

‘Klantbegrip leiden
de toekomst’

‘Efficiency ni

Op weg naar een nieuwe balans Jaarverslag 2009

p klantbeleving, da

er verbeteren is

et resultaat ni

Profiel

ASR Nederland is de twee na grootste verzekeraar in Nederland met een omzet van €4,9 miljard in 2009. Onze bijna 4.500 medewerkers zetten zich in voor onze particuliere en zakelijke klanten op de productmarkten Pensioenen, Leven, Hypotheken, Schade, AOV en Ziektekosten. Wij zijn de grootste private grondbezitter in Nederland.

Onze geschiedenis gaat terug tot het jaar 1720. Wij bedienen de markt met de merken Ardanta, ASR Verzekeringen, ASR Pensioenen, De Amersfoortse, Ditzo en Europeesche Verzekeringen. Onze producten vinden langs meerdere distributiekanaalen de weg naar onze klanten. Via het intermediaire distributiekanaal, waar circa 80% van onze producten wordt afgezet, en via het directe en het bancaire kanaal. ASR Nederland is sinds 3 oktober 2008 voor 100 procent in eigendom van de Staat der Nederlanden.

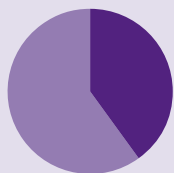
Onze drijfveer is om mensen en bedrijven te helpen hun dromen te realiseren door financiële risico's van hen over te nemen. Zo kunnen zij de dingen realiseren, die er in het leven werkelijk toe doen. Zekerheid organiseren voor onze klanten, vanuit ons vakmanschap om risico's te managen. Dat is onze opdracht, ons bestaansrecht. Wij geven invulling aan onze missie door klantgedreven te zijn, efficiënt te werken en financieel solide te zijn.

(EUR MILJOEN)	2009	2008	%
Bruto premies Leven	2.527	3.491	-28%
Bruto premies Schade	2.346	2.286	3%
Totaal bruto premie	4.873	5.777	-16%
Totaal resultaat Leven voor belasting	240	-856	**
Totaal resultaat Schade voor belasting	92	10	**
Totaal resultaat Overig	-2	-	**
Totaal resultaat voor belasting	330	-845	**
Belasting	-70	212	**
Resultaat na belasting	260	-633	**
Minderheidsbelang	-5	-7	29%
Netto resultaat	255	-640	**
Operationele kosten	589	591	0%
Kosten-premieratio (netto)	14,8%	14,5%	

(EUR MILJOEN)	2009	2008	%
Bruto technische voorziening Leven	28.216	26.124	8%
Bruto technische voorziening Schade	3.535	3.289	7%
Totaal bruto technische voorziening	31.751	29.413	8%
Totaal vermogen (inclusief herwaardering vastgoed) *	2.975	1.757	65%
Balanstotaal	39.291	36.714	7%
Solvabiliteit (DNB norm)	232%	170%	83%p
Bufferkapitaal	293%	233%	60%p
Aantal werknemers (FTE)	4.454	4.540	-2%

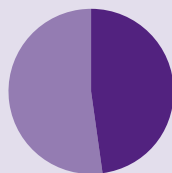
* Het gepresenteerde vermogen is een combinatie van het eigen vermogen en de herwaardering van het vastgoed. Per 31 december 2009 bedroeg het eigen vermogen € 1.955 miljoen en de herwaardering van het vastgoed € 1.019 miljoen. Per 31 december 2008 bedroeg het eigen vermogen € 529 miljoen en de herwaardering van het vastgoed € 1.228 miljoen.

OMZETVERDELING 2008



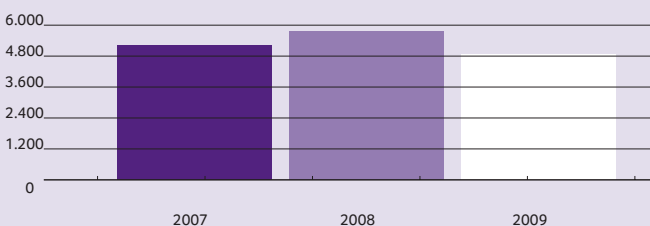
Schade	40%
Leven	60%

OMZETVERDELING 2009



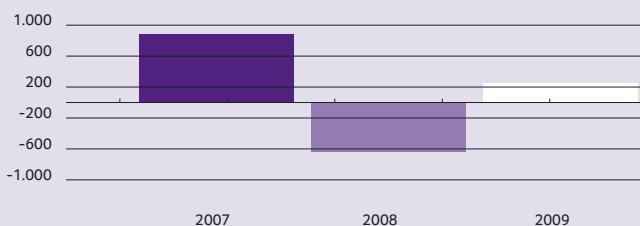
Schade	48%
Leven	52%

BRUTO PREMIE (€ MLN)



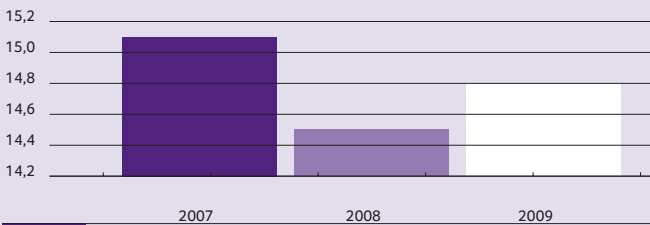
2007	5.217
2008	5.777
2009	4.873

NETTO WINST (€ MLN)



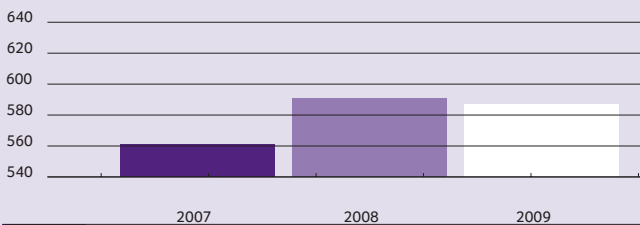
2007	890
2008	-640
2009	255

KOSTEN-PREMIE RATIO *



2007	15,1 %
2008	14,5 %
2009	14,8 %

OPERATIONELE KOSTEN (€ MLN)



2007	561
2008	591
2009	589

* De definitie voor kosten-premie ratio is operationele kosten gedeeld door de netto verdiende premie (Schade) en bruto premie inkomsten in APE (Leven)

SOLVABILITEIT (€ MLD)

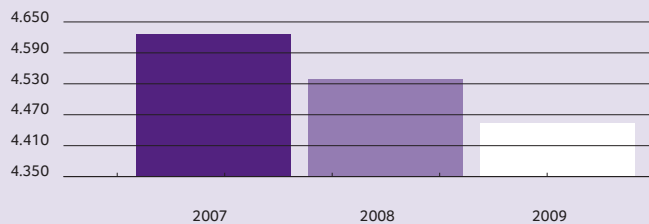


Aanwezige solvabiliteit (DNB) € 3.5 MLD

Vereiste solvabiliteit (DNB) € 1.5 MLD

MERK	TYPE	PRODUCTEN	DISTRIBUTIEKANAAL
Ardanta	Specialist	Uitvaart	Multi-channel
ASR Pensioenen	Specialist	Pensioen	Pensioenconsultants en Intermediair
ASR Verzekeringen	Generalist	Leven, Schade, Pensioen en hypotheken	Intermediair
De Amersfoortse	Specialist	Inkomen	Intermediair
Ditzo	Generalist	Schade	Internet
Europeesche Verzekeringen	Specialist	Reis en recreatie	Multi-channel

FTE



4.626

4.540

4.454

Op weg naar een nieuwe balans Jaarverslag 2009

THEMA'S

Ambitie _____ **13**

Klantbegrip leidend bij waarmaken bestaansrecht

Financiële soliditeit _____ **23**

Niet alleen vandaag, maar ook in de toekomst

Efficiency _____ **41**

Efficiency niet alleen vanuit het oogpunt van de organisatie

Klantgedreven _____ **53**

Scherp blijven op klantbeleving, daar gaat het om

Distributie _____ **65**

Praten over verbeteren is leuk, maar zorg dat je bewijslast levert

Cultuur _____ **79**

Ook als het resultaat niet direct zichtbaar is

INHOUDSOPGAVE

DEEL I STRATEGIE	6
1.1 Voorwoord	6
1.2 Leden van de Raad van Bestuur ASR Nederland N.V.	8
1.3 Tijdsbalk gebeurtenissen 2009	10
1.4 Onze opdracht en strategie	17
1.5 Vooruitzichten en doelstellingen	19
DEEL II VERSLAG VAN DE RAAD VAN BESTUUR	20
2.1 Resultaten	20
2.2 Organisatie	30
2.3 Distributie	32
2.4 Productlijnen	34
Schade	34
AOV en Ziektekosten	35
Leven	37
Pensioenen	38
Bancair	39
2.5 Bedrijven	45
Europeesche Verzekeringen	45
Ardanta	46
2.6 ASR Vastgoed	48
2.7 Kapitaalmanagement	50
2.8 Risicomanagement	57
2.9 Personeel en Organisatie	60
2.10 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	62
2.11 Bestuursverklaring	69
DEEL III GOVERNANCE	70
3.1 Leden van de Raad van Commissarissen	70
3.2 Verslag van de Raad van Commissarissen	71
3.3 Beloningsbeleid	75
3.4 Corporate Governance	77
DEEL IV JAARREKENING	83
Geconsolideerde balans	84
Toelichting op de balans	130
Toelichting op de resultatenberekening	160
Overige Toelichtingen	169
Enkelvoudige jaarrekening	173
Overige gegevens	181
Accountantsverklaring	181
OVERIGE INFORMATIE	185
Begrippenlijst	185
Afkortingen	187
Contactgegevens	188
Colofon	188

DEEL I STRATEGIE

1.1 Voorwoord

Op weg naar een nieuwe balans

Het jaar 2009 gaat de boeken in als het jaar waarin wij geconfronteerd zijn met grote veranderingen: maatschappelijke en economische. Daarbij hebben we onze bestaande percepties moeten aanpassen aan een nieuwe werkelijkheid.

In deze nieuwe werkelijkheid hebben wij ook als bedrijf een ingrijpende verandering ondergaan. Door het ingrijpen van de Staat der Nederlanden in ons voormalige moederconcern Fortis zijn wij in 2009 als zelfstandige verzekeraar onder de naam ASR Nederland verder gegaan. Met een historie die 290 jaren teruggaat, is het jaar 2009 het eerste volledige verslagjaar van ASR Nederland N.V.

Resultaten

Kijkend naar waar we vandaan komen, zijn we tevreden over het financiële resultaat dat is geboekt in 2009. Een verbetering van het resultaat, een sterk verbeterde balanspositie en een sterk gestegen solvabiliteit.

Daar tegenover staat dat de vraag naar verzekeringsproducten marktbreed onder druk stond, hetgeen voor een belangrijk deel een gevolg was van de stagnerende economie en het gebrek aan consumentenvertrouwen. Dat zorgde voor een verhevigde concurrentiestrijd resulterend in een daling van het premieniveau.

Dit marktbeeld was terug te zien in onze omzetcijfers. De daling in levensverzekeringen (-28%) was voornamelijk te wijten aan verminderde afzet van koopsommen alsmede de stagnerende hypotheek- en pensioenmarkt. Daarnaast konden wij pas, na implementatie van een multi-funding strategie, eind 2009 een goede hypotheekpropositie aanbieden. Tegelijkertijd ontstond in het segment van levensverzekeringen concurrentie met de introductie van het banksparen.

Ook in de AOV- en Schademarkt waren de gevolgen van de recessie merkbaar en werd de concurrentie scherper. Desondanks steeg onze omzet hier met 3%.

Zelfstandigheid

Na één jaar is de ontvlechting uit Fortis afgerond. Onze nieuwe namen hebben we geïntroduceerd. Staven zijn opnieuw gevormd voor ASR Nederland als zelfstandig bedrijf. De ICT-omgeving is weer volledig in eigen beheer. Onze achtergestelde obligatieleningen zijn geherstructureerd naar Tier-1 vermogen. Terugkijkend zijn wij zeer tevreden over de voortvarende en voor de buitenwereld bijna geruisloze ontvlechting.

Herinrichting organisatie

ASR Nederland heeft zijn labelgestuurde organisatie vervangen door een marktgerichte organisatie. De productlijnen zijn losgekoppeld van de distributie organisaties ASR Verzekeringen, De Amersfoortse en Ditzo. De backoffices van ASR Verzekeringen en De Amersfoortse zijn samengebracht en Falcon Leven wordt hierin geïntegreerd.

De bestuursstructuur is aangepast. De Hoofddirectie is vervangen door een Raad van Bestuur. Het aantal bestuurders is daarbij teruggebracht van zes naar vier. Na zorgvuldige afweging maken Theo Pluijter en Jacqueline Rijdsijk geen onderdeel uit van de Raad van Bestuur. Juist na een jaar waarin een ieder zich maximaal heeft ingespannen voor het belang van ASR Nederland, is het moeilijk een besluit als dit te nemen. Te meer omdat Jacqueline in het afgelopen jaar een belangrijke inspanning heeft geleverd aan de transitie van ASR Nederland. Daarnaast zijn wij blij dat Theo zijn kennis en ervaring wil blijven inzetten in zijn nieuwe rol als directeur Centrale Staven. De Raad van Bestuur bedankt Jacqueline en Theo voor hun enorme betrokkenheid en bijdrage.

Huisvesting

In het verslagjaar hebben wij het besluit genomen om alle activiteiten, behoudens de Europeesche Verzekeringen en Ardanta, uiterlijk in 2015 te concentreren op één centrale locatie in de regio Utrecht. De keuze voor renovatie van de huidige hoofdlocatie in Utrecht of nieuwbouw in de regio Utrecht volgt later dit jaar. Met de concentratie van onze activiteiten verlagen wij onze kosten, verbeteren de samenwerking en versterken ASR Nederland als één bedrijf. Op weg naar de concentratie worden meerdere locaties en panden gesloten. Het besluit heeft daarmee gevolgen voor veel van onze medewerkers en hun gezinnen. Uiteraard doen wij ons uiterste best om hen hierbij te helpen.

Marktpositie

Parallel aan de ontvlechting en herinrichting heeft ASR Nederland de positie in diverse marktsegmenten versterkt. De eerste Nieuwe Generatie proposities voor zowel levens- als schadeverzekeringen zijn geïntroduceerd. Met deze proposities breken wij met een aantal marktconventies; transparantie, kosten, distributievergoedingen, begrijpelijkheid en contractstermijnen voldoen aan nieuwe maatstaven. Door de implementatie van een multi-funding strategie heeft ASR Nederland aan het eind van het jaar een nieuw concurrerend hypotheekproduct kunnen introduceren. En ASR Bank is teruggekocht van Fortis Bank Nederland. Daarmee beschikt ASR Nederland weer over een bank die beleggings- en spaarproducten kan aanbieden, en completeert daarmee het aanbod van proposities in de vermogensopbouwmarkt. Daarmee hebben we in 2009 de eerste grote en in onze ogen noodzakelijke stappen gezet.

Strategie

Dit jaarverslag heeft met een reden de titel 'Op weg naar een nieuwe balans' meegekregen: het is een verslag van een jaar dat een tussenstand markeert op weg naar een nieuw evenwicht tussen de belangen van klant, intermediair, medewerker en aandeelhouder. Door de financiële crisis en de affaire rondom beleggingsverzekeringen heeft onze sector het vertrouwen van klanten verloren. Voor een evenwichtige balans is het van belang het vertrouwen van klanten te herwinnen.

Een klant moet absolute duidelijkheid hebben over de inhoud van een financieel product en volledig kunnen vertrouwen op de financiële soliditeit van verzekeraars. We moeten kunnen verantwoorden waarmee we bezig zijn: niet alleen de inhoud van onze producten, maar ook de prijs en de manier waarop we die producten aanbieden.

Vanuit deze overtuiging hebben wij onze strategie gewijzigd en gebaseerd op drie pijlers, die sterk met elkaar samenhangen:

- **Financieel solide:** wij bieden een gezond lange termijn rendement aan klanten en investeerders en nemen geen risico's die de belangen van klanten kunnen schaden.
- **Efficiënte marktspeeler:** wij verbeteren continu onze processen, producten en dienstverlening en zijn kostenbewust.
- **Klantgericht:** klanten bepalen hoe zij zaken met ons willen doen, wij helpen het intermediair klanten optimaal te bedienen en klanten ervaren dat wij investeren in een duurzame relatie met hen.

Voor het uitvoeren van de strategie hebben wij verschillende programma's gestart, waarmee onze kosten verder worden verlaagd, complexiteit gereduceerd en klantbegrip het vertrekpunt is voor verdere verbetering van onze dienstverlening.

Toekomst

Sinds 3 oktober 2008 zijn wij 100% eigendom van de Staat der Nederlanden. De Nederlandse Staat heeft aangegeven dat ASR Nederland op termijn wordt teruggebracht naar de private sector. Voorwaarden zijn ondermeer dat de ontvlechting uit Fortis is gerealiseerd en de financiële markten zich gestabiliseerd hebben. De wijze waarop en het moment is uiteraard onderwerp van gesprek.

Medewerkers

De prestaties van ASR Nederland in het afgelopen jaar zijn geleverd door onze eigen mensen. Een groot woord van dank is hier zeker op zijn plaats omdat het proces van afscheid nemen van onze inbedding in een internationaal concern, gecombineerd met een ongewisse toekomst en de herstructurering van ons bedrijf, onze mensen niet onberoerd heeft gelaten. Zij hebben de gevolgen van de crisis en het verdwijnen van vertrouwen echt doorleefd. Ook de verstrekkende keuzes die ASR Nederland zelf heeft gemaakt, hebben grote impact op hen. De betrokkenheid van onze medewerkers geeft ons het rotsvaste geloof dat wij slagen in onze opdracht het klantvertrouwen te herstellen en een nieuw hoofdstuk toe te voegen aan onze 290-jarige historie.

Jos Baeten,
Voorzitter Raad van Bestuur van ASR Nederland N.V.

1.2 Leden van de Raad van Bestuur ASR Nederland N.V.



Mr. J.P.M. (Jos) Baeten (1958)

Jos Baeten is voorzitter van de Raad van Bestuur van ASR Nederland N.V. Hij is eindverantwoordelijke in de Raad van Bestuur, en verantwoordelijk voor Strategie, Human Resources, Externe en Interne Communicatie, Audit en

Compliance. Daarnaast is hij bestuurslid bij het Verbond van Verzekeraars en het Holland Financial Centre, voorzitter Raad van Commissarissen Meetingpoint en voorzitter Raad van Toezicht van Gemiva-SVG Groep.

Vanaf 2005 was hij CEO van de toenmalige Hoofddirectie van de Fortis ASR Verzekeringsgroep N.V. en voordien lid van de Hoofddirectie. Sinds juni 2003 was hij tevens voorzitter van de directie van De Amersfoortse Verzekeringen.

Jos Baeten studeerde rechten aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij begon zijn loopbaan in 1980 bij Stad Rotterdam Verzekeringen, een van de pijlers waarop ASR Nederland is gebouwd en waar hij vanaf 1999 voorzitter van de directie was.



Dr. R.Th. (Roel) Wijmenga (1957)

Roel Wijmenga is Chief Financial Officer (CFO) in de Raad van Bestuur en is verantwoordelijk voor Accounting, Reporting & Control (ARC), Financial Markets, Risk Management, Solvency II, Belastingen en Investor Relations.

Daarnaast is hij voorzitter van de Stichting Certificering Federatie Financieel Planners.

Roel Wijmenga begon zijn carrière in de verzekeringsbranche bij AMEV, een van de rechtsvoorgangers van ASR Nederland, waar hij tot 2003 meerdere functies bekleedde. Tot juni 2008 was hij CFO van Eureko/Achmea en daarvoor was hij lid van de Hoofddirecties van Fortis ASR en Interpolis.

Hij studeerde econometrie en promoveerde tot doctor in de economie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.



**Drs. J.W.M. (Hans) van der Knaap
(1960)**

Hans van der Knaap is als lid van de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor de productlijnen Schade, AOV en Ziektekosten, Pensioen, Individueel Leven en Bancair. Daarnaast is hij verantwoordelijk

voor de ondersteunende diensten ICT en Informatie en Projectmanagement. Hans van der Knaap is tevens lid van de Raad van Commissarissen bij Arboned.

Sinds 2003 is hij lid van de Hoofddirectie. Eerder was hij General Manager Strategy van Fortis, alsmede secretaris van het Fortis Executive Committee. Hij begon zijn carrière in 1988 op de afdeling Corporate Banking van Bank Mees & Hope, het latere MeesPierson.

Hans van der Knaap studeerde bedrijfseconomie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.



**Mr. R.H.A. (Roeland) van Vledder
(1959)**

Roeland van Vledder is binnen de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor Commerciële zaken. In zijn verantwoordelijkheidsgebied vallen ASR Verzekeringen, De Amersfoortse, de Europeesche Verzekeringen,

Ardanta, Ditzo, Bancassurance, ASR Vastgoed Vermogensbeheer, ASR Vastgoed Ontwikkeling en de afdelingen Business Support, Centrale Inkoop & Contractmanagement. Hij is voorzitter van de Sector Leven van het Verbond van Verzekeraars en voorzitter van het bestuur van het SIVI (Standaardisatie Instituut voor Verzekeringen in de Intermediairbranche).

Voor hij bij ASR Nederland in dienst kwam, was hij Programmadirecteur Convergence bij ING Retail Banking. In 1983 begon hij zijn loopbaan bij ING Bank waar hij tussen 2001 tot 2004 CEO was bij ING Verzekeringen België. Vanaf 2006 was hij lid van de Hoofddirectie van Fortis Verzekeringen Nederland.

Na zijn studie rechten aan de Universiteit van Utrecht, behaalde Roeland van Vledder zijn MBA aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en de Universiteit van Rochester (Verenigde Staten).

Ten slotte

Eind 2009 is de Hoofddirectie omgevormd tot Raad van Bestuur waarbij het aantal leden is teruggebracht tot vier en waarvoor de aandachtsgebieden opnieuw zijn bepaald. De structuur van de Hoofddirectie stamde uit de tijd dat ASR Nederland onderdeel was van Fortis. Bij het huidige, zelfstandige bedrijf past een nieuwe en kleinere topstructuur.

Drs. J.P. (Jacqueline) Rijdsijk en drs. T. (Theo) Pluijter maken geen onderdeel meer uit van de nieuwe Raad van Bestuur. Theo Pluijter gaat als directeur Centrale Staven een aantal ASR-staven, activiteiten en programma's aansturen. Jacqueline Rijdsijk heeft aangegeven haar loopbaan buiten ASR Nederland voort te zetten.

1.3 Gebeurtenissen 2009

In 2009 lanceert ASR Nederland een nieuw logo en een nieuwe campagne voor ASR Verzekeringen. De Nieuwe Generatie-producten worden geïntroduceerd en er wordt aangekondigd dat de elf vestigingsplaatsen met in totaal vijftien panden in fasen worden geconcentreerd tot drie vestigingen. We worden weer onder eigen naam sponsor van de eredivisieclub Feyenoord. Ook in 2009 mogen we als bedrijf met onze merken ASR Verzekeringen, De Amersfoortse, De Europeesche Verzekeringen, Ardanta, Falcon Leven en Ditzo diverse prijzen in ontvangst nemen.

JANUARI	FEBRUARI	MAART	APRIL	MEI	JUNI
<ul style="list-style-type: none"> Start van M!. Het nieuwe vrouwen-netwerk van ASR Nederland richt zich op het ontwikkelen van en kennis delen tussen de vrouwelijke professionals binnen de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Financiële markten komen verder onder druk; Ons buffer-kapitaal bereikt het laagste punt sinds het uitbreken van de financiële crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> Introductie van de merknaam ASR. Het nieuwe ASR-logo wordt geïntroduceerd en brengt tot uitdrukking waar wij voor staan: een bedrijf met een menselijk gezicht. Het gezicht verbeeldt de centrale positie van de mens. Het huis symboliseert veiligheid en bescherming. De boom staat voor leven, groei en investeren. 	<ul style="list-style-type: none"> De jaarcijfers voor 2008 worden gepresenteerd. De omzet bedraagt € 5,8 miljard, het netto resultaat is € 640 miljoen negatief. Het besluit wordt genomen om geen winstuitkering en/of variabele beloning uit te keren. Dit besluit geldt voor het management en alle medewerkers. In de medewerker-bijeenkomst presenteert de Hoofddirectie de nieuwe koers van ASR Nederland, met als motto 'Persoonlijk gegarandeerd'. Nexus wordt opgericht: de nieuwe ASR-jongeren-vereniging. De vereniging is een platform voor jonge ambitieuze ASR-professionals onder de 36 jaar. 	<ul style="list-style-type: none"> ASR Nederland wordt de officiële sponsor van de Rotterdamse voetbalclub Feyenoord met het merk ASR Verzekeringen. 	<ul style="list-style-type: none"> ASR Verzekeringen start een nieuwe campagne: 'Wij zijn ASR Verzekeringen. En wie bent u?'

JULI	AUGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DECEMBER
<ul style="list-style-type: none"> ASR Nederland maakt het nieuwe locatiebeleid bekend. Alle werkzaamheden worden geconcentreerd in de regio Utrecht. Dit moet uiterlijk 2015 geëffectueerd zijn. De specialistische spelers Europeesche Verzekeringen en Ardanta blijven in respectievelijk Amsterdam en Enschede gehuisvest. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Er wordt besloten het merk Falcon Leven te integreren in ASR Verzekeringen. 	<ul style="list-style-type: none"> Er vindt een succesvolle omwisseling van de achtergestelde leningen plaats. Hiermee is € 650 miljoen aan kernkapitaal voor ASR Nederland gemoeid. 	<ul style="list-style-type: none"> De halfjaarcijfers over 2009 laten positieve resultaten zien. Er is een duidelijke verbetering van de solvabiliteit en het netto resultaat bedraagt € 77 miljoen. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ASR Nederland publiceert haar maatschappelijk jaarverslag 2008. 	<ul style="list-style-type: none"> ASR Nederland introduceert de Nieuwe Generatie Schade-producten onder de naam ASR MultiZeker polis. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> 'Colourful ambitions' gaat van start. Dit netwerk is opgericht voor en door collega's met een biculturele achtergrond. 	<ul style="list-style-type: none"> ASR Nederland introduceert het eerste Nieuwe Generatie Leven-product onder de naam ASR VermogenGarant. 	<ul style="list-style-type: none"> ASR Nederland sluit een overeenkomst met BNP Paribas Personal Finance voor de funding van hypotheekleningen. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ASR Bank wordt door ASR Nederland teruggekocht van Fortis Bank Nederland.

Prijzen

In 2009 ontvingen wij de volgende prijzen:

Gouden Schilden-winnaar

Gouden Schilden worden uitgereikt aan personen en bedrijven die volgens de jury en de consument uitmuntend hebben gepresteerd op hun vakgebied. Bij de eerste uitreiking van de Nederlandse Gouden Schilden krijgen we drie van de twaalf Schilden uitgereikt. We ontvangen een Gouden Schild voor onze schadeservice (Ditzo), onze communicatiecampagne (Ditzo) en voor het beste schadeproduct (ASR Verzekeringen).

Beste 'all round' verzekeraar 2009

ASR Verzekeringen wordt door de intermediairorganisaties DAK, NBVA, NVA uitgeroepen tot beste 'all round' verzekeraar. NVA, NBVA en DAK, verzameld in het Platform Kwaliteitsonderzoek Verzekeraars, doen onderzoek onder tussenpersonen om zo de performance van verzekeraars te vergelijken.

SponsorRing 2009

In de categorie 'maatschappelijke verbinding' winnen we de 'SponsorRing 2009 Maatschappij' met de ASR Jongeren Run. Het doel van de Stichting SponsorRing is om door middel van het uitreiken van jaarlijkse prijzen voor de beste sponsorcases het vakgebied sponsoring in de breedte te promoten en de professionaliteit in de branche te stimuleren.

Beste Nederlandse Retailontwikkelaar 2009

ASR Vastgoed Ontwikkeling wordt door VGM/Locatus uitgeroepen tot Nederlandse Retailontwikkelaar van het jaar 2009.

Beste volmachtbedrijf 2009

Volgens het IG&H Performance Onderzoek 2009 heeft ASR Nederland het beste volmachtbedrijf. Het onderzoek meet marktbreed de tevredenheid van het professionele intermediair over de prestaties van verzekeraars.

NCCA Starters Award

Ditzo ontvangt de Nationale Contact Center Starters Award. Deze speciale prijs wordt toegekend aan een volledig nieuw contact center of een nieuw contact center van een bestaande organisatie waarin duidelijk voor een vernieuwende opzet is gekozen.

Zilveren Spreekbuis 2009

De Spreekbuizen zijn prijzen gebaseerd op het onderzoek 'Imago Blauwdruk HypotheekVerstrekkers 2009'. Dit onderzoek vindt plaats onder intermediairs en biedt inzicht in de bekendheid, het imago en de voorkeurspositie van de belangrijkste hypotheekverstrekkers. Volgens het juryrapport 'biedt de nieuwe ASR-campagne het intermediair een steun in de rug met een positief effect op de waardering van haar huidige relaties en op het imago van ASR Verzekeringen'.

Klantbegrip leidend bij waarmaken bestaansrecht

Henriëtte Prast aan het woord

Hoogleraar gedragseconomie en lid van de WRR



‘Transparantie beïnvloedt intentie, niet altijd het gedrag’

‘De gedragseconomie heeft onderzoek gedaan naar de keuzes van consumenten. Daardoor weten we nu dat consumenten onder bepaalde omstandigheden iets anders kiezen dan ze eigenlijk willen. Namelijk als keuzes complex zijn, als er een verleiding is, als mensen weinig kans hebben om te leren van fouten, als er een stilzwijgende keus mogelijk is (wie zwijgt stemt toe) en als er marktpartijen zijn die van irrationaliteit profiteren: dat noemen wij ‘3rd party marketing’. En deze omstandigheden gelden vaak voor financiële keuzes. Omdat het vaak niet een gebrek aan informatie is dat tot ongewenste keuzes leidt, leiden meer transparantie en beter informeren van consumenten lang niet altijd tot betere keuzes.

Meer of betere informatie beïnvloedt wel de intentie, maar niet altijd het gedrag. Neem bijvoorbeeld de verplichte slogan ‘geld lenen kost geld’. Wisten mensen dat niet? Ik denk van wel. Maar door de verleiding, en doordat mensen de kans overschatten dat ze zich vanaf “morgen” verstandig zullen gedragen, is zo’n waarschuwing niet effectief. Bij een financieel product is er ook niet vaak sprake van een leercurve; als je op je zeventigste door hebt dat je pensioen te laag is, is het te laat.

Verzekeraars moeten van de toezichthouder consumenten informeren over risico’s, maar het is veel belangrijker om te informeren over de impact als een risico zich manifesteert. Praat met een consument die een hypotheek wil afsluiten en twijfelt om de rente vast te zetten niet over de kans dat de rente gaat stijgen, maar over de vraag of hij een hogere rente kan betalen. Consumenten kunnen niet goed overweg met het begrip risico, en als de financiële instelling zegt dat een risico klein is, maar het gebeurt toch, zal de klant dat de financiële instelling verwijten. Mensen onderschatten risico’s met een grote impact en overschatten risico’s met een kleine impact. Denk bij het eerste aan de WIA verzekering en bij het tweede aan de verzekering van een mobiele telefoon.

Een verzekeraar zou de consument dus kunnen helpen bij het bepalen van die impact: wat wil je veilig stellen? Wat wil je niet kwijt? Welk leven wil je bijvoorbeeld leiden als je met pensioen gaat? Daar gaat het om. Dan kan de consument vandaag maatregelen nemen, zodat hij weet, dat dat straks kan. Je verzekert dan dus je levensstandaard.’

In gesprek met Jos Baeten Voorzitter Raad van Bestuur van ASR Nederland



‘Zorgen voor onze klanten. Dat klinkt zo eenvoudig’

Wat heeft de financiële crisis u geleerd?

‘We moeten op zoek naar een nieuwe balans tussen de belangen van klant, intermediair, medewerker en aandeelhouder. Het vinden van die balans begint bij het terugwinnen van klantvertrouwen. Een klant moet absolute duidelijkheid hebben over de inhoud van een financieel product en volledig op verzekeraars kunnen vertrouwen.’

Terug naar de essentie van ons bestaan. Zekerheid bieden in situaties die voor klanten onzeker kunnen zijn. Mensen en bedrijven helpen hun dromen te realiseren door financiële risico's van hen over te nemen. Risico's die zij zelf niet kunnen dragen, omdat de impact te groot is.’

Wat moet ASR Nederland doen om klantvertrouwen terug te winnen?

‘Zorgen voor onze klanten. Dat klinkt zo eenvoudig, maar we zullen meer dan voorheen moeten toetsen of we voldoen aan de behoeftes en verwachtingen van onze klanten. Uiteraard hebben klanten zelf en het intermediair daar een belangrijke rol in. Zijn je behoeftes veranderd? Als je levensstandaard wijzigt, wijzigen ook je risico's en dus behoeftes. Past het product nog bij je behoefte? Zijn er ondertussen betere oplossingen?’

Wij herkennen dat het voor klanten lastig kan zijn risico's goed in te schatten. Daarom willen wij begrijpen wat klanten werkelijk willen en nodig hebben, en klanten moeten kunnen begrijpen welke producten en diensten zij afnemen. Dat betekent dat wij in nauwe samenwerking met het intermediair dichtbij onze klanten moeten staan, intensief contact

hebben over hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Die kennis moeten wij vertalen naar begrijpbare producten en diensten. Begrijpbaar gaat daarbij veel verder dan transparant. Transparant gaat over openheid en eerlijkheid. Begrijpbaar gaat over klanten in staat stellen de beste keuzes te maken, door eenvoudige producten en begrijpelijke taal te gebruiken.’

Kunnen klanten op zichzelf vertrouwen?

‘ASR Nederland wil niet verdienen aan het onbegrip van klanten. Onbegrip dat voortkomt uit de mate waarin wij klanten in staat stellen een product te doorgronden, rekening houdend met de kennis en interesse voor verzekeringsproducten. De ene klant is heel zelfredzaam, begrijpt het. De andere klant heeft extra hulp nodig. Voor deze klanten is de rol van het intermediair belangrijk. Zij hebben wel de kennis om klanten te helpen bij het maken van de beste keuze.’

