

Utrecht, 18 februari, 07.00 uur

## **a.s.r. combineert sterke resultaten met hogere klanttevredenheid. Invloed COVID-19 beperkt door verscheidenheid activiteiten**

### **Sterke financiële prestatie, diversificatie neutraliseert de impact van COVID-19 op operationeel resultaat**

- Operationeel resultaat stijgt met 3,2% naar € 885 miljoen (FY19: € 858 miljoen).
- Impact van COVID-19 op operationeel resultaat is neutraal; een positief effect op P&C compenseert een negatief effect op AOV en Leven.
- Operationeel resultaat van het segment Schade stijgt met 6,5% naar € 241 miljoen (FY19: € 226 miljoen). Hogere schadelast in AOV, verzwaaring van voorzieningen waren gecompenseerd door lagere schadelast in P&C.
- Operationeel resultaat van het segment Leven stijgt met 4,9% tot € 730 miljoen (FY19: € 696 miljoen), vooral door een hoger beleggingsresultaat ondanks negatieve COVID-19 impact op het beleggingsresultaat.
- Operationeel rendement op eigen vermogen bedraagt 15,3%, boven de doelstelling van 12-14%.
- Kostenratio's verbeteren in alle segmenten. Stijging operationele lasten met 6,9% tot € 701 miljoen (FY19: € 656 miljoen), voornamelijk veroorzaakt door de additionele kosten van overgenomen activiteiten (€ 21 miljoen) en hogere bijdrage aan de pensioenregeling voor eigen medewerkers door de lage rente (€ 20 miljoen).
- Combined ratio bedraagt 93,6%<sup>1</sup>, beter dan de doelstelling van 94-96% (COVID-19 impact op COR: -0,6%-punt).
- Netto IFRS resultaat daalt met 32,4% naar € 657 miljoen (FY19: € 972 miljoen), hoger operationeel resultaat tenietgedaan door lagere indirecte beleggingsopbrengsten en impairment van goodwill, beide voornamelijk door COVID-19, alsmede een hoger resultaat in 2019 door een eenmalige boekwinst op de aankoop van Loyalis. Met name als gevolg van de overeengekomen wijziging in de pensioenregeling in 2020 is een post geboekt voor de 'past service cost'.

### **Robuuste solvabiliteit en solide organische kapitaalcreatie**

- Solvency II ratio (Standaard Formule) per 31 december 2020 bedraagt 199% (FY19: 194%). Dit is na aftrek van het voorgestelde dividend voor 2020 en is inclusief de impact van de aandeleninkoop van € 75 miljoen in 2020.
- Organische kapitaalcreatie bedraagt € 500 miljoen (FY19: € 501 miljoen), de hogere kapitaalcreatie uit de bedrijfsactiviteiten en de beleggingsportefeuille, alsmede hogere vrijval van kapitaal, hebben de hogere afschrijving van de UFR (drag) door de lagere rente gecompenseerd.
- Voorgesteld dividend voor 2020 bedraagt € 2,04 per aandeel, in lijn met het dividendbeleid. Het slotdividend bedraagt € 1,28 per aandeel, rekening houdend met het reguliere interim dividend van € 0,76 per aandeel.
- Inkoop eigen aandelen van € 75 miljoen start op 19 februari 2021, naar verwachting afgerond voor 19 mei 2021. De Solvency II ratio van 199% is exclusief de impact van de aandeleninkoop die vandaag is aangekondigd.
- Unrestricted Tier 1 vermogen stijgt € 425 miljoen naar € 6,2 miljard, gelijk aan 75% van het aanwezig kapitaal, met ruime capaciteit voor additioneel hybride kapitaal.

### **Toegenomen klanttevredenheid en solide commerciële resultaten**

- Klanttevredenheid (NPS) is met 5 punten gestegen naar 49; beter dan de middellange termijn doelstelling van 'meer dan 44' voor 2021.
- Bruto geschreven premies in segment Schade zijn gestegen met 14,1% tot € 3.643 miljoen (FY19: € 3.192 miljoen). De organische groei van AOV en P&C samen bedraagt 4,6% en is daarmee ruim binnen de 3-5% doelstelling.
- Bruto geschreven premies in het segment Leven zijn gestegen met 11,8% tot € 1.810 miljoen (FY19: € 1.619 miljoen). De stijging weerspiegelt de 43% groei in Pensioen DC (Werknemers Pensioen) en de bijdrage van Loyalis, die de daling in Pensioen DB meer dan goed maken. Leven individueel en Uitvaart stabiel.
- Hypotheekproductie stijgt met 40% naar € 4,6 miljard.
- Beheerd vermogen voor derden is gestegen tot € 25,4 miljard (FY19: € 22,0 miljard), met name door groei van het ASR Hypotheekfonds.

