgegeven premies.

De rentabiliteit van de tak verslechterde in vergelijking met de uitzonderlijke resultaten van vorig jaar, maar blijft positief.

In **Technische risico's** stellen we een aanzienlijke stijging vast van de uitgegeven premies, ondanks een zeer concurrerende markt. De rentabiliteit van de tak is zeer goed.

In **Aansprakelijkheidsverzekering (Casualty)** stijgen de uitgegeven premies licht.

De technische resultaten van de tak zijn negatief en worden naar beneden getrokken door een aantal belangrijke schadegevallen. Er werden maatregelen genomen om de rentabiliteit van de portefeuille te herstellen.

In **Transport** is het niveau van de uitgegeven premies gedaald ten opzichte van het boekjaar 2015.

De rentabiliteit van de tak is zeer goed.

1.2.2.2. Employee Benefits

1. Groepsverzekering

Het jaar 2016 werd gekenmerkt door een lichte groei van het incasso op groepsverzekeringen, met 1,28 % ten opzichte van 2015. De markt vertoont een groei van 3,47 %. De omzet van Allianz Benelux nv bedraagt EUR 235,9 mln.

De recurrente premies zijn licht gedaald met 0,36% (EUR 181,7 mln. tegenover EUR 182,4 mln. in 2015). Deze lichte daling is te verklaren door de beëindiging van enkele contracten in medeverzekering en een minder sterke interne groei als gevolg van de indexsprong die de loonstijgingen heeft beperkt.

De invoering van de database aangaande de 2e pijler binnen de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid werd voortgezet in 2016 en werd opgezet voor de burgers op 6 december 2016. Deze opening betekende een enorme uitdaging voor de verzekeraars en wij konden een laadpercentage van de gegevens van bijna 100 % voorstellen.

De zogenaamde wet Partyka van 18 december 2015 “tot waarborging van de duurzaamheid en het sociale karakter van de aanvullende pensioenen en tot versterking van het aanvullende karakter ten opzichte van de rustpensioenen” voert het akkoord uit dat op 16 oktober tussen de sociale partners werd gesloten en vermindert ten slotte de minimumwaarborg ten laste van de werkgever tot een redelijk niveau van 1,75 %. In dit verband past onze maatschappij een variabele rente toe tussen 0,50 % en 1 % om rekening te houden met de onuitgegeven situatie van lage rentevoeten die we in 2016 kenden. De andere bepalingen hebben als doel de slapende aangeslotenen te beschermen in geval van overlijden na de uitdiensttreding en de vereffening van de prestaties van de groepsverzekering te laten samenvallen met de effectieve wettelijke pensionering.

Deze wet geeft een nieuwe impuls aan de 2e pijler maar vraagt ook veel aanpassingen aan de beheerssystemen van de onderneming. Deze aanpassingen begonnen in 2016 en zullen in 2017 doorgaan.

2. Gezondheid

In 2016 noteerden we een stijging van het incasso met 6 %. Dit is het gevolg van onze toegenomen deelname aan indirecte dekkingen van collectieve verzekeringen.

Het koninklijk besluit dat de specifieke medische indexen binnen de tak Gezondheid vastlegt en dat in 2010 werd gepubliceerd, moest worden aangepast ingevolge een arrest van de Raad van State van 29 december 2011. Sinds het 4e kwartaal van 2012 had men geen enkele index meer gepubliceerd. Dit nieuwe besluit van 18 maart 2016 verscheen op 25 maart 2016 in het Belgisch Staatsblad. Voortaan zal er nog slechts één jaarlijkse publicatie komen van de medische index en de indexering zal zowel gelden voor de premies, de vrijstellingen als de prestaties. De evolutie van de specifieke globale index voor eenpersoonskamers bedraagt 4,32 % in 2016 en zal vanaf 1 januari 2017 worden aangepast in onze niet-professionele hospitalisatieverzekeringcontracten.