Wat moet ASR Nederland doen om het vertrouwen waar te maken?

‘Gewoon doen wat we beloven. Iedere keer weer. Een klant moet altijd het gevoel hebben dat hij niet in de steek wordt gelaten als hij onze hulp nodig heeft. Dat hij erop kan vertrouwen dat wij er als verzekeraar zijn als het moet. Dat noem ik nou onze zorgplicht.’

Wij, alle medewerkers van ASR Nederland, weten als geen ander dat het aan ons gegeven vertrouwen waardevoller is dan de premies die worden betaald. Vanuit dit besef hebben wij een nieuwe strategie geformuleerd, gebaseerd op financiële soliditeit, een efficiënte organisatie en klantgerichte dienstverlening gevoed door echt klantbegrip.’

Wat gaat ASR hier aan doen?

ASR Nederland heeft een focus op klantvertrouwen en stakeholders belang

ASR Nederland heeft in 2009 een nieuwe strategie geïmplementeerd. Daarmee brengen wij evenwicht in de waarde die ons bedrijf biedt aan klant, intermediair, medewerker en aandeelhouder.

De strategie is gebaseerd op 3 pijlers: gericht op klanten, financieel solide zijn en het verhogen van de efficiëntie. Voorbeelden van hoe onze strategie in de praktijk tot uiting komt zijn de introductie van de nieuwe productfilosofie, het gevoerde beleid voor de reductie van risico's en diverse kostenverminderende en efficiencyverhogende maatregelen.

Wij hebben de ontvlechting uit Fortis binnen het tijdsbestek van één jaar succesvol afgerond. Zo zijn in 2009 onder andere nieuwe merknamen geïntroduceerd en is onze balans anders ingericht. Daarnaast is de ICT-omgeving volledig in eigen beheer. Ook zijn stafactiviteiten voor ASR Nederland opgebouwd, gesplitst of aangepast. ASR Nederland staat op eigen benen en heeft geen kapitaalsteun, garanties of leningen ontvangen.

1.4 Onze opdracht en strategie

Als de financiële crisis ons iets geleerd heeft, is het dat we op zoek moeten naar een nieuwe balans tussen de belangen van klant, intermediair, medewerker en aandeelhouder. Het vinden van die balans begint bij het terugwinnen van klantvertrouwen.

Onze opdracht

Verzekeren is al bijna driehonderd jaar de essentie van ons bestaan. Wij bieden zekerheid in situaties die voor mensen en organisaties onzeker kunnen zijn.

Wij willen mensen en bedrijven helpen hun eigen dromen te realiseren door financiële risico's van hen over te nemen. Zo kunnen zij de dingen doen die er in het leven werkelijk toe doen.

Zekerheid en solidariteit organiseren voor klanten, vanuit ons vakmanschap om risico's te managen. Dat is onze opdracht, ons bestaansrecht.

Strategie

Het terugwinnen van klantvertrouwen is essentieel. Vertrouwen dat je er als verzekeraar bent als het moet. Vanuit dit besef hebben wij een nieuwe strategie geformuleerd, gebaseerd op drie samenhangende pijlers:

- Financieel solide
- Efficiënte marktspeler
- Klantgericht

Met deze strategie werkt ASR Nederland aan het vertrouwen van klanten en bieden we de zekerheid dat hun belangen veilig zijn.

Financieel solide

Het belang van financiële buffers en begrip van risico's is door de financiële crisis onderstreept. In 2009 heeft ASR Nederland de kapitaalpositie verbeterd en de balansrisico's teruggebracht. Met een nieuwe risicomanagementstructuur kunnen alle financiële en niet-financiële risico's van ASR

Nederland als geheel scherper dan voorheen worden bewaakt en beheerst. In 2010 wordt deze nieuwe structuur verder ingevuld en vormt samen met de eisen van IFRS en Solvency II het raamwerk waarbinnen de financiële soliditeit van ASR Nederland wordt geborgd.

Efficiënte marktspeler

ASR Nederland wil een verzekeraar zijn die niet verspilt en zuinig met haar middelen om gaat. Daarom is onze organisatie in 2009 opnieuw en efficiënter ingericht en zijn de merk- en distributiestrategie herijkt. Om ons kostenniveau substantieel te verlagen voeren we over de hele organisatie een algemeen besparingsprogramma van € 100 miljoen. De komende jaren verbeteren we de kostenefficiëntie verder met een aantal specifieke programma's.

Het OpEx (operational excellence)-programma stelt het continu leren en verbeteren van de organisatie centraal om zo structurele verbetering te leveren aan de efficiency, kwaliteit en dus ook kosten van de processen. Alle bedrijfs-onderdelen van ASR Nederland doorlopen het OpEx-programma, op een manier dat het een onlosmakelijk onderdeel van onze cultuur gaat worden.

Het programma Toegevoegde Waarde Analyse richt zich op kostenreducties bij ondersteunende diensten en streeft naar inzicht in de (meer)waarde van alle indirecte kosten. Doel van het programma is de efficiëntie verder te vergroten door keuzes te maken in de activiteiten die ondersteunende diensten leveren. Dit moet leiden tot een substantiële besparing van de hieraan gerelateerde kosten.

De ingrijpende veranderingen in de markt dwingen ons ook kritisch te kijken naar ons huidige productassortiment.

Met het programma Complexiteitsreductie beogen wij binnen twee jaar te komen tot een overzichtelijk en scherp assortiment dat bijdraagt aan de vermindering van de directe kosten.

Het programma is ook gestart binnen ICT om het huidige ICT-landschap op een samenhangende manier te vereenvoudigen en de beschikbare ICT-middelen efficiënter in te zetten. Parallel daaraan ontwikkelen wij voor iedere productlijn een Nieuwe Generatie back-officesysteem.

Alle activiteiten van ASR Nederland worden uiterlijk in 2015 gecentraliseerd op één locatie in de regio Utrecht. Alleen de Europeesche Verzekeringen en Ardanta zullen als specialistische spelers hun huidige locaties behouden. De komende jaren worden activiteiten in 9 plaatsen en 13 panden fasegewijs geconcentreerd op één locatie. Tegelijkertijd wordt Het Nieuwe Werken geïntroduceerd. Met de uitvoering van dit programma brengen we de kosten voor huisvesting fors terug en verbeteren we de onderlinge samenwerking binnen ASR Nederland als geheel.

Klantgericht

Ons bestaansrecht begint en eindigt bij het vertrouwen dat klanten hebben in onze mensen, onze producten en onze manier van werken. Daarom zullen we nog beter dan voorheen moeten begrijpen wat klanten werkelijk willen en nodig hebben. Met ons vakmanschap zullen we dat begrip vervolgens moeten vertalen naar heldere producten en diensten.

Met het programma Klantwaarde krijgen wij een scherper inzicht in de motivatie en beweegredenen van onze klanten en intermediairs. Klantbegrip is het leidende principe voor ontwikkeling van nieuwe en verbetering van bestaande producten en dienstverlening. Dit doen wij onder andere door het maandelijks organiseren van klantarena's waarbij medewerkers in gesprek gaan met klanten. Onze bestaande producten toetsen we pro-actief aan de wensen en eisen van vandaag door onder andere onze informatieverstrekking voor te leggen aan klantenpanels en te toetsen op begrijpelijkheid.

Om onze voortgang in het herstellen van het vertrouwen te meten, maken we gebruik van de Net Promotor Score. Dit is een internationaal geaccepteerde methodiek om te meten in hoeverre klanten als ambassadeurs van je merk fungeren door je actief aan te bevelen.

1.5 Vooruitzichten en doelstellingen

Algemeen

De volwassen Nederlandse verzekeringsmarkt zal zich door het verlies van vertrouwen moeten vernieuwen. In alle deelmarkten waarin wij actief zijn, verwachten we de komende jaren dat kosten en beloning volledig transparant zullen worden. De kritische houding van de consument zal de concurrentie doen toenemen en leiden tot lagere marges dan wij in het verleden gewend waren.

Strategische doelstellingen

In 2010 willen wij onze positie als top 3-speler verder verstevigen. Dat doen we door onze strategie uit te voeren en een nieuwe balans tussen de belangen van alle stakeholders te realiseren.

Voor onze financiële soliditeit is het behouden van onze huidige 'A' rating het uitgangspunt. Verder zullen we ons risicoprofiel reduceren en onze winstgevendheid verbeteren. Daarbij implementeren we in het kader van Solvency II nieuwe financiële sturingsvariabelen die horen bij de nieuwe solvabiliteitseisen.

Om in de toekomst competitief te blijven, streeft ASR Nederland naar een substantiële verlaging van de kostenpremieratio. In 2010 zullen we het programma om onze jaarlijkse kosten structureel te verlagen afronden. Verdere initiatieven voor kostenreductie zullen worden ingezet. Deze zijn noodzakelijk als gevolg van de druk op marges in de verzekeringssector en minder kostendraagvlak. Zo is het hypotheekbedrijf dat voorheen door ASR ook voor Fortis Bank werd gevoerd in het kader van de ontvlechting weer overgedragen aan de bank.

Producten en diensten die wij introduceren moeten maatschappelijk verantwoord zijn ten aanzien van kosten, transparantie en begrijpelijk taalgebruik. Alleen zo kunnen we het vertrouwen van klanten structureel terugwinnen.

Financiële doelstellingen

Onze lange termijn doelstellingen op financieel gebied zijn helder en dienen er toe om (huidige en toekomstige) aandeelhouders zekerheid te bieden over de borging van hun investeringen. Meer specifiek zijn de doelen voor 2012:

- Een rentabiliteit in de range van 8-12% over het totaal vermogen.
- Een kapitaalbehoefte in lijn met een 'A' rating.
- Combined ratio voor:
 - AOV van 92%
 - Schade van 98%
- Een marge op new business in Leven van gemiddeld minimaal 1,5%.

DEEL II VERSLAG VAN DE RAAD VAN BESTUUR

2.1 Resultaten

Resultaten 2009

- Solvabiliteit (DNB) gestegen naar 232% (ultimo 2008: 170%)
- Bufferkapitaal (IFRS basis) gestegen naar 293% (ultimo 2008: 233%)
- Netto resultaat € 255 miljoen (ultimo 2008 € -640 miljoen)
- Versterking vermogen (inclusief ongerealiseerde herwaardering onroerend goed) naar € 2.975 miljoen (ultimo 2008: € 1.757 miljoen)
- Bruto premie Schade licht gestegen (+3%)
- Bruto premie Leven sterk gedaald (-28%)
- VANB exclusief 'Initial Expense Overrun' € 9 miljoen (0,6% marge nieuwe productie)
- Combined ratio 102,1%
- Bijdrage kostenbesparingsprogramma € 70 miljoen

Inleiding

ASR Nederland heeft in 2009 een netto resultaat van € 255 miljoen gerealiseerd. De solvabiliteit is gestegen naar 232%. Tegelijkertijd zijn de eerste belangrijke stappen gezet in het realiseren van strategische prioriteiten: verminderen van de balansrisico's in het kader van financiële soliditeit en de verlaging van het kostenniveau.

SOLVABILITEIT	2009	2008
Solvabiliteit (DNB-norm)	232%	170%
Bufferkapitaal (IFRS-basis)	293%	233%

Om onze financiële soliditeit te versterken heeft het eerste halfjaar in het teken gestaan van het versneld verlagen van het rente- en beursrisicoprofiel door actief de duration van de obligatieportefeuille te verlengen en door het aankopen van swaptions. Verder hebben we de positie in aandelen teruggebracht. Als gevolg daarvan zijn onze dividendinkomsten gereduceerd. In de tweede helft van 2009 is de eerder afgebouwde aandelen-exposure zorgvuldig en geleidelijk uitgebreid.

De DNB solvabiliteit (het aanwezige kapitaal uitgedrukt als percentage van het vereiste minimumvermogen) voor ASR Nederland N.V. is gestegen naar 232% ten opzichte van 170% ultimo 2008. Datzelfde cijfer is voor ASR Levensverzekeringen N.V. eind 2009 omhoog gegaan van 233% eind 2008 naar 277% in 2009.

Het bufferkapitaal (het solvabiliteitspercentage op basis van IFRS) van ASR Nederland N.V. bedraagt eind 2009 293%. Voor de berekening van het bufferkapitaal worden aan het totaal

eigen vermogen, naast de herwaardering van het vastgoed, meerdere toevoegingen gedaan, zoals de capital securities en de overwaarde in de technische voorzieningen zoals vastgesteld op basis van de IFRS-toereikendheidstoets.

Versterking vermogenspositie

Het totaal vermogen, inclusief de ongerealiseerde herwaardering van het onroerend goed, is met 69% toegenomen van € 1.757 miljoen tot € 2.975 miljoen. Het totaal eigen vermogen, waarin de ongerealiseerde herwaardering van het vastgoed niet is inbegrepen, is in 2009 toegenomen van € 529 miljoen naar € 1.955 miljoen. Dit is onder meer te danken aan het resultaat van de herwaardering op beleggingen. Ook de omzetting van achtergestelde leningen naar Tier 1-vermogen (€ 515 miljoen) en de toevoeging van het netto resultaat van € 255 miljoen dragen bij aan de verbetering van het totaal eigen vermogen.

GROUP EMBEDDED VALUE (BEDRAGEN IN € MILJOEN)	2009	2008
Group Embedded Value	3.510	2.223

De Group Embedded Value van ASR Nederland bedraagt eind 2009 € 3,5 miljard.¹ Eind 2008 bedroeg de Group Embedded Value € 2,2 miljard. Deze stijging is het gevolg van met name een verbetering van de economische omstandigheden met als gevolg een stijging van de marktwaarde van beleggingen en een afname van de marktwaarde van de verplichtingen. De waardering van de Group Embedded Value is gebaseerd op de ECB AAA Government curve.

Netto resultaat

De nettowinst liet in 2009 een herstel zien van € -640 miljoen in 2008 naar € 255 miljoen in 2009. De verbetering is vooral gerealiseerd dankzij het herstel van de financiële markten.

De beleggingsopbrengsten voor eigen rekening vallen in 2009 aanzienlijk hoger uit dan in 2008. Dat is vooral te danken aan het feit dat er minder bijzondere waardeverminderingen zijn geboekt: deze namen af van ruim € 933 miljoen in 2008 naar € 214 miljoen in 2009.

Lopende projectontwikkelingen van ASR Vastgoed Ontwikkeling kwamen onder druk te staan door verdere verslechtering van de markt. Veel bouwprojecten zijn uitgesteld en het (voor-) verkopen en verhuren van objecten kwam nauwelijks op gang. Het gevolg is dat de resultaten een terugval laten zien.

In 2009 heeft de herstructurering van achtergesteld kapitaal (TOPrS) naar Tier 1-vermogen geresulteerd in een incidentele bate van € 96 miljoen na belastingen. Het bijbehorende

kapitaal wordt nu als onderdeel van het totaal eigen vermogen geïnclassificeerd, terwijl het vorig jaar nog als schuld was verantwoord. Als gevolg van de herstructurering is een deel van het netto resultaat van € 255 miljoen bestemd voor houders van overige eigen vermogeninstrumenten (na belastingeffecten € 13 miljoen).

In 2008 is het resultaat van Leven sterk negatief beïnvloed door het treffen van een voorziening als gevolg van de overeenkomst met de stichtingen ter compensatie van de beleggingsverzekeringen en het vormen van een garantievoorziening voor unit-linked-producten. De omvang van deze voorzieningen in 2008 is groter dan de in 2009 gevormde voorziening voor compensatie van toegerekende kosten bij pensioenpolissen.

Het resultaat van Leven is relatief stabiel gebleven, afgezien van de mutaties zoals hiervoor genoemd (o.a. garantievoorziening en compensatie beleggingsverzekeringen). Bij Schade heeft een oplappende schadelast het verzekerings-technische resultaat negatief beïnvloed met € 140 miljoen.

BRUTO VERZEKERINGSPREMIES	2009	2008	%
ASR NEDERLAND (BEDRAGEN IN € MILJOEN)			
Totaal bruto verzekeringspremies	4.873	5.777	-16%
Leven	2.527	3.491	-28%
Schade	2.346	2.286	3%

Tegen de achtergrond van de negatieve invloeden van de economische recessie op de verkoop van verzekeringen, zijn de bruto premies in 2009 uitgekomen op € 4.917 miljoen (16% minder in vergelijking met 2008). Deze daling is grotendeels veroorzaakt door minder koopsompolissen bij Leven. We hebben hier de keuze gemaakt voor rendement boven omzet.

De nieuwe productie bij het pensioenbedrijf is sterk achtergebleven. De reden daarvoor is de bijna tot stilstand gekomen pensioenmarkt, het ontbreken van collectieve waardeoverdrachten en enkele grote éénmalige koopsommen in 2008. In Schade heeft ASR Nederland haar positie kunnen handhaven, de bruto premies namen met 3% toe dankzij tariefaanpassingen en de bijdrage van het directe distributiekanaal Ditzo.

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

COMMERCIELE ONTWIKKELINGEN (BEDRAGEN IN € MILJOEN)	2009	2008	%
Nieuwe productie Leven (APE)	188	305	-38%
Nieuwe productie Schade	275	328	-16%
Nieuwe productie Hypotheken	1.238	4.213	-71%

De economische neergang, in de vorm van meer faillissementen en aanzienlijk minder huizenverkopten, was ook zichtbaar in de nieuwe productie van Leven (-38%) en van Schade (-16%). Eind 2009 hebben we nieuwe producten geïntroduceerd: ASR VermogenGarant voor Leven en de MultiZeker polis voor Schade, beide onderdeel van het Nieuwe Generatie-platform, waarvan de productie in 2010 zichtbaar wordt. De productie van Hypotheken is flink teruggelopen als gevolg van een stagnerende kredietmarkt, teruglopende huizenverkopten en een niet concurrerende propositie vanwege de ontvlechting uit Fortis. Het marktaandeel is gehalveerd tot 2%. Om marktaandeel terug te winnen hebben we in 2009 een multi-funding strategie geïmplementeerd, waarbij naast Fortis Bank Nederland, BNP Paribas Personal Finance funder is. Ook hebben we een nieuw product geïntroduceerd, de WoonGerust hypotheek.

Kostenbesparingsprogramma

Met het kostenbesparingsprogramma zijn we in de eerste helft van 2009 gestart. De besparing zal in 2010 volledig zijn gerealiseerd. De uitrol heeft binnen de gehele organisatie tot besparingen geleid, waardoor de normale bedrijfsvoering tegen structureel lagere kosten kon plaatsvinden. Belangrijke componenten uit het programma zijn het onder één aansturing brengen van backoffices van ASR Verzekeringen en De Amersfoortse, de integratie van Falcon in Leven en het ont dubbelen van staffuncties.

In 2009 zijn de bruto kosten gedaald met € 70 miljoen ten opzichte van het budget 2009. Ten opzichte van 2008 zijn de bruto kosten gedaald met € 55 miljoen.

De gerealiseerde besparing op operationele kosten is in 2009 niet volledig zichtbaar door diverse éénmalige kosten, zoals ontvlechtingkosten uit Fortis en reorganisatiekosten in het kader van het kostenprogramma. Per saldo heeft het besparingsprogramma in 2009 geresulteerd in operationele kosten die € 2 miljoen lager uitvallen.

De personeelskosten vallen, ondanks een afname van het aantal interne medewerkers (-2% op FTE-basis), 2% hoger uit als gevolg van afvloeiingskosten volgens het sociaal plan. De daling in FTE's als gevolg van het sociaal plan is vertraagd zichtbaar in de ontwikkeling van het aantal FTE's. De externe personeelslasten zijn 4% gedaald.

PERSONEELSFORMATIE (IN FTE)	31-12 2009	31-12 2008	%
Internen	4.454	4.540	-2%

De kosten-premieratio is door de gedaalde omzet licht toegenomen van 14,5% eind 2008 naar 14,8% eind 2009. Bij Leven is de kosten-premieratio gestegen, bij Schade is juist een verbetering zichtbaar.

De operationele kosten zijn bij Schade gedaald (-4%) door het kostenbesparingsprogramma, terwijl bij Leven de operationele kosten zijn gestegen (+3%) door extra kosten voor de ontvlechting uit Fortis en benodigde investeringen ten behoeve van het kostenbesparing-programma. Daarbij komt dat bij Leven sprake is van een dalende omzet, terwijl Schade een omzetgroei heeft laten zien ten opzichte van 2008. Als we de ontvlechtingkosten buiten beschouwing laten, blijft de kosten-premieratio in 2008 en 2009 nagenoeg gelijk op 14,0%.

KOSTEN-PREMIERATIO	2009	2008
Kosten-premieratio op basis van APE	14,8%	14,5%

Ontwikkelingen activiteiten Levensverzekeringen

- Krachtig herstel netto resultaat tot € 181 miljoen
- Bruto premie sterk onder druk resulterend in een afname van 28%
- Nieuwe productie Leven (APE) neemt af met 38%
- VANB exclusief 'Initial Expense Overrun' € 9 miljoen (0,6% marge)

Netto resultaat

Het netto resultaat in Leven is in 2009 sterk verbeterd naar € 181 miljoen. De verbetering is het gevolg van een verbeterd technisch resultaat en door de incidentele bate van de TOPrS.

In vergelijking met 2008 zijn de operationele kosten met 3% gestegen tot € 271 miljoen. De kostenreducties zijn nog niet volledig zichtbaar doordat besparingen werden tenietgedaan door eenmalige ontvlechtingkosten, investeringen in het Nieuwe Generatie levenproductenpalet en kosten voor de implementatie van Solvency II. In combinatie met een dalende omzet in met name koopsommen is de kosten-premieratio gestegen tot 14,7% (2008: 13,4%).

vervolg op pagina 25>

Niet alleen vandaag,
maar ook
in de toekomst

Jules Theeuwes aan het woord

Wetenschappelijk directeur SEO Economisch Onderzoek



‘Pas als verzekeraars laten zien dat ze solide zijn, is de basis voor het vertrouwen gelegd’

‘Je ziet dat Nederland steeds minder een verzorgingsstaat is. Vroeger was alles afgedekt met sociale premies. Dat zal veel meer bij de werknemers komen te liggen. Ik verwacht dat de overheid in de toekomst alleen nog maar de basale risico's zal afdekken, zoals bijvoorbeeld een uitkering bij werkloosheid. De rest wordt aan de markt overgelaten. Die verandering gaat onvermijdelijk gebeuren.

Je ziet ook dat mensen zelf steeds meer risico willen nemen, door bijvoorbeeld de opkomst van de ZZP-er. Een ZZP-er moet meer zelf verzekeren dan een werknemer in loondienst, zoals zijn pensioen. Bij de werknemer gebeurt dat vooral door de werkgever.

Verzekeraars zullen hier het stokje van de overheid over moeten nemen. En dat kan alleen als verzekeraars betrouwbaar zijn. Verzekeraars zullen dit vertrouwen moeten verdienen. En daarmee krijgen ze ook een steeds belangrijkere rol in de samenleving.

Verzekeraars zullen het de klanten makkelijk moeten maken. Klanten moeten veel meer zelf gaan regelen, maar vinden het lastig om te beslissen. De verzekeraar zal hierbij moeten helpen. Klanten moeten erop kunnen vertrouwen, dat een verzekeraar goed adviseert. Dit vraagt veel van verzekeraars. Want die moeten dit waarmaken. De kredietcrisis heeft ons helaas geleerd dat verzekeraars hier steken hebben laten vallen.

Om aan te tonen dat ze betrouwbaar zijn, zullen verzekeraars transparanter moeten zijn. Niet alleen over hun producten en dienstverlening, maar ook over hun kosten, solvabiliteit en reserves. En over het risico dat zij lopen in hun beleggingsportefeuille. Al die transparantie is nodig om klanten te laten zien, dat hun geld en de risico's die zij bij verzekeraars onderbrengen goed worden beheerd. Dat een verzekeraar er ook nog is als bijvoorbeeld jaren later het gespaarde pensioen moet worden uitgekeerd. Kortom, dat de verzekeraar solide is. Pas dan is de basis voor het vertrouwen gelegd.’

In gesprek met Roel Wijmenga CFO van ASR Nederland



‘Gezond rendement in het belang van van zowel klanten als medewerkers en beleggers’

Waarom is solvabiliteit zo belangrijk?

‘Een verzekeraar moet altijd aan haar verplichtingen kunnen voldoen. Onze soliditeit is de basis voor het vertrouwen dat klanten in ons hebben. Daarom moeten we transparant zijn over onze cijfers en zorgen voor een flinke financiële buffer. Daar hebben we in 2009 met succes aan gewerkt.’

Om onze maatschappelijke rol waar te maken, moeten we allereerst ‘goed voor ons geld zijn’. Hoewel ASR de krediet crisis zonder kapitaalsteun goed is doorgekomen, hebben we toch het nodige geleerd. Onze balans hebben we in 2009 minder gevoelig gemaakt voor financiële markten. Ons risicomanagement hebben we aangescherpt en onze financiële buffers zijn weer op peil. In dit jaarverslag geven we daar ook inzicht in. Transparant en eerlijk, draagt bij aan vertrouwen.’

Voor welke stakeholders is die solvabiliteit van belang?

‘De klant moet er zeker van zijn dat zijn pensioen uitbetaald wordt of zijn schadeclaim, de belegger wil er zeker van zijn dat we verstandig met zijn geld omgaan en een gezond rendement halen, en de medewerker moet er zeker van zijn dat we ook als het financieel tegenzit, de salarissen kunnen uitbetalen. Ons beleid is er daarom op gericht dat de solvabiliteit ook in de toekomst goed blijft.’

Wat moest er begin 2009 verbeterd worden in die solvabiliteit?

‘Door de ontvlechting van Fortis waren we te gevoelig voor een rentedaling. De looptijd van onze verplichtingen was veel langer dan de looptijd van onze beleggingen. Hierdoor liepen wij een te groot risico en stegen bij een rentedaling onze

verplichtingen aan onze klanten harder dan de waarde van onze beleggingen. Dat hebben we onder andere opgelost door kortlopende obligaties te verkopen en langlopende te kopen en door gebruik te maken van derivaten. Op dit moment is dit op orde, maar wij blijven deze ontwikkelingen actief volgen.’

Hoe maak je klanten duidelijk dat ASR solide is?

‘Daar moeten wij transparant over zijn en het aan klanten uitleggen. Afgelopen jaar hebben wij gecommuniceerd dat financiële soliditeit een van onze drie speerpunten is. Zo belangrijk vinden wij dit dus. Ook als er straks geen acute noodzaak meer is om dit als apart speerpunt te benoemen, zullen wij hierover blijven communiceren. Zo geven wij ook ‘gevoeligheidsanalyses’ waaruit blijkt wat de impact van bijvoorbeeld een rente daling is op de hoogte van onze solvabiliteit. In onze communicatie naar onze klanten kunnen wij ons echter nog wel verbeteren. Nog een signaal dat we gezond waren en zijn: wij hebben weliswaar de Staat der Nederlanden als aandeelhouder, maar we hebben geen kapitaalsteun of een lening gekregen van de Staat.’

En wat is soliditeit voor de aandeelhouder?

‘Wij vinden het belangrijk dat we een gezonde winst maken. Dat wil zeggen dat zowel onze verzekeringsactiviteiten als onze beleggingen bijdragen aan de winst. Daarbij willen wij een solide bedrijf zijn met een risicoprofiel waarbij onze goede solvabiliteit in stand blijft. We streven naar een lange termijn rendement op het eigen vermogen van tussen de 8 en 12 procent. Hiermee dienen wij uiteindelijk het lange termijn belang van alle belanghebbenden.’

Wat gaat ASR hier aan doen?

ASR Nederland is gericht op financiële soliditeit

In de eerste helft van 2009 hebben wij de positie in aandelen gereduceerd. In de tweede helft van 2009 is onze positie zorgvuldig en geleidelijk weer uitgebreid vanwege het herstel van de financiële markten. In het eerste halfjaar van 2009 is het renterisicoprofiel verlaagd door de looptijd van de obligatieportefeuille te verlengen en door het aankopen van swaptions. ASR Vastgoed Vermogensbeheer heeft in 2009 haar eerder ingezette verkoopbeleid doorgezet.

In 2009 zijn ook herverzekering en andere risicomitigerende maatregelen gebruikt om de volatiliteit te verminderen. Zo is het verzekeringsrisico in de eerste helft van 2009 verminderd door het herverzekeren van 50% van het kortlevenrisico. De positie is later weer afgebouwd tot 10%.

In het kadervan de aankomende Solvency II wetgeving is sinds de verzelfstandiging gestart met een Solvency II projectgroep. Het doel van dit project is om volledig voorbereid te zijn op de toekomstige Solvency II wetgeving en de risico's effectiever en efficiënter te managen.

Eind 2009 hebben, voor het eerst, de jaarlijkse Control Risk Self Assessments (CRSA's) plaatsgevonden binnen alle bedrijfs-onderdelen van ASR. Hierbij worden door het management financiële en niet-financiële risico's van het bedrijfsonderdeel vastgesteld. Op basis hiervan vindt er op een geaggregeerd niveau een CRSA door de Raad van Bestuur plaats.

<vervolg van pagina 20

Technisch resultaat

Alle productlijnen hadden in 2009 een positieve bijdrage aan de toename van het technisch resultaat (voor resultaat eigen rekening uit verkoop beleggingen) van € -998 miljoen in 2008 tot € 117 miljoen in 2009. Het jaar 2009 stond in het teken van een voorzichtig herstel van de financiële markten, waardoor de toegerekende technische beleggingsopbrengsten krachtig zijn toegenomen van € -2.598 miljoen naar € 2.274 miljoen. Een belangrijk deel van deze verbetering is voor rekening en risico van polishouders waardoor de verandering in de technische voorziening een tegenovergestelde beweging maakt van € 1.169 miljoen naar € -1.585 miljoen.

De verbetering van het technisch resultaat is verder versterkt doordat er in 2008 een dotatie is gedaan in het kader van de overeenkomst met de stichtingen ter compensatie van beleggingsverzekeringen. Het onderliggende verzekerings-technisch resultaat is stabiel gebleven.

Afgezien van enkele incidentele posten, zowel dit jaar als vorig jaar, bleef het uiteindelijke resultaat op risico stabiel. Het aantal afkopen bleef daarbij onveranderd.

Afname van de nieuwe productie en het wettelijk verbod op bonusprovisie in 2009 leidden ertoe dat de aan tussenpersonen afgedragen provisie lager was.

Bruto premie

De bruto premie van Leven stond in 2009 onder druk en is afgenomen van € 3,5 miljard naar € 2,5 miljard (-28%). De oorzaak is vooral gelegen in minder direct ingaande lijfrenten (DIL) en koopsommen (-54%). De nieuwe productie Leven (APE) nam in 2009 met 38% af. De afname is grotendeels veroorzaakt door onze keuze voor rendabele nieuwe productie. Ook het aantal aan hypotheek gekoppelde levensverzekeringen is gedaald, doordat de hypotheekproductie in 2009 sterk is teruggelopen.

VALUE ADDED NEW BUSINESS (VANB) (BEDRAGEN IN € MILJOEN)	2009	2008
VANB	9	N/A
Marge nieuwe productie Leven (= VANB / PVNBP)	0,6%	N/A

De levenproductie kent een genormaliseerde VANB van € 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 € -2 miljoen. Op dit moment lopen

verschillende acties om productie en bijbehorende kosten meer met elkaar in lijn te brengen.

De waardering van de VANB is gebaseerd op de ECB AAA Government curve.

Er is geen VANB gebaseerd op dezelfde grondslagen over 2008 beschikbaar. Oorzaak daarvan is het overschakelen op eigen ASR methodiek en systemen na de ontvlechting.

Leven Individueel

De omvang van nieuwe productie in de individuele levenmarkt is sterk afgenomen in 2009 bij zowel premiebetalend (-25%) als koopsommen (-27%). De daling kunnen we deels verklaren door een daling van de hypotheekproductie met 35%. Daarnaast is het banksparen in de eerste achttien maanden na introductie sterk gegroeid en heeft een marktaandeel bereikt van 30% op de fiscale vermogensmarkt. Inmiddels staat er bijna € 1,8 miljard op bankspaarrekeningen in Nederland. Andere oorzaken voor de afname zijn de economische crisis, het afnemende vertrouwen in de sector en de discussie over transparantie.

Bancair

Medio 2009 is Bancair losgemaakt van Leven, waarin voorheen de bancaire organisatie geïntegreerd was. De nieuwe bancaire organisatie omvat zowel Hypotheken als Sparen & Beleggen. Bancair heeft, in lijn met de ASR strategie, een strategie ontwikkeld om de markt van Hypotheken en Sparen & Beleggen terug te winnen, het productenpalet 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 gedaald 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 geïmplementeerd, waarbij naast Fortis Bank Nederland ook BNP Paribas Personal Finance als financier optreedt. Eind 2009 is een nieuw hypotheekproduct geïntroduceerd, de WoonGerust hypotheek.

De totale hypotheekportefeuille op de balans is stabiel gebleven op € 2,0 miljard waarvan 16% een NHG of gemeentegarantie heeft, 64% van de hypotheek ouder is dan vijf jaar en slechts 1,1% een betalingsachterstand heeft. Hiervan heeft slechts 0,2% een betalingsachterstand langer dan drie maanden.

Pensioen

De gevolgen van de economische situatie zien we ook terug in Pensioen. Als gevolg van ontslagrondes, premievrijmakingen en het ontbreken van indexaties is de productie achtergebleven. Daarnaast heeft het verlies van vertrouwen in Fortis er in 2009 voor gezorgd dat enkele grote corporate klanten vertrokken zijn. Verder staat de productie onder druk vanwege de beleidskeuze om, vanwege de lage rentestand, geen 4% rekenrente aan te bieden. De omzet van ASR Pensioenen ligt boven de € 1 miljard waarbij de premieomzet slechts een fractie gedaald is.