1 P&C en AOV.

**Bestuursvoorzitter Jos Baeten:**

'2020 had een jaar van feest moeten worden, waarin a.s.r. haar 300 jarige bestaan zou vieren. Door COVID-19 werd 2020 echter een heel ander jaar. Een jaar waarin alle maatregelen die zijn genomen om deze pandemie te bestrijden grote impact hebben op ons privéleven, het bedrijfsleven en de samenleving als geheel. Ik ben trots op hoe a.s.r. heeft gepresteerd in 2020. De invloed van COVID-19 op onze klantbediening, commerciële en financiële resultaten bleef beperkt en we hebben de uitvoering van onze strategie succesvol kunnen voortzetten.

Ik ben blij dat we de goede relatie met onze klanten en het intermediair het afgelopen jaar hebben kunnen versterken. Onze dienstverlening is op een hoog niveau gebleven en de klanttevredenheid is zelfs toegenomen. De Net Promoter Score is met 5 punten gestegen naar 49. Dat is ruim boven onze middellange termijn doelstelling van hoger dan 44 en de hoogste NPS die a.s.r. tot nu toe heeft behaald. In de jaarlijkse IG&H Performance Monitor heeft a.s.r. de toppositie op Inkomen (Individueel en Collectief) weten te behouden en hebben we de #2 positie in Pensioenen. Ook het intermediair toonde zich zeer tevreden over de samenwerking met a.s.r. in deze uitdagende periode. Dit is vooral bijzonder omdat iedereen bij a.s.r. al bijna een jaar lang vanuit huis werkt.

Ik ben dan ook trots op onze medewerkers die elke dag hard werken voor het vertrouwen van onze klanten. Het moreel van onze medewerkers is hoog en de motivatie en vitaliteit blijven goed, ondanks de coronacrisis, zo blijkt uit de wekelijkse metingen die we met onze mood monitor doen. Tijdens de periodes van thuiswerken vanwege COVID-19 is er extra aandacht besteed aan de mentale en fysieke gezondheid van medewerkers. Ook mochten medewerkers tijdens de lockdowns, toen de scholen gesloten waren, elke dag een paar uur vrij nemen voor zorgtaken. Medewerkers kunnen een virtuele thuiswerkplekcheck aanvragen en stellen we apparatuur en bureaustoelen beschikbaar.

Het operationele resultaat nam met 3% toe tot € 885 miljoen. Door de diversificatie van onze activiteiten is de impact van COVID-19 op het operationeel resultaat neutraal in 2020. Een negatief effect op met name AOV, door een hoger ziekteverzuim en langere re-integratietrajecten, en op het Levenbedrijf, wordt gecompenseerd door een positief effect op P&C. Het operationeel resultaat van het segment Schade liet een mooie stijging zien naar € 241 miljoen. De lagere schadelast in P&C compenseert de hogere schadelast in AOV en de hogere voorzieningen die we hebben genomen. In het segment Leven is er slechts een beperkte impact van lagere directe beleggingsopbrengsten uit dividenden en huuropbrengsten, terwijl COVID-19 slechts beperkt invloed had op ons sterfteresultaat. Het netto IFRS-resultaat over 2020 is lager dan dat van 2019, onder meer door de onzekerheid en volatiliteit op de financiële markten als gevolg van de COVID-19-crisis. Ons hoger operationeel resultaat werd tenietgedaan door lagere indirecte beleggingsopbrengsten en impairment van goodwill, beide voornamelijk door COVID-19, alsmede door een post opgenomen vanwege een wijziging in de pensioenregeling voor medewerkers. Daarnaast zat in het netto-IFRS resultaat van 2019 ook een eenmalige boekwinst op de aankoop van Loyalis.

In 2020 heeft a.s.r. wederom laten zien dat we klanten goede producten en diensten leveren, waarvoor ook ruime interesse bestaat. De organische groei van bijna 5% in P&C en AOV, de sterke groei in ons pensioen DC-product, de 40% groei in Hypotheken, evenals de instroom van voor derden beheerd vermogen zijn mooie voorbeelden hiervoor. Daarnaast hebben we in het afgelopen jaar een flinke stijging van het aantal zorgklanten geboekt en zagen we een toename van het aantal klanten dat zich heeft aangesloten bij ons gezondheidsprogramma a.s.r. Vitality. In 2021 ligt onze focus op verdere groei in Schade en vermogensbeheer alsmede verdergaande digitalisatie zodat wij onze klanten nog beter van dienst kunnen zijn.