1.2.3 Gecedeerde herverzekering

1. Resultaten 2016

Het globale volume van de zaken die in de Benelux werden onderschreven bij gelijke perimeter buiten “P&C Pan European QS” groeit met 8,8 %. Deze groei is te verklaren door een toename van de activiteiten in Nederland. In 2016 deed zich een hagelstorm voor die voornamelijk Nederland trof en die een impact had op de tak brand ten belope van EUR 11,6 mln. en een nog zwaardere impact op de tak auto ten belope van EUR 13,1 mln. Ondanks enkele belangrijke schadegevallen, zowel in de tak Brand als Engineering, bedraagt de winst van de herverzekeraars EUR 26,6 mln.

2. Overdrachten: markt en vernieuwingen 2017

De vernieuwingen ligt in de lijn van de voorbije jaren en profiteert nog steeds van een zwakke markt met evenwel een vertraging die de nabijheid van het laagste prijsniveau aantoont.

De plaatsing van de contracten in 2017 wordt nog steeds voortgezet in het kader van de strategie "Rio Completion" van de Groep, die in september 2014 werd gelanceerd. Onze herverzekeraar en leidende verzekeraar blijft Allianz RE voor 100 % met een retrocessie van 20 % van de zaken van de groep bij 6 grote herverzekeraars die partner zijn van de groep. Na 2 jaar van proportionele overdracht van onze zaken *Marine* namen wij een niet-proportionele dekking terug met het oog op een optimalisering van ons operationeel en financieel beheer.

Voor het luik Leven waren er geen veranderingen ten opzichte van 2016 en de dekking Rampen werd hernieuwd aan de bestaande voorwaarden

Allianz Benelux wenst een optimale dekking van terrorisme aan te houden en vernieuwde haar aansluiting bij de pools TRIP en NHT voor respectievelijk België en Nederland.

3. Geaccepteerde herverzekering

1.2.4 Geaccepteerde herverzekering

Dankzij de voortzetting van ons proactieve beleid inzake "afkopen" en beheer konden we onze contractenportefeuille met 6 eenheden terugbrengen. Daardoor bleven de reserves perfect onder controle.

1.2.5 Activiteiten van de filialen

1.2.5.1 Het filiaal in Luxemburg

In 2016 is de sector van de verzekeringen Niet-Leven (lokale zaken) in het Groothertogdom Luxemburg er met 3,6 % op vooruitgegaan en bereikte deze EUR 872 mln.

De uitgegeven premies van Allianz Insurance Luxembourg stijgen met 4,8 % in vergelijking met 2015 tot EUR 26,8 mln. (marktaandeel van 3,1 %). De aanhoudende inspanningen voor de verbetering van onze producten en onze diensten worden nog steeds bijzonder op prijs gesteld door de makelaars. Bij Allianz Insurance Luxembourg blijft de makelaarsportefeuille groeien (+7 % ten opzichte van 2015) tot EUR 15,9 mln. uitgegeven premies.

Dankzij een herziening van het tarief auto en een technische benadering in onderschrijving, in combinatie met een strikt beheer van de evolutie van de algemene kosten, verbetert de gecombineerde ratio van de kosten van het boekjaar exclusief herverzekering en bereikt deze een uitstekend niveau van 91 % (-2 % tegenover 2015).

De analyse per tak bevestigt een positieve bijdrage van elk van de takken aan dit resultaat. In 2016 werd een belasting op de hulpdiensten van 3 % ingevoerd ten laste van het incasso BA auto van elke vennootschap die in dit domein actief is.

Voor 2017 blijft het verder tot stand brengen van synergieën met het moederhuis een prioriteit, vooral op het niveau van de technische expertise. Dit moet ons in staat stellen om de kwaliteit van onze producten te verhogen. Tegelijk passen we onze organisatie en onze diensten verder aan met het oog op klantentevredenheid.

1.2.5.2 Het filiaal in Nederland

In 2016 is de sector van de verzekeringen Niet-Leven (exclusief ziektekosten) in Nederland is de premieomzet stabiel gebleven met EUR 15,5 mld.