Uitvaart

Ardanta, ons merk in de uitvaartverzekeringsmarkt, heeft te maken met toenemende concurrentie op prijs, mede door vergelijkingsites. In de loop van 2009 is er daarom een nieuw assortiment producten geïntroduceerd met een scherpere prijsstelling. De productie is voor 79% gerealiseerd door tussenpersonen. 9% Van de productie kwam binnen via het bancaire kanaal, 9% via eigen loondienstagenten en 3% door productie in België. Ardanta heeft in het kader van het herwinnen van klantvertrouwen in 2009 afscheid genomen van een aantal intermediairs bij wie de aandacht zich eenzijdig en veel meer dan nodig richtte op afsluitprovisie.

Voorzieningen

ASR volgt het advies van het Verbond van Verzekeraars met betrekking tot beschikbare premieregelingen (BPR). Dit advies, tot stand gekomen in overleg met de Stichting van de Arbeid en de Ombudsman Financiële Dienstverlening, betreft het hanteren van een toetsnorm voor in het verleden in rekening gebrachte kosten. In 2009 is hiervoor een voorziening getroffen van € 15 miljoen.

De garantievoorziening voor beleggingsverzekeringen nam in 2009 door de beursontwikkeling af, terwijl in 2008 nog een toevoeging nodig was.

De marktomstandigheden raken ook het intermediair en hebben in 2009 geleid tot een toename van het aantal faillissementen van intermediairs. Verzekeraars lopen hierdoor een verhoogd risico. Bij faillissement (of onzekere continuïteit) ontstaat een verhoogde kans op verval van polissen binnen de verdienstermijn van reeds uitbetaalde provisie en oninbaarheid van de vordering (uit hoofde van de teruggeboekte provisie). Voor dit financiële risico is in 2009 de voorziening voor het terugboekrisico verhoogd.

In 2009 zijn specifieke risico's binnen de vastrentende portefeuille afgebouwd. De afbouw heeft per saldo geleid tot gerealiseerde verliezen op vastrentende waarden.

In de loop van 2009 is de vastgoedmarkt verslechterd waardoor inkomsten uit verkoop en verhuur van woningen en kantoren achterbleven en productie uit bouwprojecten werden uitgesteld. Bij ASR Vastgoed Ontwikkeling verslechterden over vrijwel de gehele linie de verwachte projectresultaten. Voor een aantal projecten is daarom een voorziening getroffen, die impact heeft op het overig niet-technisch resultaat van € -41 miljoen (2008: € 15 miljoen) inclusief de impairment op de goodwill uit hoofde van de acquisitie van William Properties (€ -26 miljoen).

Ontwikkelingen activiteiten Schadeverzekeringen

- Herstel netto resultaat tot € 76 miljoen (2008: € 6 miljoen)
- Bruto premie stijgt 3% tot € 2.346 miljoen
- Kosten-premieratio daalde naar 14,9%
- Combined ratio gestegen naar 102,1%
- Nieuwe productie is gedaald met 16%

Netto resultaat

Bij Schade is het netto resultaat uitgekomen op € 76 miljoen. Een forse stijging vergeleken met het resultaat van € 6 miljoen in 2008 en toe te schrijven aan het herstel van de financiële markten.

Technisch resultaat

De combined ratio steeg in 2009 van 94,1% naar 102,1% doordat de schadelast van AOV, Brand en Motor sterk is gestegen. De schaderatio bedraagt nu 71% (+8,9%p). De netto impact van de hogere schaderatio komt uit op € 140 miljoen. Inmiddels zijn er onder meer op het gebied van premiestelling en risicobeoordeling maatregelen genomen met als doel de schaderatio te reduceren.

Ondanks de sterke stijging van de combined ratio is het technisch resultaat (voor resultaat eigen rekening uit verkoop beleggingen) met 2% gestegen naar € 75 miljoen, door betere opbrengsten uit toegerekende beleggingen.

De optimistische stemming op de beurzen en de keuze om risico's binnen de beleggingsportefeuille af te bouwen, resulteerden in een positieve ontwikkeling van de beleggingsopbrengsten en waarderingen. Daardoor werd de forse stijging van de schadelast van het afgelopen jaar gecompenseerd.

De operationele kosten dalen in vergelijking met vorig jaar met 4% naar € 316 miljoen en de provisieuitgaven zijn daarbij op hetzelfde niveau als vorig jaar. Zowel bij de kosten voor schadebehandelingen als voor beheer sorteert het kosten-

besparingsprogramma effect. Samen met het lopende OpEx-programma om processen efficiënter in te richten, resulteren de inspanningen in een daling van de kosten-premieratio tot 14,9% (2008: 15,8%).

De schaderatio AOV komt uit op 67,7% (+13,1%p). Deze toename is toe te schrijven aan het gestegen aantal schade-meldingen. Daarnaast heeft de nieuwe productie geresulteerd in een aanzienlijke dotatie aan de voorzieningen. Ook in het Ziekteverzuim zien we een hogere schaderatio: het aantal ziekmeldingen is het afgelopen jaar gestegen. We anticiperen hierop door het reserveringspercentage te verhogen.

De schaderatio Ziektekosten valt positief uit en daalde met 1,2%p naar 92,8%. De portefeuille Aanvullende dekking kende een slecht jaar met een hoog schadeverloop. De stijging van de bruto premies én het verbeterde resultaat op de basisverzekeringen, zorgde voor een verbetering van de schaderatio. In 2010 hebben we verdere schadelastbeperkende maatregelen doorgevoerd.

De schaderatio Motor komt met een stijging van 7,7%p uit op 71,7% door een lager resultaat op voorgaande jaren en een toename van de schadefrequentie. De schadefrequentie is omhooggegaan door een toename van het aantal ruitschades, hoofdzakelijk vanwege het winterse weer eind 2009. Als reactie op de stijging van de schadelast hebben we de tarieven voor autoverzekeringen verhoogd en de No-Claim-beschermer afgeschaft. Bij Brand- en Inboedelverzekeringen was sprake van een jaar met veel topschades. De schaderatio komt hierdoor uit op 65,2% (+13,8%p). De schaderatio komt voor Overige Schade uit op 49,2%, door een toename van het aantal schademeldingen in de recreatiebranche.

Bruto premie

De bruto premie steeg in 2009 met 2% tot € 2.346 miljoen. De gevolgen van de recessie zijn steeds duidelijker merkbaar, wat te zien is aan de daling van de productie naar € 275 miljoen in 2009 (2008: € 328 miljoen). Deze afname kunnen we met name toeschrijven aan AOV en Ziektekosten waarin als gevolg van de recessie en een merkbare daling van het aantal zelfstandigen minder polissen werden afgesloten.

Business ontwikkelingen

We zien in de markt van AOV dat het aantal royementen in 2009 hoger was dan de productie. De oorzaak daarvan is gelegen in een intensere (prijs)concurrentie met nieuwe toetreders en een afkalvende markt vanwege het teruglopen van het aantal (ZZP) starters dat er voor kiest zich tegen arbeidsongeschiktheid te verzekeren als gevolg van de recessie. De omzet staat daarom onder druk. Desondanks houden we voor AOV de focus gericht op een verantwoorde

tariefstelling en het bieden van een goede service. Tevens hebben we maatregelen getroffen om een halt toe te roepen aan de extreme stijging van schademeldingen in vergelijking met 2008. In 2009 hebben we ons voor AOV intern geconcentreerd op het bouwen van één AOV-bedrijf binnen ASR Nederland. Ondanks deze feiten deed het AOV-bedrijf het beter dan de markt: onze marktleiderspositie is in 2009 licht versterkt.

In 2009 is bij Ziektekosten de elektronische verwerking van declaraties sterk toegenomen. Dit heeft, naast het krachtig terugdringen van het aantal externe werknemers, een positieve invloed gehad op het kostenniveau. Verder hebben we ervoor gezorgd dat de klanttevredenheid aanzienlijk is verbeterd door te communiceren in begrijpelijk Nederlands (B1-taal) en door stringenter klachtenmanagement. De schadelast bij de aanvullende verzekeringen blijft hoog (combined ratio van 115,1%). Daarom hebben we voor 2010 nieuwe schadelastbeperkende maatregelen doorgevoerd waarmee we het resultaat op de aanvullende verzekeringen verwachten te verbeteren. Het Ziektekostenbedrijf deed het in 2009 met een toename van het aantal verzekerden met 8%, aanzienlijk beter dan de markt (3%).

In 2009 zijn wij er bij Schade (Motor, Brand en Overige verzekeringen) in geslaagd om in een competitieve markt ons marktaandeel te handhaven. Alle branches stonden onder druk vanwege hevige prijsconcurrentie. De productie van de branche Motor ligt boven het niveau van 2008 dankzij de grotere bijdrage vanuit het directe kanaal Ditzo. Met name het aantal overstappers vanuit directe aanbieders valt daarbij op. De ontwikkeling van Ditzo is conform de ontwikkelingen in de markt waar internetaanbieders op de particuliere markt terrein winnen.

Topschades bij Brand en toegenomen algemene schadeclaims bij Motor hebben het resultaat in 2009 negatief beïnvloed. Als reactie hierop heeft ASR als één van de eersten in de markt de premie van autoverzekeringen verhoogd en de No-Claim-beschermer afgeschaft.

Bij Brand is de productie in het particuliere marktsegment gedaald door de verslechterde woningmarkt. Dankzij indexaties en de doorgevoerde premieverhogingen van de afgelopen jaar is de bruto premie in 2009 gestegen.

Ook bij de Europeesche Verzekeringen is de invloed van de recessie, door een daling van het aantal vakantieboekingen, zichtbaar. De omzet van reis- en recreatieverzekeringen ligt 3% onder die van vorig jaar. Met name bij recreatieproducten staan de volumes onder druk. In 2010 nemen we maatregelen in premievoorwaarden en premies met het doel om het rendement terug op niveau te brengen.

2.2 Organisatie

- Herijking van merken, producten en distributie
- Een gewijzigde organisatiestructuur: van business lines naar productlijnen
- Een efficiënte organisatie
- Eén cultuur

Onze nieuwe strategie heeft in 2009 geresulteerd in een herijking van merken, producten en distributie om zodoende onze positie in de markt te kunnen waarborgen. Wij behoren in de Nederlandse markt tot de drie grootste spelers. Wij bieden een breed pakket verzekeringsproducten en -diensten voor zowel de particuliere als de zakelijke klant. Dit doen we vanuit een gediversifieerde merk- en distributiestrategie.

MERK	TYPE	PRODUCTEN	DISTRIBUTIEKANAAL
Ardanta	Specialist	Uitvaart	Multi-channel
ASR Pensioenen	Specialist	Pensioen	Pensioenconsultants en Intermediair
ASR Verzekeringen	Generalist	Leven, Schade, Pensioen en hypotheek	Intermediair
De Amersfoortse	Specialist	Inkomen	Intermediair
Ditzo	Generalist	Schade ²	Internet
Europese Verzekeringen	Specialist	Reis en recreatie	Multi-channel

² Het pakket van financiële producten aangeboden via Ditzo zal worden verbreed met andere producten.

- **Ardanta:** de specialist in uitvaartverzekeringen. Distributie vindt plaats via meerdere kanalen, zoals het internet en uitvaartverzorger.
- **ASR Pensioenen:** de specialist op pensioengebied. Distributie vindt plaats via een nauwe samenwerking met gespecialiseerde consultants en intermediairs.
- **ASR Verzekeringen:** de generalistische verzekeraar met een compleet assortiment verzekeringen en hypotheek. Distributie vindt uitsluitend plaats via het intermediair.
- **De Amersfoortse:** de specialist in inkomensverzekeringen. Distributie vindt uitsluitend plaats via het intermediair.
- **Ditzo:** de verzekeraar met een groeiend pakket aan financiële producten. Distributie vindt uitsluitend plaats via het internet.
- **De Europeesche Verzekeringen:** de specialist in reis- en recreatieverzekeringen. Distributie vindt plaats via meerdere kanalen, zoals het internet en reisbureaus.

De activiteiten in vastgoedexploitatie en –ontwikkeling hebben we ondergebracht in ASR Vastgoed Vermogensbeheer en ASR Vastgoed Ontwikkeling en worden uitgevoerd vanuit onze rol als belegger en beheerder van premiegelden.

Tegelijkertijd hebben wij onze organisatie opnieuw ingericht om snel, flexibel en kostenefficiënt te kunnen inspelen op een sterk veranderende verzekeringsmarkt. Via diverse distributiekanaalen en als één bedrijf met een eenduidige en menselijke uitstraling. In 2009 zijn hiervoor onder de noemer ‘Focus on Delivery’ een aantal belangrijke stappen gezet:

- Een gewijzigde organisatiestructuur: van business lines naar productlijnen.
- Een efficiënte organisatie.
- Eén cultuur.

Van business lines naar productlijnen

De organisatiestructuur is omgevormd naar een marktgerichte organisatie en gebaseerd op een model met productlijnen die werkzaam zijn voor verschillende merken; Schade, AOV en Ziektekosten, Pensioenen, Leven, Bancair. Elke productlijn wordt opgezet als een aparte organisatie met één flexibele backoffice die werkt voor diverse merken. Daarmee is een belangrijke voorwaarde gecreëerd om het assortiment te vereenvoudigen, processen efficiënter in te richten en uiteindelijk een belangrijke kostenreductie te realiseren. Daarnaast zal Falcon Leven per september 2010 worden geïntegreerd in ASR Verzekeringen.

Naast deze herstructureringen zijn er nieuwe producten ontwikkeld op Nieuwe Generatie-platforms. Zowel bij Leven als bij Schade zijn in 2009 de eerste Nieuwe Generatie-producten verschenen als antwoord op de sterk veranderende markt vraag.

Een efficiënte organisatie

Essentieel in de nieuwe marktomstandigheden is een competitieve organisatie die effectief en efficiënt werkt. Daarom zijn in 2009 belangrijke stafafdelingen gecentraliseerd. Zo is er nu één betalingscentrum ASR Nederland ontstaan uit de samenvoeging van de financiële afdelingen van ASR Verzekeringen en De Amersfoortse.

Deze centralisatie zorgt naast een verbeterde efficiëntie ook voor het eenduidig en effectief ondersteunen van de operationele activiteiten.

Eén cultuur

Het besluit om alle activiteiten van ASR Nederland – behoudens de Europeesche Verzekeringen en Ardanta – te concentreren op één locatie, versterkt de organisatie als geheel en de onderlinge samenwerking in het bijzonder. Dit ondersteunen wij door het cultuurprogramma, gericht op het bouwen van een gemeenschappelijke, klantgerichte cultuur.

Voor het toekomstig succes van ASR Nederland zijn, naast verzekeringstechnische capaciteiten, de commerciële en communicatieve vaardigheden van onze medewerkers doorslaggevend. Deze capaciteiten en vaardigheden worden in de hele organisatie continu ontwikkeld en geborgd. Hiertoe hebben we binnen ASR Nederland één kenniscentrum waar medewerkers de mogelijkheid wordt geboden om op de persoon toegesneden opleiding, coaching en loopbaanbegeleiding te genieten.

2.3 Distributie

- Professioneel intermediair belangrijkste distributiekanaal
- Verandering in distributie
- Belang van internet in particuliere markt
- Kansen in bancaire distributie voor ASR Nederland

De mate waarin wij toegankelijk zijn voor de verschillende distributiekanaalen is een belangrijke succesfactor.

Particuliere markt

Voor de particuliere markt verwachten wij, naast een blijvende positie voor intermediair een steeds intensiever gebruik van internet. Daarbij spelen de volgende maatschappelijke ontwikkelingen een rol:

- de consument stelt zich veeleisender op en is minder loyaal aan banken, verzekeraars en intermediair;
- de overheid zorgt voor vergaande wet- en regelgeving gericht op bescherming van de consument en bevordering van de concurrentie;
- internet bevordert transparantie en maakt nieuwe distributiemodellen mogelijk. Zo bieden vergelijkingssites overzichten van productalternatieven in de markt. Internet is hét hulpmiddel voor de consument geworden om zich te oriënteren op een productaankoop en op prijsstelling. Hierdoor is de consument beter toegerust om zelfstandig keuzes te maken; keuzes voor product, adviseur en verzekeraar. Voor eenvoudige producten met een beperkt financieel belang waarbij klanten minder of geen behoefte hebben aan advies, verwachten we daarom meer ruimte voor distributiemodellen met inzet van internet, zoals
- het onafhankelijke intermediair dat internet inzet in het bedrijfsmodel;
- online verkoop van producten, door aanbieders zelf of door digitale intermediairs die gebruik maken van een vergelijkingssite;

- winkelketens, uitgevers en dergelijke die verzekeringen willen aanbieden (affinity marketing);
- banken die verzekeringen via online banking willen leveren (one stop shopping).

Zakelijke markt

Het intermediair blijft in de zakelijke markt de dominante distributiepartij. Dit heeft te maken met de complexe verzekeringsvraag van ondernemers. Zij hebben een blijvende behoefte aan advies bij het samenstellen van hun verzekerings- en inkomenspakket. In de professionele (groot) zakelijke markt is de afgelopen jaren reeds een trend ontstaan die heeft geleid tot transparantie in voorwaarden en kosten. In de rest van de zakelijke markt verwachten wij een toename van het belang van transparantie. Klanten, intermediair en verzekeraars hebben met deze nieuwe werkelijkheid te maken. De marktomstandigheden vragen ons te komen tot een aanpassing van onze bedrijfsvoering, zodat ingespeeld kan worden op deze trend.

Tegen deze achtergronden zien wij vijf belangrijke aspecten ten aanzien van intermediaire distributie:

- het intermediair wordt steeds meer adviseur van de klant in plaats van verkoper van het product;
- hiermee vertegenwoordigt het professioneel onafhankelijk intermediair een belangrijke waarde in de keten;
- de relatie tussen verzekeraars en intermediair professionaliseert; een heldere verdeling van verantwoordelijkheden is daarbij belangrijk;
- de keten klant – intermediair – verzekeraar wordt efficiënter onder druk van transparantie en concurrentie; het belang van ketenintegratie neemt daardoor toe;
- het intermediair en de verzekeraars moeten hun businessmodellen fundamenteel aanpassen aan de efficiëntere keten.

Naar onze mening zullen deze aanscherpingen leiden tot een sterker intermediair distributiekanaal. Het professionele intermediair blijft voor ASR Nederland het belangrijkste distributiekanaal.

Directe distributie

Het directe kanaal van ASR Nederland kent momenteel meerdere verschijningsvormen:

- Grote bedrijven die collectieve pensioen- en verzuimcontracten afsluiten zonder intermediair. Deze werkgevers laten zich vaak ondersteunen door actuariële adviesbureaus, die hun werkzaamheden rechtstreeks bij de klant in rekening brengen.
- Verkoop van simple risk-producten via onze internetverzekeraar Ditzo. Dit merk is eind 2007 gelanceerd en gestart met de verkoop in 2008. In 2009 is de productie en portefeuille meer dan verdubbeld. Ditzo bevindt zich met een spontane naamsbekendheid van 83% en de Beste keuze van de Consumentenbond in een optimale positie om de behoefte van klanten die hun zaken zelf willen regelen in te vullen.
- De Europeesche Verzekeringen en Ardanta bieden de mogelijkheid tot het afsluiten van verzekeringen via internet.
- Affinitypartners verkopen via internet: naast directe verkopen aan de consument zien we kansen voor affiliatiemarketing.

Wij streven ernaar om de bijdrage vanuit directe distributie aan onze productie, in lijn met de marktverandering, te verhogen van 14% naar 25% in 2012. Daarbij blijft het intermediair met 65% ons belangrijkste distributiekanaal.

Bancaire distributie

De meeste banken hebben zich verbonden aan één specifieke (vaak tot het concern behorende) verzekeraar, maar het is duidelijk dat met name in het zakelijk segment banken een breder aanbod wensen dan alleen van hun huisleverancier. Onze focus is erop gericht een samenwerking aan te gaan met banken en daar één van de belangrijkste voorkeursleveranciers te worden voor de zakelijke verzekeringen. De eerste stap daarin is gezet met de samenwerking met de Rabobank. In het particuliere segment zien wij voor onszelf slechts beperkte kansen ten aanzien van distributie via het bancaire kanaal. In 2012 willen wij 10% van de productie via het bancaire kanaal realiseren.

2.4 Productlijnen

Schade

- Groei marktaandeel
- Toegenomen schadelast
- Beste gewaardeerde operationele performance door intermediair
- Introductie MultiZeker polis als eerste Nieuwe Generatie schadeproduct

De productlijn Schade biedt haar schadeproducten aan via de merken ASR Verzekeringen en Ditzo. Het totale portfolio bestaat uit uiteenlopende schadeverzekeringen voor onder andere motorrijtuigen, brand, reizen en recreëren, aansprakelijkheid en rechtsbijstand. ASR Verzekeringen richt zich op het intermediaire distributiekanaal en Ditzo op het directe kanaal via internet.

Marktpositie

In 2008-2009 groeide de markt voor Schade gemiddeld 0,5%. De premie-inkomsten van de productlijn Schade stegen in dezelfde periode met 3%. De omzet van Schade groeide in het verslagjaar harder dan de markt. Met een marktaandeel van circa 8% in 2009 verstevigde ASR Nederland haar positie als derde speler in de Nederlandse schademarkt.

Marktontwikkelingen

De afgelopen jaren zijn er diverse nieuwe aanbieders toegetreden die hun producten tegen steeds scherpere tarieven aanbieden. Deze trend is met name zichtbaar in de markt voor autoverzekeringen.

In 2009 nam de totale schadelast voor de branche toe als gevolg van een groter aantal verkeersschaden en verschillende grote branden. ASR Nederland heeft verschillende maatregelen genomen om de combined ratio te verlagen. Zo zijn de premies voor autoverzekeringen verhoogd, is de No-Claim-beschermer afgeschaft en wordt er een stringenter portefeuillebeheer gevoerd. De relatief sterke toename van het aantal grote branden is aanleiding voor nader onderzoek door middel van herinspecties en extra aandacht voor de kwaliteit van het acceptatiebeleid.

De performance van het merk ASR Verzekeringen werd van alle grote, full service-maatschappijen op de schademarkt het best gewaardeerd. Onze gehele dienstverlening kreeg van de intermediairs een waardering van 7,6 (op een schaal van 1 tot 10). Dit is een vierde positie in een veld van veertien marktpartijen, waarbij ASR Nederland de eerste grote verzekeraar is na drie kleinere partijen.

Vooruitblik

In 2010 blijven we investeren in een efficiëntere organisatie met producten die passen bij de veranderende marktomstandigheden. Producten die horen tot de Nieuwe Generatie met meer begrijpelijke voorwaarden en passende opzegtermijnen. Daarnaast richten we ons op het weer gezond krijgen van de verlieslatende onderdelen van onze portefeuille.

Voor de performance verwachten we veel van het nieuwe, flexibele ICT-platform. Het systeem zorgt voor een betere integratie van de keten en ondersteunt de belangrijkste productieprocessen. Zo kunnen intermediairs polissen online aanmaken, die vervolgens automatisch worden geaccepteerd. Verder worden de standaardclaims automatisch afgehandeld; dit verkort de doorlooptijd van de afhandeling aanzienlijk en

zo verbetert onze service aan klanten. Enerzijds omdat men sneller antwoord krijgt op eenvoudige claims, anderzijds krijgen onze mensen nu meer tijd om aandacht te geven aan complexere claims.

De MultiZeker polis, geïntroduceerd begin 2010, is het eerste product op het nieuwe ICT-platform. We zullen daarnaast de bestaande portefeuille overzetten naar dit platform. De nieuwe transparante verzekering die MultiZeker polis biedt, is ontwikkeld in samenwerking met klantenpanels en intermediairs. De verzekering voorziet in een coulante schadebehandeling met de ruimste dekkinggarantie, directe opzegbaarheid en het onmiddellijk stoppen van de premiebetaling bij opzegging. De polis en alle bijbehorende correspondentie zijn in begrijpelijk Nederlands geschreven en door externe klantenpanels getoetst op begrijpelijkheid en daarbij positief beoordeeld. Een andere belangrijke vernieuwing is dat intermediairs hun provisie zelf kunnen bijstellen om zo (commercieel) slagvaardiger te kunnen opereren.

Ten slotte

Ondanks de stagnatie in het particuliere marktsegment en de hoge claimratio's biedt de schademarkt mogelijkheden voor groei. Met het nieuwe ICT-platform en Cockpit, het frontoffice-systeem voor het intermediair, beschikken we over een goede uitgangspositie om onze positie in de particuliere markt te versterken. Door het groeiend aantal zelfstandigen zien we bovendien veel mogelijkheden in de zakelijke markt.

Belangrijke voorwaarden daarvoor zijn dat wij ons aandeel bij de grotere intermediairs uitbreiden en onze kosten weten te reduceren. Aan de laatste doelstelling zullen de nieuwe toepassingen op het ICT-platform in belangrijke mate bijdragen. Verder zullen wij met nieuwe producten inspelen op de behoefte aan transparantie, begrijpelijkheid en service. Directe opzegbaarheid van de verzekering, inclusief de onmiddellijke stopzetting van de premiebetaling bij opzegging, wordt daarin een standaardvoorwaarde.

AOV en Ziektekosten

- Marktleider in arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV)
- Gestegen intermediairvertrouwen AOV
- AOV markt sterk onder druk in volume en prijs
- Groei aantal Ziektekosten verzekerden zet door
- Schadelast aanvullende ziektekostenverzekeringen onder druk
- Integratie back offices ASR Verzekeringen en De Amersfoortse

ASR Nederland biedt met de merken De Amersfoortse en ASR Verzekeringen arbeidsongeschiktheids- en ziektekostenverzekeringen aan via het intermediaire distributiekanaal. Het AOV-assortiment bevat arbeidsongeschiktheids-, verzuim-, ongevallen- en WIA-verzekeringen. Het Ziektekosten assortiment bevat basis- en aanvullende verzekeringen en diverse aanvullende modules.

De doelgroepen voor AOV en Ziektekosten zijn met name zelfstandige ondernemers, directeur-groootaandeelhouders, werkgevers en werknemers in het midden- en kleinbedrijf. Omdat de inkomenssituatie en zorgbehoefte van iedereen een persoonlijke aangelegenheid is, worden uiteenlopende AOV en Ziektekosten varianten geboden. Onderdeel van de productvormen zijn diensten op het gebied van wachtlijstbemiddeling, preventie en re-integratie. Eigen arbeidsdeskundigen, medische en re-integratiespecialisten leveren zo een essentiële bijdrage aan het (voor-)spoedig herstel van de zieke of arbeidsongeschikte klant. Onze samenwerking met re-integratiebedrijf Keerpunt - ASR Nederland participeert hier voor 50% in - draagt hier eveneens aan bij. Om goede wachtlijstbemiddeling te verlenen, moet voldoende kwalitatieve zorg zijn ingekocht. Inkoop van zorg voor ziektekosten vindt plaats door zorginkooporganisatie Multizorg VRZ, waarvan ASR Nederland één van de aandeelhouders is.

Marktpositie

ASR Nederland realiseert een marktleiderpositie in AOV met een totaalaandeel van 23% in 2009. De totale AOV markt kromp in 2009 met ongeveer 5%, terwijl onze portefeuille in deze moeilijke markt redelijk stabiel is gebleven.

Sinds medio 2009 is de integratie tot één productlijn voor AOV een feit en staan de voorheen onafhankelijke back-offices van De Amersfoortse en ASR Verzekeringen nu onder één leiding. Daarmee is een belangrijke randvoorwaarde gecreëerd om tot verdere kostenbesparingen te komen. Dit heeft geleid tot een reductie van ongeveer 10% in het personeelsbestand van de productlijn AOV in vergelijking

met 2008. Onder andere door het efficiënter inrichten van processen aan de hand van het OpEx-programma blijft de operationele performance op het gewenste niveau.

ASR Nederland heeft voor Ziektekosten een marktaandeel van 1,2% in 2009 en is op dit gebied een nichespeler. In tegenstelling tot de grote zorgverzekeraars die regionaal werken, heeft ASR Nederland een brede landelijke spreiding. Vanaf kent Ziektekosten een doorlopende groei. In 2009 is de portefeuille met 8% gestegen. Dit was de hoogste procentuele groei in de hele ziektekostenmarkt.

In 2009 stond het resultaat van de aanvullende verzekeringen bij Ziektekosten onder druk. In 2009 is daarom een eerste serie van maatregelen genomen om het resultaat te verbeteren. Ook zijn aanpassingen in de producten van 2010 genomen.

Zowel De Amersfoortse als ASR Verzekeringen kunnen zich voor AOV verheugen op een gestegen intermediairvertrouwen in 2009. In het IG&H Performance onderzoek 2009 nemen de merken de posities 3 en 4 in; ging het in 2008 nog om de plaatsen 4 en 7. In het NVA/NBVA/DAK Prestatie Onderzoek 2009 nemen de merken de posities 4 en 5 in, terwijl dit in 2008 nog de posities 4 en 9 waren.

Voor Ziektekosten is het intermediairvertrouwen voor De Amersfoortse licht gedaald. ASR Verzekeringen kent daarentegen een lichte stijging ten opzichte van 2008. In het NVA/NBVA/DAK Prestatie Onderzoek 2009 staat De Amersfoortse op plaats 3 (plaats 2 in 2008) en ASR Verzekeringen op plaats 4 (plaats 5 in 2008).

Marktontwikkelingen

In 2009 zijn de premie-inkomsten voor veel AOV-verzekeraars afgenomen. Door een daling van het aantal startende bedrijven, het stijgend aantal faillissementen, een afnemend aantal directeur-grootaandeelhouders, stagnerende lonen en een olopende werkloosheid heeft de productlijn AOV te maken gehad met een krimpende markt. In deze kleiner geworden markt zijn nieuwe aanbieders actief, veelal met een prijsvechterpropositie. Daarmee is niet alleen het volume maar ook de marge onder druk komen te staan.

Tevens zien verzekeraars zich geconfronteerd met een verhoogde schadelast door een forse toename van het aantal schademeldingen en hoger arbeidsongeschiktheidspercentage. Ook wij zien een toename van de schadelast, als gevolg van een toename in het aantal schademeldingen in combinatie met een gemiddeld hoger arbeidsongeschiktheidspercentage. Het aantal royementen is in 2009 met 15 tot 20% gegroeid, waarbij de royementen als gevolg van faillissementen zelfs toenemen met 135%.

De toenemende schadelast in combinatie met de druk op premie-ontwikkeling maakt duidelijk voor welke uitdagingen wij staan in deze voor ons belangrijke markt.

Voor Ziektekosten ontstond bij de introductie van het basissysteem in 2006 een prijsmarkt, waarbij fel gevochten werd om de klant. In 2009 stapte nog maar 3,5% van de verzekerden over naar een andere verzekeraar en de ziektekostenmarkt lijkt nu redelijk stabiel te zijn.

Vanuit de politiek is wel meer beweging te verwachten. In 2011 staat de invoering van een nieuwe DBC-systematiek (DBC's Op weg naar Transparantie (DOT)) gepland. Tevens is de politiek voornemens om de AWBZ in 2012 te laten uitvoeren door de Zorgverzekeraars en gemeentes en de zorgkantoren af te schaffen. Na de verkiezingen in juni 2010 zal meer duidelijk zijn over de koers. Het is nog onduidelijk welk deel van de AWBZ door de zorgverzekeraars zal worden uitgevoerd, maar met een totale omvang van € 21 miljard betekent dat een aanzienlijke vergroting van de markt.

De kosten in de gezondheidszorg nemen nog altijd toe en grote bezuinigingen op de gezondheidszorg zijn volgens het CBS noodzakelijk.

Vooruitblik

Voor de productlijn AOV zien wij op operationeel vlak een verbetering als gevolg van de inspanningen om de administratieve processen tussen het intermediair en de productlijn te digitaliseren. Dit proces wordt in 2010 doorgezet. Daarnaast zullen wij de voordelen gaan ervaren van de vereenvoudiging van beide verzekeringsportefeuilles door het beperken van het aantal productvarianten.

Ten slotte

Wij willen ons marktleiderschap in AOV in 2010 behouden door onze klantgerichtheid verder te verhogen. Dat gaan wij doen door nieuwe producten en diensten te introduceren, de organisatie efficiënter te maken en de kosten-premieratio verder te verlagen.

In 2010 willen wij onze Ziektekosten portefeuille verder gezond maken. Verder willen wij focussen op onze klantperformance om daarmee in de loop van 2010 de groei van 2009 weer voort te zetten.

Leven

- Sterk gedaalde productie
- Ingrijpende wijzigingen in de markt door wet- en regelgeving
- Focus op marge
- Introductie VermogenGarant als eerste Nieuwe Generatie-product

De productlijn Leven verzorgt voor ASR Verzekeringen, Falcon Leven en De Amersfoortse levensverzekeringen voor consumenten en ondernemers. Veelal zijn dit producten voor het opbouwen en beschermen van vermogen, zoals overlijdensrisicoverzekeringen, beleggingsverzekeringen, lijfrentes en garantieverzekeringen. Het overgrote deel van ons aanbod vindt zijn weg naar klanten via het intermediaire distributiekanaal.

Marktpositie

De productie over 2009 is gemiddeld 30% achtergebleven bij onze doelstellingen. Ook bleven we achter bij het markt-gemiddelde. Naast economische oorzaken en het sentiment rond beleggingsverzekeringen heeft onze hypotheekpropositie het slecht gedaan door het ontbreken van funding en de sterke opkomst van het banksparen. Inmiddels is banksparen al goed voor een marktaandeel van 30%. Met de aankoop van ASR Bank eind 2009, kunnen wij een propositie bieden die aansluit bij deze veranderende markt vraag.

In het laatste NVA/NBVA/DAK Prestatie Onderzoek onder intermediairs is ons levenbedrijf qua waardering van het intermediair gestegen van positie 12 naar positie 5.

Marktontwikkelingen

De markt voor levensverzekeringen verandert drastisch als gevolg van een aantal samenvallende bewegingen. De economische recessie en het lage consumentenvertrouwen betekenen dat er minder huizen verkocht worden, er lagere hypotheek worden afgesloten en uiteindelijk dus ook minder aan vermogensopbouw wordt gedaan.