De directe effecten van COVID-19 op onze financiële prestaties zijn tot dusver beperkt. We blijven wel waakzaam voor de effecten op de langere termijn. Wat het uiteindelijke effect van COVID-19 op onze resultaten zal zijn, blijft op de langere termijn moeilijk te voorspellen. Dit hangt af van de snelheid waarmee de pandemie bedwongen wordt en daardoor de snelheid van het opheffen van de huidige beperkingen alsmede van de impact op de maatschappij en de economie ook na afronding van de steunmaatregelen van de overheid. De impact van het virus zelf maar ook van het effect van de beperkende maatregelen die worden genomen om het virus onder controle te krijgen, zien wij bijvoorbeeld in ons AOV-bedrijf. In dit bedrijfs onderdeel ervaren we een toename van het aantal klanten dat zich meldt door uitval vanwege stress en andere mentale klachten. Daarnaast merken we op dat de duur van de uitval oploopt, tot wel 15% langer in sommige situaties. De effecten van de coronacrisis versterken de reeds zichtbare trend van

meer en langer ziekteverzuim door psychische problemen en behoeft de aandacht bij aanpak van de crisis en de maatregelen die worden genomen. Dit zijn ontwikkelingen waar we met onze voorzieningen rekening mee hebben gehouden.

We blijven vasthouden aan de strikte uitvoering van onze strategie en onze doelstelling om duurzame waarde te creëren voor onze stakeholders. Onderdeel van onze strategie is om zowel autonoom als door gerichte acquisities te groeien. De succesvolle migratie van overgenomen portefeuilles naar het platform van a.s.r. resulteerde in een aanzienlijke daling van de kosten in Leven. We blijven oog houden voor passende acquisities.

Als verzekeraar nemen we onze verantwoordelijkheid en maken we keuzes om te bouwen aan een duurzaam én inclusief Nederland, een land met een houdbare economie en een samenleving waarin iedereen meetelt en de vrijheid voelt om mee te mogen doen. Zo heeft a.s.r. de Green Recovery Statement ondertekend en is het een van de partijen die in de werkgroep onder DNB Platform voor Duurzame Financiering er naar streeft om het verlies van biodiversiteit tegen te gaan. Met onze vermogensbeheer activiteiten hebben we ons aangesloten bij het Net Zero Asset Managers initiatief, een nieuw wereldwijd platform van vermogensbeheerders die zich inzetten om hun beleggingsportefeuilles koolstofarm te maken en daarmee een bijdrage te leveren aan het realiseren van de doelen van het Klimaatakkoord van Parijs. a.s.r. wordt steeds meer erkend en herkend als een duurzame onderneming. Wij zijn blij dat a.s.r. is opgenomen in de Dow Jones Sustainability World Index en wij behoren daarmee tot de 10% best presterende verzekeraars wereldwijd op het gebied van duurzaamheid.

Onze solvabiliteit blijft robuust met een Solvency II ratio van 199%. Hierbij gaan we nog steeds uit van de Standaard Formule. Met de goede resultaten van 2020 en in lijn met ons dividendbeleid, stellen we onze aandeelhouders een verhoging van het dividend over het hele jaar voor, tot € 2,04 per aandeel. Daarnaast hebben we op basis van onze sterke solvabiliteitspositie en organische kapitaalcreatie besloten om in 2021 eigen aandelen in te gaan kopen voor een bedrag van € 75 miljoen.

Dit jaar moeten we afscheid nemen van Kick van der Pol, die twaalf jaar lang succesvol voorzitter is van onze RvC. Wij zijn dankbaar voor zijn ongeëvenaarde energie en wijsheid die hij voor a.s.r. heeft ingezet. Hij zal in de eerstvolgende algemene vergadering van aandeelhouders opgevolgd worden door Joop Wijn, die afgelopen najaar is toetgetreden tot de RvC. Ik heb alle vertrouwen in de toekomst van a.s.r. met Joop als voorzitter van de RvC.

Tot slot wil ik onze aandeelhouders, klanten, intermediairs en medewerkers bedanken voor hun voortdurende steun en het vertrouwen in a.s.r.'

