

## Persbericht

Utrecht, 23 maart 2010

# Winstherstel ASR Nederland

ASR Nederland heeft in 2009 een netto resultaat gerealiseerd van EUR 255 mln. De solvabiliteit is gestegen naar 232%. Tegelijkertijd zijn er belangrijke stappen gezet in het kader van het realiseren van de strategische prioriteiten: verminderen van balansrisico's, versterken van de klantgerichtheid en verlaging van de kosten.

### Kerngegevens

(EUR miljoen)	2009	2008
Netto resultaat	255	-640
Solvabiliteit	232%	170%
Omzet	4.860	5.758
Kosten	589	591
Totaal vermogen *	2.975	1.757
Aantal FTE's	4.454 FTE	4.540 FTE

\* Eigen vermogen inclusief herwaardering van het vastgoed.

### Voortgang realisatie strategische prioriteiten

- **Gericht op klanten**
  - Nieuwe productfilosofie in Leven en Schade geïmplementeerd
  - Versterken klantbeleving verankerd
  - Naamsbekendheid gestegen
- **Financiële soliditeit**
  - Aandelenbelang verminderd
  - Renterisico teruggebracht
  - Herstructurering van achtergestelde obligatie lening naar Tier-1 vermogen
- **Verhogen van de efficiency**
  - EUR 70 miljoen kostenbesparing gerealiseerd, exclusief de ontvlechting- en reorganisatiekosten
  - Nieuwe besparingsmaatregelen opgestart
  - Aanpassingen in de organisatie doorgevoerd

Publicatie van de jaarcijfers 2009 op dinsdag 23 maart 2010. Persconferentie (Nederlandstalig) om 10 uur. Conference call voor financiële marktpartijen (Engelstalig) om 14:00 uur. Meer informatie op: [www.asrnederland.nl](http://www.asrnederland.nl)

## **Toelichting van Jos Baeten, voorzitter Raad van Bestuur ASR Nederland.**

“Kijkend naar waar we vandaan komen, zijn we tevreden over ons financiële resultaat. Ondanks moeilijke markt- omstandigheden heeft het winstherstel dat zich in het eerste halfjaar aftekende, doorgezet. Ook is onze balanspositie sterk verbeterd. Belangrijk is de verbetering van onze solvabiliteit: enerzijds gelet op de ervaringen met de kredietcrisis, anderzijds met het oog op de eisen die Solvency II gaat stellen.

De ontvlechting uit Fortis is afgerond en was een ingrijpende operatie. Onze balans is inmiddels anders ingericht. We hebben onze nieuwe namen geïntroduceerd. Staven die voorheen op concernniveau gemeenschappelijk waren, zijn opnieuw gevormd voor ASR Nederland als zelfstandig bedrijf. De ICT-omgeving is weer volledig in eigen beheer. Dit alles had ingrijpende personele consequenties. De effecten hiervan tekenen zich af in onze cijfers, bijvoorbeeld in de kosten en de FTE-ontwikkeling. Het proces van afscheid nemen van de internationale concernomgeving waarin wij steeds sterker geworteld waren geraakt, in combinatie met de ongewisheid over de toekomst op langere termijn, heeft uiteraard onze medewerkers niet onberoerd gelaten. Bovendien hebben ook zij persoonlijk de schok van de kredietcrisis en de negatieve ontwikkeling van de reputatie van de financiële sector aan den lijve ondervonden.

Dat wij desondanks zo hebben gepresteerd, is tekenend voor de veerkracht van onze mensen en daarmee van ons bedrijf. Dit geeft vertrouwen voor de grote uitdagingen die ons wachten. De financiële sector moet zich als het ware heruitvinden. Als ASR hebben wij daarin inmiddels verstrekkende keuzes gemaakt. Maar de algemeen economische ontwikkeling biedt nog weinig zicht op echte verbetering op korte termijn. De val van het kabinet komt ook in dit opzicht buitengewoon ongelegen voor onze sector. Als verzekeraars hebben wij alle belang bij de wijze waarop structurele hervormingsprocessen worden ingevuld. Zoals bijvoorbeeld met betrekking tot het arbeidsongeschiktheidsstelsel. Hierin treedt nu vertraging op. Bovendien zijn de politieke vooruitzichten onduidelijk. Los daarvan lopen er evaluaties ten aanzien van onder andere toezicht en de WFT, die tot uitkomsten kunnen leiden in de vorm van wetgeving en toezicht. Deze kunnen verstrekkende consequenties hebben voor onze sector. Dit vraagt implementatietijd. En dus een zekere mate van voorspelbaarheid. Die is nu nog verder uit beeld geraakt.”

### **Financiële resultaten**

Het **netto resultaat** over 2009 bedroeg EUR 255 miljoen. Dit is een enorme verbetering in vergelijking met het historische dieptepunt van 2008 (EUR -640 miljoen). Het voorzichtige herstel van de financiële markt vanaf het tweede kwartaal heeft hieraan sterk bijgedragen. Tegelijkertijd moet worden aangetekend dat incidentele factoren in beide jaren grote invloed hadden. In 2008 was dat de voorziening voor de schikking inzake beleggingsverzekeringen. In 2009 zijn dat de herstructurering van achtergesteld kapitaal en de eenmalige kosten van de ontvlechting.