Nieuwe wet- en regelgeving hebben de markt ingrijpend veranderd. Meer aanbieders en meer transparantie in producten en diensten leggen een druk op de marges. Banksparen heeft dezelfde fiscale mogelijkheden gekregen als levensverzekeringen en daarmee betreden banken de markt waarop van oudsher alleen verzekeraars actief waren.

Vanuit de noodzaak tot verdere efficiency te komen, kiezen verzekeraars voor minder merken en producten en dienen de bestaande producten aangepast te worden aan de eisen van deze tijd. We zullen in 2010 veel nieuwe producten gaan zien.

In 2009 heeft de productlijn Leven het nieuwe VermogenGarant-product geïntroduceerd, een combinatie tussen een gegarandeerd vermogen met een kans op een hoger rendement. Ons antwoord op de vraag naar meer flexibiliteit en transparantie. Het bijzondere is dat dit product voor intermediairs een netto product is; zij kunnen zelf hun vergoeding voor hun advies met de klant afspreken. In de communicatie zien wij VermogenGarant als het voorbeeld van een goed te begrijpen financieel product en is het onze leidraad bij het verder aanpassen van onze communicatie over alle andere producten.

Vooruitblik

VermogenGarant is onze eerste zet om de ambitie te verwezenlijken een top 3-speler te blijven in de markt voor (particuliere) vermogensopbouw- en bescherming. Dankzij het nieuwe ICT-platform zullen we in de toekomst in staat zijn sneller en goedkoper nieuwe proposities te introduceren om onze ambitie te verwezenlijken.

Verder zullen we blijven werken aan een vereenvoudiging van onze organisatie en een verbeterde dienstverlening. Meest zichtbare gevolg hiervan is dat we de activiteiten van Falcon Leven per september 2010 zullen onderbrengen bij ASR Verzekeringen.

Ten slotte

Specifiek voor de productlijn Leven is in 2009 het veranderprogramma Marktgerichte Lenigheid geïntroduceerd. Het programma heeft onder andere tot doel meer flexibiliteit in producten en systemen aan te brengen.

Pensioenen

- Behoud van 18% marktaandeel in het MKB
- Marges onder druk
- Groei in MKB portefeuille
- Veel aandacht voor integratie van labels, processen en systemen om kosten te verlagen

Begin 2009 viel het besluit om de pensioenbedrijven van ASR Verzekeringen en De Amersfoortse samen te voegen in een efficiëntere en slagvaardigere organisatie. In mei 2009 werden de bedrijven onder één management gebracht.

De nieuw gevormde productlijn Pensioenen biedt ten behoeve van ASR Pensioenen, ASR Verzekeringen en De Amersfoortse oplossingen voor pensioenvraagstukken van onze zakelijke klanten. Zowel voor individuele ondernemers, het MKB als grootzakelijke klanten. Het portfolio omvat alle gebruikelijke pensioenproposities zoals middel- en eindloonregelingen, premiepensioenregelingen, gegarandeerde eindkapitalen maar ook aanvullende verzekeringen voor ANW- en WIA-hiaten. Voor de distributie wordt nauw samengewerkt met intermediairs, specialistische pensioenadviseurs en fee-consultants.

Binnen de pensioenfondsenmarkt hebben wij een goede positie met ASR Pension Fund Services, waarmee we administratieve en ondersteunende diensten bieden op het gebied van herverzekerde pensioenfondsen.

Marktpositie

In 2009 is de productlijn Pensioenen erin geslaagd om in moeilijke marktomstandigheden haar marktaandeel van 18% in het MKB te behouden. De premieomzet ligt in lijn met de cijfers over 2008, daarmee ligt er een stevig fundament onder onze positie in de markt. Onze grootzakelijke portefeuille stijgt, ondanks het feit dat we bij verlengingsonderhandelingen enkele contracten verloren. De collectieve portefeuille stijgt qua premie-omzet met 6,3%.

Zowel in de MKB portefeuille, als in de grootzakelijke portefeuille staat inmiddels de nieuwe productie onder druk door onder andere het uitblijven van salarisverhogingen, ontslagen en het aannemen van minder nieuw personeel. In het MKB segment zien wij tevens dat bedrijven onder druk van de huidige economische crisis, geen nieuwe pensioenregelingen afsluiten.

Marktontwikkelingen

In 2009 zat de pensioenmarkt praktisch op slot. Door de kredietcrisis nam het aantal faillissementen en ontslagen toe en werden de lonen zo goed als bevroren. Het gevolg was een

onontkoombare, maar ongunstige ontwikkeling van de omzet. Bovendien zorgde onderdekking voor een lage indexatiecapaciteit bij fondsen en depots. In de grootzakelijke markt hebben wij bewust terughoudend geopereerd, vooral met het oog op de lage rentestand en het streven naar een hogere new business marge. Contracten met marginale winstverwachtingen werden vermeden. Daarbij accepteren we een daling van het marktaandeel.

Positief was het groeiende pensioenbewustzijn bij de consument. Gevoed door de discussies over het beleggingsklimaat, dekkingsgraden en het verhogen van de AOW-leeftijd zijn pensioenen momenteel 'top-of-mind'.

Vooruitblik

Om te komen tot een betere prestatie in deze uitdagende markt, heeft de productlijn Pensioenen de laatste twee kwartalen verder geïnvesteerd in een efficiëntere organisatie en wordt er via de OpEx-methodiek continu gewerkt aan verdere procesverbeteringen. Daarnaast is er in april een flinke stap voorwaarts gezet in ons ketenintegratieprogramma dankzij een vernieuwing en integratie van ICT-systemen. Met deze nieuwe applicatie kunnen pensioenadviseurs online offertes aanmaken, kunnen bedrijven mutaties doorgeven en hebben werknemers direct inzicht in hun pensioenopbouw via www.mijnpensioen.nl.

Wij hebben er alle vertrouwen in dat deze dienstverlening zal leiden tot een hogere klanttevredenheid, net als onze extra inspanning in het herschrijven naar klantvriendelijke begrijpbare taal van alle brieven en overzichten van de diverse pensioenproducten.

Ten slotte

De productlijn Pensioen opereert in een zeer concurrerende markt met een stevige druk op de marges. In die markt zullen we onze operationele performance continu moeten verbeteren om onze positie te behouden en in specifieke marktsegmenten uit te bouwen.

Bancair

- Aankoop ASR Bank
- Introductie nieuw hypotheekproduct: WoonGerust Hypotheek
- Ontvlechting van Fortis Bank Nederland
- Formuleren en implementeren van multi-funder-strategie

De productlijn Bancair ontwikkelt en beheert twee soorten producten: hypotheeken en vermogensproducten in de vorm van sparen en beleggen. Onder het merk ASR Verzekeringen worden de hypotheeken, met name voor het aanschaffen van een woonhuis of praktijk, via het intermediaire distributiekanaal aangeboden. ASR Nederland heeft als beleid het geld dat nodig is voor het afsluiten van de hypotheeken te financieren vanuit derde partijen, de funders, en de op deze manier gefinancierde en zelf ontwikkelde hypotheekproducten te koppelen aan bijbehorende verzekeringsproducten uit de productlijn Leven. Denk hierbij aan levens- of overlijdensrisicoverzekeringen.

De andere categorie producten is bedoeld voor klanten die een vermogen willen opbouwen en/of beschermen. De daarvoor benodigde spaar- en beleggingsproducten worden ontwikkeld, geadmistreerd en beheerd door ASR Bank, die als een zelfstandige bank binnen ASR Nederland opereert. ASR Bank is door ASR Nederland op 29 december 2009 overgenomen van Fortis Bank Nederland.

Marktpositie

De hypotheekverkoop van ASR Nederland is in 2009 voornamelijk bepaald door de veranderende verhoudingen binnen het voormalige Fortis-concern. De funding van hypotheeken die vroeger geheel door Fortis Bank Nederland werd gedragen, moest door de ontvlechting opnieuw worden ingericht. Met de introductie van de nieuwe WoonGerust Hypotheek is ook de introductie van een tweede funder, BNP Paribas Personal Finance, binnen de productlijn Bancair een feit. Deze spaarhypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) sluit aan op de behoefte van consumenten aan zekerheid in combinatie met een scherp tarief. Met deze hypotheek komen we bovendien tegemoet aan de markt vraag van hypotheekproducten met lagere kosten, meer transparantie in de kostenstructuur en begrijpelijker communicatie.

ASR Bank heeft in 2009 alle noodzakelijke voorbereidingen getroffen om als zelfstandige bank binnen ASR Nederland te kunnen opereren. Zo heeft ASR Bank haar eigen beleid geformuleerd voor het financieel- en risicomanagement, en heeft waar nodig additionele deskundigheid geworven. Daarnaast zijn voor het waarborgen van de dagelijkse

dienstverlening aan klanten afspraken gemaakt met Fortis Bank Nederland over het beheer en gebruik van de benodigde bancaire administratieve systemen in het komende jaar.

Marktontwikkelingen

Vanuit het zoeken naar zekerheid tijdens een economische recessie kiezen consumenten steeds vaker voor spaar-, bankspaar- en NHG-hypotheeken. Dalende huizenprijzen, vrees voor werkloosheid en dubbele woonlasten maken consumenten extra voorzichtig. Daardoor is de huizenverkoop en ook de hypotheekverkoop het afgelopen jaar fors teruggelopen. De overheid heeft hierop gereageerd door de NHG te verhogen naar € 350.000 om zowel consumenten als hypotheekverstrekkers meer zekerheid te bieden. Met de introductie van de WoonGerust Hypotheek heeft Bancair op deze ontwikkeling ingespeeld.

Banken en intermediairs blijven de belangrijkste distributiekanaalen voor hypotheeken. Daarnaast oriënteren consumenten zich steeds vaker vooraf op hypotheekvormen via vergelijkingssites en een kleine, maar wel groeiende, groep sluit via internet ook zijn hypotheek af.

De markt voor vermogensopbouw en -bescherming groeit sterk, vooral dankzij de groter wordende groep 45-plussers die over meer vermogen beschikt. Zowel banken als verzekeraars spelen hier op in. Gingen klanten vroeger meestal automatisch naar hun bank voor spaar- en beleggingsproducten en naar hun intermediair of verzekeraar voor langetermijnvermogensopbouw en -bescherming, dat is nu duidelijk aan het veranderen: aanbieders verkopen steeds vaker een totaalpakket van financiële oplossingen. ASR Nederland zal met de introductie van bankspaarproducten actief inspelen op deze trend.

Vooruitblik

2009 was een jaar waarin de opbouw van de productlijn en de financiële ontvlechting van Fortis Bank Nederland voorop stond. In 2010 zal dit proces verder gaan en zal de productlijn Bancair verder investeren in de versterking van zijn marktpositie. Wij zullen de samenwerking aangaan met derde partijen voor de uitbesteding van onze ICT-systemen en delen van onze primaire processen zowel voor hypotheeken als sparen en beleggen. Onze verwachting is niet alleen dat wij daarmee de kosten beter zullen kunnen beheersen en besparen. In de nieuwe situatie kunnen we ook sneller reageren op ontwikkelingen in de markt met nieuwe producten die aansluiten op veranderende klantbehoeften. Ten slotte zullen deze systemen ook onze distributie via het directe kanaal Ditzo te faciliteren. Daarmee zetten wij de nodige stappen om ons productenportfolio de komende jaren verder uit te kunnen breiden met een brede keus aan bancaire producten voor

hypotheken en vermogensopbouw en -bescherming. Met ons nieuwe hypotheekproduct, WoonGerust Hypotheek verwachten wij het in de afgelopen jaren teruggelopen marktaandeel, terug te winnen. Door de overname van ASR Bank, kan ASR Nederland zich ook gaan bewegen op de markt voor vermogensopbouw en -bescherming.

Ten slotte

De markt waarbinnen Bancair opereert, is sterk in beweging. Als organisatie hebben wij de nodige stappen gezet om onze processen en systemen aan te passen aan de nieuwe behoefte om snel op nieuwe marktontwikkelingen te reageren met producten die nog beter aansluiten bij de behoefte van onze klanten. Bancair gaat het jaar 2010 in met een sterke ambitie om onze producten en distributie verder te vernieuwen en te verrijken.

Efficiency niet
alleen vanuit
het oogpunt van
de organisatie

Jan Lindeboom aan het woord

Commercieel directeur bij Meeting Point



‘Meeting Point probeert het digitale knooppunt te zijn vanuit de verzekeringsmaatschappijen naar andere partijen in de keten, zoals de tussenpersonen. Een tussenpersoon handelt met misschien wel 20 tot 30 verschillende verzekeraars. Meeting Point moet je zien als een soort warenhuis. De klant en tussenpersoon kunnen via internet zien wat de aangesloten verzekeraars te bieden hebben. Dat werkt goed, totdat het moment dat je vervolgstappen gaat zetten. Dan krijg je te maken met allerlei verschillende systemen die de verschillende verzekeraars gebruiken. Daar zit ruimte voor een verbetering, innovatie.

De innovatie zit niet alleen in het standaardiseren en het onderhoud van de software van de diverse partijen, maar meer in de zogenaamde ketenintegratie. Bijvoorbeeld als je kijkt naar de schadeafwikkeling als bij een klant de schutting is omgewaaid. Iedereen heeft mobieltje met foto. Als hij de foto op internet kan mailen naar de tussenpersoon met de mededeling: “joh, regel het even”, dan kan die het meteen doorsluizen naar de timmerman. Zo kan de keten van mensen die betrokken zijn bij het verzekeren en het melden van schade ook werken. Daar liggen nog veel kansen.

Wat je ook ziet zijn tussenpersonen zoals Independer, waarbij je als klant zelf de producten kunt vergelijken. Ik ken tussenpersonen die terminals hebben staan waar de klant eerst zelf aan de slag gaat om daarna het advies van de tussenpersoon in te winnen. Dat betekent dat je processen moet ontsluiten op de website van die tussenpersoon. Ook daar zullen we naartoe moeten. Verder kijken dan het eigen extranet.

ASR heeft de standaard gezet met cockpit, het digitale systeem voor intermediairs. Daarom is ASR een van die maatschappijen die het goed doen. Mijn toekomstvisie is dat het steeds beter zal lukken om de doublures die zitten in vastlegging van gegevens terug te dringen. En dat we veel meer gegevens hebben gekoppeld, zoals bijvoorbeeld salaris-systemen. En dat de klant zijn eigen proces kan inzien en meer betrokken wordt. Want alleen door processen meer te standaardiseren kunnen verzekeraars op den duur goedkoper werken.’

In gesprek met Jolanda Hillebrand

Directeur van de productlijn Schade van ASR Nederland



‘Je moet je steeds weer afvragen: Voldoen onze producten nog?’

Wat is de kern van efficiency?

‘Bij efficiency focus je voor 100% op processen en kosten. Maar je mag hier niet alleen vanuit het oogpunt van de organisatie naar kijken. Je moet vooral in kaart brengen wat de behoeftes zijn van de klanten en daar producten en processen op bouwen. Dus aan de klanten vragen hoe zij bediend willen worden. Dat kan niet vanachter je bureau, daarvoor moet je echt naar de klanten toe.’

Wat heeft ASR Nederland in 2009 gedaan aan efficiency?

‘We hebben hard gewerkt om onze processen nog efficiënter te maken. We introduceerden methoden om continu te verbeteren. Bij Schade namen we bovendien een nieuw ICT-platform in gebruik voor onze nieuwe productlijnen. Met de invoering van dit nieuwe systeem is veel handwerk vervallen en daardoor kunnen we tegen lagere kosten werken. En we kunnen de klant veel sneller een polis leveren. Dat is een enorme efficiëncyslag.’

Is de noodzaak efficiënter te werken tot in alle gelederen van ASR Nederland doorgedrongen?

‘Dat gaat goed, hoewel ik verschillen zie. Er zijn collega’s die argumenten aandragen om alles bij het oude te laten. Dat kan natuurlijk niet, want de wereld om ons heen verandert. Klanten vragen andere dingen van ons dan 10 jaar geleden. Daar willen en moeten we op inspelen. We willen deze collega’s in laten zien dat ook zij in die verandering mee moeten. Maar ik zie ook medewerkers, die de uitdaging wel aangaan. Bijvoorbeeld bij de unit particuliere verzekeringen van Schade waar een groot veranderingsproces loopt. Daar werken mensen van wie de

functie uiteindelijk vervalt. Die zetten zich op dit moment toch vol enthousiasme in. Daar heb ik veel bewondering voor.’

Merken de klanten van ASR al iets van veranderingen?

‘Onze nieuwe MultiZeker polis kan door de verzekeringsadviseur alleen digitaal worden aangevraagd. De polis wordt meteen verwerkt en toegemailed. Sneller kan niet. En wat klanten ook merken is dat er minder fout gaat doordat er meer is geautomatiseerd.’

Hoe passen de verzekeringsadviseurs binnen het beeld van een efficiënte marktspeler?

‘ASR kiest bewust voor de intermediaire markt. We willen producten leveren die klanten aanspreken, tegen een concurrerende prijs in een proces dat heel soepel verloopt. Concurrenieren met internetaanbieders kan alleen als klanten de meerwaarde van het intermediair blijven zien. De klant moet merken: het loopt foutloos en als ik ze nodig heb, zijn ze er. Vooral bij een schadegeval speelt de verzekeringsadviseur een belangrijke rol. We doen er alles aan om ons daar zo goed mogelijk op in te richten, want dat is een randvoorwaarde om concurrerend te blijven.’

Wat kun je zeggen over de noodzaak tot innovatie?

‘We moeten blijven innoveren. Steeds de vraag stellen: wat vindt de klant van ons? Voldoen onze producten nog aan zijn wensen? Het moet een continu proces van verbeteren zijn. Als bepaalde producten of processen niet volledig voldoen aan de wensen, dan moeten we dat meteen oppakken.’

Wat gaat ASR hier aan doen?

ASR Nederland streeft naar continue verbetering

Alle activiteiten, behoudens Europeesche Verzekeringen en Ardanta, worden uiterlijk in 2015 gehuisvest op één centrale locatie in de regio Utrecht. Eind 2010 wordt de keuze kenbaar gemaakt voor deze centrale locatie. De concentratie van activiteiten zorgt voor lagere kosten, betere samenwerking en de versterking van ASR Nederland als één bedrijf.

Het OpEx (operationele excellence)-programma stelt het continu leren en verbeteren van de medewerkers en de organisatie centraal. Medewerkers worden dagelijks geprikkeld verbeteringsuggesties te delen en uit te voeren. OpEx levert een belangrijke bijdrage aan een verbeterde efficiency en kwaliteit, en een verlaging van de kosten. Alle bedrijfsonderdelen van ASR Nederland volgen de OpEx werkwijze, zodat het een onderdeel van onze cultuur wordt.

Daarnaast is de organisatie aangepast van businesslines naar productlijnen met gemeenschappelijke backoffices. Ook zijn stafafdelingen van verschillende bedrijfsonderdelen gecentraliseerd. Tevens zijn er programma's gestart die zich richten op het vaststellen van de (meer-)waarde van alle indirecte kosten van de ondersteunende diensten en om grote diversiteit aan producten terug te brengen. Het doel is te komen tot een substantiële kostenbesparing.

In 2009 zijn nieuwe producten ontwikkeld op het nieuwe flexibele ICT platform. Met dit platform kunnen nieuwe producten worden geïntroduceerd tegen een lagere kostenniveau. Voorbeelden van deze producten zijn de Multizekerpolis en ASR VermogenGarant.

Ook is ASR Nederland bezig met een verdere digitalisering van het bedrijf, waarbij een balans wordt gezocht tussen het onderhouden van bestaande systemen en het investeren in nieuwe systemen.

2.5 Bedrijven

Europeesche Verzekeringen

- Beste reisverzekeraar in 2009
- Focus op het gebied van reis- en recreatieverzekeringen

Europeesche Verzekeringen is sinds de oprichting in 1920 uitgegroeid tot de specialist in het verzekeren van risico's die mensen lopen op reis en in hun vrije tijd. Consumenten kunnen bij de in Amsterdam gevestigde verzekeraar terecht voor een breed palet aan producten zoals reis-, annulerings-, zakenreis- en recreatieverzekeringen voor bijvoorbeeld boot, motor of caravan.

Essentieel in de dienstverlening van de Europeesche Verzekeringen is dat ze er is wanneer de klanten haar echt nodig hebben. Daarvoor is de Europeesche hulplijn in het leven geroepen, één nummer voor alle (vaak medische) assistentie. Verzekeringen worden aangeboden via alle beschikbare kanalen zoals intermediairs, reisbureaus, gevolmachtigden, zorgverzekeraars, banken en het directe kanaal.

Marktpositie

De invloed van de recessie is onmiskenbaar in de daling van het aantal vakantieboekingen. Met name het resultaat in de recreatieproducten staat onder druk. Met nieuwe producten hebben we geprobeerd in deze dalende markt ons aandeel vast te houden. Bijvoorbeeld door in te spelen op de actualiteit met de Elfstedentochtdekking, met de Uit-in-Nederlanddekking en de Omboekverzekering hebben we nieuwe klanten aan ons kunnen binden en bovendien media-aandacht weten te creëren. Met de nieuwe Golfverzekering en Wellnessverzekering onderstrepen we nog eens onze reputatie als specialist op recreatiegebied.

Tegelijkertijd hebben we in 2009 sterk ingezet op kostenreductie en het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening. Met succes hebben we verbeteringen doorgevoerd in de interne processen en in de communicatie met de klant. Dit heeft geleid tot betere producten, processen en systemen. Dit is direct merkbaar voor de klant, omdat de Europeesche bijvoorbeeld de opzegtermijnen heeft geschrapt. Ook is het online muteren in Meetingpoint gerealiseerd. Bij fraudebeheersing heeft de Europeesche Verzekeringen zelfs de hoogste klasse behaald; verleend door het Centrum voor Bestrijding Verzekeringsfraude. Alle 67 medewerkers die hebben meegedaan aan PE-Wft zijn geslaagd.

Daarbij zijn we in januari 2010 gekozen tot beste reisverzekeraar van 2009 door de Nederlandse reisbureaus. Hier zijn we trots op. Bij schadeverzekeraars is de Europeesche de grootste stijger in het NVA/NBVA/DAK Prestatie Onderzoek 2009.

Marktontwikkelingen

De recessie maakte reislustige consumenten voorzichtiger. Zij gingen minder vaak en minder ver op reis of brachten hun vakantiedagen thuis of in Nederland door. Toch zagen we in de markt meer aanbieders toetreden die ook doorlopende reisverzekeringen opnemen in schadeverzekeringspakketten. Opvallend is dat de markt voor recreatieverzekeringen groeit, wat vooral te danken is aan het toenemende aantal 50-plussers dat meer inkomen en tijd spendeert aan recreatie in binnen- en buitenland.

Vooruitblik

Ondanks een voorzichtig economisch herstel in 2010 verwachten wij dat het aantal vakantieboekingen gelijk zal blijven of zelfs iets zal dalen. In het licht van deze marktverwachting zullen we in 2010 klantbeleving en kwaliteits-

verbetering als focuspunten blijven houden om verder te groeien. Dat betekent dat kostenbesparingen gelijke tred zullen houden met investeringen in elektronische modules die het klantengemak verbeteren doordat schade, aanvragen of wijzigingen simpelweg elektronisch afgehandeld kunnen worden. Ook willen we de distributievergoeding meer in lijn brengen met geleverde toegevoegde waarde aan de klant. We zullen blijven werken aan reductie van complexiteit in producten, processen en systemen. Dit zal onder meer gedaan worden door processen te verbeteren door vermindering van verspillingen.

Ten slotte

De strijd om de klant wordt in deze markt gewonnen door het bedrijf dat zich het beste weet te verbinden met de perceptie van de klant. Wij streven er naar onze klant het gevoel te geven dat hij bij de club hoort van de Europeesche Verzekeringen, de specialist die de beste keus biedt, afgestemd op de individuele wensen van onze klant.

Ardanta

- Toenemende belangstelling uitvaartverzekeringen
- Premieomzet neemt toe met 14%
- Uitbreiding in België en entree op de Duitse markt

Ardanta, gevestigd in Enschede, is al ruim veertig jaar de specialist in uitvaartverzekeringen. Met deze verzekering beschermen klanten hun nabestaanden tegen de hoge kosten van een begrafenis of crematie. Wij bieden vijf verschillende basisvormen waarmee klanten hun verzekeringen kunnen afstemmen op hun specifieke situatie en wensen. Uiteraard zijn klanten volledig vrij in hun keuze voor de uitvaartondernemer.

Voor de distributie maakt Ardanta vooral gebruik van intermediairs, maar de aanvragen via het directe kanaal nemen duidelijk toe.

Marktpositie

In ons productassortiment hebben wij verschillende aanpassingen doorgevoerd. Voor de vijf verschillende verzekeringsvormen geldt nu ook de winstdeling en zijn nieuwe productextra's toegevoegd. Maatregelen zijn genomen om royementen en niet klantgericht oversluiten te voorkomen. Voor het intermediair is het vergoedingstelsel aangepast, de verdien-termijn van afsluitprovisie is verlengd van drie naar vijf jaar en de mogelijkheid van doorlopende provisie wordt geboden. Tevens bieden wij aan dat opgebouwde waarde van bestaande verzekeringen zonder behandelkosten opgenomen kan worden in een verzekering uit het nieuwe moderne productassortiment.

Bonusprovisie is afgeschaft en de beloning voor advies en beheer dient te voldoen aan Maatschappelijk Aanvaardbare Normen (inducement). Door introductie van een premie zonder provisie kan het intermediair in samenspraak met de klant via een premieschuif de beloning vaststellen.

Marktontwikkelingen

Vijf van de acht Nederlanders hebben al maatregelen getroffen voor hun overlijden. Desondanks is de markt voor uitvaartverzekeringen groeiende. Dat heeft vooral te maken met de gestaag toenemende kosten van een uitvaart en de wens van mensen een zeer persoonlijke plechtigheid van hun uitvaart te maken. Met deze toenemende vraag groeit ook het aantal aanbieders, waardoor de prijs van uitvaartverzekeringen onder druk komt te staan. Tegelijkertijd gaat deze markt de komende jaren stevig groeien als gevolg van de demografische ontwikkelingen in Nederland.

Vooruitblik

Als onderdeel van onze strategie om alle kennis te verzamelen en te clusteren, neemt Ardanta in 2010 het beheer van de uitvaartportefeuille over van ASR Verzekeringen. Dat geeft ons weer aanvullende mogelijkheden de efficiëntie te verbeteren en het aantal en de complexiteit van de ICT-systemen te reduceren. Verder zullen we de eerder gestarte activiteiten in België uitbreiden. Daarnaast zien wij goede kansen in de Duitse markt. Een volgende stap zal zijn om de Duitse markt te betreden via een intermediair platform.

Ten slotte

Met de aanpassingen die we het afgelopen jaar gedaan hebben, de uitbreiding in het buitenland en een versterking van onze aandacht voor de klant zal Ardanta ook in 2010 op het gebied van producten de toonaangevende speler blijven en daarmee profiteren van de groei in de markt.

2.6 ASR Vastgoed

- Focus op stedelijke herontwikkeling van verouderde locaties
- Selectief verkoopbeleid vastgoedportefeuille voortgezet
- Aanzienlijke pijllijn aan nieuwe en te herontwikkelen projecten
- Merkbare gevolgen kredietcrisis voor de vastgoedmarkt

ASR Nederland is met de labels ASR Vastgoed Vermogensbeheer en ASR Vastgoed Ontwikkeling actief in Nederland. Met ASR Vastgoed Vermogensbeheer beleggen we inmiddels al meer dan honderd jaar een deel van ons vermogen in grond, woningen, winkels en kantoren. De grondportefeuille is 31.000 hectare groot. Hiermee zijn we de grootste private grondeigenaar in Nederland. We geloven dan ook in grond als een solide langetermijnbelegging. Het grootste deel ervan is in gebruik voor landbouwdoeleinden onder pacht of (eeuwig durende) erfpacht. Daarnaast bezitten we landgoederen, bossen en recreatiegebieden. Daarbij nemen we proactief onze verantwoordelijkheid als lid van de Stichting Beheer Natuur en Landelijk gebied (SNBL), de Federatie Particulier Grondbezit en de Stichting Het Utrechts Landschap.

Onze woningportefeuille betreft circa achtduizend wooneenheden. Het betreft een gevarieerde portefeuille bestaande uit zowel grondgebonden woningen als appartementen. Het merendeel van ons woningbezit bevindt zich in de Randstad. Wij streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van onze portefeuille. Wij zorgen daarbij voor goed onderhoud en een goed contact met onze huurders.

De kantorenportefeuille is 300.000 vierkante meter groot en de winkelportefeuille is ruim 500.000 vierkante meter groot. Door een goed contact met de huurders te onderhouden en

onderhoud aan onze gebouwen adequaat uit te voeren, kunnen wij er voor zorgen dat onze portefeuille blijft voldoen aan de eisen die winkel- en kantoorgebruikers tegenwoordig aan panden stellen. Duurzaamheid is daartoe een belangrijk speerpunt. Dit bevordert de klanttevredenheid en daarmee het rendement.

Met ons andere label, ASR Vastgoed Ontwikkeling, zijn wij een vooraanstaande ontwikkelaar van woningen en winkels in Nederland. ASR Vastgoed Ontwikkeling heeft een portefeuille van € 3,3 miljard die bestaat uit vooral grotere winkel- en woningbouwprojecten, of combinaties daarvan. In al onze ontwikkelingsprojecten zoeken we een balans tussen vastgoed, de natuur, het landschap, de leefbaarheid en bereikbaarheid.

Marktpositie

ASR Vastgoed Ontwikkeling is in 2009 door VGM/Locatus uitgeroepen tot Nederlandse Retailontwikkelaar van het jaar. Deze prijs is een beloning voor de strategische verandering van koers die eerder is ingezet. Meer en meer richt ASR Vastgoed Ontwikkeling zich op de stedelijke (her)ontwikkeling van verouderde locaties, vaak met een belangrijke winkelcomponent. Aansprekende voorbeelden zijn het in 2009 opgeleverde vernieuwde deel van het stadshart in Lelystad en de herontwikkeling van de Aalmarkt in het historische centrum van Leiden, die in 2009 aan onze ontwikkelportefeuille is toegevoegd.

Voor ASR Vastgoed Ontwikkeling hebben wij in 2009 de internationale SAS 70 Type 1-certificering weten te behalen. Dit is een gerenommeerde kwaliteitsstandaard voor toetsing en bewaking van de interne processen. Ook in 2009 heeft ASR Vastgoed Vermogensbeheer haar

eerder ingezette verkoopbeleid doorgezet. Daarnaast is nog een aanzienlijke pijplijn aan nieuwe en te herontwikkelen projecten aanwezig. Bij het segment woningen heeft de verkoop zich gericht op verkoop van restanten van uitpondprojecten en woningbezit buiten de Randstad. Hierbij gaat het om kleinere partijen waarvoor met name particuliere beleggers geïnteresseerd zijn. Ook in het kantorenssegment heeft ASR Vermogensbeheer haar verkoopstrategie van de afgelopen jaren doorgezet. De verkopen in het winkelsegment betreffen uitsluitend die winkels die minder goed in de portefeuille passen.

De rendementen die ASR Vastgoed Vermogensbeheer in 2009 heeft behaald, zijn in lijn met de benchmark (IPD).

Marktontwikkeling

2009 was een moeilijk jaar in de Nederlandse vastgoedmarkt. In alle segmenten, maar met name in de kantorenmarkt, is de vraag sterk gedaald. Grote institutionele beleggers zijn terughoudend met investeringen en banken zijn zeer voorzichtig geworden met het verstrekken van kredieten. Tegelijkertijd moesten er forse afwaarderingen worden geboekt van met name kantoren en woningen. Ook in 2009 bewees onze historisch opgebouwde agrarische grondportefeuille zijn stabiele waarde in onzekere markten.

De kredietcrisis heeft ook ASR Vastgoed Ontwikkeling niet ongemoeid gelaten. De verkoop en verhuur bleven achter bij de verwachting en een aantal nieuwe projecten is uitgesteld. In reactie hierop heeft het bedrijf een kostenbesparingsoperatie doorgevoerd.

Vooruitblik

Voor 2010 en 2011 verwachten we een voorzichtig herstel van de economie. Voor ASR Vastgoed Vermogensbeheer geldt dat door de marktonzekerheid zowel huurders als beleggers kiezen voor kwaliteit waarbij de locatie van het vastgoed weer leidend is. Daarnaast zal het thema duurzaamheid een steeds belangrijker rol gaan spelen.

In de winkelmarkt zullen hoogwaardige locaties hun aantrekkingskracht en daarmee hun waarde blijven behouden. Voor de woningmarkt zal de opleving betekenen dat de prijsdaling zich zal stabiliseren terwijl in de kantorenmarkt de prijsdruk op secundaire locaties – met name door de concurrentie – groot blijft. De agrarische grondportefeuille zal een stabiele bijdrage leveren aan het portefeuilleresultaat. Speerpunt voor ASR Vastgoed Vermogensbeheer is om hierbij de juiste keuzes te maken en voor beleggers een duurzaam rendement te bieden tegen een aanvaardbaar risicoprofiel.

Veelbelovend is de ontwikkeling waarbij ASR Vastgoed Vermogensbeheer optreedt als fund-, asset- en property-manager voor (institutionele) beleggers. Dit betekent dat onze expertise als waardevol wordt gezien, hetgeen helpt om onze toonaangevende rol in deze markt te kunnen blijven spelen.

Speerpunten voor ASR Vastgoed Ontwikkeling blijven stedelijke (her-)ontwikkeling, duurzaamheid, gebiedsontwikkeling en dienstverlening aan Nederlandse en internationale (institutionele) investeerders.

2.7 Kapitaalmanagement

Kapitaalpositie en -beleid

Het totaal eigen vermogen van ASR Nederland bestaat uit totaal eigen vermogen toewijsbaar aan aandeelhouders, overige eigen vermogensinstrumenten en het belang van derden. Het totaal eigen vermogen toewijsbaar aan aandeelhouders bedraagt per jaareinde 2009 € 1.389 miljoen. ASR Nederland heeft ter waarde van € 515 miljoen eigen vermogensinstrumenten (hybride Tier 1 kapitaal) uitgegeven, waardoor het totaal eigen vermogen uitkomt op € 1.955 miljoen. Deze instrumenten staan genoteerd aan Euronext Amsterdam. Het belang van derden in het totaal eigen vermogen bedraagt eind 2009 € 51 miljoen.