De premieomzet van het filiaal in Nederland bedroeg EUR 769 mln. tegenover EUR 702 mln. in 2015, een groei van +9,3 %. De groei is zowel uit autonome ontwikkeling (+4,7 %) als uit niet-autonome ontwikkeling (+5,6 %) voortgekomen. De verwachte marktgroei voor 2016 zal naar verwachting 1 à 2 % bedragen (bron: Centrum voor Verzekeringsstatistiek).

De autonome groei werd met name gerealiseerd door groei in het directe kanaal met Allsecur-label (particuliere segment) alsmede de commerciële activiteiten. De niet-autonome groei werd gerealiseerd

door de acquisitie van de KMO-portefeuille van Aegon Schadeverzekeringen Nederland, welke vanaf 2016 is geconsolideerd in het resultaat van het filiaal in Nederland. Het marktaandeel Niet-leven van Allianz in Nederland zal naar verwachting uitkomen op rond de 5 %, een lichte stijging ten opzichte van 2015.

De netto combined ratio (schadelast + kosten/verdiende premie) kwam uit op 104,5% versus 101,5% in 2015. 1,6 punten van deze verslechtering van 3 punten kan worden toegerekend aan storm- en hagelschaden in het tweede kwartaal van 2016. Die leidde tot een uitzonderlijke schadelast van EUR 16 mln. over het voorbije boekjaar.

Daarnaast heeft een toenemend aantal grote schaden alsmede de aanhoudende verliezen in het distributiekanaal geïmplementeerde agenten geresulteerd in een netto combined ratio van boven de 100 %. De kostenratio is 1.1%p verslechterd ten opzichte van 2015.

Met name de tak Auto lag zwaar onder druk, gedreven door sterke prijsconcurrentie, waar Allianz Benelux SA in Nederland een combined ratio van 106 % moest toestaan.

De verwachting is dat de combined ratio van de Nederlandse Auto-markt in 2016 uit zal komen tussen de 110 % en 115 % (bron: Centrum voor Verzekeringsstatistiek). De Nederlandsche Bank heeft diverse verzekeraars officieel aangeschreven om te komen tot een gezondere winstgevendheid, met name op vlak van de wettelijke aansprakelijkheidsverzekeringen van de branche Auto, welke een verplichte verzekering is.

Een andere tak die zwaar werd geraakt was Property, waar een combined ratio van 113% werd gerealiseerd. De impact van storm- en hagelschaden was +8 %-p versus 2015.

De overige takken realiseerden een positief technisch resultaat (combined ratio onder de 100 %), gelijk aan 2015 en in lijn met de verwachting.

Gedreven door de verslechtering van de combined ratio is de nettowinst van 2016 voor het filiaal in Nederland uitgekomen op EUR 3 mln., tegenover EUR 14 mln. een jaar eerder. Er zijn geen noemenswaardige realisaties op beleggingen te melden.

1.3 Investment Performance

2016 leverde ons het bewijs dat de "historisch" lage rentevoeten van 2015 nog verder konden wegzakken. Er werden nieuwe diepterecords gevestigd met op aanzienlijke delen van de curve negatieve rentewaarden. Meer nog dan in 2015 kwamen alternatieve beleggingen daardoor op de voorgrond, met als paradepaardje de Nederlandse hypothecaire leningen die het voorbij jaar de sterkste nettobelegging vormden, gevolgd door de schulden voor de financiering van infrastructuur en vastgoed, zowel fysiek als via fondsen en GVV's (gereguleerde vastgoedvennootschappen). De negatieve marktrente bracht ons ertoe om flink wat obligatieposities af te stoten binnen gekantonnerde fondsen waarvan de commercialisering was vastgelopen door de gekelderde rentevoeten (run-off). Deze bedragen werden aangehouden als cash in de cash pool van de Groep, die in 2016 nog steeds een onbeduidend, maar positief gemiddeld rendement liet optekenen ondanks een duidelijk negatieve EONIA rente (Euro OverNight Index Average).

Onze cashblootstelling steeg daarmee fors van EUR 200 mln. eind 2015 tot EUR 836 mln. eind 2016 en dit vrijwel uitsluitend binnen gekantonnerde fondsen van het gamma Invest For Life (Leven Particulieren).