Het **eigen vermogen** is toegenomen van EUR 1.757 miljoen naar EUR 2.975 miljoen, inclusief de herwaardering van het vastgoed. De **solvabiliteit** bedroeg per einde 2009 232%. Ook dit is een sterke verbetering vergeleken met 2008 (170%). Door het rente- en aandelenrisico terug te brengen is de gevoeligheid van de solvabiliteit voor externe factoren sterk verminderd.

Het netto resultaat over 2009 toewijsbaar aan aandeelhouders, zal ter versterking van de buffers aan de reserves worden toegevoegd. ASR Nederland zal daarom geen dividend uitkeren over dit resultaat.

Medio van het jaar is een achtergestelde obligatielening (TOPrS) geherstructureerd, die was vormgegeven via een Amerikaanse structuur. 91% Van de beleggers heeft ingestemd met de omzetting naar **hybride Tier 1-leningen**, direct uitgegeven door ASR Nederland. Deze staan genoteerd aan Euronext. Het aandelenkapitaal wordt sinds 3 oktober 2008 gehouden door de Nederlandse Staat. Er is geen sprake van kapitaalsteun. Tevens zijn geen garanties of leningen verstrekt.

Vanuit zijn visie op de marktontwikkeling en het perspectief op langere termijn streeft ASR Nederland naar een structurele, substantiële verlaging van de kosten/omzet ratio. Als aanzet daartoe is in april 2009 een **kostenbesparingsprogramma** van EUR 100 miljoen t.o.v. de begroting van 2009 geïntroduceerd voor de periode tot medio 2010. Onderdeel daarvan is een vermindering van 700 arbeidsplaatsen.

Per einde jaar is van de beoogde kostenreductie EUR 70 miljoen gerealiseerd. Door diverse eenmalige lasten voor de ontvlechting en de reorganisatie, is de besparing niet volledig zichtbaar in de operationele kosten. De aangekondigde vermindering van het aantal arbeidsplaatsen loopt, maar is nog maar deels zichtbaar in de cijfers over 2009. Inmiddels zijn nieuwe kostenmaatregelen bekend gemaakt, die op termijn effect zullen sorteren.

### Omzet

De vraag naar verzekeringsproducten stond marktbreed onder druk. Voor een belangrijk deel is dat een gevolg van de stagnerende economie en het consumentenvertrouwen dat nog weinig tekenen van herstel liet zien. Dat zorgde voor een verhevigde strijd om marktaandeel resulterend in een daling van het premieniveau over de gehele linie. Minder vraag en lagere premies vertaalden zich in de ontwikkeling van de omzet.

De daling in de omzet van ASR Nederland in levensverzekeringen (-28%) was voornamelijk te wijten aan verminderde afzet van koopsommen alsmede de stagnerende hypotheek- en pensioenmarkt. Het marktaandeel in hypotheekleningen is sterk teruggelopen. Behalve de omstandigheden aan de vraagkant speelden ook de problemen met betrekking tot het aantrekken van funding voor hypotheekleningen partners. Bovendien vormde banksparen een groeiende concurrent van levensverzekeringen.

In zakelijke schadeverzekeringen leidden toenemende bedrijfssaneringen tot vermindering van de verzekeringsbehoefte. Bij particuliere schadeverzekeringen bleef de omzet ondanks de toenemende concurrentie in lijn met die van 2008. In totaal steeg de omzet met 3%.

### Value Added New Business (Leven) en combined ratio (Schade)

De levenproductie heeft gedurende 2009 zwaar onder druk gestaan. Deze productie kent een genormaliseerde Value Added New Business (VANB) van EUR 9 miljoen. Als gevolg van het lage niveau van de productie is de kostennorm overschreden. Volledige toerekening van de gemaakte kosten ten behoeve van de productie 2009 resulteert in een lagere VANB van EUR -2 miljoen. Op dit moment lopen verschillende acties om productie en bijbehorende kosten meer met elkaar in lijn te brengen.

De combined ratio in het schadebedrijf steeg naar 102,1%. Dit was met name te wijten aan de hogere schadelast bij arbeidsongeschiktheids- en autoverzekeringen en aan incidentele schadegebeurtenissen zoals de storm in mei en een aantal grote branden. Inmiddels zijn de nodige maatregelen getroffen om de combined ratio te verbeteren. De ontwikkeling van de combined ratio zal in 2010 een punt van aandacht blijven.

## **Nieuwe identiteit ASR in Nederland**

ASR Nederland streeft naar evenwicht in de belangen van zijn stakeholders. Dit tegen de achtergrond van de nieuwe economische realiteit, de herordening van de financiële sector, de maatschappelijke veranderingen en niet in de laatste plaats de veranderingen in consumentengedrag. De lessen uit het verleden, te weten uit de beleggingsverzekeringsaffaire, de kredietcrisis en het uiteenvallen van het voormalige moederconcern Fortis maken daarbij deel uit van het referentiekader.