Sinds 3 oktober 2008 worden de aandelen gehouden door de Staat der Nederlanden. ASR Nederland heeft geen kapitaalsteun van de Staat der Nederlanden ontvangen. Tevens zijn geen garanties of leningen verstrekt.

Het kapitaalbeleid van ASR Nederland is gericht op een gewenst solvabiliteitsniveau van minimaal 250% van het door de toezichthouder gestelde minimum voor zowel het levensverzekeringsbedrijf als het schadeverzekeringsbedrijf. Tevens geldt dat er voor ASR Nederland geconsolideerd wordt gestreefd naar een solvabiliteitsniveau dat, behoort bij een 'A' rating.

Solvabiliteit

De aanwezige solvabiliteit voor ASR Nederland geconsolideerd bedraagt volgens de normen van de toezichthouder ultimo 2009 € 3.515 miljoen, oftewel 232% van de minimum vereiste solvabiliteit. Dit is een stijging van 62%-punten ten opzichte van jaareinde 2008, toen de aanwezige solvabiliteit 170% bedroeg.

Deze toename is voornamelijk veroorzaakt door het aantrekken van de financiële markten in 2009. Eén van de 3 pijlers van de strategie van ASR Nederland is om een financieel solide marktpartij te zijn op de Nederlandse verzekeringsmarkt. Uit dien hoofde wordt de ontwikkeling van de solvabiliteit nauwlettend gevolgd en de risico's die hiermee van doen hebben, actief beheerd.

Voor de berekening van de solvabiliteit wordt het totaal eigen vermogen, inclusief de eigen vermogensinstrumenten, vermeerderd met de herwaardering van het onroerend goed en overige door de wetgever toegestane posten en gecorrigeerd door bijvoorbeeld geactiveerde goodwill en VOBA. Eind 2009 bedroeg de solvabiliteit op basis van de berekening van de toezichthouder voor ASR Levensverzekering N.V. 277% en voor ASR Schadeverzekering N.V. 295%.

Op basis van de IFRS boekhoudregels, is het bufferkapitaal voor ASR Nederland NV 293%. Bij de berekening van deze maatstaf wordt ten opzichte van de solvabiliteitsberekening van de toezichthouder een additionele toetsmarge meegenomen in de bepaling van het aanwezige kapitaal. Hierdoor is het bufferkapitaal 61% hoger dan de solvabiliteit op basis van de norm van De Nederlandsche Bank.

Ontvlechting uit Fortis

Sinds ASR Nederland op 'eigen benen' staat, dienen de kapitaalpositie en de marktrisico's op een 'stand-alone' basis te worden beoordeeld. Eén van de gevolgen van de ontvlechting was de ontstane rentepositie, die geconsolideerd binnen Fortis in balans was, maar bij ASR Nederland als 'stand-alone' bedrijf diende te worden verlengd.

Hiertoe is in de eerste zes maanden van 2009, met behulp van staatsleningen, swaps en swaptions, de duration in de beleggingsportefeuilles verlengd. Het oorspronkelijk als gevolg van de ontvlechting te hoge risico voor rentebewegingen, werd daarmee fors teruggebracht tot een zeer aanvaardbaar niveau. Voor de overige marktrisico's werd er in eerste instantie, 'veiligheidshalve', een de-risking policy op na gehouden. Dit betekende in de praktijk dat de aandelenposities, waar reeds in 2007 mee was begonnen, verder werden afgebouwd. Later in 2009 is onder de bescherming van de hogere solvabiliteit het aandelenbelang weer verder verhoogd. Daarbij is gekozen voor liquide beleggingen in meer defensieve waarden. De gestructureerde creditportefeuille werd actief beheerd, waardoor de belangen – tegen redelijke voorwaarden – werden teruggebracht. Dit beleid zal in 2010 worden doorgezet. Onze solvabiliteit stelt ons in staat om dat ook in 2010 alleen te doen als zich bedrijfseconomisch voldoende aantrekkelijke mogelijkheden voordoen. Ook is in 2009 een start gemaakt met het verminderen van de vastgoed portefeuille. Door het tegelijkertijd gereed komen van vastgoed objecten, waarvoor reeds afnameverplichtingen waren aangegaan, is dit nauwelijks zichtbaar in de cijfers.

Een ander gevolg van de ontvlechting is dat de toegang tot de hypotheekmarkt werd beperkt, door de afhankelijkheid van een funder die sinds de ontvlechting niet meer tot hetzelfde concern behoorde. In 2009 is naast de overeenkomst met Fortis Bank Nederland een tweede overeenkomst gesloten, ditmaal met BNP Paribas Personal Finance.

Funding

Hoewel de financieringsbehoefte van een verzekeraar traditioneel relatief beperkt is, zullen in 2010 de mogelijkheden van secured en unsecured financiering opnieuw tegen het licht worden gehouden, om een zo breed mogelijke toegang tot de financiële markten te verzorgen.

In 2009 is met het verkrijgen van een rating de eerste stap gezet naar het uitbouwen van een eigen funding activiteit. Voor het versterken van haar liquiditeit heeft ASR Nederland zich in een vroegtijdig stadium verzekerd van faciliteiten op het gebied van security-lending, zodat voor een langere periode toegang tot deze financieringsinstrumenten is verzekerd.

ASR Nederland heeft gedurende de eerste zes maanden stappen ondernomen om een aantal Tier 1 leningen met een hoofdsom van in totaal € 650 miljoen te herstructureren. De leningen, die waren vormgegeven via een Amerikaanse structuur, zijn vervangen door hybride Tier 1 instrumenten die direct zijn uitgegeven door ASR Nederland en die worden gegarandeerd door ASR Levensverzekering N.V.

Aan beleggers is instemming gevraagd met de herstructurering en de opheffing van de Amerikaanse structuur (TOPrS). Tevens is beleggers de mogelijkheid geboden om hun belegging om te wisselen in nieuwe hybride Tier 1 instrumenten. Een overgrote meerderheid van de beleggers (91%) heeft ingestemd met de voorgestelde herstructurering. Als gevolg hiervan is de Amerikaanse structuur op 10 augustus 2009 ontbonden en staan er vier nieuwe obligaties van ASR Nederland op Euronext genoteerd.

ISIN CODE	NL 000 92 135 45	NL 000 92 135 52	NL 000 92 135 29	NL 000 92 135 37
Nominale waarde	€ 386 miljoen	€ 38 miljoen	€ 85 miljoen	€ 12 miljoen
Couponrente	10%	7,25%	3 maands Euribor + 230 bps	6,25%
Coupon betaaldatum	26 januari 26 april 26 juli 26 oktober	30 september	26 januari 26 april 26 juli 26 oktober	31 maart 30 juni 30 september 31 december
Opvraagdatum	26 oktober 2019	30 september 2019	Opvraagbaar op iedere coupon betaal datum	Opvraagbaar op iedere coupon betaal datum
Rating S&P	BBB+	BBB+	BBB	BBB
Rating Fitch	BBB	BBB	BBB	BBB

Met de overname van ASR Bank van Fortis Bank Nederland, aan het eind van 2009, heeft ASR Nederland weer de beschikking over een entiteit met bankvergunning verkregen. Tegelijkertijd met de overname is de bijbehorende spaargeldportefeuille naar ASR Nederland overgekomen. ASR Bank beheert ruim 250.000 rekeningen van (voornamelijk) particuliere rekeninghouders: 60.000 beleggingsrekeningen en 190.000 spaarrekeningen. Van de spaarrekeningen is een significant deel een zogenaamde spaarloonrekening (100.000 rekeningen). De overige spaarproducten kennen vooral direct opvraagbare spaartegoeden. Door de overname van ASR Bank is de funding positie van ASR Nederland verder versterkt.

Dividend

Met het oog op de solvabiliteit van ASR Nederland en mogelijke toekomstige kapitaaleisen uit hoofde van Solvency II,

zal de voor aandeelhouders beschikbare winst over 2009 worden toegevoegd aan het totaal eigen vermogen.

Ratings

Op 20 mei 2009 heeft Standard & Poor's de 'A' rating van ASR Levensverzekering N.V. en ASR Schadeverzekering N.V. bevestigd met negatieve verwachtingen. Op 5 juni 2009 heeft Fitch Ratings de rating van ASR Levensverzekering N.V. en ASR Schadeverzekering N.V. verlaagd van 'A'+ naar 'A' met een negatieve verwachting. Daarbij heeft Fitch Ratings een rating gegeven aan ASR Nederland N.V. van BBB+ met dezelfde verwachtingen.

In 2009 is de verwachting op de rating voor vrijwel de gehele Nederlandse verzekeringsmarkt op negatief gezet door de verschillende rating agencies. Daarnaast geldt dat de rating van de meeste Nederlandse verzekeraars gedaald is van de 'AA' categorie naar de 'A' categorie.

ENTITEIT	STANDARD & POOR'S			FITCH RATINGS		
	TYPE	RATING	DATUM	TYPE	RATING	DATE
ASR Levensverzekering N.V.	FSR	A	19-08-2009	IFSR	A	05-06-2009
ASR Levensverzekering N.V.	CCR	A	19-08-2009	Long term IDR	A-	05-06-2009
ASR Schadeverzekering N.V.	FSR	A	19-08-2009	IFSR	A	05-06-2009
ASR Schadeverzekering N.V.	CCR	A	19-08-2009	Long term IDR	A-	05-06-2009
ASR Nederland N.V.				Long term IDR	BBB+	05-06-2009

Scherp blijven op
klantbeleving,
daar gaat het om

Diny Zwaard-van Eck aan het woord

Gepensioneerd en klant van Ditzo



‘Ik heb me opgelicht gevoeld’

‘Van verzekeraars moest ik eigenlijk niet zo veel meer hebben. In het verleden heb ik me zelfs echt opgelicht gevoeld, want het werd allemaal mooier voorgespiegeld dan het was. Maar sinds ik opnieuw verzekerd ben, merk ik dat het toch anders kan. Warmer, hartelijker.

Toen ik een nieuwe auto kocht werd ik door mijn zoon gewezen op de verzekering van Ditzo. Hij zit in de autobranche en vond hun reclame op tv heel duidelijk. Het sprak mij ook aan. Na een tijdje reed ik een paaltje om en moest het afgewikkeld worden via het contactcentrum. Daar kreeg ik tot mijn verbazing een heel vriendelijke meneer aan de lijn. “Mevrouw het is helemaal niet erg, we gaan het voor u regelen.” Ik wist niet wat ik hoorde. Toen ik bij de garage aankwam, waren ze daar al op de hoogte gesteld. Het liep allemaal perfect.

De tweede keer dat ik contact had, werd ik weer erg goed geholpen. Ik kwam net uit het ziekenhuis met de auto en werd

in de flank aangereden door een stadbus. Dat haalde hier zelfs nog de krant. Ik was even helemaal in de war en weer was het de meneer van het callcenter die me aan alle kanten gerust stelde. Ik kon er bijna wel van huilen. Zo fijn.

Dat heeft mijn vertrouwen in de verzekeringswereld weer een beetje hersteld. Want om eerlijk te zijn, ben ik vaak genoeg teleurgesteld. Ik zal geen namen noemen, maar in het verleden heb ik me meermalen behoorlijk opgewonden. Er werd geld van mijn rekening afgeschreven en ik had geen idee waarvoor. Dan moet je nog van alles ondernemen om de waarheid boven water te krijgen.

Ik had een tijd geen verzekeringsadviseur, omdat ik bij mijn toenmalige relatie alles had ondergebracht. Hij was belastingconsulent. Tegenwoordig pluis ik alles zo veel mogelijk zelf uit. Ik was vroeger zelfstandig ondernemer en had mijn administratie altijd goed op orde. Dus dat gaat me vast wel lukken.’

In gesprek met Ronald van Lier Directeur Ditzo



‘Distributie komt uiteindelijk bij de consument zelf te liggen’

Waarom Ditzo?

‘Toen Ditzo startte was de ambitie om mentaal marktleider te worden. Alles wat niet logisch is, logisch maken. De grootste erkenning is dat de markt Ditzo gaat volgen. Dat was dus een bevestiging, ook naar de consument toe. We zijn geen eendagsvlieg, maar een serieuze speler.’

De klantbelevingsketen aanpassen. Hoe doe je dat?

‘Bij alles wat we doen, gaan we de dialoog aan wat de beleving is. Bijvoorbeeld bij een schadeproduct. Wat is de beleving van de consument bij een auto. Dan komt er een discussie over schade. Wat ga je dan weer doen om die schade weg te nemen? De consument horen we zeggen: ‘Als ik nu bij een verzekeraar schade claim, wordt het weliswaar opgelost, maar ik moet eerst uitgebreid uitleg geven, terwijl ik op weg was en mijn dag is geruïneerd.’ Dat is wat de consument bij zich houdt. Daarom hebben we nu de haal- en brengservice. Als je schade hebt, bel je Ditzo. We rijden naar je werk, halen de auto op, zetten een huurauto neer en op de website kun je zien bij welk schadebedrijf je auto staat.’

Dat praten met de klant gebeurt op regelmatige basis?

‘Dat is onze First Monday. Iedere eerste maandag van de maand. De managers moeten de middag en avond in de

agenda vrij houden. En dan praten we met consumenten. Want als je er niet voor waakt wordt het een trucje. Laten we reëel zijn, we moeten scherp blijven en de propositie scherp houden. We nodigen bijvoorbeeld mensen uit die onlangs een hypotheek hebben gesloten. Of spreken mensen aan op straat of ze willen meewerken. Luisteren en leren. Alles kan in de beleving anders worden geïnterpreteerd.’

Als we zo direct contact hebben met de klant, wat is dan de toegevoegde waarde van het intermediair?

‘ASR Nederland gaat voor multidistributie. Een label als Ditzo gaat rechtstreeks, ASR Verzekeringen via het intermediair en Europeesche Verzekeringen kiest voor beide. Er is een enorme toekomst voor het intermediair. Om te beginnen moet de productontwikkeling de consument aanspreken. Die bepaalt dan: ga ik het zelf doen of roep ik hulp troepen in. Onze kanalen bestrijken alle inkomens en sociale klassen. Producten zijn niet complex, maar iemands financiële situatie kan wel complex zijn. Een hypotheek op zich is niet ingewikkeld. Wat het lastig maakt, is je eigen financiële situatie. Daar ligt dan een adviestaak voor het intermediair. Ik voorspel dat advies over blijft en dat distributie uiteindelijk bij de consument zelf komt te liggen.’

Wat gaat ASR hier aan doen?

ASR Nederland spreekt met consumenten

Dat klanten ons waarderen is een belangrijk streven voor ASR Nederland. Om die waardering te krijgen, hebben we kennis van de klant nodig. Binnen de verschillende onderdelen van ASR Nederland is al veel onderzoek gedaan naar onze klanten. Maar er zijn ook nog veel dingen die we niet van onze (potentiële) klanten weten. Er is een programma gestart om de kennis die we hebben bundelen en de 'blinde vlekken' invullen. Middels interviews, klantarena's en enquêtes brengen wij in kaart brengen wat klanten écht willen.

Tijdens klantarena's gaan medewerkers in gesprek met consumenten om, onder andere onze communicatie aan onze klanten, voor te leggen en te toetsen op begrijpelijkheid. Nieuwe producten worden uitsluitend op basis van deze inzichten ontworpen. Voorbeelden van producten van de nieuwe generatie zijn de MultiZeker polis en ASR VermogenGarant.

Alle organisatieonderdelen van ASR Nederland zullen gaandeweg volledig overgaan op begrijpelijk Nederlands. Dit is een eenvoudig taalniveau dat het overgrote deel van de bevolking zonder problemen kan begrijpen. Dit zo en Europeesche Verzekeringen zijn hierin koplopers.

Ook passen we bestaande producten aan. Opzegtermijnen zijn, vooruitlopend op wetgeving, door Europeesche Verzekeringen geschrapt. Dit zo deed dit al. Ook heeft Ardanta in de loop van 2009 nieuwe producten gelanceerd.

De mening van de klant vertaalt zich ook in de Net Promotor Score (NPS). Dit is een internationale standaard om te meten in hoeverre klanten als ambassadeurs van je merk fungeren door je actief aan te bevelen. De NPS wordt periodiek gemeten. Het management wordt gestimuleerd te sturen op de waardering door de klant via de NPS.

2.8 Risicomanagement

Risicomanagement

ASR Nederland heeft risicomanagement ingericht met als doel het actief managen en beheersen van risico's, te sturen op kapitaal, waarde, rendement en risico om daarmee het belang van alle stakeholders te dienen.

Risicomanagement stelt ASR Nederland in staat om haar risico's te onderkennen, meten, bewaken, beheren en te rapporteren. Voor deze risico's worden aantoonbare en adequate kapitaal buffers aangehouden, passend bij het gekozen risicoprofiel van ASR Nederland. Risicomanagement moet daarmee bijdragen aan het realiseren van het ratingdoel van ASR Nederland, namelijk minimaal in de 'A' categorie.

Risicomanagement governance

Three lines of defence

Uitgangspunt voor het invullen van de Risicomanagement functie van ASR Nederland is het zogenaamde 'Three Lines of Defence'-model, waarbinnen verantwoordelijkheden zijn belegd. Door functiescheiding in te richten tussen het opstellen van beleid, uitvoering van beleid en controle op de naleving van dit beleid, wordt een hoge mate van risico-beheersing bereikt. De 'Three Lines of Defence' geeft weer dat onderscheid wordt gemaakt tussen drie niveaus van beheersing, te weten:

- Het management van de bedrijfsonderdelen is verantwoordelijk voor de beheersing van de dagelijkse risico's op basis van een adequaat en doeltreffend risico management-systeem. Dit is de eerste verdedigingslinie.
- Risk Management en de afdeling Compliance vormen samen de tweede verdedigingslinie. Zij zijn verantwoordelijk voor het afstemmen van strategie, processen en

procedures op de risico's waar ASR Nederland aan blootstaat of blootgesteld kan worden en verantwoordelijk voor het toezien op adequate naleving van risicobeleid en wet- en regelgeving, zodat de financiële buffers op het gewenste niveau blijven.

- De interne auditafdeling (Audit ASR Nederland) is de derde en verantwoordelijk voor een onafhankelijke beoordeling van de adequaatheid en doeltreffendheid van het interne controlesysteem en het governance-systeem.

Structuur risicocomités

Gedurende 2009 heeft ASR Nederland een nieuwe risicocomité structuur geïntroduceerd als hulpmiddel om de Risicomanagement functie in praktijkvorm te geven. Directe aanleiding hiervoor is de organisatorische wijziging van ASR Nederland.

Eindverantwoordelijk voor het risicoprofiel is de Raad van Bestuur van ASR Nederland. De leden van de Raad van Bestuur hebben allen zitting in het Risico Comité. Het ASR Risico Comité laat zich bijstaan door twee belangrijke comités namelijk het Financieel Risico Comité en het Niet-Financieel Risico Comité.

Risico's worden beheerst op basis van de risicocategorieën zoals geformuleerd in de risicoanalyse methode FIRM (Financiële Instellingen Risicoanalyse Methode) van DNB:

- Het Financieel Risico Comité beheert het risicoprofiel van ASR Nederland met betrekking tot de financiële risico's, zijnde het matching- en renterisico, het marktrisico, het kredietrisico en het verzekeringstechnisch risico.
- Het Niet-Financieel Risico Comité beheert het risicoprofiel van ASR Nederland met betrekking tot de niet-financiële risico's, zijnde het omgevingsrisico (waaronder reputatie-

risico), operationele risico, het uitbestedingsrisico, IT-risico, het integriteitsrisico en het juridische risico. Daarbij zijn de bedrijfsonderdelen – de eerste verdedigingslinie – in het bijzonder verantwoordelijk voor het onderkennen, meten, bewaken, beheren en het rapporteren over de risico's en het risicoprofiel van het bedrijfsonderdeel binnen het opgegeven kader. Hiertoe bestaat er een Business Risico Comité per bedrijfsonderdeel.

Prioriteiten voor 2010

ASR Nederland bevindt zich in een snel veranderend financieel landschap, waarbij de maatschappelijke normen betreffende financiële dienstverlening herijkt zijn. Daarnaast zorgen veranderende inzichten over toezicht op financiële instellingen ervoor dat de perceptie van risico's wijzigt. In deze veranderende wereld zijn de volgende prioriteiten door ASR Nederland benoemd voor 2010:

- Recente gebeurtenissen en ontwikkelingen maken duidelijk dat het belang van reputatiemanagement toeneemt. Topprioriteit van ASR Nederland is dan ook in woord en gedrag proactief de reputatie van ASR Nederland en haar merken te bewaken en versterken.
- De kredietcrisis heeft het belang van risicoanalyses eens te meer duidelijk gemaakt. ASR Nederland besteedt mede hierom extra aandacht aan haar risicobeheersingstechnieken, scenarioanalyses en een scherp risicomanagement kader met limieten.
- Toenemende wet- en regelgeving, waaronder de vereisten vanuit Solvency II, IFRS en pensioenwetgeving, vragen een grote inspanning van ASR Nederland om hier tijdig aan te voldoen.
- Ten aanzien van beleggingsbeleid geldt dat de balansrisico's in 2009 sterk verminderd zijn. Niettemin zal ook in de komende jaren een actief beleid gevoerd worden om de balansgevoeligheden verder te verminderen, de beleggingen nog beter te laten aansluiten bij de verplichtingen om zo ook waar mogelijk het benodigde bufferkapitaal te verminderen.
- ICT zal een steeds belangrijker en kritischer factor worden in de bedrijfsvoering van ASR Nederland. Ontwikkeling en vereenvoudiging daarvan zal dan ook grote aandacht krijgen. Verder behoeft het bewustzijn op informatiebeveiliging verbetering en blijft de continuïteit onze voortdurende aandacht houden vanwege de steeds groter wordende afhankelijkheid ten aanzien van systemen.
- ASR Verzekeringen distribueert haar verzekeringen voornamelijk via het intermediair. Juist vanuit het geloof in de toegevoegde waarde daarvan, zal ASR Nederland zich blijven inzetten voor gezonde en toekomstvaste intermediaire distributie.

Risicobeheersing in 2009

Ten aanzien van de risicobeheersing die in 2009 heeft plaatsgevonden, onderscheidt ASR Nederland in lijn met haar risico comités, financiële en niet-financiële risico's.

Financieel risico

Het jaar 2009 heeft in het teken gestaan van het beheersen van financiële risico's. De onrust op financiële markten hebben de solvabiliteit begin dit jaar fors onder druk gezet, als gevolg van een te grote rentegevoeligheid door de ontvlechting uit het Fortis concern.

Om het financiële risico te beperken zijn gedurende de eerste helft van 2009 maatregelen genomen, waaronder:

- Verminderen van het renterisico door aankoop langlopende staatsobligaties en swaptions.
- Terugbrengen aandelen-exposure.
- Herverzekering van het kort levenrisico.

In de tweede helft van 2009 hebben de financiële markten een fors herstel laten zien. De solvabiliteit van ASR Nederland is daardoor weer verbeterd. De eerder afgebouwde aandelen-exposure is toen weer zorgvuldig en geleidelijk uitgebreid. ASR Nederland heeft als een van de weinige grote financiële instellingen in Nederland geen financiële steun gekregen van de overheid.

Het rente-, markt- en krediet risico wordt beheerst op basis van de strategische asset mix en diverse risicorapportages. De volgende tabel geeft inzicht in de gevoeligheid van de aanwezige solvabiliteit (DNB) voor de belangrijke financiële risico's ultimo 2009.

GEVOELIGHEID DNB SOLVABILITEITSRATIO VOOR MARKTRISICO	SCENARIO	EFFECT OP SOLVABILITEIT
Aandelen	-20%	-20%
Rente	-1.0%	-9%
Spread (kredietrisico)	0.75%	-18%
Vastgoed	-10%	-19%

Indien de weergegeven scenario's tegelijk plaatsvinden, heeft dit een gecumuleerd negatief effect op de solvabiliteit van 66%. Daarmee zou eind 2009 het DNB-solvabiliteitsratio uitkomen op 166%.

Het verzekeringstechnisch risico betreft alle risico's waardoor verwachte toekomstige betalingsverplichtingen niet opgebracht kunnen worden uit premie- en/of beleggingsinkomsten als gevolg van onjuiste en/of onvolledige (technische) aannames en grondslagen bij de ontwikkeling

en premiestelling van het product waardoor voorzieningen ontoereikend zijn.

Alle verzekeringstechnische risico's worden op een consistente manier gemodelleerd en gemeten, gebaseerd op de bepaling van de reële waarde van activa en passiva en de ontwikkeling van een model voor de waardespreiding rond deze best mogelijke schatting.

ASR Nederland vormt voorzieningen ten behoeve van potentiële claims. Om het risico te vermijden dat ASR Nederland niet meer kan voldoen aan de verplichtingen tegenover verzekeringnemers en anderen, houdt ASR Nederland extra solvabiliteitsvermogen aan.

Daarnaast zijn ook herverzekering en andere risicomitigerende maatregelen in 2009 gebruikt om de volatiliteit van de resultaten te verminderen, te begrenzen of de negatieve impact op de waarde te spreiden als een alternatief voor aan te houden kapitaal. Zo is het verzekeringsrisico in de eerste helft van 2009 gemitigeerd door het herverzekeren van 50% van het kortlevenrisico. Vanwege de verbeterde solvabiliteit is dit met ingang van 2010 teruggebracht tot herverzekering van 10% van het kortlevenrisico. Het herverzekerings contract biedt de flexibiliteit om het niveau van herverzekering op verzoek van ASR Nederland te verhogen.

Niet-financiële risico's

Onder niet-financiële risico's vallen de FIRM risicocategorieën: omgevingsrisico (waaronder reputatierisico), operationeel risico, het uitbestedingsrisico, IT-risico, het integriteitsrisico en het juridische risico. Een aantal van de activiteiten die in het kader van deze risico's hebben plaatsgevonden, staan hieronder weergegeven.

Eind 2009 hebben de jaarlijkse Control Risk Self Assessments (CRSA's) plaatsgevonden binnen alle bedrijfsonderdelen van ASR Nederland. Hierbij worden door het management de belangrijkste risico's (zowel financiële als niet-financiële) van het bedrijfsonderdeel vastgesteld op kwalitatieve basis. Op basis hiervan vindt er op een hoger aggregatieniveau een CRSA door de Raad van Bestuur plaats. Hierbij zijn door de Raad van Bestuur de belangrijkste risico's van ASR Nederland vastgesteld (zie paragraaf Prioriteiten voor 2010).

Na de ontvlechting heeft ASR Nederland het Business Continuity management opgezet. Zo heeft ASR Nederland zich in 2009 voorbereid op een grootschalige uitbraak van de Mexicaanse griep en heeft ASR Nederland op verschillende locaties crisis trainingen gehouden waarin een crisis (bijvoorbeeld een grote brand) wordt nagebootst.

Solvency II

In het jaar 2009 is binnen ASR Nederland zelfstandig – na de breuk met Fortis – een verder vervolg gegeven aan de voorbereidingen op Solvency II. Solvency II is het nieuwe toezichtkader voor Europese verzekeraars dat – naar verwachting – in oktober 2012 wordt ingevoerd. Solvency II biedt solvabiliteitsvereisten die beter aansluiten bij de risico's die verzekeraars lopen en gaat integraal onderdeel uitmaken van de bedrijfsvoering van verzekeraars. Onder Solvency II vindt de waardering van beleggingen en verplichtingen op basis van marktwaarde plaats.

ASR Nederland heeft een Solvency II programma ingericht, welke in eerste instantie een gap analyse heeft uitgevoerd tussen de huidige situatie en de situatie waarin wordt voldaan aan Solvency II-vereisten. Dit heeft inzicht gegeven in de onderdelen waaraan ASR Nederland in het kader van Solvency II invulling dient te geven.

Als onderdeel van de voorbereiding op Solvency II heeft ASR Nederland ook deelgenomen aan de door DNB geïnitieerde kwantitatieve impactstudie RISK 2008. Zowel de verzekeringsholding als de verschillende juridische entiteiten namen deel en hiermee heeft ASR Nederland meer inzicht gekregen in de onderdelen die nog niet volledig voldoen aan de verwachte Solvency II-regelgeving.

In 2010 worden verdere stappen genomen ter voorbereiding op de invoering van Solvency II.

2.9 Personeel en Organisatie

- Continue aandacht voor cultuurverandering
- Ontwikkeling nieuw beloningsbeleid
- Dialoog over Nieuwe Generatie Werken

Inleiding

Binnen ASR Nederland zorgt de afdeling Human Resources (HR) voor de inhoud, vorm en uitvoering van het concern-brede HRM-beleid. ASR Nederland heeft als ambitie een aantrekkelijke werkgever te zijn voor huidige en potentiële nieuwe medewerkers die als essentiële elementen in hun carrière flexibiliteit, klantgerichtheid en de behoefte aan persoonlijke ontwikkeling centraal stellen.

De drie speerpunten van het HR-beleid zijn:

- **De ontwikkeling van medewerkers en managers.**
Binnen ASR Nederland wordt veel ruimte gegeven voor opleiding en ontwikkeling. Wij besteden circa 5% van de loonsom aan opleidingen en kennen een druk bezocht Career Center. Wij kiezen bewust voor een platte organisatie met korte communicatielijnen. Dit betekent voor managers en medewerkers een grotere mate van vrijheid in handelen en communicatie. De consequentie hiervan is dat bijvoorbeeld de coachingsvaardigheden van managers steeds belangrijker worden.
- **Ondersteuning van de cultuurverandering.**
ASR Nederland wil een bedrijf zijn dat marktgericht opereert en de klant centraal stelt. Dit betekent dat we inzetten op een permanente verbetering van onze cultuur. Via cultuurcoaches, trainingen en HR-activiteiten begeleiden we deze beoogde omslag en verankeren die in de organisatie.
- **Duurzaam beloningsbeleid.**
In de maatschappelijke discussie over beloning in de

financiële wereld is ons standpunt dat het beloningsbeleid de duurzame waardecreatie voor alle stakeholders moet bevorderen. In 2009 is hiermee een begin gemaakt door het hoger management te belonen voor prestaties op klanttevredenheid, medewerkerbetrokkenheid naast de financiële indicatoren.

Terugblik

ASR Nederland is als organisatie in de afgelopen periode volop in beweging geweest. Het programma Focus on Delivery, waarbij de organisatie efficiënter en klantgerichter werd ingericht, heeft als gevolg gehad een reductie van medewerkers. Ook de beslissingen in het locatiebeleid veroorzaken een spannende tijd. Tegelijkertijd zien we in de competentieprofielen van onze medewerkers een duidelijke verschuiving naar meer (specialistische) kennisintensieve en klantgerichte profielen.

Essentieel in de ondersteuning van de verandering is het cultuurprogramma. Begonnen in 2006 is hierin in 2008 een verdiepingslag gemaakt met nieuwe kernwaarden (persoonlijk, vertrouwen en aanspreekbaar) en een intern motto (persoonlijk gegarandeerd). In 2010 zal de aandacht onverminderd liggen op het verankeren van deze kernwaarden.

In 2009 zijn we gestart met een dialoog met onze medewerkers over het Nieuwe Generatie Werken (NGW). We streven naar het klantgerichter, efficiënter en effectiever uitvoeren van onze taken. Daarbij willen we beslist niet de wensen van de eigen medewerkers in termen van flexibiliteit en ruimte uit het oog verliezen. Het NGW stelt de medewerker centraal door hem de ruimte, vrijheid en middelen te geven om zelf te bepalen hoe, wanneer en waar hij werkt.

Vooruitblik

De komende jaren wil ASR Nederland zich tot een steeds meer klantgerichte en efficiënte speler in de markt ontwikkelen. Dat betekent dat we aan de ontwikkeling van de capaciteiten van onze mensen extra aandacht moeten besteden. Dit wordt voor medewerkers verankerd in het persoonlijk ontwikkelplan als onderdeel van ons loopbaanbeleid en voor managers in het Management Development-programma. Tegelijkertijd proberen we via ons Traineeprogramma en de Leernetwerken continue nieuwe, gemotiveerde en getalenteerde mensen aan ons te binden. In 2009 hebben we deze ambitie een extra aanzet gegeven via een nieuwe internetsite en met eigen medewerkers die als ambassadeurs ASR Nederland vertegenwoordigen op onder andere HBO-scholen.

Ten slotte

Diversiteit is een essentiële voorwaarde voor goede teamprocessen en een gezonde bedrijfsvoering. Onze specifieke aandacht gaat daarbij uit naar het stimuleren van diversiteit in de hogere managementlagen. In ons diversiteitsbeleid is het streven in het bijzonder om het percentage vrouwen in een managementfunctie te laten groeien naar minimaal 25% in 2014. Erg blij zijn wij ook met de start van het netwerk Colorful Ambitions voor allochtone medewerkers om hen te begeleiden bij het vinden van hun weg en om hen te helpen carrière te maken binnen ASR Nederland.

2.10 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

-
- Verankering duurzaamheid in alle processen
 - Transparantie van producten, voorwaarden en communicatie
 - Verdere ontwikkeling duurzame producten en beleggingen
 - Pro-actief uitdragen van beleid naar alle stakeholders (intern en extern)

Inleiding

De ontwikkeling, coördinatie en organisatie van het beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen valt binnen ASR Nederland onder de verantwoordelijkheid van de stafafdeling CSR (Corporate Social Responsibility). In ons maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)-beleid streven wij naar een heldere en transparante balans tussen sociale en maatschappelijke belangen, het milieu en een gezonde winst ten behoeve van een duurzame bedrijfsvoering. Wij geloven dat winst op lange termijn alleen maar gewaarborgd is als ons bedrijf ook expliciet aandacht heeft voor effecten die onze bedrijfsvoering heeft op mens, maatschappij en milieu.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen gaat over de ecologische, economische en sociale gevolgen van de bedrijfsactiviteiten en de verantwoording daarover. Maatschappelijk betrokken ondernemen richt zich op activiteiten of investeringen van een bedrijf ten behoeve van de (lokale) samenwerking waarin het bedrijf opereert. Aan dit laatste aspect hebben wij door samenwerking met Fortis Foundation een bijdrage kunnen leveren. Vanaf 2010 zal zowel het beleid als de uitvoering belegd worden bij ASR Foundation.