De globale omvang van de afzonderingen daalde fors van EUR 4,3 mld. eind 2015 tot EUR 3,7 mld. eind 2016 met name als gevolg van de daling van de activa onder beheer in het gamma Invest For Life met ongeveer EUR 100 mln., maar vooral door de inspanningen in EB (Employee Benefits) om hetzij afkopen van het type 'buy out' (uitstap uit verbintenissen met hoge gewaarborgde rente met een participatie in de latente meerwaarde), hetzij transfers naar de algemene portefeuille te realiseren.

Onze multi-werkgeverfondsen werden allemaal overgebracht naar de algemene portefeuille, terwijl een aantal klanten ook kozen voor de buy-out, wat ons toeliet om de omvang van onze verbintenissen op lange termijn tegen hoge gewaarborgde rentevoeten af te bouwen (In Force Management). Deze inspanning werd ook ondernomen in het segment Leven Particulieren, waar Tak 23 de bovenhand haalde op Tak 21. Toch behielden we een aanbod in Tak 21 via Allianz Safe, een portefeuille in het

algemeen fonds die afzonderlijk wordt beheerd met een bijzonder defensieve en kapitaalarme SAA (Strategic Asset Allocation). Wij realiseerden in 2016 een productie van EUR 40 mln. in Allianz Safe, dat voor de belegger een nettorendement van 0,75 % opleverde. Nog een kenmerk van 2016 was "derisking" als gevolg van de invoering van Solvency II in een context van uiterst lage rentevoeten. Onze keuze om het standaardmodel toe te passen bevoordeelt ons qua SCR (Solvency Capital Requirement) op onze belangrijke posities in staatsleningen (geen kapitaalkost). De evolutie van de solvabiliteitsratio is evenwel afhankelijk van de marktwaarde van de passiva (waardering in functie van de EIOPA-referentieportefeuille) tegenover de marktwaarde van onze activa. Dit impliceert dat een te grote afwijking op het niveau van de verdeling van de activa van de ene tegenover de andere kan leiden tot een hoge volatiliteit van onze solvabiliteitsratio waarvan het door het management vastgelegde referentieniveau 140 % bedraagt. Om onze gevoeligheid te verminderen aan staatsleningen die te sterk vertegenwoordigd zijn in onze activa, meer bepaald in België en Frankrijk, bouwden we deze blootstelling in 2016 reeds massaal af voor een bedrag van EUR 400 mln.

1.3.1. Algemene portefeuille Leven & Gezondheid

De rentedaling die leidde tot een waardestijging van obligatieactiva gekoppeld aan transfers van gekantonnerde fondsen naar de algemene portefeuille vertaalde zich in een stijging van het totaal van de activa onder beheer van EUR 7,7 naar 8,6 mld. Deze stijging is grotendeels toe te schrijven aan het luik overheidsleningen dat werd getransfereerd door de overname van de posities in het bezit van de gekantonnerde fondsen.

Ze houdt ook verband met onze beslissing om de looptijd van onze activa te verhogen om deze beter in overeenstemming te brengen met die van onze passiva. Daarbij worden bijzonder lange beleggingen gerealiseerd in staatslening met het oog op de controle van het risico en de kapitaalkost. De bijzonder hoge kost dat in standaardmodel verbonden is met risicohoudende activa zoals aandelen, leidde ons ertoe om het gewicht van aandelen terug te brengen van EUR 280 naar 250 mln., dit is van 3,5 % naar 2,9 %, en zo een ratio te behouden die overeenstemt met de richtlijn van het management. Het gewicht van onroerende beleggingen groeide aanzienlijk van EUR 356 tot 417 mln., zowel voor het rechtstreeks belegde als voor het via vastgoedfondsen belegde deel.

1.3.2. P&C buiten AO

P&C Benelux buiten AO behield relatief stabiele activa, met een vooruitgang van het vastgoeddeel van 2,5 % naar 3 % voornamelijk belegd in Belgische GVV's die in 2016 sterk presteerden (+12 % return voor de index).