### Producten

Zowel in levens- als in schadeverzekeringen is een nieuwe generatie producten geïntroduceerd. Opbouw, transparantie, begrijpelijkheid, kosten, contractstermijnen en distributievergoeding voldoen daarin aan moderne maatstaven. Deze zijn wezenlijk anders dan voorheen. De eerste reacties maken duidelijk dat dit als een ingrijpende vernieuwing wordt ervaren. Dit vraagt gewenning in het verkoopproces. Inmiddels zijn campagnes gestart gericht op de bekendheid bij consumenten ter ondersteuning van de distributie via intermediairs.

Door de multifunding strategie, die mogelijk is geworden door de ontvlechting uit Fortis, heeft ASR Nederland aan het eind van het jaar een nieuw concurrerend hypotheekproduct kunnen introduceren. En Fortis ASR Bank is teruggekocht van Fortis Bank Nederland. Daarmee beschikt ASR Nederland weer over een bank ten behoeve van beleggings- en spaarproducten, die onder andere via het intermediair zullen worden aangeboden.

### Klantbeleving

Om de klantbeleving sterker in de organisatie te verankeren, zijn allerlei structurele en incidentele activiteiten ondernomen. Door middel van gericht klantenonderzoek en via klantenpanels is de eindgebruiker met zijn behoefte en emotie als het ware 'naar binnen gehaald'. In het beoordelings- en beloningssysteem van management is de klantbeleving inmiddels verankerd en wel in de vorm van de zogenaamde net promotor score.

### Distributie

ASR Nederland zet zijn producten voor meer dan 80 procent af via het onafhankelijke intermediair. Het intermediair staat onder grote druk. Incidenten en groeiende kritiek van consumentenzijde zorgen voor negatieve publiciteit. Dit heeft het antisentiment bij de politiek tot grote hoogte doen oplopen en voedt de stroom aan nieuwe wetgeving. Tezamen met de stagnerende economie leidt dit tot versneling van het saneringsproces dat al gaande was. ASR Nederland gelooft in de rol van het onafhankelijke intermediair ook in de toekomst. Een groot deel van de verzekeringsconsumenten zal behoefte houden aan deskundig, persoonlijk advies en begeleiding in een eigentijdse vorm. Daarom heeft en houdt ASR Nederland alle belang bij een toekomstbestendig intermediairsysteem dat op moderne leest is geschoeid. Daar maakt ASR Nederland zich ook in de markt sterk voor. Naar de individuele intermediairs met wie wordt samengewerkt, zet ASR Nederland zich ervoor in hen te ondersteunen bij het moderniseren van hun businessmodellen. Daartoe zijn allerlei initiatieven genomen. ASR Verzekeringen is door het intermediair uitgeroepen tot de beste all round verzekeraar van 2009.

Marktbreed wint de internetverkoop van met name doorsnee particuliere schadeverzekeringen terrein. Vanuit zijn multi-channel strategie wil ASR Nederland ook de klanten die zelf hun verzekeringszaken willen regelen, bedienen. Daartoe is in 2008 Ditzo geïntroduceerd met een spraakmakende merkcampagne. Het vervolg daarop heeft gezorgd voor een brede naamsbekendheid. Omzetgroei alsmede diverse awards vormen een erkenning van het vernieuwende concept dat Ditzo klanten biedt.

### Naamsbekendheid

Naast ASR Nederland is ook ASR Verzekeringen in 2009 als nieuwe naam geïntroduceerd. Medio 2009 is een publiekscampagne gestart onder de slogan: 'Wij zijn ASR ? En wie bent u ?'. Daarin vertelt ASR Verzekeringen dat zij de persoonlijkste verzekeraar van Nederland is en dat juist daarom wordt samengewerkt met onafhankelijke verzekeringsadviseurs. Deze campagne is goed ontvangen. Ten behoeve van de naamsbekendheid is het voor 2009 lopende sponsorcontract met Feyenoord overgenomen van Fortis. Recent is bekendgemaakt dat ASR Nederland ook de komende twee jaar als sponsor van Feyenoord zal optreden. Deze keuze is mede gebaseerd op onderzoek naar de effecten van voetbalsponsoring.

### **Herinrichting van de organisatie**

Het scheppen van de juiste randvoorwaarden om de strategie optimaal te implementeren en efficiëntieverbetering te realiseren, staan centraal in de herinrichting van de organisatie. ASR Nederland heeft zijn labelgestuurde organisatie vervangen door een marktgerichte organisatie. De productlijnen zijn losgekoppeld van de drie distributie-organisaties (ASR Verzekeringen, de Amersfoortse en Ditzo). Daarnaast bestaan er twee zelfstandige specialisten (de Europeesche, Ardanta). De backoffices van ASR Verzekeringen en de Amersfoortse zijn organisatorisch onder één aansturing gebracht. Falcon, de unit-linked verzekeraar, wordt eind van dit jaar geïntegreerd in ASR Verzekeringen.