Als verzekeraar

Onze primaire taak is het bieden van zekerheid aan onze klanten, op zowel korte als lange termijn. Continuïteit en vertrouwen zijn daarbij cruciaal; onze klanten moeten er van uit kunnen gaan dat wij aan onze financiële verplichtingen kunnen voldoen. Van daaruit stellen we het herwinnen van het vertrouwen in onze sector en in ons bedrijf centraal.

Binnen het kader van internationale wet- en regelgeving, gedragscodes en standaarden moeten we komen tot verankering van duurzaamheid in al onze basisprocessen.³ Daarnaast hebben wij een verantwoordelijkheid als verzekeraar en als belegger. De afgelopen jaren is er dan ook hard gewerkt aan de transparantie van onze producten, kwaliteitsverbetering van onze processen en het vereenvoudigen van het aanbod alsmede het aanbieden van duurzame verzekeringsproducten waaronder een viertal duurzame beleggingsfondsen. In 2009 heeft ASR Nederland voor het eerst een eigen maatschappelijk jaarverslag over 2008 gepubliceerd conform de richtlijnen van het GRI (Global Reporting Initiative). Het verslag is een duidelijke weerslag van ons MVO-beleid op het gebied van verzekeren, vermogensbeheer, milieu, werkgeverschap en onze maatschappelijke betrokkenheid.

Als institutionele belegger

In onze rol als institutionele belegger komt onze maatschappelijke verantwoordelijkheid naar voren door het toepassen van duurzaamheidscriteria. In 2007 hebben we hiertoe ons huidige beleid geformuleerd inzake Socially Responsible Investments (SRI). Dit beleid legt de nadruk op positieve selectie van best practices en best products gebaseerd op ESG-criteria (Environmental, Social, Governance). Dit geldt voor beleggingen in landen (staatsleningen) en in ondernemingen (aandelen en bedrijfsobligaties). Wij investeren extra

in ondernemingen die binnen hun bedrijfstak het beste scoren op ESG-criteria of een duurzame bijdrage leveren aan de maatschappij. Aldus is in 2009 in het kader van duurzaamheidsfinanciering een investering gedaan in een Clean Energy Fund. Uitsluitingscriteria die wij hanteren omvatten onder andere: controversiële wapens, nucleaire energie, pesticiden, alcohol & tabak, de gok- en seksindustrie en ondernemingen die dierproeven doen.

Voor de interne beleggingsportefeuille hanteren we de ESG definities van Forum Ethibel, aangevuld met de uitsluitingscriteria van ASR Nederland. Twee keer per jaar screent een onafhankelijke research organisatie (Vigeo) onze volledige portefeuille en maken we onze prestaties en vorderingen op het gebied van maatschappelijk verantwoord beleggen inzichtelijk. Deze onafhankelijke certificering heeft voor het eerst eind 2008 plaatsgevonden.

Voor de grotere aandelenposities heeft ASR Nederland een actief stembeleid opgesteld, waarbij zowel ons SRI-beleid als ook de richtlijnen van de Code Corporate Governance worden meegenomen. Zowel het stembeleid als de volledige stemverantwoording worden gepubliceerd via onze website www.asrnederland.nl.

In ons beleggingsbeleid wordt gebruik gemaakt van externe vermogensbeheerders. Aangezien de interpretatie en toepassing van SRI-criteria per vermogensbeheerder zullen verschillen, accepteren wij kleine afwijkingen. Zowel bij de selectie als monitoring van deze externe vermogensbeheerders zijn SRI-criteria onderdeel van het totale proces: ook hier investeren wij in managers met een goede SRI-score en oefenen wij onze invloed uit op het beleid van vermogensbeheerders ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en beleggen. Van onze huidige externe vermogensbeheerders heeft inmiddels meer dan 95% de United Nations Principles for Responsible Investments ondertekend.

In 2009 zijn wij lid geworden van VBDO, de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling. We hebben onder meer actief deelgenomen aan de Benchmark Verantwoord Beleggen door verzekeraars van VBDO. De Benchmark toonde aan dat wij een duurzaam beleggingsbeleid hebben. De in de rapportage genoemde conclusies en aanbevelingen zijn besproken met VBDO, teneinde ons SRI-beleid op onderdelen nog verder te verbeteren.

Als vastgoedbelegger

Duurzaamheid is een onderwerp dat in de vastgoedsector voortdurend de aandacht heeft en een vast onderdeel is van de bedrijfsvoering. Hierbij speelt de IVBN (de Vereniging van

Institutionele Beleggers in Vastgoed in Nederland) een voortrekkersrol. In 2009 is de IVBN Taskforce Duurzaamheid opgericht om de stand van zaken op het gebied van duurzaam bouwen in kaart te brengen en een visie daarover te ontwikkelen. Als lid van de IVBN en lid van de Taskforce draagt ASR Vastgoed Vermogensbeheer bij aan de doelstellingen van de Taskforce.

Al meer dan honderd jaar beleggen we een deel van het vermogen in landelijk vastgoed en grond. Op onze landgoederen bevinden zich prachtige natuurterreinen en onze bossen beheren wij op duurzame wijze. Al onze landgoederen zijn opengesteld voor publiek om er te recreëren of te genieten van rust, ruimte en natuur. Ook in 2009 hebben wij op een aantal van onze gronden nieuwe natuur- en groengebieden aangelegd. Wij hebben verder meegewerkt aan twee grote landelijke grondruilen met de overheid. De komende jaren zullen wij dit beleid in samenwerking met andere partijen voortzetten.

Als vastgoedontwikkelaar

ASR Vastgoed Ontwikkeling is één van de oprichters van de Dutch Green Building Council (DGBC). Dit is een organisatie die zich bezighoudt met de ontwikkeling van een duurzaamheidslabel voor Nederlandse gebouwen en gebieden. Met het label maakt ASR Vastgoed Ontwikkeling haar ambitieniveau op het gebied van duurzaamheid meetbaar en vertaalt zij het in concrete projectmaatregelen. Ook kan zij hiermee klanten gericht informeren over de prestaties op het gebied van duurzaamheid.

In 2009 is Vastgoed Ontwikkeling gestart met het Land voor Land-initiatief. Elke vierkante meter die wordt bebouwd, compenseert Land voor Land met een vierkante meter natuur. Natuurmonumenten en Dienst Landelijk Gebied ondersteunen dit initiatief. ASR Vastgoed Ontwikkeling is tevens vertegenwoordigd in de NEPROM-werkgroep Duurzaamheid en Milieu. De leden van de werkgroep willen dat vastgoed in 2015 50% minder energie verbruikt: vanaf 2020 moet al het ontwikkelde vastgoed energieneutraal zijn.

Als werkgever

Uitgangspunt voor ons is het creëren van een positieve werksfeer waarin medewerkers zich thuis voelen en hun talenten optimaal tot hun recht komen. Daartoe bieden we kansen voor persoonlijke ontwikkeling, loopbaanplanning en uiteindelijk de ruimte voor het realiseren van ambities.

3 De Gedragscode MVO van het Verbond van Verzekeraars 2002. Doel van deze code is een kader te formuleren waarbinnen wij als verzekeraars, individueel, en met inachtneming van de toepasselijke mededingingsregels, invulling geven aan ons streven om onze onderneming maatschappelijk verantwoord te laten functioneren.

We willen graag dat de medewerkers van ASR Nederland een afspiegeling zijn van onze veelzijdige samenleving; we zijn ervan overtuigd dat alleen zó onze dienstverlening echt afgestemd kan zijn op de behoeften van de markt. Verder stimuleren wij medewerkers om actief te zijn in diverse netwerken om zo hun blik en persoonlijke groei te versnellen. Een goed voorbeeld hiervan is het Colorful Ambitions-netwerk voor allochtone medewerkers. Ten slotte is het vanzelfsprekend dat we veel aandacht besteden aan de gelijke behandeling van medewerkers.

Als organisatie

Om het milieu zo min mogelijk te belasten, gaan wij via ons milieumanagementsysteem efficiënt om met energie en water en zijn we bovendien ook op een bewuste manier bezig met afvalbeheer, mobiliteit en CO₂-uitstoot. Dit is vastgelegd in het convenant dat we in 2008 met de overheid hebben getekend met de intentie om in 2020 ten opzichte van 2005 per voltijd werknemer 30% energie te besparen op de Archimedeslaan 10, Utrecht.

Naast het feit dat alle in 2009 verbruikte energie op een groene wijze is opgewekt, werken we op het hoofdkantoor in Utrecht ook met Lange Termijn Energie Opslag (LTEO). Een energieopslagsysteem in de bodem draagt bij aan de verwarming en de koeling van het pand.

In 2009 is verder gewerkt aan het project Volledig Digitaal, gericht op een volledig digitale samenwerking tussen ASR Nederland en het intermediair. Naast procesverbeteringen ligt in dit project een sterke focus op papierloos werken.

ASR Nederland koopt duurzaam in. Daartoe willen we het milieueffect van de door ons gebruikte goederen en diensten geleidelijk verminderen. Bij alle nieuwe contracten en contractherzieningen wordt voortaan gekeken naar de duurzaamheidsaspecten. Wij staan er daarnaast op dat in het hele productieproces van goederen en diensten die wij inkopen de internationale mensenrechten worden geëerbiedigd.

Ten slotte voeren wij actief een mobiliteitsbeleid om de bereikbaarheid van onze vestigingen te verbeteren en de uitstoot van CO₂ te verminderen. Verder hebben we ook mobiliteits-convenanten ondertekend voor onze locaties in Utrecht, Amsterdam en Amersfoort.

Maatschappelijke betrokkenheid

Ongeacht het economische klimaat doen wij graag iets terug voor de samenleving. Jeugdzorg heeft met het programma Verzekerd van Jeugdzorg al enige jaren onze speciale aandacht. In 2009 werkten wij structureel samen met acht landelijke instellingen om jongeren in de jeugdzorg te

ondersteunen. Het gaat daarbij vooral om jonge mensen bewust te maken van hun talenten en hun kansen te bieden om zich verder te ontwikkelen. Eén van de vaste projecten binnen Verzekerd van Jeugdzorg is de ASR Jongeren Run. Dit is een sportief coachingtraject, waarbij jongeren en hun begeleiders van twaalf instellingen in de jeugdzorg door medewerkers van ASR Nederland voorbereid worden op de vijf- of tien kilometerloop van de Fortis Marathon Rotterdam. Hiermee is in 2009 de SponsorRing gewonnen.

ASR Nederland deed in samenwerking met de Fortis Foundation vrijwilligerswerk bij tal van projecten in Nederland. In juli 2009 werd bijvoorbeeld het fort op Pampus door een groep van twintig ASR-medewerkers onder handen genomen en samen met anderen opgeknapt. Vanaf 2010 is ASR Foundation verantwoordelijk voor het beleid en de activiteiten op het gebied van maatschappelijke betrokkenheid.

Vooruitblik op 2010

Ook in 2010 zullen we ons actief bezighouden met de effecten die onze bedrijfsvoering heeft op mens, maatschappij en milieu. Het Nieuwe Werken zal verder op de kaart worden gezet. Bestaande initiatieven op het gebied van de besparing van energie, middelen en water zullen we voortzetten. Voor de periode 2009-2012 is een Energie Efficiency Plan gemaakt voor het hoofdkantoor in Utrecht. Op het gebied van bestuur zullen regelgeving, ethiek en gedragscodes onze prioriteit hebben. De nadruk binnen ons verzekeringsbedrijf zal liggen op het herstel van vertrouwen van onze klanten.

MVO gaan we in 2010 verder verankeren in onze bedrijfsprocessen. Door uitleg van en voorlichting over ons MVO-beleid aan onze medewerkers, verzekeringsadviseurs en klanten zelf streven we zowel intern als extern naar een positieve waardering. In 2010 moet het voor iedere consument duidelijk zijn welk product hij aanschafft, welke voorwaarden daaraan zijn verbonden en voor welke periode het contract geldt.

Het beleggingsbeleid dat ASR Nederland als vermogensbeheerder hanteert, zal in 2010 zowel binnen ASR Nederland als daarbuiten meer bekend worden gemaakt. Onze informatie op dit gebied zal beter toegankelijk zijn voor verzekerden, adviseurs, aandeelhouders en publiek. Ons SRI-beleid en de informatie over onze duurzame fondsen zullen daarom ook als vast onderdeel in brochures worden opgenomen. Voor ASR Vastgoed Vermogensbeheer geldt dat er in 2010 ook duurzaamheidscriteria voor bestaand vastgoed zullen worden vastgesteld.

Praten over
verbeteren is leuk,
maar zorg dat je
bewijslast levert

Saskia Verbossen aan het woord

Directeur van Verbossen Assurantiën en Risicobeheer BV



‘We hebben elkaar nodig, om met elkaar mee te denken’

‘Persoonlijk doe ik al 14 jaar zaken met ASR. Wij als bedrijf sinds 1971. Mijn persoonlijke band met ASR gaat terug tot 1996, toen ik daar onderzoek mocht doen voor mijn afstudeerscriptie.

Mijn verwachting is dat een verzekeraar kwalitatief goede producten biedt tegen een goede, marktconforme prijs. Maar dat is niet het enige, de contacten met de mensen van de werkvloer zijn erg belangrijk en van hen verwachten wij kennis van zaken en professionaliteit! Wij werken het liefste met vaste contactpersonen. Zo is schade-afwikkeling ons visitekaartje, dat is het moment dat je kunt laten zien wat je waard bent. Dan heb je mensen die ons kennen en met ons meedenken hard nodig.

De laatste tijd is de relatie met verzekeraars veranderd. Verzekeraars zijn geneigd om te kantelen, te fuseren, te ontvlechten, noem maar op. Wij hebben dan te maken met veel wisselende contactpersonen en dat komt het zaken doen niet altijd ten goede. Digitaliseren en het gebruik van de extranetten is in het particuliere segment van de markt een juiste keuze,

maar het gemak van deze nieuwe mogelijkheden gaat voor ons niet altijd op. Wij begeven ons veelal in de zakelijke markt en daar is standaardisatie geen optie. Communicatie is en blijft heel belangrijk om samen een zaak te doen.

Ook de relatie tussen het intermediair en de klant wijzigt. De klanten zijn mondiger en beschikken over meer informatie. Ook wij zien de kritische houding van de consument richting het intermediair. Je moet als tussenpersoon steeds beter aangeven wat je eigen toegevoegde waarde is en de klant overtuigen dat hij de juiste keuze maakt om met jou in zee te gaan. Wij zien dit als een kans en een verbreding van onze dienstverlening, het maakt het werk afwisselender en interessanter.

De samenwerking met ASR zal afhangen van hoe zij om blijft gaan met het intermediair. Als ASR goede producten en diensten blijft leveren en vooral zorgt dat de relatie met het intermediair goed blijft, zie ik de toekomst positief tegemoet. We hebben elkaar nodig! ASR moet zich blijven ontwikkelen en vernieuwen. Stilstand is achteruitgang!’

In gesprek met Boudewijn van Uden Directeur Marketing en Verkoop van ASR Verzekeringen



‘Als intermediairs ons niet kennen of onze producten niet kennen, kunnen ze die ook niet aanbevelen aan klanten’

Hoe denkt ASR Verzekeringen over klantfocus?

‘Dat we ons als ASR focussen op de klant is absoluut nodig, maar dat werkt alleen als we dat doen in combinatie met uitblinken in intermediaire distributie. Het intermediair is aan het veranderen. Waar in het verleden nog wel eens werd gekeken naar criteria zoals relatie en provisie, is het nu de taak om te bepalen wie de beste propositie heeft. De klant rekent het intermediair meer af op het geadviseerde product. Dat moet kloppen.’

Door de gebeurtenissen van de afgelopen twee jaar is het klantvertrouwen gedaald. Hoe win je dat terug?

‘Zorgen dat je bewijslast levert. Erover praten is goed, maar om een Engelse uitdrukking te gebruiken: The proof of the pudding is in the eating. Dat betekent dat we producten leveren, waarvan we de overtuiging hebben dat ze aan de behoefte van de consument voldoen. En wat wij naar de markt brengen, moet ook kloppen op ‘proces’ oftewel afhandeling, mutaties en systemen.’

Is er zo’n écht klantvriendelijk product?

‘De MultiZeker polis. Die is voor klanten die zekerheid en gemak willen en die niet alles alleen op prijs vergelijken. Wij zijn naar

consumenten gegaan om erachter te komen: wat wil een bepaald type klant? Die wil goed verzekerd zijn en als er een keer wat is, dan moet de afwikkeling soepel en goed verlopen. Daar komt die ruimste dekking vandaan. Het is geen prijs-product, maar inhoudelijk heel goed. En als je bijvoorbeeld meer bij ons verzekert, krijg je meer korting.’

Hoe verandert de relatie met het intermediair?

‘ASR Verzekeringen kiest voor intermediaire distributie. De klant doet niet rechtstreeks zaken met ons. Een goede relatie met het intermediair is voor ons heel belangrijk. Als ze ons niet kennen of onze producten niet kennen, kunnen ze die ook niet aanbevelen aan klanten. Wat je ziet is dat de bedrijfsmodellen van het intermediair aan het veranderen zijn, en dat de beloningsvormen veranderen. Het product van het intermediair is niet langer alleen ons verzekeringproduct, maar vooral zijn advies en begeleiding. Daar moeten we het intermediair bij helpen. Het intermediair zal uiteindelijk minder zijn binding ontlenen aan hoeveel provisie hij krijgt, maar zich meer afvragen: wat biedt die organisatie voor producten. Zijn die goed? Krijg ik genoeg ondersteuning? Klopt het proces? De relatie wordt zakelijker. Daar moeten we ons terdege van bewust zijn.’

Wat gaat ASR hier aan doen?

ASR Nederland investeert in verdere ontwikkeling van haar distributie

ASR Verzekeringen heeft in 2009 diverse dialoog bijeenkomsten georganiseerd om met het intermediair te spreken over toekomstige distributie en de daarbij horende distributiemodellen.

De accountmanagers van De Amersfoortse volgen sinds 2007 een driejarige post-HBO opleiding Bedrijfskunde. Hierdoor zijn zij in staat om het intermediair de ondersteuning te bieden die de nieuwe werkelijkheid van hen verlangt en binden wij het intermediair door het beschikbaar stellen van kennis en kunde. ASR Verzekeringen volgt dit voorbeeld.

De meeste banken hebben zich verbonden aan één specifieke (vaak tot het concern behorende) verzekeraar. In het zakelijk segment banken verwachten klanten een breder aanbod dan alleen van hun huisleverancier. ASR Nederland richt zich op het uitbreiden van de samenwerking met banken om één van de belangrijkste voorkeursleveranciers te worden voor de zakelijke verzekeringen. De eerste stap daarin is gezet met de samenwerking met de Rabobank.

2.11 Bestuursverklaring

De Raad van Bestuur verklaart dat, voor zover haar bekend:

- 1 de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de activa, de passiva, de financiële positie en het resultaat;
- 2 de financiële verslaggeving geen onjuistheden van materieel belang bevat en dat de risicobeheersing- en controlesystemen in het verslagjaar naar behoren hebben gewerkt;
- 3 het jaarverslag een getrouw beeld geeft omtrent de toestand op de balansdatum, de gang van zaken gedurende het boekjaar en dat in het jaarverslag de wezenlijke risico's waarmee de vennootschap wordt geconfronteerd zijn beschreven.

Utrecht, 22 april 2010

Raad van Bestuur

Jos Baeten

Roel Wijmenga

Hans van der Knaap

Roeland van Vledder

DEEL III GOVERNANCE

3.1 Leden van de Raad van Commissarissen



Dr. C. (Kick) van der Pol (1949)
Voorzitter van de Raad van
Commissarissen
Lid van de Selectie -,
benoemings- en remuneratie-
commissie

Kick van der Pol was in het verleden vice-voorzitter van de Raad van

Bestuur van Eureka/Achmea en voorzitter van de Hoofddirectie van Interpolis. Hij is tegenwoordig onder andere voorzitter van de Board van Ortec Finance, lid van de Raad van Commissarissen van Raet en Valstar Simonis en voorzitter van de Raad van Advies Syntrus Achmea.

Benoemingsperiode: 15 december 2008 - 15 juni 2010



Drs. M. (Margot) A. Scheltema
(1954)
Lid van de Auditcommissie

Margot Scheltema was tot 2009 Financieel Directeur Shell Nederland B.V. Daarvoor vervulde zij vanaf 1986 verschillende internationale management-

functies bij Shell. Zij is onder andere commissaris van Triodos Bank NV, commissaris bij Schiphol Group, lid van de Raad van Toezicht van het Rijksmuseum en Energie Centrum Nederland (ECN) en lid van de AFM Commissie Financiële Verslaggeving.

Benoemingsperiode: 15 december 2008 - 15 juni 2012



Drs. C. (Cor) H. van den Bos (1952)
Voorzitter van de Auditcommissie

Cor van den Bos zat tot augustus 2008 als lid in de Raad van Bestuur van SNS Reaal NV, waar hij verantwoordelijk was voor alle verzekeringsactiviteiten.

Daarnaast is hij voorzitter van

de Raad van Commissarissen van CED, van de Noordwijkse Woningstichting en van de Stichting Verzekeringswetenschap. Verder is hij lid van de Raad van Commissarissen van NIBE-SVV en van Trust Hoevelaken.

Benoemingsperiode: 15 december 2008 - 15 juni 2011

3.2 Verslag van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen richtte de aandacht vooral op het verzelfstandigingsproces van ASR Nederland en het herinrichten van de organisatie. Belangrijk aandachtspunt daarbij was het opstellen van de strategie die op drie pijlers steunt: financiële soliditeit, het verbeteren van de kosten-efficiëntie en het herwinnen van het klantvertrouwen.

Samenstelling Raad van Commissarissen

De samenstelling van de Raad van Commissarissen veranderde in het jaar waarvan verslag wordt gedaan. Op aanbeveling van de Ondernemingsraad (OR) trad Marieke Bax per 12 februari 2009 toe tot de Raad van Commissarissen. Door een zakelijke verandering in haar directe omgeving heeft Marieke Bax recent besloten terug te treden als commissaris. Zij maakt per 10 maart 2010 geen onderdeel meer uit van de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen zal, na aanbeveling door de Ondernemingsraad, een voordracht doen voor een nieuw te benoemen commissaris.

Vergadering Raad van Commissarissen

Voor de Raad van Commissarissen is 2009 het eerste volledige jaar waarin hij toezicht hield op ASR Nederland. Begin van dat jaar hebben er verschillende kennismakings-sessies plaatsgevonden om de commissarissen zo snel mogelijk goed inzicht te geven in de bedrijfsvoering van ASR Nederland. Ook hebben de commissarissen individuele kennismakingsgesprekken gevoerd met de leden van de Hoofddirectie, leden van het senior management en leden van de Ondernemingsraad.

De Raad van Commissarissen vergaderde twaalf maal met de Hoofddirectie. Voorafgaand aan deze vergaderingen kwam de Raad van Commissarissen afzonderlijk bijeen voor vooroverleg over onder andere het beloningsbeleid en de governance. Bij 10 van de twaalf vergaderingen in 2009 waren alle commissarissen aanwezig; bij 2 vergaderingen waren drie van de vier commissarissen present.

VERGADERDATUM	KICK VAN DER POL	MARGOT SCHELTEMA	COR VAN DEN BOS	MARIEKE BAX
12 februari	X	X	X	X
24 februari	X	X	X	X
24 maart	X	X	X	X
21 april	X	X	X	X
26 mei	X	X	X	X
23 juni	X	X	X	X
17 juli	X		X	X
9 september	X	X	X	X
13 oktober	X	X	X	
24 november	X	X	X	X
15 december	X	X	X	X
18 december	X	X	X	X

Evaluatie

De voorzitter van de Raad van Commissarissen heeft, aan de hand van een vragenlijst, met iedere commissaris afzonderlijk gesproken over het eigen functioneren. De uitkomsten van deze gesprekken zijn vertrekpunt geweest voor een vergadering van de Raad van Commissarissen aan het eind van het jaar. In deze vergadering zijn het profiel, de samenstelling en het functioneren van de Raad van Commissarissen besproken. De Raad van Commissarissen is samengesteld conform de principes van de commissie Frijs en heeft zich volledig onafhankelijk van zijn taken kunnen kwijten.

Commissies

Auditcommissie

De Auditcommissie, die wordt gevormd door Cor van den Bos (voorzitter) en Margot Scheltema, kwam zeven maal bijeen. De CFO, de externe accountant, de directeuren van de afdelingen Audit, Risicomanagement en Accounting, Reporting & Control en het hoofd Compliance waren bij de vergaderingen aanwezig bij de respectievelijke agendapunten. In vier vergaderingen stond de bespreking van de financiële resultaten centraal. De Auditcommissie besprak de financiële resultaten aan de hand van het jaarverslag, de jaarrekening en het actuarieel rapport over 2008. Hierover adviseerde de Auditcommissie positief aan de Raad van Commissarissen. In de commissie kwamen ook andere onderwerpen aan de orde. Zo besprak de Auditcommissie de auditplannen voor 2009 en 2010 van zowel de Interne Auditafdeling als de externe accountant en keurde de plannen goed. Ook het complianceplan voor 2010 kreeg de goedkeuring van de Auditcommissie. Verder zijn de rapportages van de externe accountant besproken en kwamen de audit- en compliancerapportages ieder kwartaal aan de orde. Naast de zeven vergaderingen heeft de Auditcommissie eenmaal met alleen de externe accountant vergaderd.

In de eerste helft van 2009 schonk de Auditcommissie veel aandacht aan de ontwikkeling van de solvabiliteit, de herfinanciering van uitstaande hybride securities en de voortgang van de (IT-) ontvlechting uit Fortis. De Auditcommissie heeft het proces van het Control Risk Self Assessment doorgenomen en de opvolging van geïdentificeerde risico's die hieruit voortkomen, geëvalueerd. Aan de orde kwam het programma waarin Solvency II, IFRS en Integraal Risico Management is opgenomen.

Op basis van het Beleidsplan 2010 – 2012 heeft de Auditcommissie het Budget 2010 en de Financiële projectie 2010 – 2012 besproken. De Auditcommissie onderschrijft het belang van de drie centrale thema's in het beleidsplan:

financieel solide, efficiënte marktspeler en klantgerichte dienstverlening.

Naar het oordeel van de commissie is in 2009 een goed fundament gelegd om het beleidsplan succesvol uit te voeren. Om de ambitieuze doelstellingen te realiseren zal de commissie nauwgezet met name de voortgang in de omvorming naar een efficiënte organisatie blijven volgen. Het in april aangekondigde kostenbesparingsprogramma 2009 – 2010 en de herinrichting van de organisatie zijn daarbij belangrijke eerste stappen.

De voorzitter van de Auditcommissie bracht steeds mondeling verslag uit van de belangrijkste onderwerpen aan de Raad van Commissarissen tijdens de eerstvolgende vergadering van de Raad. Bovendien voorzag de Auditcommissie de Raad van Commissarissen van schriftelijke verslagen van haar beraadslagingen, bevindingen en aanbevelingen.

Selectie-, benoemings- en remuneratiecommissie

De Selectie-, benoemings- en remuneratiecommissie is in 2009 geïnstalleerd. De commissie, die in 2009 bestond uit Marieke Bax (voorzitter) en Kick van der Pol, kwam vier maal bijeen. In de tweede helft van het jaar waren ook de twee andere leden van de Raad van Commissarissen aanwezig bij de vergaderingen van de commissie.

De Selectie-, benoemings en remuneratiecommissie is in 2009 ingesteld en heeft een reglement opgesteld. De commissie besprak de mogelijkheden voor opvolging van de Hoofddirectie en de senior managers in de onderneming. De commissie heeft voor de Raad van Commissarissen een voorstel geformuleerd voor een nieuw en duurzaam beloningsbeleid. Hierover is door de voorzitter van de Raad van Commissarissen overleg gevoerd met het ministerie van Financiën. Het beleid is in lijn met de Nederlandse Corporate Governance Code, het 'Herenakkoord' en de aanbevelingen van de 'Commissie Banken'. Voor het nieuwe beleid zijn de salarissen van de leden van de Hoofddirectie vergeleken met een benchmark. Aan de hand van de uitkomsten zijn het vaste salaris en de prestatiegerelateerde beloningen beter in lijn gebracht met het beloningsniveau in de markt. De Raad van Commissarissen heeft het voorstel overgenomen. Het voorstel wordt ter vaststelling voorgelegd aan de Jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

De voorzitter van de Selectie-, benoemings- en remuneratiecommissie bracht steeds over de besproken onderwerpen mondeling verslag uit aan de Raad van Commissarissen en voorzag de Raad van Commissarissen van schriftelijke verslagen van de beraadslagingen, bevindingen en aanbevelingen. Alle leden van de Raad van Commissarissen kregen deze verslagen uitgereikt.

Informatie over het beloningsbeleid is verderop in dit verslag te vinden op pagina 73 van de jaarrekening.

Contacten Ondernemingsraad (OR)

De Raad van Commissarissen heeft drie maal, in wisselende samenstelling, een vergadering van de OR bijgewoond. Een belangrijk deel van de vergaderingen hield verband met de herinrichting van de organisatie en de adviesaanvragen die daarmee gepaard gingen. De Raad van Commissarissen heeft de vergaderingen als constructief ervaren en spreekt zijn waardering uit over de open sfeer en de inzet en betrokkenheid van alle OR-leden.

Besproken onderwerpen

De Raad van Commissarissen besprak in het bijzonder over een aantal onderwerpen in het overleg met de Hoofddirectie.

Governance

De Raad van Commissarissen kwam op 15 december 2008 voor het eerst bijeen en was toen nog in oprichting. In 2009 is de governance van de Raad vastgesteld, passend bij de eisen die aan een zelfstandige vennootschap worden gesteld. De statuten, inclusief het dividendbeleid, reglement, convenant en rules of engagement, zijn opgesteld en besproken met de aandeelhouder.

Financiën/Solvabiliteit/TOPrS

In iedere vergadering besteedde de Raad van Commissarissen aandacht aan de financiële resultaten. In het bijzonder ging de belangstelling uit naar de solvabiliteit, de maatregelen om risico's te reduceren en de voortgang van het kostenbesparingsprogramma. De Raad van Commissarissen verleende goedkeuring aan de herstructurering en herfinanciering van de hybride securities.

Strategie/Beleidsplan

De Raad van Commissarissen besprak met de Hoofddirectie de ontwikkeling en uitwerking van de nieuwe strategie. Dit gebeurde in meerdere besprekingen. De ambities van ASR Nederland zijn geformuleerd vanuit de visie op marktontwikkelingen en de lessen die geleerd zijn uit het verleden. De twee belangrijke drijfveren zijn het herstel van klantvertrouwen en het vinden van een goede, balans tussen de belangen van klant, medewerker en aandeelhouder. De Raad prijst deze aanpak. De Raad realiseert zich dat ASR Nederland voor een lastige, drievoudige, opdracht staat: het herstellen van klantvertrouwen, het verlagen van het kostenniveau én het realiseren van een gezond rendement. Daarbij zijn de Raad van Commissarissen en de Hoofddirectie van mening dat ASR Nederland voldoende schaalgrootte bezit om de strategie succesvol te implementeren. De gezamenlijke conclusie is dat de strategie zoals in het Beleidsplan 2010 – 2012 staat

verwoord, past bij een goede balans tussen de belangen van alle stakeholders. De Raad van Commissarissen heeft het Beleidsplan goedgekeurd.

Overname ASR Bank en huisvesting

De Hoofddirectie heeft twee belangrijke besluiten voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. Deze zijn door de Raad goedgekeurd.

- **De overname van ASR Bank van Fortis Bank Nederland.**
Met de overname verbetert ASR Nederland haar positie in de markt voor vermogensopbouw doordat de mogelijkheid ontstaat om bancaire spaar- en beleggingsproducten aan te bieden.

- **Het concentreren van huisvesting in de regio Utrecht.**
De Raad van Commissarissen onderschrijft de voordelen van het samenbrengen van alle activiteiten in één pand, op Ardanta en de Europeesche Verzekeringen na. De Raad van Commissarissen is uitgebreid geïnformeerd over en meegenomen in het besluitvormingsproces van de bestuurder rond het nieuwe locatiebeleid. De voor- en nadelen en de consequenties van het voorgestelde beleid zijn daarbij nadrukkelijk aan de orde geweest. Daarbij zijn verschillende criteria gehanteerd, zoals sociale en bedrijfseconomische. De Raad heeft lang stilgestaan bij de sociale kant van dit besluit en realiseert zich terdege dat het sluiten van panden en locaties veel medewerkers en hun gezinnen zal raken. De voordelen zijn echter ook helder: lagere (huisvestings)kosten, betere onderlinge samenwerking en versterking van ASR Nederland als één bedrijf. De nieuwe hoofdvestiging zal ofwel gerealiseerd worden door de huidige hoofdlocatie in Utrecht te renoveren of door nieuwbouw in de regio Utrecht. De Raad van Commissarissen heeft het besluit van de Hoofddirectie om deze keuze en de investeringbeslissing die hiermee samenhangt uit te stellen tot eind 2010 goedgekeurd.

Jaarrekening en dividend

Met de externe accountant, KPMG, is de jaarrekening over 2009 besproken. Het verslag van de Hoofddirectie en de jaarrekening over 2009 zijn door de Hoofddirectie voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. Vervolgens heeft de Raad van Commissarissen de jaarrekening goedgekeurd in de vergadering van 22 april 2010. De jaarrekening is door KPMG gecontroleerd en van een goedkeurende verklaring voorzien. Deze verklaring is te vinden op pagina 179 van dit verslag. De Raad van Commissarissen stelde vast dat de externe accountant ten opzichte van ASR Nederland onafhankelijk was. De Raad legt de jaarrekening voor aan de Jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Ook stelt de Raad voor deze vast te stellen en decharge te verlenen aan de Hoofddirectie

voor het gevoerde beleid en aan de Raad van Commissarissen voor het uitgeoefende toezicht op de Hoofddirectie.