## Kerncijfers

(in € miljoen, tenzij anders vermeld)	2020	2019	Delta (%)
Operationeel resultaat	885	858	3,2%
Operationeel rendement op eigen vermogen	15,3%	15,1%	0.2%-p
Nettoresultaat (op IFRS basis)	657	972	-32,4%
Rendement op eigen vermogen	11,7%	19,1%	-7.3%-p
Bruto geschreven premies	5.276	4.666	13,1%
Operationele lasten	-701	-656	6,9%
Combined ratio (Schade en AOV)	93,6%	93,5%	0.1%-p
Nieuwe productie (segment Leven (APE))	124	159	-22,1%
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Delta (%)</b>
Totaal eigen vermogen	6.313	6.093	3,6%
Totaal eigen vermogen toewijsbaar aan aandeelhouders	5.309	5.089	4,3%
Solvency II-ratio (standaard formule) na dividend	199%	194%	5%-p
Financial leverage	28,3%	29,2%	-0.9%-p
Liquiditeitspositie holding	502	458	9,6%
Aantal fte's (intern)	4.042	3.906	3,5%
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Delta (%)</b>
Operationeel resultaat per aandeel	4,52	4,22	7,1%
Dividend per aandeel	2,04	1,90	7,4%
Aantal geplaatste en uitstaande aandelen per ultimo jaareinde (miljoen)	137,9	140,7	-2,0%
Gewogen gemiddeld aantal geplaatste en uitstaande aandelen (miljoen)	138,9	140,9	-1,4%

### Verdere toelichting op de tabel:

1. Het operationeel resultaat wordt berekend door de winst vóór belastingen van voortgezette activiteiten die worden gerapporteerd in overeenstemming met IFRS, aan te passen voor wijzigingen in de grondslagen voor financiële verslaggeving voor het volgende: i) gerelateerd aan beleggingen: beleggingsopbrengsten met een incidenteel karakter (waaronder gerealiseerde winsten en verliezen, bijzondere waardeverminderingen en ongerealiseerde waardemutaties) op financiële instrumenten voor eigen rekening, na aftrek van toepasselijke shadow accounting en na aftrek van aanvullende voorzieningen voor gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa die de verzekeringsverplichtingen dekken ('vergoeding van gerealiseerde meerwaarden'); ii) incidentele items: 1. model- en methodologische veranderingen met wezenlijke impact; 2. resultaten van niet-kernactiviteiten; en 3. andere eenmalige posten, die niet direct verband houden met de kernactiviteiten en/of lopende zaken van de Groep, reorganisatiekosten, regelgevingskosten die geen verband houden met de bedrijfsactiviteiten, wijzigingen in de eigenpensioenregeling en kosten met betrekking tot fusies en overnames en start-ups.
2. Het operationeel rendement op eigen vermogen wordt berekend door het operationeel resultaat voor belastingen na aftrek van rente op hybride vermogen en belastingen (belastingtarief: 25%) te delen door het jaarlijkse gemiddelde eigen vermogen toewijsbaar aan aandeelhouders na aftrek van de reserve voor ongerealiseerde winsten en verliezen en het eigen vermogen voor vastgoedontwikkeling (bedrijfsactiviteiten in 'run-off').
3. Solvency II ratio is exclusief financiële instellingen.
4. Het operationeel resultaat per aandeel wordt berekend door het operationeel resultaat voor belastingen na aftrek van rente op hybride vermogen en belastingen (belastingtarief: 25%) te delen door het gewogen gemiddelde aantal uitstaande aandelen.

## Financiële kalender 2021

Woensdag 19 mei	Algemene vergadering van aandeelhouders
Vrijdag 21 mei	Ex-dividend datum
Maandag 24 mei	Dividend record datum
Woensdag 26 mei	Betaling van slotdividend van 2020
Woensdag 25 augustus	Publicatie HY21 resultaat en interim dividend
Maandag 30 augustus	Ex-dividend datum
Dinsdag 31 augustus	Dividend record datum
Vrijdag 3 september	Betaling van interim dividend van 2021

Op de in dit persbericht opgenomen cijfers is geen accountantscontrole toegepast en er heeft geen beperkte beoordeling door een accountant plaatsgevonden.

Voor het officiële en meer uitgebreide Engelstalige persbericht verwijzen wij naar de corporate website [www.asrnl.com](http://www.asrnl.com).

### Media Relaties

Rosanne de Boer  
T: +31 (0)6 2279 0974  
E: [rosanne.de.boer@asr.nl](mailto:rosanne.de.boer@asr.nl)  
[www.asrnederland.nl](http://www.asrnederland.nl)

### Investor Relations

T: +31 (0)30 257 8600  
E: [ir@asr.nl](mailto:ir@asr.nl)  
[www.asrnl.com](http://www.asrnl.com)

**Publicatie van de financiële resultaten op 18 februari 2021 om 7:00 uur. Conference call voor financiële marktpartijen (engelstalig) om 11:00 uur. Kijk voor meer informatie op [www.asrnederland.nl](http://www.asrnederland.nl).**

+++++

### Over a.s.r.

ASR Nederland N.V. (a.s.r.) behoort tot de top 3 verzekeraars van Nederland. a.s.r. biedt producten en diensten aan op het gebied van verzekeringen, pensioenen en hypotheeklen voor consumenten, ondernemers en bedrijven. Daarnaast is a.s.r. actief als vermogensbeheerder voor derden. a.s.r. is genoteerd aan Euronext Amsterdam en opgenomen in de AEX Index. Kijk voor meer informatie op [www.asrnederland.nl](http://www.asrnederland.nl).