De huisvesting, met uitzondering van de Europeesche in Amsterdam en Ardanta in Enschede, wordt geconcentreerd. Dit zal gefaseerd geschieden. Uiterlijk 2015 zullen de verschillende labels en bedrijfsonderdelen, die in 15 gebouwen op 11 locaties in het land waren gevestigd, op één centrale locatie in de regio Utrecht zijn gehuisvest. Inmiddels zijn er 3 locaties (Amersfoort/Mondriaan, Woerden en Odijk) gesloten. Het operational excellence programma is erop gericht dat alle bedrijfsprocessen gecertificeerd zullen worden op basis van kwaliteit en efficiency. Inmiddels zijn aanvullende efficiëntieprogramma's aangekondigd. Deze richten zich onder meer op complexiteitsreductie en herbezinning op stafactiviteiten. Recent is aangekondigd dat de uit de Fortis-tijd stammende bestuursstructuur wordt aangepast. Onderdeel daarvan is dat de Hoofddirectie is vervangen door een Raad van Bestuur. Het aantal bestuurders is daarbij teruggebracht van zes naar vier.

### **Toekomst**

ASR Nederland is sinds drie oktober 2008 100 procent eigendom van de Staat der Nederlanden. In tegenstelling tot een aantal andere financiële instellingen heeft ASR Nederland geen kapitaalsteun ontvangen. Tevens zijn geen garanties of leningen verstrekt. Zoals de overheid vanaf het allereerste moment heeft aangegeven, is het de bedoeling dat ASR Nederland wordt teruggebracht naar de private markt. De wijze waarop en het moment van de privatisering is uiteraard onderwerp van gesprek.

**ASR NEDERLAND**

(EUR miljoen)	2009	2008	%
Bruto premies Leven	2.528	3.491	-28%
Bruto premies Schade	2.332	2.268	3%
<b>Totaal bruto premie</b>	<b>4.860</b>	<b>5.758</b>	<b>-16%</b>
<b>Totaal resultaat Leven voor belasting</b>	<b>240</b>	<b>-856</b>	<b>**</b>
<b>Totaal resultaat Schade voor belasting</b>	<b>92</b>	<b>10</b>	<b>**</b>
<b>Totaal resultaat Overig</b>	<b>-2</b>	<b>0</b>	
<b>Totaal resultaat voor belasting</b>	<b>330</b>	<b>-846</b>	<b>**</b>
Belasting	-70	212	**
<b>Resultaat na belasting</b>	<b>260</b>	<b>-633</b>	<b>**</b>
Minderheidsbelang	-5	-7	29%
<b>Netto resultaat</b>	<b>255</b>	<b>-640</b>	<b>**</b>
<b>Operationele kosten</b>	<b>589</b>	<b>591</b>	<b>0%</b>
Kosten-premieratio (netto)	14,8%	14,5%	

(EUR miljoen)	31-dec-09	31-dec-08	%
Bruto technische voorziening Leven	28.216	26.124	8%
Bruto technische voorziening Schade	3.535	3.289	7%
<b>Totaal bruto technische voorziening</b>	<b>31.751</b>	<b>29.413</b>	<b>8%</b>
<b>Totaal vermogen (inclusief herwaardering vastgoed) *</b>	<b>2.975</b>	<b>1.757</b>	<b>65%</b>
<b>Balanstotaal</b>	<b>39.291</b>	<b>36.714</b>	<b>7%</b>
<b>Solvabiliteit (DNB norm)</b>	<b>232%</b>	<b>170%</b>	<b>83%p</b>
<b>Aantal werknemers (FTE)</b>	<b>4.454</b>	<b>4.540</b>	<b>-2%</b>

\* Het gepresenteerde vermogen is een combinatie van het eigen vermogen en de herwaardering van het vastgoed. Per 31 december 2009 bedroeg het eigen vermogen EUR 1.955 miljoen en de herwaardering van het vastgoed EUR 1.020 miljoen. Per 31 december 2008 bedroeg het eigen vermogen EUR 529 miljoen en de herwaardering van het vastgoed EUR 1.228 miljoen.

**Bruto premies**

Tegen de achtergrond van een economische recessie met een duidelijke negatieve invloed op de verkoop van verzekeringen, zijn de bruto premies in 2009 uitgekomen op EUR 4.860 miljoen (-16% in vergelijking met 2008). Deze daling is grotendeels veroorzaakt door koopsommen Leven, aangezien de keuze gemaakt is voor rendement boven omzet. Ook de koopsommen van het pensioenbedrijf zijn sterk achtergebleven door een bijna stilstaande pensioenmarkt en een grote eenmalige koopsom in 2008. Schade heeft haar positie, ondanks olopende royementen, kunnen handhaven en liet een stijging zien van 3%, voornamelijk door tariefs-

aanpassingen. Het directe distributiekanaal Ditzo liet een duidelijke groei zien.

**Group Embedded Value en VANB**

De Group Embedded Value van ASR Nederland bedraagt eind 2009 EUR 3,5 miljard.<sup>1</sup> Eind 2008 bedroeg de Group Embedded Value EUR 2,2 miljard.

<sup>1</sup> De Group Embedded Value is gelijk aan de MCEV van de levenentiteiten plus het IFRS equity van de overige entiteiten van ASR Nederland vermeerderd met de herwaardering vastgoed en de toetsmarge van de schadebedrijven. Op het IFRS equity zijn immateriële activa, minderheidsbelangen en hybride Tier 1 vermogen in mindering gebracht.