De resultaatbestemming, waaraan de Raad van Commissarissen zijn goedkeuring heeft verleend, is te vinden op pagina 182 van dit verslag.

Nieuwe topstructuur

Eind 2009 heeft de Raad van Commissarissen de ideeën voor een nieuwe efficiënte topstructuur besproken met de voorzitter van de Hoofddirectie. De profielschetsen van de functies en de leden van de Hoofddirectie zijn doorgenomen. In de besprekingen is ook het diversiteitsbeleid aan de orde gekomen. De Raad van Commissarissen heeft begin 2010 het voorstel voor de nieuwe topstructuur goedgekeurd. De Hoofddirectie is omgevormd tot een Raad van Bestuur met taken en verantwoordelijkheden die passen bij de huidige positie van ASR Nederland als zelfstandig bedrijf. De Raad van Commissarissen is van mening dat het team zoals het nu is samengesteld het best voorbereid is op de uitdagingen van de komende jaren.

Toekomst

De Raad van Commissarissen beseft terdege dat 2009 in meerdere opzichten een bijzonder jaar is geweest, waarin financiële instellingen nog steeds te maken hadden met de turbulente naweeën van 2008 en waarin wereldwijd de recessie merkbaar werd. De ontvlechting van Fortis en de noodzakelijke wijzigingen in strategie en organisatie maakten het voor ASR Nederland extra ingrijpend. In deze situatie beschouwt de Raad, als toezichthoudend orgaan, het niet alleen als haar taak, maar vooral als zijn plicht om de Raad van Bestuur met raad terzijde te staan. Dit doet zij in alle onafhankelijkheid en rekening houdend met alle belanghebbenden van de onderneming.

De Raad van Commissarissen richt zich op de ingrijpende omvorming van de onderneming tot een verzekeraar die vanuit soliditeit en continuïteit een hoge waardering van klanten krijgt.

Ten slotte

De Raad van Commissarissen wil graag en expliciet de leden van de Raad van Bestuur en alle medewerkers danken voor hun loyale bijdrage en grote inzet in het moeilijke jaar 2009. Ook de bestuurders die zijn vertrokken of een andere functie zijn gaan vervullen, te weten Jacqueline Rijdsdijk en Theo Pluijter, bedankt de Raad van Commissarissen voor hun bijdrage. Tot slot ook dank aan Marieke Bax die tot haar terugtreden begin maart 2010 haar rol als commissaris met grote betrokkenheid heeft vervuld.

Utrecht, 22 april 2010

Raad van Commissarissen

Kick van der Pol

Cor van den Bos

Margot Scheltema

3.3 Beloningsbeleid

Naar een nieuw beloningsbeleid

In 2009 is in samenspraak met het ministerie van Financiën gewerkt aan een nieuw duurzaam beloningsbeleid. Een beleid dat ondersteunend is aan de nieuwe strategie van ASR Nederland en de geformuleerde ambities.

Centraal in het beloningsbeleid staat het verder bevorderen en in stand houden van de integriteit en soliditeit van ASR Nederland met de focus op de langetermijnbelangen van alle stakeholders van onze onderneming. Het beloningsbeleid stimuleert onze medewerkers om zich in te zetten voor de belangen van onze klanten en andere stakeholders, binnen de grenzen van onze zorgvuldigheidsverplichtingen.

Qua vormgeving past het beleid binnen de kaders die door de Nederlandse Corporate Governance Code en de verschillende relevante (advies-)commissies zijn aangegeven. Voor de concrete invulling van het beloningsbeleid zijn de Principes voor beheerst beloningsbeleid van AFM/DNB en de Code Banken richtinggevend geweest.

Het streven is om het beleid in de eerste helft van 2010 vast te stellen en te implementeren.

Beloningsbeleid 2009

De fundamenten van het beloningsbeleid in 2009 is deels nog gestoeld op het vroegere Fortis beleid. Wij zullen 'het beloningsbeleid 2009' vervangen door het genoemde nieuwe duurzame beloningsbeleid. De beloningsstructuur 2009 bestond uit vier componenten:

Het vaste salaris

Binnen de Raad van Bestuur zijn drie niveaus te onderscheiden:

voorzitter, zittende Raad van Bestuur-leden en nieuwe Raad van Bestuur-leden. Het salaris van de nieuwe Raad van Bestuur-leden wordt in stappen naar het niveau van de zittende Raad van Bestuur-leden gebracht. Als marktvergelijkingen daar aanleiding toe geven, wordt het vaste salaris van de leden van de Raad van Bestuur marktconform aangepast. Indexering geschiedt conform de CAO-verhogingen van de verzekeringsbranche.

De jaarlijkse target gerelateerde beloning

Voor de voorzitter geldt een on-target beloning van 50%, voor zittende leden van de Raad van Bestuur 40-45% en voor nieuwe leden van de Raad van Bestuur 30% van het vaste salaris. Het maximum is bepaald op twee maal het on-target percentage. De variabele beloning is gerelateerd aan het behalen van doelstellingen voor 2009.

De doelstellingen kenden een individuele component (meetellend voor 1/3 deel), een component met betrekking tot klantwaarde en engagement van medewerkers (meetellend voor 1/3 deel) en een financiële component (meetellend voor 1/3 deel) bestaande uit kosten, omzet en winst.

De doelstellingen betreffende klantwaarde/betrokkenheid zijn conform target behaald. Van de financiële doelstelling is de winstdoelstelling ver overtroffen, de kostendoelstelling conform gesteld target behaald en de omzet achtergebleven bij het gestelde doel.

De lange termijn variabele beloning: tot nu toe is deze gebaseerd geweest op de lange termijn beloning conform de regeling van de Fortis Groep. In 2009 is er geen lange termijn variabele beloning in aandelen, opties of cash toegekend. ASR Nederland zal een eigen langetermijnbeloning ontwikkelen in samenspraak met het ministerie van Financiën.

Pensioen

Voor de drie langst zittende leden van de Raad van Bestuur geldt de uit de Fortis-tijd stammende eindloonregeling op 60 jaar met een te bereiken doel van 65% van het vaste salaris. Hierbij geldt, om de afgesproken pensioenafspraken te halen, voor de voorzitter een toeslag van 33,75%, voor één lid een toeslag van 5,5% en voor één lid een toeslag van 4% van het vaste salaris dat kan worden aangewend voor het sparen in een levensloopregeling. Voor het nieuwste lid van de Raad van Bestuur geldt een geïndexeerde middelloon regeling met een richtpensioenleeftijd van 65 jaar. Hierbij geldt een toeslag van 4% van het vaste salaris.

Overige beloningselementen

De leden van de Raad van Bestuur hebben de beschikking over een auto met chauffeur of een lease-auto. Hun onkostenvergoeding bedraagt € 200 onbelast en € 253,75 belast per maand. Zij kunnen gebruik maken van de personeelsregelingen zoals die gelden voor alle medewerkers van ASR.

Het beloningsbeleid over 2009 is, hangende het overleg met de Staat hierover, niet sterk gewijzigd ten opzichte van 2008.

Wel is er een aantal veranderingen zichtbaar:

- Voor het lid van de Raad van Bestuur, dat in dienst is getreden op 1 februari 2009 is de vergoeding bij vertrek gemaximeerd op één jaar vast salaris.
- Nieuwe leden van de Raad van Bestuur volgen een ingroei-scenario naar het beloningsniveau van de zittende leden van de Raad van Bestuur. Ook zal het niveau van variabele beloning worden aangepast.
- De Raad van Bestuur heeft op eigen initiatief afgezien van elke vorm van variabele beloning over 2008 (uit te keren in 2009).
- Ook over het boekjaar 2009 zijn aan de leden van de Raad van Bestuur geen variabele beloningen toegekend.
- Ook voor senior management en voor het hoger kadermanagement is er in 2009 (over het jaar 2008) geen variabele beloning uitgekeerd.
- De elementen waarop de target gerelateerde beloning voor senior management en voor het hoger kadermanagement in 2009 gebaseerd is, zijn aangepast: individuele doelstellingen (wegingsfactor 1/3 deel), financiële doelstellingen ASR Nederland (wegingsfactor 1/3 deel) klanttevredenheid en medewerkers betrokkenheid (wegingsfactor 1/3 deel) en gemaximeerd op 100%.

3.4 Corporate Governance

Algemeen

Op 3 oktober 2008 kocht de Staat der Nederlanden, ASR Nederland N.V. van Fortis. De Staat is sinds die datum enig aandeelhouder van ASR Nederland. ASR Nederland staat hiermee juridisch los van Fortis.

Bestuursstructuur

ASR Nederland is een structuurvennootschap waarop het zogenoemde ‘verzwakt regime’ van toepassing is. ASR Nederland is onderworpen aan het ‘verzwakt regime’, omdat de Staat als publieksrechtelijke rechtspersoon het gehele geplaatste kapitaal voor eigen rekening verschaft (artikel 2:155a BW). Dit heeft tot gevolg dat er andere regels gelden met betrekking tot benoeming en ontslag van commissarissen dan bij vennootschappen waarop het verzwakt regime niet van toepassing is. Verder moeten bepaalde in de wet opgesomde bestuursbesluiten worden goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. De vennootschap heeft een Raad van Bestuur, voorheen Hoofddirectie genoemd, en een Raad van Commissarissen.

Raad van Bestuur

De RvB heeft de leiding bij de dagelijkse gang van zaken van de hele ASR-organisatie, maakt plannen voor de toekomst, bepaalt de strategie en stippelt beleid uit. Belangrijke beslissingen neemt de Raad van Bestuur zo nodig met toestemming van of na overleg met de Raad van Commissarissen.

Samenstelling Raad van Bestuur:

Jos Baeten (Voorzitter)
 Roel Wijmenga (CFO)
 Hans van der Knaap (Operationeel)
 Roeland van Vledder (Commercie)

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft alle bevoegdheden die de wet toekent aan de Raad van Commissarissen van een structuurvennootschap waarop het verzwakt regime van toepassing is. De basistaken van de Raad van Commissarissen zijn: toezicht houden op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de vennootschap en de met haar verbonden ondernemingen en het adviseren van de Raad van Bestuur.

Samenstelling Raad van Commissarissen:

Kick van der Pol (voorzitter)
 Margot Scheltema
 Cor van den Bos

Statuten en reglementen

De huidige statuten en reglementen van de RvB en de Raad van Commissarissen zijn te raadplegen op onze site www.asrnederland.nl. De statuten zijn tevens te raadplegen via de site van de Kamer van Koophandel www.kvk.nl (dossiernummer 30070695).

De statuten worden momenteel gewijzigd om beter overeen te komen met de nieuwe juridische structuur. Dit vindt in nauw overleg plaats tussen de Staat der Nederlanden en ASR Nederland.

Voorschriften over benoeming en ontslag van bestuurders en commissarissen

De Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA) benoemt leden van de Raad van Commissarissen op voordracht van de Raad van Commissarissen. Zowel de AvA als de Ondernemingsraad kunnen personen aanbevelen voor een commissarisfunctie. De Raad van Commissarissen stelt hen tijdig op de hoogte wanneer zij een commissaris kunnen

voordragen, wat de reden is en aan welk profiel deze persoon moet voldoen.

Als voor de commissarisplaats het versterkte recht van aanbeveling geldt, zoals in artikel 17 lid 7 van de statuten bedoeld, dan deelt de Raad van Commissarissen ook dat mee. Het versterkte recht van aanbeveling houdt in dat voor één derde van het aantal leden van de Raad van Commissarissen geldt dat de Raad van Commissarissen een persoon plaatst die door de Ondernemingsraad is voorgedragen, tenzij de Raad van Commissarissen bezwaar maakt, omdat hij verwacht dat de aanbevolen persoon ongeschikt zal zijn voor de taak van commissaris of omdat de Raad van Commissarissen niet naar behoren zal zijn samengesteld met het benoemen van de aanbevolen persoon. Bij de benoeming van een van de leden van de Raad van Commissarissen is het versterkte recht van aanbeveling van toepassing geweest.

Een lid van de Raad van Commissarissen kan alleen worden ontslagen door de Ondernemingskamer van het gerechtshof in Amsterdam als hij zijn taak verwaarloost, wegens andere gewichtige redenen of omdat de omstandigheden ingrijpend zijn veranderd. De AvA kan daarnaast het vertrouwen in de hele Raad van Commissarissen opzeggen, wat direct leidt tot het ontslag van alle commissarissen. Tenslotte kan de Raad van Commissarissen een commissaris ook zelf schorsen.

Code Corporate Governance

De Nederlandse corporate governance code (Code) is door de toenmalige Commissie Tabaksblat vastgesteld. In 2008 is deze Code aangepast door de Commissie Frijns. De Code Frijns trad op 1 januari 2009 in werking.

De Code is niet van toepassing op ASR Nederland, omdat de aandelen of certificaten van aandelen van ASR Nederland niet zijn toegelaten tot een officiële notering aan een effectenbeurs of vergelijkbaar systeem. Voor de huidige notering van de obligaties op Euronext Amsterdam is de Code niet van toepassing. Hoewel ASR Nederland er niet toe verplicht is, streeft zij ernaar de Code zoveel mogelijk na te leven. Bij het opstellen van de nieuwe statuten en reglementen is de Code dan ook in acht genomen.

Ook als het
resultaat niet direct
zichtbaar is

Corine Schep aan het woord

Business Expert Pensioenen bij ASR Nederland



‘Ik wil het gevoel houden dat ik een toegevoegde waarde heb’

‘Ik werk hier nu ruim 21 jaar, vanaf mijn eerste baan. Via een open sollicitatie ben ik destijds gestart bij AMEV op de offerte-afdeling van Leven en Pensioenen. Ik werk nog steeds bij Pensioenen en ben nu Senior Business Expert. De baan van mijn leven, zeg ik altijd. Het ‘AMEV-huis’ was een vertrouwde omgeving. Hele families werkten hier. Het is nog steeds fijn om hier te werken, maar de laatste tijd zijn er wel ingrijpende veranderingen. Vooral de vermindering van arbeidsplaatsen zorgt voor onrust. Je ziet collega’s vertrekken. Ik maak mij zelf niet zo heel veel zorgen, maar ik merk om me heen dat dat niet voor al mijn collega’s geldt.

Toch blijft ASR Nederland voor mij een prima bedrijf om voor te werken. Je kunt kansen krijgen en als je die pakt kun je je goed ontplooiën. Ik begrijp dat we het werk met minder mensen moeten doen om de kosten terug te dringen. Maar het is belangrijk dat we daarbij niet inboeten aan kwaliteit. Je moet als bedrijf wel in je eigen mensen blijven investeren. Ik wil voor mezelf daarbij het gevoel houden dat ik een toegevoegde waarde heb. Dat ik een belangrijke bijdrage lever aan de kwaliteit van ASR Pensioenen.

Je merkt dat er de laatste jaren veel zaken in positieve zin zijn

veranderd. De stijl van leidinggeven is bijvoorbeeld anders dan voorheen. Het was overwegend topdown met meerdere lagen en nu is de organisatie platter en wordt nadrukkelijk eigen initiatief gestimuleerd en gewaardeerd.

De komende jaren moeten in mijn ogen in het teken staan van het terugwinnen van het klantvertrouwen. Klanten krijgen geen tastbaar product van ons, maar een dienst die op papier is vastgelegd. Wij moeten ervoor zorgen dat ze er zeker van kunnen zijn dat ze van ons krijgen wat ze verwachten. Bij de beleggingsverzekeringen is dat niet goed gegaan. Ik vraag mij wel eens af of klanten daardoor ook gaan twijfelen over bijvoorbeeld de schadeverzekeringen die ze bij ons hebben afgesloten. Ik zie dat in onze organisatie op verschillende plekken acties worden ondernomen om nog meer inzicht in de beweegredenen van onze klanten te krijgen. Je móet goed weten waarom klanten ons kiezen.

Wat ik overigens bijzonder positief vind aan onze Raad van Bestuur is dat deze bestaat uit mensen die al langere tijd aan het bedrijf zijn verbonden. Ze kennen het bedrijf door en door en zijn daardoor goed in staat om de juiste beslissingen te nemen.’

In gesprek met Arja Hilberdink Directeur Business Support bij ASR Nederland



‘Ruimte te geven voor initiatieven, dat is onze filosofie van samenwerken.’

Hoe zou je de cultuur omschrijven van ASR Nederland?

‘Een aantal jaren geleden was de cultuur dat op hoger managementniveau werd bepaald wat iedereen moest doen. Dat werd vervolgens via ‘de lijn’ vertaald naar de medewerkers. Die hadden daardoor een grote afhankelijkheid van hun leidinggevende. Volgzzaamheid stond centraal. Ook toen waren er mensen met goede ideeën, maar die kwamen niet altijd duidelijk aan de oppervlakte bovendrijven.’

Door onze cultuurverandering maakt iedere medewerker nu het verschil. Ieder goed plan heeft een kans om uitgevoerd te worden, ongeacht of het van een medewerker of een directeur afkomstig is. Voor houding en gedrag betekent het dat leidinggevendenden zich meer dan voorheen op de werkvloer laten zien en dat medewerkers zelf aan het stuur kunnen gaan zitten van de verandering. De medewerker heeft meer erkenning gekregen.’

Wat stelt ASR zich voor bij een lerende organisatie?

‘Medewerkers leren doordat ze meer ruimte krijgen om dingen te kunnen doen. Daar geloven we in. Ook als het resultaat niet altijd direct zichtbaar is, heeft het wel effect. Neem bijvoor-

beeld onze correspondentie met klanten. We willen deze in begrijpelijke taal schrijven. Op eigen initiatief legt een clubje van medewerkers klantbrieven geregeld voor aan hun partner, moeder of vrienden. Nu snapt iedereen de brieven. Zo leg je het bij de medewerker neer. Dat wordt gestimuleerd door de leidinggevende. Coaching on the job. Met vragen als: Kan ik je ergens bij helpen of wat zie je als oplossing?’

Het efficiënter maken van de organisatie, betekent dat we meer vragen van de medewerker?

‘We maken de organisatie efficiënter, als we bepaalde dingen niet meer doen. En we moeten het met minder mensen doen. We vragen daarom wel iets meer van onze medewerkers. Wat ik als positief ervaar, is dat ze bijzonder veel inzet en veerkracht tonen. Omdat ze het gewoon leuk vinden om meer van henzelf kwijt te kunnen in hun werk!’

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 2009

ASR NEDERLAND N.V.

Alle bedragen in de cijferopstellingen van deze jaarrekening zijn in miljoenen euro's tenzij anders vermeld.

INHOUDSOPGAVE

Geconsolideerde balans	84	Toelichting op de resultatenrekening	160
Geconsolideerde resultatenrekening	85	25 Bruto verzekeringspremies	160
Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat	86	26 Herverzekeringspremies	161
Geconsolideerd overzicht van wijzigingen		27 Beleggingsopbrengsten	161
in het eigen vermogen	87	28 Provisie- en commissiebatens	163
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	88	29 Overige baten	163
1 Algemene informatie	90	30 Netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	165
2 Grondslagen voor financiële verslaggeving	90	31 Operationele lasten en personeelslasten	165
3 Risicomanagement	105	32 Acquisitiekosten	166
4 Kapitaalmanagement en solvabiliteit	120	33 Bijzondere waardeverminderingen	166
5 Segment informatie	121	34 Rentelasten	167
		35 Overige lasten	167
		36 Belastingen	167
Toelichting op de balans	130	Overige Toelichtingen	169
6 Immateriële vaste activa	130	37 Transacties met verbonden partijen	169
7 Geactiveerde acquisitiekosten	130	38 Bezoldiging van de bestuurders en commissarissen van ASR	170
8 Materiële vaste activa	132	39 Bedrijfsovernames	171
9 Vastgoedbeleggingen	134	40 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	172
10 Geassocieerde deelnemingen en jointventures	134	Enkelvoudige jaarrekening	173
11 Financiële activa	136	41 Enkelvoudige balans	173
12 Uitgestelde belastingen	144	42 Enkelvoudige resultatenrekening	174
13 Herverzekeringscontracten	146	43 Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening	174
14 Overige activa	146	Overige gegevens	181
15 Geldmiddelen en kasequivalenten	146	Accountantsverklaring	181
16 Eigen vermogen	147	Gebeurtenissen na balansdatum	182
17 Achtergestelde schulden	149	Overzicht van de belangrijkste groepsmaatschappijen en deelnemingen	182
18 Verplichtingen inzake verzekeringscontracten	150	Statutaire bepalingen omtrent resultaatbestemming	184
19 Voorziening voor personeelsbeloningen	151	Resultaatbestemming	184
20 Voorzieningen	157	Begrippenlijst	185
21 Financieringen	157	Afkortingen	187
22 Schulden aan klanten	158		
23 Schulden aan banken	158		
24 Overige verplichtingen	159		

Geconsolideerde balans

(voor resultaatbestemming)

	HOOFDSTUK	31-DEC-2009	31-DEC-2008	1-JAN-2008
Immateriële vaste activa	6	371	407	405
Geactiveerde acquisitiekosten	7	560	646	678
Materiële vaste activa	8	151	264	227
Vastgoedbeleggingen	9	2.157	1.839	1.673
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	10	203	162	185
Derivaten	11	312	371	183
Beleggingen	11	18.352	16.701	17.043
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders		8.808	7.487	10.234
Leningen en vorderingen	11	6.098	6.280	6.628
Uitgestelde belastingvorderingen	12	235	612	17
Herverzekeringscontracten	13	545	523	528
Overige activa	14	814	768	642
Geldmiddelen en kasequivalenten	15	685	654	483
Totaal activa		39.291	36.714	38.926
Aandelenkapitaal	16	100	100	100
Agio reserve	16	962	962	962
Overige reserves	16	72	10	311
Onverdeeld resultaat	16	255	-640	889
Totaal eigen vermogen toewijsbaar aan aandeelhouders		1.389	432	2.262
Overige eigen-vermogeninstrumenten	16	515	-	-
Eigen vermogen toewijsbaar aan houders eigen-vermogeninstrumenten		1.904	432	2.262
Belangen van derden		51	97	97
Totaal eigen vermogen		1.955	529	2.359
Achtergestelde schulden	17	20	687	687
Verplichtingen inzake verzekeringcontracten	18	21.928	21.150	20.045
Verplichtingen inzake verzekeringcontracten voor rekening en risico van polishouders	18	9.823	8.263	10.633
Voorziening voor personeelsbeloningen	19	1.946	1.933	538
Voorzieningen	20	30	29	26
Financieringen	21	127	509	1.057
Derivaten	11	37	37	23
Uitgestelde belastingsschulden	12	83	136	241
Schulden aan klanten	22	1.392	622	898
Schulden aan banken	23	889	1.651	1.207
Overige verplichtingen	24	1.061	1.168	1.212
Totaal verplichtingen		37.336	36.185	36.567
Totaal passiva		39.291	36.714	38.926

Er hebben enkele herrubriceringen plaatsgevonden in de geconsolideerde jaarrekening. De vergelijkende cijfers zijn aangepast. De cijfers achter de rubrieken in de geconsolideerde balans verwijzen naar de desbetreffende hoofdstukken in de toelichting.

Geconsolideerde resultatenrekening

	HOOFDSTUK	2009	2008
Bruto verzekeringspremies	25	4.873	5.777
Herverzekeringspremies	26	-291	-260
Netto verzekeringspremies		4.582	5.517
Beleggingsopbrengsten	27	1.420	1.632
Gerealiseerde winsten en verliezen	27	22	197
Reële waarde winsten en verliezen	27	-56	-214
Resultaat beleggingen voor rekening en risico van polishouders		1.437	-2.870
Provisie- en commissiebatens	28	89	120
Overige baten	29	367	190
Resultaat van deelnemingen en joint ventures		15	27
Totaal baten		3.294	-918
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	30	-5.856	-2.741
Aandeel van herverzekeraars	30	195	126
Netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	30	-5.661	-2.615
Operationele lasten en personeelslasten	31	-676	-685
Acquisitiekosten	32	-572	-571
Bijzondere waardeverminderingen	33	-214	-933
Rentelasten	34	-207	-352
Overige lasten	35	-216	-288
Totaal lasten		-1.885	-2.829
Resultaat voor belastingen		330	-845
Belastingen	36	-70	212
Netto resultaat over de periode		260	-633
Netto resultaat toewijsbaar aan belangen van derden		-5	-7
Netto resultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogeninstrumenten		255	-640
Als volgt toe te wijzen:			
Netto resultaat toewijsbaar aan aandeelhouders		242	-640
Netto resultaat toewijsbaar aan houders van overige eigen-vermogeninstrumenten		18	-
Belasting op resultaat overige eigen-vermogeninstrumenten		-5	-
Netto resultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogeninstrumenten		255	-640

Er hebben enkele herrubriceringen plaatsgevonden in de geconsolideerde jaarrekening. De vergelijkende cijfers zijn aangepast. De cijfers achter de rubrieken in de geconsolideerde resultatenrekening verwijzen naar de desbetreffende hoofdstukken in de toelichting.

Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat

	2009	2008
Netto resultaat over de periode	260	-633
Ongerealiseerde waardeverandering voor verkoop beschikbare financiële activa	1.533	- 2.103
Shadow accounting	-693	622
Aandeel in rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen van geassocieerde deelnemingen en joint ventures	28	-26
Valutakoersverschillen	10	2
Ongerealiseerde waardeverandering kasstroomafdekkingen	-3	-1
Overige rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-
Belasting met betrekking tot rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-156	316
Totaal rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen na belastingen	719	-1.190
Totaalresultaat	979	-1.823
Toewijsbaar aan:		
- Aandeelhouders	961	-1.830
- Belangen van derden	5	7
- Houders van overige eigen-vermogensinstrumenten	18	-
- Belasting op resultaat overige eigen-vermogensinstrumenten	-5	-
Totaalresultaat	979	-1.823

Geconsolideerd overzicht van wijzigingen in het eigen vermogen

	AANDELEN KAPITAAL	AGIO RESERVE	ONVERDEELD RESULTAAT	ONGEREALISEERDE WINSTEN EN VERLIEZEN	RESERVE VALUTA-KOERS VERSCHILLEN	OVERIGE	OVERIGE RESERVES	EIGEN VERMOGEN TOEWIJSBAAR AAN AANDEELHOUDERS	OVERIGE EIGEN-VERMOGEN INSTRUMENTEN	BELANGEN VAN DERDEN	EIGEN VERMOGEN
Balans per 1 januari 2008	100	962	889	544	-12	-221	311	2.262	-	97	2.359
Netto resultaat over de periode	-	-	-640	-	-	-	-	-640	-	7	-633
Totaal van de rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-	-	-1.192	2	-	-1.190	-1.190	-	-	-1.190
Totaalresultaat	-	-	-640	-1.192	2	-	-1.190	-1.830	-	7	-1.823
Overboeking resultaat vorig boekjaar	-	-	-889	-	-	889	889	-	-	-	-
Uitkeringen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-8	-8
Transacties inzake kapitaalwijzigingen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Balans per 31 december 2008	100	962	-640	-648	-10	668	10	432	-	97	529
Balans per 1 januari 2009	100	962	-640	-648	-10	668	10	432	-	97	529
Netto resultaat over de periode	-	-	255	-	-	-	-	255	-	5	260
Totaal van de rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-	-	709	10	-	719	719	-	-	719
Totaalresultaat	-	-	255	709	10	-	719	974	-	5	979
Overboeking resultaat vorig boekjaar	-	-	640	-	-	-640	-640	-	-	-	-
Uitkeringen	-	-	-	-	-	-1	-1	-1	-	-5	-6
Aflossing inzake Trust Capital Securities	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-50	-50
Transacties inzake kapitaalwijzigingen	-	-	-	-	-	-16	-16	-16	-	4	-12
Uitgifte van overige eigen-vermogen instrumenten	-	-	-	-	-	-	-	-	521	-	521
Emissiekosten overige eigen-vermogen instrumenten	-	-	-	-	-	-	-	-	-6	-	-6
Balans per 31 december 2009	100	962	255	61	-	11	72	1.389	515	51	1.955

De ongerealiseerde winsten en verliezen bevatten tevens shadowaccounting, voor een nadere toelichting op de ongerealiseerde winsten en verliezen wordt verwezen naar hoofdstuk 16.2.

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

	2009	2008
Geldmiddelen en kasequivalenten per 1 januari	654	483
Kasstroom uit bedrijfsactiviteiten		
Resultaat voor belastingen	330	-845
Gerealiseerde resultaten bij verkoop	-35	-141
Ongerealiseerde resultaten beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening	-14	340
Niet uitgekeerd aandeel in resultaat van geassocieerde deelnemingen en joint ventures	3	4
Afschrijvingen van:		
- Immateriële vaste activa	28	24
- Geactiveerde acquisitiekosten	108	123
- Materiële vaste activa	13	16
- Vastgoedbeleggingen	38	33
Amortisatie van beleggingen	-16	-24
Bijzondere waardeverminderingen	214	933
Kasstroom uit resultaat	669	463
Netto toename/afname van vastgoedbeleggingen	-160	196
Netto toename/afname van derivaten	55	-174
Netto toename/afname van beleggingen voor eigen rekening	-176	-1.798
Netto toename/afname van beleggingen voor rekening en risico van polishouders	-1.321	2.748
Netto toename/afname van vorderingen op en schulden aan klanten	239	-95
Netto toename/afname van vorderingen op en schulden aan banken	-781	516
Netto toename/afname van handels- en overige vorderingen	28	106
Netto toename/afname van herverzekeringscontracten	-42	-17
Netto toename/afname van verplichtingen inzake verzekeringscontracten	776	1.164
Netto toename/afname van verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders	1.560	-2.359
Netto toename/afname van overige operationele activa en passiva	-839	41
Betaalde/ontvangen belasting over het resultaat	-1	-10
Kasstroom uit bedrijfsactiviteiten	7	781
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Beleggingen in deelnemingen en joint ventures	-19	-14
Ontvangsten uit verkoop van deelnemingen en joint ventures	1	21
Aankoop van materiële vaste activa	-40	-55
Aankoop van groepsmaatschappijen (verminderd met overgenomen kasmiddelen)	681	-
Verkoop van groepsmaatschappijen (verminderd met verkochte kasmiddelen)	-	2
Aankoop van immateriële vaste activa	-15	-16
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	608	-62

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

(vervolg)

	2009	2008
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Terugbetaling van schuldbewijzen	-	-
Terugbetaling van achtergestelde schulden	-667	-
Opbrengsten uit de uitgifte van overige leningen	2.371	793
Terugbetaling van overige leningen	-2.752	-1.341
Uitkeringen aan houders van eigen-vermogeninstrumenten	-1	-
Belangen van derden	-50	-
Uitgifte van eigen-vermogeninstrumenten	515	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-584	-548
Geldmiddelen en kasequivalenten per 31 december	685	654
Bijkomende toelichting inzake kasstroom uit bedrijfsactiviteiten		
Ontvangen rente	1.165	1.238
Betaalde rente	-254	107
Ontvangen dividenden	30	-421

1 Algemene informatie

ASR Nederland N.V., opgericht en gevestigd te Utrecht, is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht. Het adres van haar statutaire zetel is Archimedeslaan 10, 3584 BA te Utrecht.

Bij ASR Nederland N.V. en haar groepsmaatschappijen (hierna te noemen ASR) zijn circa 4.500 medewerkers (fte's) werkzaam (2008: 4.600 fte's).

ASR is één van de grote verzekeraars in Nederland en verkoopt verzekeringsproducten onder de merknamen ASR Verzekeringen, ASR Pensioenen, Falcon, De Amersfoortse, Ardanta, Europeesche Verzekeringen en Ditzo.

Op 29 december 2009 heeft ASR 100% van de aandelen verworven van Fortis ASR Bank N.V. Voor verdere informatie wordt verwezen naar hoofdstuk 39 Bedrijfsovernames.

2 Grondslagen voor financiële verslaggeving

2.1 Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening van ASR is opgesteld in overeenstemming met International Financial Reporting Standards (IFRS) – met inbegrip van de International Accounting Standards (IAS) en Interpretaties – zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU).

Op grond van de mogelijkheid in het Burgerlijk Wetboek, artikel 362 Boek 2 stelt ASR haar enkelvoudige jaarrekening op volgens dezelfde grondslagen als die worden gebruikt in de geconsolideerde jaarrekening.

De jaarrekening 2009 is op 22 april 2010 goedgekeurd door de Raad van Commissarissen en zal ter vaststelling worden voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. De Raad van Bestuur heeft de jaarrekening vrijgegeven voor publicatie op 29 april 2010.

2.2 Wijzigingen in grondslagen voor financiële verslaggeving

De grondslagen voor financiële verslaggeving die voor het opstellen van de jaarrekening van 2009 zijn toegepast, zijn consistent met de toegepaste grondslagen voor de jaarrekening van 2008.

De volgende wijzigingen in door de EU goedgekeurde IFRS-standaarden en IFRIC-interpretaties werden voor het eerst toegepast in het boekjaar 2009 en hadden geen materieel effect op het resultaat en het eigen vermogen van ASR:

- IFRS 2 Op aandelen gebaseerde betalingen: Voorwaarden voor onvoorwaardelijke toezeggingen ('vesting conditions') en annuleringen ('cancellations'), effectief per 1 januari 2009.

- IFRS 7 Verbeteren van informatieverschaffing over financiële instrumenten, effectief per 1 januari 2009.
- IFRS 8 Operationele segmenten, effectief per 1 januari 2009.
- IAS 1 Presentatie van de jaarrekening (herzien), effectief per 1 januari 2009.
- IAS 23 Financieringskosten (herzien), effectief per 1 januari 2009.
- IAS 32 Financiële instrumenten: presentatie en IAS 1 Presentatie van de jaarrekening – puttable financiële instrumenten en verplichtingen bij liquidatie, effectief per 1 januari 2009.
- IAS 39 Financiële instrumenten: opname en waardering – in aanmerking komende afgedekte posities (wijziging), effectief per 1 januari 2009.
- IFRIC 13 Loyaliteitsprogramma's, effectief per 1 juli 2008.
- IFRIC 14, IAS 19 De invloed van minimum financieringseisen en de verwerking van een actief in verband met toegezegd pensioenregelingen, effectief per 1 januari 2009.
- IFRIC 15 Overeenkomsten voor de bouw van vastgoed, effectief per 1 januari 2009.
- IFRIC 16 Afdekking van netto investeringen in buitenlandse entiteiten, effectief per boekjaar 2009.
- Verbeteringen aan IFRS (mei 2008), effectief per boekjaar 2009. Deze verbeteringen omvatten onder andere een wijziging in IAS 40 met betrekking tot vastgoed dat wordt ontwikkeld voor toekomstig gebruik als vastgoedbelegging. Als gevolg hiervan heeft ASR per 1 januari 2009 vastgoedprojecten voor een bedrag van € 140 miljoen opgenomen onder de vastgoedbeleggingen. Voorheen werden deze verantwoord onder de materiële vaste activa. De wijziging heeft niet geleid tot aanpassing van de vergelijkende cijfers.