1.3.3. Gekantonnerde fondsen

Zoals gezegd gingen de gekantonnerde fondsen voor het merendeel in 'run-off'-mode, zowel in Leven Particulier als in Leven Zakelijk, met als gevolg een forse stijging van cash met het oog op de terugbetaling van de contracten van ons sterproduct Invest For Life dat de vervaldag van de rentewaARBorg bereikte (8 jaar). Het is de bedoeling om deze beleggers alternatieven aan te bieden met een redelijk rendementpotentieel en een gecontroleerd risico en vooral om hun profiel in overeenstemming te brengen met hun beleggersprofiel. Op het niveau van de groepscontracten in Ondernemingen, zou de relatief lange horizon van de beleggingen deze evolutie mogelijk moeten maken, waarbij de maatschappij het risico draagt van een gebeurlijke terugval van de financiële markten met de hoop van een beter rendement op langere termijn.

1.4 Hypothecaire kredieten

1.4.1 Activiteit

De belangrijkste feiten op de markt van de hypothecaire kredieten

Het voorbije jaar werden 524.893 nieuwe hypothecaire leningen geregistreerd, wat 15,5 % minder is dan in 2015, maar nog steeds meer dan de voorgaande jaren. Dit verschijnsel kan worden verklaard door de bijzonder lage rentevoeten, die tot gevolg hebben gehad dat een groot aantal kredietnemers zijn hypothecair krediet heeft gefinancierd.

De onderstaande grafiek toont de evolutie op 12 maanden voor leningen met een looptijd van 25 jaar. Van bij het begin van het boekjaar 2016 bedroeg de gemiddelde rentevoet 2,55 % met een daling tot 2,05 % eind 2016.



bron: Febelfin

1.4.2 Structuur, organisatie en informatica

De omzetting door de wet van 22 april 2016 van de Europese Richtlijn betreffende hypothecair krediet die van kracht werd op 1 april 2017 gaat gepaard met een grondige verschuiving van het toepassingsveld van de regelgeving inzake de leningen aan particulieren.

De nieuwe wet regelt de precontractuele fase, met name de publiciteit, de koppelverkoop en de gezamenlijke verkoop, de algemene informatie in de vorm van een prospectus, de informatieaanvragen van de kredietverstrekker, de gepersonaliseerde informatie in de vorm van een gestandaardiseerde informatiefiche (ESIS), de vereisten inzake informatie voor de kredietbemiddelaars, de algemene gedragsregels met betrekking tot hypothecaire overeenkomsten en nevendiensten zoals verzekeringen, de adviesplicht, de plicht om de leningcapaciteit aandachtig te onderzoeken en om een beroep te doen op expert-schatters van de onroerende goederen.

Een van de belangrijkste vernieuwingen was de invoering van een gewaarborgd jaarlijks kostenpercentage (JKP).

De nieuwe regelgeving inzake de toegang tot de activiteit van kredietverstrekkers en kredietbemiddelaars was voordien reeds van kracht. Er was onder meer voorzien dat kredietverstrekkers voor 1 mei 2017 een aanvraag moesten indienen bij de FSMA om de activiteit van kredietverstrekker of bemiddelaar uit te oefenen. Onze maatschappij diende in februari 2017 een dossier in.

Onze subbeheerder Stater Belgium nv bevestigt de goede stabiliteit en flexibiliteit van het niveau van de dienstverlening. Ten slotte waren we in 2016, voor het 11e jaar op rij, opnieuw getuige van het uitstekende beheer van de kredietrisico's en een opmerkelijke LTV ¹.

¹ Loan-to-Value of verhouding lening-waarde

1.5 Vastgoed

1.5.1 Evolutie van de markt

De kerncijfers van de markt zien er als volgt uit, waarbij we een vergelijking maken met de gegevens van de Brusselse kantoormarkt, de referentiemarkt van de vastgoedactiviteiten van Allianz Benelux NV:

	2014	2015	2016	Trend
Voorraad (in miljoen m ²)	13,6	13,0	13,1	De voorraad blijft stabiel, aangezien het aanbod beperkt is tot projecten op maat.
Vacancy rate	10,1 %	9,94 %	9,4 %	De vacancy rate daalt in het CBD, behalve in de Noordwijk, waar deze stijgt.
Bruto take-up in m ²	460.000	304.000	437.760	De take-up stijgt met 44 % ten opzichte van 2015.
CBC huur per m ² (in EUR)	275	275	275	De <i>prime rent</i> blijft onveranderd
Prime Yield (duur 3/6/9)	5,0 %/4,75 %	4,6 %/5,0 %	4,25 %/4,75 %	Voor nieuw vastgoed in Brussel (CBD)

Bron: JLL Research 4Q2016

Belangrijkste toelichtingen:

De vraag naar kantoorruimten steeg in 2016 met 44 % ten opzichte van 2015. Er waren 9 deals van meer dan 10.000 m² tegenover slechts 2 in 2015 en gemiddeld 5 tijdens de voorbije 10 jaar. Deze 9 grote transacties vonden allemaal plaats in het CBD (6) of in de Europese wijk (3). Dit gezegd zijnde, slechts twee transacties betreffen *corporates* (Allianz en DKV), terwijl de 7 andere werden gerealiseerd door Belgische (4) of Europese (3) overheidsinstellingen.

De huurleegstand blijft licht dalen gelet op de voorzetting van de reconversieprojecten en het kleine aantal nieuwe ontwikkelingen.

Met EUR 1,9 mld. steeg het volume van de investeringen in kantoren met 36 % tegenover 2015, ruim boven het gemiddelde op 10 jaar, namelijk EUR 1,5 mld. Parallel daalde het 'prime' percentage nog verder als gevolg van de aanhoudende rentedaling op de financiële markten.

1.5.2 De activiteiten van Allianz Benelux (in EUR mln.)

	2014	2015	2016
Gebouwen voor vennootschapsgebruik			
Boekwaarde	14,9	14,1	13,3
Marktwaarde	52,8	53,0	51,9
Gebouwen voor beleggingsdoeleinden			
Boekwaarde	218,4	209,1	207,4
Marktwaarde	290,0	287,0	292,2
Totaal			
Boekwaarde	233,3	223,2	220,7
Marktwaarde	342,8	340,0	344,1
Niet-gerealiseerde kapitaalwinst	109,5	116,8	123,4

Belangrijkste toelichtingen en opmerkelijke feiten

Expertise uitgedrukt in marktwaarde (MW) vertoont op 30 november 2016 een totale waarde van EUR 344,1 mln., dit is een lichte stijging van 1,1 % ten opzichte van 2015.

Het Directiecomité besliste in maart 2016 om een exclusiviteit van gekruiste en voorwaardelijke transacties toe te kennen aan de groep Immobel/BPI met betrekking tot de verwerving van een gebouw van 26.660 m² dat ontwikkeld moet worden in de Noordwijk, waarbij de oplevering in december 2019 een voorwaarde is voor de verkoop van het De Brouckère-complex, met uitzondering van de bioscopen.

Het intensieve commercialiseringsbeleid en de renovatie- en verfraaiingswerken in Silver en Laurentide hebben hun vruchten afgeworpen. Silver wordt voor 53 % verhuurd (OCMW, CELSIS, Creative District) en Laurentide voor 95 % (Mensura, IVCIE, Interface).

In 2016 vonden verkopen plaats van kleine 'non-core'-activa (Xavier De Bue, Caporal en Louvain-la-Neuve), alle 3 boven de geschatte waarde, waardoor meerwaarden konden worden gegenereerd.

Wat de overnames betreft, nam Allianz Benelux samen met Allianz Luxembourg en Allianz Vie France deel aan de overname van een vastgoedmaatschappij naar Luxemburgs recht, Climmolux, die eigenaar is van Serenity op de route de Strassen, een gebouw van 10.485 m². Daarnaast werden deelnemingen verworven in diverse gezamenlijke investeringsopportuniteiten binnen groep Allianz, wat leidde tot een verdere geografische en sectorale diversificatie van de portefeuille (AEW Logistis Luxembourg Feeder, IPUT, Rheingold-VGP European Logistics).

1.6 Andere informatie

Nihil. .