Deze stijging is het gevolg van met name een verbetering van de economische omstandigheden met als gevolgen een stijging van de marktwaarde van beleggingen en een afname van de marktwaarde van de verplichtingen.

De levenproductie heeft gedurende 2009 zwaar onder druk gestaan. Deze productie kent een genormaliseerde VANB van EUR 9 miljoen. Als gevolg van het lage niveau van de productie is de kostennorm overschreden. Volledige toerekening van de gemaakte kosten ten behoeve van de productie 2009 resulteert in een VANB van EUR -2 miljoen. Op dit moment lopen verschillende acties om productie en bijbehorende kosten meer met elkaar in lijn te brengen.

De waardering van de Group Embedded Value en de VANB is gebaseerd op de ECB AAA Government curve. De lasten van kapitaal zijn meegenomen.

#### **Bruto en operationele kosten**

Het kostenbesparingsprogramma is begin 2009 gestart om de voor 2009 gebudgetteerde bruto structurele kosten van EUR 728 miljoen met EUR 100 miljoen te verlagen. Deze besparing moet medio 2010 zijn gerealiseerd. In 2009 zijn deze bruto kosten uitgekomen op EUR 658 miljoen, een daling van EUR 70 miljoen ten opzichte van het budget 2009. Ten opzichte van 2008 zijn de bruto kosten gedaald met EUR 55 miljoen.

De besparing is in 2009 niet volledig zichtbaar in de operationele kosten door diverse eenmalige kosten, waaronder ontvlechtingkosten Fortis en reorganisatiekosten in het kader van het kostenprogramma. Per saldo heeft dit geresulteerd in EUR 2 miljoen lagere operationele kosten. Als gevolg van het besparingsprogramma is het aantal medewerkers afgenomen (-2% op FTE basis). De daling in FTE's als gevolg van het sociaal plan is vertraagd zichtbaar in de ontwikkeling van het aantal FTE's.

De kostenpremieratio is door de gedaalde omzet toegenomen van 14,5% eind 2008 naar 14,8% per ultimo 2009. Zonder rekening te houden met de ontvlechtingkosten, blijft de kostenpremie ratio ongeveer gelijk op 14,0%.

#### **Netto resultaat**

Het netto resultaat liet een fors herstel zien van EUR -640 miljoen in 2008 naar EUR 255 miljoen in 2009. De verbetering is

vooral gerealiseerd dankzij het herstel van de financiële markten. Bovendien is in 2008 het resultaat van Leven sterk negatief beïnvloed door het nemen van een voorziening als gevolg van de overeenkomst met de stichtingen ter compensatie van de beleggingsverzekeringen en het vormen van een garantievoorziening. In 2009 heeft de herstructurering van achtergesteld kapitaal (TOPrS) geresulteerd in een incidentele bate van EUR 96 miljoen na belastingen, terwijl de eenmalige kosten voor de ontvlechting in 2009 hoger waren dan in 2008. Het onderliggende resultaat van Leven is relatief stabiel gebleven, terwijl bij Schade een oplopende schadelast het resultaat negatief heeft beïnvloed. Ook was de winstbijdrage van ASR Vastgoed Ontwikkeling als gevolg van de impact van de financiële crisis op de vastgoedmarkt negatief.

#### **Vermogen en solvabiliteit**

Het eigen vermogen is in 2009 toegenomen van EUR 529 miljoen naar EUR 1.955 miljoen. Het totaal vermogen is in 2009 met 65% toegenomen tot EUR 2.975 miljoen. In het totaal vermogen wordt de ongerealiseerde herwaardering van het onroerend goed meegenomen.

De toename van het vermogen is o.a. het resultaat van een sterke toename van de herwaardering op de beleggingen. Ook hebben de omzetting van achtergestelde leningen naar Tier-1 vermogen (EUR 515 miljoen) en de toevoeging van het netto resultaat van EUR 255 miljoen bijgedragen aan de verbetering van het eigen vermogen.

Als gevolg van het herstructureren van achtergesteld kapitaal (TOPrS) naar Tier-1 vermogen is een deel van het nettoresultaat toewijsbaar aan houders van overige eigenvermogensinstrumenten (EUR 13 miljoen). Het resterende deel (EUR 242 miljoen) is toewijsbaar aan aandeelhouders.

De DNB solvabiliteit, waarbij het aanwezige kapitaal wordt uitgedrukt als een percentage van het vereiste minimum vermogen, is voor ASR Nederland NV gestegen naar 232% ten opzichte van 170% ultimo 2008. De DNB solvabiliteit van ASR Levensverzekering NV bedroeg eind 2009 277%.



Het bufferkapitaal (solvabiliteitspercentage op basis van IFRS) van ASR Nederland N.V. bedraagt 293% per 31 december 2009. Voor de berekening van het bufferkapitaal worden aan het vermogen, naast de herwaardering van het vastgoed, meerdere toevoegingen gedaan, zoals bijvoorbeeld de equity securities en de overwaarde in de technische voorzieningen die is vastgesteld op basis van de IFRS-toereikendheidstoets.