Dit persbericht bevat koersgevoelige informatie en dus voorwetenschap in de zin van artikel 7 van de verordening marktmisbruik.

## Disclaimer

### Cautionary note regarding forward-looking statements

The terms of this disclaimer ('Disclaimer') apply to this document of ASR Nederland N.V. and all ASR Nederland N.V.'s legal vehicles and businesses operating in the Netherlands ('ASR Nederland'). Please read this Disclaimer carefully.

ASR Nederland's condensed consolidated financial statements are prepared in accordance with International Financial Reporting Standards as adopted by the European Union ('IFRS-EU') and with Part 9 of Book 2 on the Netherlands Civil Code 2019. In preparing the financial information in this document, the same accounting principles are applied as in the 2019 ASR Nederland consolidated financial statements. All figures in this document are unaudited. Small differences are possible in the tables due to rounding.

Certain of the statements contained herein are not (historical) facts but are forward looking statements ('Statements'). These Statements may be identified by words such as 'expect', 'should', 'could', 'shall' and similar expressions. The Statements can change as a result of possible events or factors. The Statements are based on our beliefs, assumptions and expectations of future performance, taking into account information that was available to ASR Nederland at the moment of drafting of the document. ASR Nederland warns that the Statements could entail certain risks and uncertainties, so that the actual results, business, financial condition, results of operations, liquidity, investments, share price and prospects of ASR Nederland could differ materially from the Statements.

Factors which could cause actual results to differ from these Statements may include, without limitation: (1) changes in general economic conditions; (2) changes of conditions in the markets in which ASR Nederland is engaged; (3) changes in the performance of financial markets in general; (4) changes in the sales of insurance and/or other financial products; (5) the behavior of customers, suppliers, investors, shareholders and competitors; (6) changes in the relationships with principal intermediaries or partnerships or termination of relationships with principal intermediaries or partnerships; (7) the unavailability and/or unaffordability of reinsurance; (8) deteriorations in the financial soundness of customers, suppliers or financial institutions, countries/states and/or other counterparties; (9) technological developments; (10) changes in the implementation and execution of ICT systems or outsourcing; (11) changes in the availability of, and costs associated with, sources of liquidity; (12) consequences of a potential (partial) termination of the European currency: the Euro or the European Union; (13) changes in the frequency and severity of insured loss events; (14) catastrophes and terrorist related events; (15) changes affecting mortality and morbidity levels and trends and changes in longevity; (16) changes in laws and regulations and/or changes in the interpretation thereof, including without limitation Solvency II, IFRS and taxes; (17) changes in the policies of governments and/or regulatory-or supervisory authorities; (18) changes in ownership that could affect the future availability of net operating loss, net capital and built-in loss; (19) changes in conclusions with regard to accounting assumptions and methodologies; (20) adverse developments in legal and other proceedings and/or investigations or sanctions taken by supervisory authorities; (21) risks related to mergers, acquisitions, and divestments (22) other financial risks such as currency movements, interest rate fluctuations, liquidity, and credit risks could influence future results and (23) the other risks and uncertainties detailed in the Risk Factors section contained in recent public disclosures made by ASR Nederland.

The foregoing list of factors and developments should not be exhaustive. Any Statements made by or on behalf of ASR Nederland speak only as of the date they are made and, except as required by applicable law, ASR Nederland disclaims any obligation to publicly update or revise and/or publish any Statements, whether as a result of new information, future events or otherwise. Neither ASR Nederland nor any of its directors, officers, employees do give any statement, warranty or prediction on the anticipated results as included in the document. The Statements in this document represent, in each case, only one of multiple possible scenarios and should not be viewed as the most likely or standard scenario.

ASR Nederland has taken all reasonable care in the reliability and accurateness of this document. Nevertheless, information contained in this document may be incomplete or incorrect. ASR Nederland does not accept liability for any damages resulting from this document in case the information in this document is incorrect or incomplete.

This document does not constitute an offer to sell, or a solicitation of an offer to buy, any securities or any other financial instruments.