De risico's in de balans zijn in 2009 zodanig afgenomen door o.a. het renterisico terug te brengen door middel van swaptions, de looptijd van beleggingen aan te passen en het belang van aandelen in de beleggingsportefeuille te verminderen dat er gesproken kan worden van een 'gezonde balans'. De gevoeligheid van de solvabiliteit voor een rente daling, lagere aandelenkoersen of een lagere waardering van vastgoed is op een zeer acceptabel niveau gebracht.

#### **Marktontwikkelingen 2009**

De omvang van de individuele **levensverzekeringsmarkt** is sterk afgenomen in 2009. De daling van de levensverzekeringsmarkt is deels veroorzaakt door een daling van de hypotheekproductie. Het bank-sparen is in de eerste 18 maanden na introductie sterk gegroeid.

In 2009 is het merk ASR Verzekeringen succesvol in de markt gezet o.a. door een merkcampagne in combinatie met de sponsoring van Feyenoord. De naamsbekendheid is sinds juni gestegen van 38% naar 54%. Daarnaast zijn er nieuwe producten geïntroduceerd, zoals de MultiZekerpolis en VermogenGarant. Deze producten bieden een antwoord op de toegenomen vraag naar transparantie.

ASR Nederland is gestart met een intern 'Operational Excellence'-programma (OpEx) om o.a. de efficiëntie- en kwaliteitsniveaus van de interne processen te versterken. ASR Verzekeringen door het intermediair in 2009 is uitgeroepen tot de beste allround verzekeraar (DAK/NVA/NBVA).

Voor de vastgoedmarkt, waar **ASR Vastgoed** actief is, was 2009 een moeilijk jaar. In alle segmenten, maar vooral in de kantorenmarkt, is de vraag sterk teruggelopen. Grote institutionele beleggers zijn terughoudend met investeringen en banken zijn voorzichtig geworden met het verstrekken van kredieten. De recessie heeft gezorgd voor afwaarderingen van met name kantoren en woningen.

In 2009 is met de komst van nieuwe online partijen in de markt het directe distributiekanaal verder tot volwassenheid gekomen. In het tweede jaar van haar bestaan heeft **Ditzo** de productie en de portefeuille verdubbeld.

ASR Nederland heeft in 2009 voor een **multi-funding strategie** gekozen t.a.v. de financiering van hypotheeklen. Hypotheeklen kunnen door Fortis Bank Nederland of BNP Paribas Personal Finance worden gefinancierd.

Eind 2009 is Fortis ASR Bank teruggekocht van Fortis Bank Nederland. Deze bank zal onder de naam **ASR Bank** nieuwe producten ontwikkelen in combinatie met ASR verzekeringsproducten. Op dit moment heeft de bank circa 250.000 spaar- en beleggingsrekeningen van voornamelijk particuliere rekeninghouders.



**LEVEN**

(EUR miljoen)	2009	2008	%
<b>Totaal bruto premie</b>	<b>2.528</b>	<b>3.491</b>	-28%
Toegerekende technische beleggingsopbrengsten	2.217	-2.622	**
Herverzekeringspremies en overige opbrengsten	-21	-69	-69%
<b>Totaal opbrengsten</b>	<b>4.724</b>	<b>800</b>	**
			**
Bruto uitkeringen	-2.627	-2.538	4%
Mutatie voorziening verzekeringsverplichtingen	-1.720	1.186	**
Overige technische lasten	193	6	**
<b>Totaal technische lasten</b>	<b>-4.154</b>	<b>-1.346</b>	**
			**
Operationele kosten	-271	-263	3%
Provisies, mutatie geactiveerde acquisitiekosten	-181	-188	-4%
<b>Totaal bedrijfskosten</b>	<b>-452</b>	<b>-451</b>	0%
			**
<b>Technisch resultaat Leven voor belastingen</b>	<b>117</b>	<b>-998</b>	**
Toegerekende resultaten uit verkoop beleggingen	-13	54	**
Overig niet technisch resultaat	136	88	55%
<b>Resultaat voor belasting</b>	<b>240</b>	<b>-856</b>	**
Belasting	-55	216	**
<b>Resultaat na belasting</b>	<b>186</b>	<b>-640</b>	**
Minderheidsbelang	-5	-7	29%
<b>Netto resultaat</b>	<b>181</b>	<b>-647</b>	**
			**
<b>Kosten-premieratio (netto)</b>	<b>14,7%</b>	<b>13,4%</b>	10%
			**
<b>APE</b>	<b>188</b>	<b>305</b>	-38%

**Bruto Premie**

De bruto premie van Leven stond in 2009 onder druk en is afgenomen van EUR 3,5 miljard naar EUR 2,5 miljard (-28%) met name door minder Direct Ingaande Lijfrenten (DIL) en koopsommen (-54%) en een stagnerende pensioenmarkt. De nieuwe Leven productie, gemeten in APE, daalde in 2009 met 38%. De afname van de productie van koopsommen is grotendeels veroorzaakt door de keuze voor rendabele nieuwe productie. De hypotheekproductie is in 2009 sterk teruggelopen. Dit heeft voor een daling van de aan hypotheek gekoppelde levensverzekeringen gezorgd.

In 2009 heeft Leven Individueel geprofiteerd van het verbeteren van de kapitaalmarkten met stijgende beleggingsopbrengsten, waardoor het technische resultaat is gestegen.

Medio 2009 is **Bancair** losgemaakt van Leven Individueel, waarin voorheen de bancaire organisatie geïntegreerd was. De nieuwe bancaire organisatie omvat zowel Hypotheken als Sparen & Beleggen. Bancair heeft een strategie ontwikkeld om de markt van Hypotheken en Sparen & Beleggen terug te winnen met als doel het productenpallet van ASR Nederland te verrijken en de productie van levenproducten te faciliteren. De productie van hypotheek is in 2009 sterk onder het niveau van vorig jaar als gevolg van een stagnerende kredietmarkt en teruglopende huizenverkoop. Het marktaandeel is gehalveerd tot 1,8%, doordat ASR Nederland met haar funding-partner na de ontvlechting uit Fortis, nog geen goede propositie kon aanbieden.

Om marktaandeel terug te winnen is in 2009 een multi-funding strategie ontwikkeld, waarbij naast Fortis Bank Nederland ook BNP Paribas Personal Finance als financier optreedt. Eind 2009 is een nieuw hypotheek product geïntroduceerd, de WoonGerust hypotheek.

De gevolgen van de economische situatie zijn ook terug te zien in de productie en de omzet van **Pensioenen**. Als gevolg van het verwerken van ontslagroendes, premievrijmakingen en ontbreken van indexaties is de productie achtergebleven. Daarnaast heeft ook de hectiek rondom het Fortis concern eind 2008 een negatieve invloed gehad op de productie.

Mede aangezet door vergelijkingssites is in de uitvaartmarkt, de markt van **Ardanta**, sprake van een toenemende concurrentie op prijs. In de loop van 2009 heeft Ardanta een nieuw productassortiment geïntroduceerd met een scherpere premie.

#### **Operationele kosten**

De effecten van het **kostenbesparingsprogramma** zijn merkbaar binnen de levenbedrijven. Inmiddels zijn er aanzienlijke kostenreducties gerealiseerd door het verminderen van het aantal externe medewerkers en het omzetten van externe medewerkers naar interne medewerkers. Deze besparingen zijn nog niet zichtbaar in de operationele kosten omdat ze worden tenietgedaan door onder andere eenmalige ontvlechtingkosten en reorganisatiekosten.

#### **Technisch resultaat**

Alle productlijnen hadden in 2009 een positieve bijdrage aan de toename van het **technisch**

**resultaat** van EUR -998 miljoen in 2008 tot EUR 117 miljoen in 2009. Het jaar 2009 stond in het teken van voorzichtig herstel van de financiële markten, waardoor de toegerekende technische beleggingsopbrengsten sterk zijn toegenomen van EUR -2.622 miljoen naar EUR 2.217 miljoen. Een belangrijk deel van deze verbetering hiervan is voor rekening en risico van polishouders (waardoor de mutatie voorziening verzekeringsverplichtingen een tegenovergestelde beweging maakt van EUR 1.186 miljoen naar EUR -1.720 miljoen). De verbetering van het technisch resultaat is verder versterkt doordat er in 2008 nog een forse dotatie is gedaan in het kader van de overeenkomst met de stichtingen ter compensatie van beleggingsverzekeringen. Het onderliggende verzekeringstechnisch resultaat is relatief stabiel gebleven.

#### **Netto resultaat**

Het netto resultaat Leven is in 2009 verbeterd van EUR -647 miljoen in 2008 naar EUR 181 miljoen in 2009, allereerst door de verbetering van het technisch resultaat. In 2009 is daarnaast door risico beperkende maatregelen de samenstelling van beleggingen binnen de beleggingsportefeuille aangepast. Door de herstructurering van de balans met als gevolg dat de risico's in de vastrentende portefeuille zijn verminderd en de grootte van de aandelenportefeuille is afgenomen (met name in het begin van het jaar), zijn de toegerekende resultaten uit verkoop beleggingen sterk afgenomen. Tenslotte is het netto resultaat verbeterd door de incidentele bate van de TOPrS.

**SCHADE**

(EUR miljoen)	2009	2008	%
Bruto premie Zorg incl. ziektekosten	1.293	1.260	3%
Bruto premie overige schadeverzekeringen	1.039	1.007	3%
<b>Totaal bruto premie</b>	<b>2.332</b>	<b>2.268</b>	3%
Toegerekende technische beleggingsopbrengsten	131	-47	**
Mutatie voorziening onverdiende premie, herverz. premies	-222	-205	8%
<b>Totaal opbrengsten</b>	<b>2.241</b>	<b>2.016</b>	11%
			**
Bruto uitkeringen	-1.420	-1.203	18%
Mutatie voorziening verzekeringsverplichtingen	-261	-185	41%
Overige technische lasten (excl. schadebehandeling)	174	107	63%
<b>Totaal technische lasten</b>	<b>-1.507</b>	<b>-1.281</b>	18%
			**
Operationele kosten	-316	-328	-4%
Provisies, mutatie geactiveerde acquisitiekosten	-343	-334	3%
<b>Totaal bedrijfskosten</b>	<b>-659</b>	<b>-662</b>	0%
			**
<b>Technisch resultaat Schade voor belastingen</b>	<b>75</b>	<b>74</b>	2%
Toegerekende resultaten uit verkoop beleggingen	-17	-25	-33%
Overig niet technisch resultaat	33	-39	**
<b>Resultaat voor belasting</b>	<b>92</b>	<b>10</b>	**
Belasting	-16	-4	**
<b>Resultaat na belasting</b>	<b>76</b>	<b>6</b>	**
Minderheidsbelang	0	0	**
<b>Netto resultaat</b>	<b>76</b>	<b>6</b>	**
Schaderatio	71,0%	62,1%	
Kostenratio	14,9%	15,8%	
Provisieratio	16,1%	16,2%	
<b>Combined ratio</b>	<b>102,1%</b>	<b>94,1%</b>	

**Bruto Premie**

De bruto premie steeg in 2009 met 3% tot EUR 2.332 miljoen, terwijl de markt (exclusief ziektekosten) met slechts 1% toenam. De gevolgen van de recessie zijn steeds duidelijker merkbaar. Dit blijkt voornamelijk uit een daling van de productie. De nieuwe productie is van EUR 328 miljoen in 2008 afgenomen naar EUR 275 miljoen in 2009. De oorzaak van deze afname komt met name door AOV en Ziektekosten, die als gevolg van de invloed van de recessie en een duidelijke verlaging van het aantal zelfstandigen minder polissen konden noteren.

De markt van **AOV** kenmerkte zich in 2009 door een sterk verhevigde (prijs)concurrentie door nieuwe toetreders en een afkalvende markt

door de recessie, met minder zelfstandigen als gevolg. De omzet staat daarom ook onder druk. Ondanks de toenemende concurrentie blijft AOV een sterke focus houden op een verantwoorde tariefstelling in relatie tot de goede service. Tevens zijn schadebeperkende maatregelen getroffen om de sterke stijging van het aantal schademeldingen in vergelijking met 2008 tegen te gaan. Voor AOV heeft in 2009 de focus intern sterk gelegen op het bouwen van één AOV-bedrijf binnen ASR Nederland. Tegen deze achtergrond heeft AOV haar marktleiderspositie in 2009 toch nog licht kunnen versterken.

In 2009 is de elektronische verwerking van declaraties bij **Ziektekosten** verbeterd. Dit heeft een positieve invloed gehad op het kostenniveau. De schadelast bij de aanvullende verzekeringen blijft echter hoog.

De nieuwe productie van 2009 bij **Overig Schade** (o.a. auto- en brandverzekeringen) lag in lijn met die van 2008. Alle branches stonden onder druk door prijsconcurrentie. De productie van de branche Motor ligt boven het niveau van 2008 door een grotere bijdrage van het directe kanaal Ditzo. Dit is inherent aan de marktontwikkelingen waar internetaanbieders op de particuliere markt terrein winnen. Bij Brand is op de particuliere markt de productie gedaald door de verslechterde woningmarkt. Door indexaties en de doorgevoerde premieverhogingen van de afgelopen jaar is de bruto premie in 2009 gestegen.

Ook bij de **Europeesche** is de invloed van de recessie merkbaar in een daling van het aantal vakantieboekingen. De omzet ligt 3% onder die van vorig jaar. Afgelopen jaar is ook bij de Europeesche sterk op de kosten gestuurd.

#### **Operationele kosten**

De operationele kosten zijn in vergelijking met 2008 gedaald met 4% naar EUR 316 miljoen terwijl de provisie-uitgaven op het niveau van

vorig jaar zijn uitgekomen. Het kostenbesparingsprogramma sorteerde zijn effect. Dit in combinatie met de lopende OpEx-trajecten om processen meer klantgericht en efficiënter in te richten, resulteerde in een kosten-premieratio van 14,9% (2008: 15,8%).

#### **Technisch resultaat**

De combined ratio is in 2009 gestegen van 94,1% naar 102,1%, met name doordat de schadelast van AOV, Brand en Motor sterk is gestegen, wat resulteerde in een 8,9%-punt hogere schaderatio die is toegenomen naar 71,0%. Inmiddels zijn er op verschillende terreinen maatregelen genomen, zowel t.a.v. premiestelling als t.a.v. risico beoordeling.

Doordat de toegerekende beleggingsopbrengsten sterk verbeterd zijn door herstel van de financiële markten, is het technisch resultaat, ondanks de sterke stijging van de combined ratio, met 2% gestegen naar EUR 75 miljoen.

#### **Netto Resultaat**

Het netto resultaat Schade kwam uit op EUR 76 miljoen tegenover EUR 6 miljoen vorig jaar. Deze stijging is toe te wijzen aan het herstel op de financiële markten. Een verbetering van het sentiment op de beurzen resulteerde in een positieve ontwikkeling van de beleggingsopbrengsten en waarderingen.

Noot: op dit persbericht heeft geen accountantscontrole plaatsgevonden. Afrondingsverschillen kunnen in de tabellen voorkomen.