Op 10 januari 2008 heeft de International Accounting Standards Board (IASB) een herziene versie uitgebracht van IFRS 3, Bedrijfscombinaties, en overeenkomstige aanpassingen aan IAS 27, Geconsolideerde jaarrekening en enkelvoudige jaarrekening. Volgens de gewijzigde IFRS 3 worden aan overnames gerelateerde kosten om een bedrijfscombinatie tot stand te brengen direct als lasten verwerkt in de periode waarin de kosten worden gemaakt. Ook kan de overnemende partij er nu voor kiezen een belang van derden te waarderen tegen de reële waarde op de overnamedatum of tegen het proportionele belang in de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva van de overgenomen partij. Voorts leidt een gedeeltelijke verkoop van een belang in een dochteronderneming, waarbij de beslissende zeggenschap eindigt, tot een herwaardering van het resterende belang naar de reële waarde.

ASR past de gewijzigde IFRS 3 en IAS 27 vervoegd toe met ingang van 1 januari 2009. De reden is dat door het niet activeren van aan overnames gerelateerde kosten een beter inzicht wordt verkregen in de waarde van de overgenomen activa en passiva.

De volgende door de EU goedgekeurde wijzigingen in IFRS standaarden en nieuwe IFRIC interpretaties zijn van toepassing op boekjaren na 2009 en hebben naar verwachting geen materieel effect op ASR:

- IFRS 1, Eerste toepassing van International Financial Reporting Standards, effectief vanaf het boekjaar 2010;
- IFRIC 9 Herbeoordeling van in contracten besloten derivaten en IAS 39 Financiële instrumenten: opname en waardering, effectief vanaf het boekjaar 2010;
- IFRIC 17 Uitkeringen van activa in natura, effectief vanaf het boekjaar 2010;
- IFRIC 18 Overdracht van activa van klanten, effectief vanaf het boekjaar 2010.

Op 12 november 2009 is IFRS 9 Fase 1 uitgebracht die delen van bestaande regels voor de classificatie en waardering van financiële activa (IAS 39) vervangt. Hierbij wordt het aantal categorieën waarin financiële instrumenten geclassificeerd kunnen worden beperkt tot twee: geamortiseerde kostprijs of reële waarde. De nieuwe standaard is effectief vanaf 2013 maar zal, na goedkeuring door de EU, eerder mogen worden toegepast. Toepassing van de standaard kan materiële invloed hebben op het resultaat en vermogen van ASR. Dit is afhankelijk van de marktomstandigheden, op het overgangsmoment en de dan geldende regelgeving voor de waardering van verzekeringscontracten. Er wordt momenteel gewerkt aan een herziening van IFRS 4 Verzekeringscontracten. De nieuwe standaard zal naar verwachting effectief worden vanaf 2013.

2.3 Presentatiewijzigingen

ASR heeft besloten om in de jaarrekening 2009 presentatiewijzigingen door te voeren, in overeenstemming met het karakter van ASR als zelfstandig bedrijf na de ontvlechting uit Fortis. Sommige bedragen zijn geherrubriceerd in overeenstemming met de nieuwe presentatiewijze. De vergelijkende cijfers zijn aangepast. Op grond van IAS 1.39 zijn voor posten opgenomen in de geconsolideerde balans ook de aangepaste cijfers per 1 januari 2008 vermeld.

De presentatiewijzigingen hebben geen effect op het netto resultaat, het totaal resultaat en het eigen vermogen van ASR.

De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Balanspresentatie:
 - De post overige activa en vorderingen (in de jaarrekening 2008 € 8.677 miljoen) is grotendeels geherrubriceerd. De hieronder opgenomen derivaten (2008: € 371 miljoen) staan nu afzonderlijk vermeld. De vorderingen op banken (2008: € 871 miljoen), de vorderingen op klanten (2008: € 4.406 miljoen), en de handels- en overige vorderingen (2008: € 1.005 miljoen) zijn opgenomen onder de post leningen en vorderingen. De geactiveerde acquisitiekosten (2008: € 646 miljoen) zijn nu afzonderlijk in de balans opgenomen. Dit geldt ook voor de uitgestelde belastingen (2008: € 612 miljoen).

- De in de jaarrekening 2008 opgenomen balansposten beleggingen voor verkoop beschikbaar en beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening zijn samengevoegd in één post beleggingen. (In de jaarrekening 2008 bedroegen deze posten respectievelijk € 16.291 miljoen en € 410 miljoen).
- De volgorde van de presentatie van de passiva is gewijzigd.
- Het eigen vermogen is verder uitgesplitst naar afzonderlijke componenten.
- De post overlopende rente en overige passiva (in de jaarrekening 2008: € 3.563 miljoen) is grotendeels geherrubriceerd. De pensioenverplichtingen (2008: € 1.885 miljoen) zijn opgenomen in een afzonderlijke post voorziening voor personeelsbeloningen. De post overige personeelsvoordelen (2008: € 108 miljoen) is deels opgenomen onder de voorziening voor personeelsbeloningen en deels opgenomen onder de overige verplichtingen. De derivaten (2008: € 37 miljoen) zijn afzonderlijk opgenomen in de balans. Ook de post schulden aan klanten (2008: € 59 miljoen) is samen met de schulden aan agenten, polishouders en tussenpersonen (2008: € 481 miljoen) en de schulden aan herverzekeraars (2008: € 82 miljoen) afzonderlijk opgenomen in de balans.
- De omschrijving van enkele balansposten is gewijzigd.

- Presentatie van de resultatenrekening:
 - Er wordt beter inzicht gegeven in de effecten van herverzekering. De herverzekeringpremies (in 2008: € 260 miljoen) welke voorheen in de schadelasten en uitkeringen waren begrepen, worden nu in mindering gebracht op de bruto verzekeringspremies.
 - Het resultaat beleggingen voor rekening en risico van polishouders (in 2008: negatief € 2.870 miljoen) wordt opgenomen onder de baten; dit zal ook het geval zijn indien het beleggingsresultaat negatief is. In de jaarrekening 2008 is het negatieve beleggingsresultaat opgenomen onder de lasten inzake contracten voor rekening en risico polishouders.
 - De post schadelasten en uitkeringen is in de resultatenrekening samengevoegd met de post lasten inzake unit-linked contracten en hernoemd naar verzekeringstechnische lasten en uitkeringen. De lasten inzake unit-linked contracten (in 2008: negatief € 2.359 miljoen) zijn opgenomen onder de lasten. In de jaarrekening 2008 zijn de negatieve lasten inzake unit-linked contracten opgenomen onder de baten inzake unit-linked contracten.
 - De posten rentebaten en dividend- en andere beleggingsbaten (2008: € 1.632 miljoen) zijn samengevoegd in de post beleggingsopbrengsten.
 - De post overige gerealiseerde en ongerealiseerde winsten en verliezen (2008: negatief € 17 miljoen) is gesplitst in de posten gerealiseerde winsten en verliezen respectievelijk reële waarde winsten en verliezen.
 - De post afschrijving van materiële en immateriële vaste activa (2008: € 79 miljoen) is opgenomen onder de operationele lasten en personeelslasten.

- De post kosten verkochte vastgoedprojecten (2008: € 91 miljoen) welke voorheen was opgenomen onder de operationele lasten en personeelslasten is nu opgenomen onder de overige lasten.
- De omschrijving van enkele posten in de resultatenrekening is gewijzigd.
- Presentatie van het kasstroomoverzicht
 - Kasstromen uit de aan- en verkoop van beleggingen en vastgoedbeleggingen worden gerekend tot de kasstroom uit bedrijfsactiviteiten, omdat deze kasstromen betrekking hebben op de kernactiviteiten van ASR.
- Meerdere overzichten in de toelichting zijn gewijzigd om het inzicht te verbeteren en de aansluiting met de gewijzigde presentatie van de balans en resultatenrekening te behouden.

2.4 Consolidatiegrondslagen Groepsmaatschappijen

In de geconsolideerde jaarrekening zijn de jaarrekeningen van alle groepsmaatschappijen opgenomen. Groepsmaatschappijen zijn vennootschappen en andere entiteiten waarin ASR, direct of indirect, het financiële en operationele beleid kan bepalen. Dit is het geval indien meer dan de helft van de stemrechten kan worden uitgeoefend, of wanneer ASR op een andere wijze de beslissende zeggenschap heeft. Groepsmaatschappijen worden geconsolideerd vanaf de datum waarop ASR de beslissende zeggenschap verwerft, tot aan het moment waarop deze eindigt. Hierbij worden uniforme grondslagen voor waardering en resultaatbepaling toegepast.

De belangen van derden worden in de geconsolideerde balans en resultatenrekening afzonderlijk opgenomen.

Geassocieerde deelnemingen en joint ventures

Geassocieerde deelnemingen en joint ventures worden verantwoord op basis van de vermogensmutatiemethode.

Eliminatie van transacties bij consolidatie

Bij de consolidatie worden alle intragroepverhoudingen en transacties tussen groepsmaatschappijen geëlimineerd. Winsten en verliezen op transacties tussen ASR en geassocieerde deelnemingen en joint ventures worden geëlimineerd naar rato van het aandeel van ASR.

2.5 Schattingen

Het opstellen van de jaarrekening vereist dat ASR gebruik maakt van schattingen en veronderstellingen die van invloed zijn op de gerapporteerde bedragen in de jaarrekening.

Belangrijke schattingen en veronderstellingen betreffen voornamelijk:

- de realiseerbare waarde bij bijzondere waardeverminderingen;
- de reële waarde van niet-genoteerde financiële instrumenten;

- de verwachte gebruiksduur en restwaarde van materiële vaste activa, vastgoedbeleggingen en immateriële vaste activa;
- de waardering van de geactiveerde acquisitiekosten;
- de waardering van verplichtingen inzake verzekeringscontracten;
- actuariële veronderstellingen inzake de waardering van pensioenverplichtingen;
- de bij het bepalen van voorzieningen vereiste schatting van bestaande verplichtingen die voortvloeien uit gebeurtenissen in het verleden.

De schattingen en veronderstellingen met betrekking tot actuele feiten, handelingen en gebeurtenissen worden naar beste weten van het management gemaakt. De feitelijke uitkomsten kunnen uiteindelijk afwijken van eerder op basis van schattingen en veronderstellingen gerapporteerde resultaten. Een nadere toelichting op de schattingen en veronderstellingen is hierna en in de betreffende toelichting op de geconsolideerde jaarrekening opgenomen.

2.6 Vreemde valuta

De geconsolideerde jaarrekening is uitgedrukt in euro, de functionele munt van ASR.

Transacties in vreemde valuta worden bij de eerste verwerking verantwoord tegen de contante valutakoers op de transactiedatum. Monetaire balansposten uitgedrukt in vreemde valuta worden omgerekend tegen de valutakoers per balansdatum. Valutakoersverschillen die voortvloeien uit de afwikkeling van deze transacties en uit de omrekening van monetaire posten worden verantwoord in de resultatenrekening.

Bij monetaire posten die worden gewaardeerd tegen reële waarde waarbij waardeveranderingen in de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen worden verantwoord, worden de koersverschillen met betrekking tot de kostprijs in de resultatenrekening verwerkt.

Niet-monetaire posten, die tegen historische kostprijs worden gewaardeerd, worden omgerekend op basis van de oorspronkelijke valutakoers op transactiedatum.

Bij niet-monetaire posten die worden gewaardeerd tegen reële waarde waarbij waardemutaties in de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen worden verantwoord, worden koersverschillen in het eigen vermogen verwerkt.

Bij niet-monetaire posten die worden gewaardeerd tegen reële waarde via de resultatenrekening worden de koersverschillen verantwoord als onderdeel van de waardemutaties.

In het volgende overzicht worden de koersen van de belangrijkste valuta voor ASR weergegeven:

1 EURO=	KOERS PER			GEMIDDELDE KOERS	
	31-DEC-2009	31-DEC-2008	1-JAN-2008	2009	2008
Engelse pond	0,89	0,95	0,73	0,89	0,80
Amerikaanse dollar	1,43	1,39	1,47	1,39	1,47
Australische dollar	1,60	2,03	1,67	1,77	1,74
Turkse lira	2,15	2,15	1,72	2,16	1,93
Braziliaanse real	2,50	3,24	2,60	2,77	2,92
Zuid-Afrikaanse rand	10,57	12,85	10,03	11,66	11,26

De activa en passiva van buitenlandse groepsmaatschappijen met een andere functionele valuta dan de euro, zijn omgerekend tegen de valutakoers per balansdatum. De posten van de resultatenrekeningen van de betreffende groepsmaatschappijen worden omgerekend tegen de gemiddelde dagvalutakoersen. De uit deze systematiek voortvloeiende valutakoersverschillen worden verantwoord in het eigen vermogen.

2.7 Gesegmenteerde informatie

Organisatorisch worden de activiteiten van ASR onderverdeeld in de bedrijfssegmenten Leven en Schade. Deze segmenten kennen een duidelijk verschillend risico- en rendementsprofiel. Voor transacties of overdrachten tussen de bedrijfssegmenten gelden de gebruikelijke commerciële voorwaarden die ook voor niet-verbonden partijen gelden. Een nadere toelichting per segment is opgenomen in hoofdstuk 5 Segment informatie.

2.8 Saldering van financiële activa en verplichtingen

Financiële activa en verplichtingen worden gesaldeerd en het nettobedrag wordt in de balans opgenomen, indien er een wettelijk afdwingbaar recht is om de bedragen gesaldeerd af te wikkelen en er de intentie is om het saldo als zodanig netto of gelijktijdig af te wikkelen. Gesaldeerde financiële activa worden verantwoord na aftrek van eventuele bijzondere waardeverminderingen.

2.9 Transactiedatum en afwikkelingsdatum

Alle aan- en verkopen van financiële instrumenten, die moeten worden afgewikkeld volgens standaardmarktconventies, worden verantwoord op basis van de transactiedatum. Dat is de datum waarop ASR als partij betrokken wordt bij de contractuele bepalingen van het instrument. De overige aan- en verkopen worden tot het moment van afwikkeling verantwoord als termijntransacties. Deze transacties worden toegelicht in hoofdstuk 2.18 Derivaten en hedge accounting.

2.10 Uitlenen van effecten

Indien ASR effecten uitleent, wordt hiervoor zekerheid ontvangen in de vorm van effecten of in de vorm van geldmiddelen. Ontvangen

geldmiddelen worden op de balans verantwoord met daar tegenover een verplichting.

Uitgeleende effecten blijven verantwoord in de balans. Als zekerheid ontvangen effecten worden niet in de balans verantwoord.

2.11 Lease-overeenkomsten

ASR als verhuurder (lessor)

ASR sluit in het kader van vastgoedbeleggingen leaseovereenkomsten af met klanten. Het betreft hier operationele leases, waarbij de risico's verbonden aan het eigendom voor rekening van ASR blijven. Derhalve blijven de vastgoedbeleggingen op de balans van ASR verantwoord. De grondslagen zijn verder toegelicht in hoofdstuk 2.16 Vastgoedbeleggingen.

ASR als huurder (lessee)

ASR sluit hoofdzakelijk operationele lease-overeenkomsten af voor de huur van onroerend goed en bedrijfsmiddelen. Betalingen als gevolg van dergelijke leasetransacties worden verantwoord in de resultatenrekening. Wanneer een operationele lease wordt beëindigd voordat de leaseperiode is afgelopen, worden de vergoedingen die bij wijze van boete aan de verhuurder moeten worden betaald, verantwoord onder de lasten in de verslagperiode waarin de beëindiging plaatsvindt. Eventuele voordelen die van de verhuurder in verband met operationele leasetransacties zijn ontvangen, worden in mindering gebracht op de leasekosten in de perioden waarop de voordelen betrekking hebben.

Als de lease-overeenkomst vrijwel alle voor- en nadelen verbonden aan eigendom overdraagt aan ASR dan wordt de overeenkomst als financiële lease verantwoord en wordt het betreffende actief op de balans opgenomen.

Bij aanvang van de leaseperiode wordt het actief opgenomen tegen de reële waarde van het geleaste actief of, indien lager, tegen de contante waarde van de minimaal verschuldigde leasebetalingen. De contante waarde wordt vastgesteld op basis van de impliciete rentevoet.

Het geleaste actief wordt afgeschreven over de verwachte gebruiksduur of over de leaseperiode indien deze laatste korter is.

De leaseverplichting wordt verantwoord onder financieringen tegen de geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

2.12 Kasstroomoverzicht

In het kasstroomoverzicht worden de kasstromen ingedeeld in kasstromen uit bedrijfsactiviteiten, kasstromen uit investeringsactiviteiten en kasstromen uit financieringsactiviteiten. ASR presenteert de kasstroom uit bedrijfsactiviteiten op basis van de indirecte methode.

In het kasstroomoverzicht worden ontvangen en betaalde rente evenals ontvangen dividenden opgenomen in de kasstroom uit bedrijfsactiviteiten. Kasstromen uit de aan- en verkopen van beleggingen en vastgoedbeleggingen worden netto opgenomen in de kasstroom uit bedrijfsactiviteiten. Betaalde dividenden worden verantwoord in de kasstroom uit financieringsactiviteiten.

2.13 Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa worden op de balans verantwoord tegen kostprijs, verminderd met eventuele cumulatieve afschrijvingen en eventuele cumulatieve bijzondere waardeverminderingen. De restwaarde en de geschatte gebruiksduur van immateriële vaste activa worden op elke balansdatum opnieuw beoordeeld en indien nodig aangepast.

Goodwill

Acquisities van ASR worden verantwoord volgens de overname-methode. Goodwill vertegenwoordigt het positieve verschil tussen de kostprijs van de overgenomen groepsmaatschappij en het belang van ASR in de reële waarde van de verkregen identificeerbare activa, verplichtingen en voorwaardelijke verplichtingen op de overnamedatum. Als er sprake is van een negatief verschil (negatieve goodwill), dan wordt dit onmiddellijk in de resultatenrekening verantwoord.

Op de overnamedatum wordt de goodwill toegewezen aan de kasstroomgenererende eenheden die naar verwachting voordeel zullen halen uit de bedrijfscombinatie.

Op goodwill wordt niet afgeschreven.

ASR beoordeelt jaarlijks, of frequenter als gebeurtenissen of gewijzigde omstandigheden daartoe aanleiding geven, of er een bijzondere waardevermindering van de goodwill heeft plaatsgevonden.

Hierbij wordt de realiseerbare waarde bepaald voor de kasstroom-genererende eenheid waaraan goodwill is toegerekend. De realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde van een kasstroomgenererende eenheid wordt bepaald door de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen. Als de realiseerbare waarde van de eenheid lager is dan de balanswaarde van de eenheid, dan wordt het verschil onmiddellijk als een bijzondere waardevermindering verantwoord in de resultatenrekening.

Bij een bijzondere waardevermindering verlaagt ASR eerst de balanswaarde van de goodwill die aan de kasstroomgenererende eenheid is toegerekend. Daarna volgt die van de andere activa van de eenheid, naar rato van de balanswaarde van alle activa in de eenheid.

Value Of Business Acquired (VOBA)

Value of Business Acquired vertegenwoordigt het verschil tussen de reële waarde en de balanswaarde van verzekeringsportefeuilles welke verworven zijn in het kader van een bedrijfsovername of die van een verzekeringsbedrijf zijn overgenomen.

VOBA wordt opgenomen als immaterieel vast actief en afgeschreven over de looptijd van de lopende verzekeringscontracten op overnamedatum in samenhang met de hieraan gerelateerde verplichtingen. De waarde van de VOBA wordt jaarlijks op balansdatum beoordeeld om vast te stellen of er sprake is van bijzondere waardeverminderingen. Hierbij worden de uitkomsten van de jaarlijkse (verplichte) toereikendheidstoets op de verplichtingen inzake verzekeringscontracten (zie hoofdstuk 2.28) in acht genomen.

Indien de balanswaarde van de VOBA hoger is dan het verschil tussen de balanswaarde van de verplichtingen inzake verzekeringscontracten en de bij de toereikendheidstoets berekende verplichtingen dan wordt de VOBA extra afgeschreven tot het niveau dat de waarden aan elkaar gelijk zijn.

Software

De kosten van software worden geactiveerd als het identificeerbare activa betreft waarover ASR kan beschikken en waarmee naar verwachting toekomstige economische voordelen kunnen worden gerealiseerd.

De kosten betreffen hoofdzakelijk licentiekosten.

De geactiveerde software wordt lineair afgeschreven over de geschatte gebruiksduur, met een maximum van vijf jaar. Indien objectieve aanwijzingen daartoe aanleiding geven, wordt de geactiveerde software beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen.

2.14 Geactiveerde acquisitiekosten

De aan tussenpersonen betaalde commissies die direct of indirect samenhangen met het verwerven van nieuwe en verlengde verzekeringscontracten worden geactiveerd voor zover deze acquisitiekosten ('deferred acquisition costs' of 'DAC') worden gedekt door de geschatte toekomstige kostenopslagen van de onderliggende contracten.

Bij levensverzekeringsproducten worden de geactiveerde acquisitiekosten geamortiseerd op basis van de verwachte premies of de in de premie begrepen opslag voor terugbetaling van de acquisitiekosten. Dit is afhankelijk van het soort verzekeringscontract. De verwachte premies worden geschat op de datum van de polisuitgifte. De amortisatieperioden kunnen gelijk zijn aan de totale looptijd van de premiebetaling of een kortere periode, afhankelijk van het soort verzekeringscontract.

Bij de tot het bedrijfssegment Schade gerekende verzekeringsproducten worden de geactiveerde acquisitiekosten geamortiseerd over de periode waarin de betreffende premies worden gerealiseerd.

De waarde van de geactiveerde acquisitiekosten wordt jaarlijks op balansdatum beoordeeld om vast te stellen of er sprake is van bijzondere waardeverminderingen. Hierbij worden ook de uitkomsten van de jaarlijkse verplichte toereikendheidstoets op de verplichtingen inzake verzekeringscontracten in acht genomen.

Indien de balanswaarde van de geactiveerde acquisitiekosten hoger is dan het verschil tussen de balanswaarde van de verplichtingen inzake verzekeringscontracten en de bij de toereikendheidstoets berekende verplichtingen dan worden de geactiveerde acquisitiekosten extra afgeschreven tot het niveau dat de waarden aan elkaar gelijk zijn.

2.15 Materiële vaste activa

Voor eigen gebruik aangehouden vastgoed, gebouwen in aanbouw en bedrijfsmiddelen worden verantwoord tegen kostprijs. Dit bedrag wordt verminderd met cumulatieve afschrijvingen (behalve voor terreinen die niet worden afgeschreven) en eventuele cumulatieve bijzondere waardeverminderingen. De kostprijs is gelijk aan de contante prijs die is betaald, ofwel gelijk aan de reële waarde van de vergoeding die is gegeven om het actief te verwerven.

De afschrijving op gebouwen wordt lineair berekend op basis van de verwachte economische gebruiksduur waarbij rekening wordt gehouden met de restwaarde. De economische gebruiksduur van de gebouwen wordt voor elk afzonderlijk onderdeel vastgesteld (componentenbenadering) en wordt elk jaareinde opnieuw beoordeeld. Het vastgoed wordt gesplitst in de volgende componenten: grond, casco, buitenschil, installaties en inrichting (zowel de ruwe afwerking als de detailafwerking).

Voor de maximale gebruiksduur van de componenten wordt verwezen naar het overzicht opgenomen in hoofdstuk 2.16 hierna. Bedrijfsmiddelen worden afgeschreven over hun economische gebruiksduur welke individueel is vastgesteld (meestal tussen de drie tot vijf jaar).

Uitgaven voor reparaties en onderhoud worden in de resultatenrekening als last verantwoord in de periode waarin ze zijn gedaan. Uitgaven die na de verwerving van het materieel vast actief worden gedaan worden geactiveerd indien het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen aan ASR ten goede zullen komen en de kosten op betrouwbare wijze kunnen worden bepaald.

De verantwoording van financieringskosten bij de bouw van materiële vaste activa is gelijk aan de verantwoording van financieringskosten bij vastgoedbeleggingen, zoals toegelicht in hoofdstuk 2.16.

Indien objectieve aanwijzingen daartoe aanleiding geven, worden de materiële vaste activa beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen.

2.16 Vastgoedbeleggingen

Een vastgoedbelegging is vastgoed dat wordt aangehouden om huuropbrengsten en/of een waardestijging te realiseren. ASR kan vastgoedbeleggingen ook deels voor eigen gebruik aanwenden. Als de delen aangewend voor eigen gebruik niet afzonderlijk kunnen worden verkocht, worden de onroerende goederen als vastgoedbeleggingen behandeld zodra ASR een niet-belangrijk deel voor eigen gebruik aanhoudt.

Vastgoedbeleggingen worden gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met cumulatieve afschrijvingen en eventuele bijzondere waardeverminderingen. De afschrijving op gebouwen wordt lineair berekend op basis van de verwachte economische gebruiksduur waarbij rekening wordt gehouden met de restwaarde. Op terreinen wordt niet afgeschreven. De restwaarde en de geschatte gebruiksduur van vastgoedbeleggingen worden afzonderlijk bepaald voor elk belangrijk onderdeel (componentenbenadering) en op elke balansdatum beoordeeld.

ASR verhuurt woningen doorgaans voor onbepaalde tijd. De overige vastgoedbeleggingen worden verhuurd voor bepaalde tijd door middel van niet tussentijds opzegbare huurcontracten. Bepaalde contracten bevatten verlengingsopties. De huuropbrengsten worden als beleggingsopbrengsten verantwoord in de periode waarop ze betrekking hebben.

Als er een wijziging is van het gebruik van vastgoed dan kan dit leiden tot:

- herrubriceringen naar vastgoedbeleggingen: aan het einde van het eigen gebruik of bij aanvang van een operationele lease aan een derde partij; of
- herrubriceringen uit vastgoedbeleggingen: bij aanvang van het eigen gebruik of bij aanvang van ontwikkeling met het oog op verkoop aan derden.

De maximale gebruiksduur van componenten is als volgt:

(UITGEDRUKT IN JAREN)				
COMPONENTEN	WONING	KANTOOR	WINKELS	PARKEREN
Terreinen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Casco	50	50	40	50
Buitenschil	40	30	30	40
Installaties	20	20	15	30
Inrichting	15	15	10	15

Vastgoedprojecten voor toekomstig gebruik als vastgoedbelegging worden met ingang van het boekjaar 2009 opgenomen onder de vastgoedbeleggingen.

De waardering is tegen de kostprijs inclusief alle directe kosten en financieringskosten (bouwrente), verminderd met eventuele bijzondere waardeverminderingen.

Financieringskosten die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan de verwerving of de ontwikkeling van een actief worden geactiveerd. De activering van financieringskosten gaat in zodra:

- uitgaven voor het actief en de financiering worden gedaan; en
- werkzaamheden die nodig zijn om het actief klaar te maken voor het bedoelde gebruik of de verkoop ervan gaande zijn.

De activering wordt beëindigd wanneer het actief gereed is voor gebruik of verkoop. Als de ontwikkeling van het actief voor een lange periode wordt onderbroken, wordt de activering opgeschort. Als de bouw in verschillende delen wordt voltooid en elk deel afzonderlijk kan worden gebruikt wordt de activering beëindigd voor elk deel dat gereed is.

Indien objectieve aanwijzingen daartoe aanleiding geven, worden vastgoedbeleggingen beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen en indien nodig afgewaardeerd.

2.17 Geassocieerde deelnemingen en joint ventures

Geassocieerde deelnemingen

Beleggingen in geassocieerde deelnemingen betreffen belangen waarin ASR invloed van betekenis heeft op het operationele en financiële beleid, zonder overwegende zeggenschap.

Geassocieerde deelnemingen worden verantwoord op basis van de vermogensmutatiemethode vanaf de datum waarop ASR voor het eerst invloed van betekenis heeft, tot aan de datum waarop deze invloed eindigt. Dit betekent dat de deelneming aanvankelijk wordt opgenomen tegen kostprijs, inclusief eventueel betaalde goodwill. Vervolgens wordt deze prijs aangepast om rekening te houden met het aandeel van ASR in het totaalresultaat van de deelneming. Het resultaat wordt aangepast in overeenstemming met de grondslagen voor financiële verslaggeving van ASR.

Verliezen worden verantwoord totdat de balanswaarde van de investering nihil is. Verdere verliezen worden alleen verantwoord voor zover ASR in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen

heeft die deze deelneming betreffen.

Indien objectieve aanwijzingen daartoe aanleiding geven, worden geassocieerde deelnemingen beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen en indien nodig afgewaardeerd.

Joint ventures

Joint ventures zijn contractuele overeenkomsten waarbij ASR en één of meerdere andere partijen een samenwerking aangaan en waarbij strategische financiële en operationele beslissingen met unanieme stemming worden genomen.

Deze belangen worden verantwoord op basis van de vermogensmutatiemethode zoals toegepast bij geassocieerde deelnemingen. De belangen worden in de jaarrekening verwerkt vanaf de datum waarop ASR voor het eerst gezamenlijke zeggenschap heeft, tot aan de datum waarop deze zeggenschap eindigt.

Indien objectieve aanwijzingen daartoe aanleiding geven, worden joint ventures beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen en indien nodig afgewaardeerd.

2.18 Derivaten en hedge accounting

ASR gebruikt derivaten voor het afdekken van rente- en valutarisico's en voor het afdekken van risico's van toekomstige transacties.

Derivaten

Derivaten zijn afgeleide financiële instrumenten zoals valuta- en renteswaps, termijncontracten, rentefutures en (geschreven en gekochte) opties.

Dergelijke instrumenten hebben een waarde die wijzigt als gevolg van veranderingen in onderliggende marktfactoren, zoals rentepercentages, valutakoersen of indexen zoals een aandelenindex (onderliggende waarde).

Derivaten vergen weinig of geen aanvangsinvestering in verhouding tot andere soorten contracten die op vergelijkbare wijze reageren op veranderingen in genoemde marktfactoren en worden op een tijdstip in de toekomst afgewikkeld.

Derivaten worden bij eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde bij het aangaan van het contract.

Latere wijzigingen van de reële waarde worden in de resultatenrekening onder 'reële waarde winsten en verliezen' verantwoord.

De reële waarden worden gebaseerd op genoteerde marktprijzen of, indien deze niet beschikbaar zijn, op waarderingmethoden zoals contante-waardemethoden of optiewaarderingsmodellen. Derivaten met een positieve reële waarde worden separaat opgenomen onder de activa en derivaten met een negatieve marktwaarde worden separaat opgenomen onder de verplichtingen.

Financiële activa of verplichtingen kunnen in een contract besloten derivaten bevatten ('embedded derivatives'). Deze in een contract besloten derivaten worden afgezonderd van het basiscontract en apart gewaardeerd als het basiscontract niet wordt verantwoord tegen reële waarde via de resultatenrekening en de economische kenmerken en risico's van het in een contract besloten derivaat niet nauw aansluiten bij die van het basiscontract. De waardering van dit afgezonderde, in een contract besloten derivaat is tegen reële waarde via de resultatenrekening.

Hedge accounting

Hedge accounting houdt in dat ASR op de datum waarop een derivaat wordt afgesloten het contract kan aanmerken als:

- een afdekking van de reële waarde van een verantwoord actief of vaststaande verplichting (reële-waardehedge); of
- een afdekking van onzekere toekomstige kasstromen toerekenbaar aan een verantwoord actief of passief, of een verwachte toekomstige zeer waarschijnlijke transactie (kasstroomafdekking).

Afdekkingen van vaststaande toezeggingen zijn reële-waardehedges, uitgezonderd afdekkingen van valutarisico's die verantwoord worden als kasstroomafdekkingen.

ASR heeft in de verslaggevingsperiode geen reële waarde hedge accounting toegepast.

Bij aanvang van de hedge relatie documenteert ASR de afdekkingsdoelstelling en -strategie, de relatie tussen de afgedekte positie en het derivaat dat als afdekkingsinstrument wordt gebruikt en de methode die zal worden gebruikt om de effectiviteit van de afdekkingstransactie te beoordelen. Ook wordt vastgesteld dat de afdekking naar verwachting effectief zal zijn gedurende de hele afdekkingsperiode. Tijdens de afdekkingsperiode wordt de effectiviteit van de afdekking in elke rapportageperiode getoetst. Een afdekking wordt geacht effectief te zijn wanneer de verandering in de reële waarde of de kasstromen van de afgedekte positie vrijwel volledig wordt gecompenseerd door veranderingen in de reële waarde of de kasstromen van het afdekkingsinstrument.

Alleen activa, verplichtingen, vaststaande toezeggingen of zeer waarschijnlijk verwachte transacties waarbij een partij van buiten ASR betrokken is, worden als afgedekte posities aangemerkt.

Reële-waardeveranderingen van het effectieve deel van derivaten die zijn aangewezen en in aanmerking komen als kasstroomafdekkingen, worden in het eigen vermogen verantwoord als een ongerealiseerde winst of een ongerealiseerd verlies.

De reële-waardeverandering op het ineffectieve deel wordt onmiddellijk verantwoord in de resultatenrekening. De in het eigen vermogen verantwoorde bedragen worden naar de resultatenrekening overgeboekt en als baten of lasten verantwoord in de perioden waarin de afgedekte vaststaande toezegging of verwachte transactie van invloed is op het resultaat.

Als de afdekking niet langer voldoet aan de criteria voor hedge accounting of op een andere wijze beëindigd wordt, blijft het cumulatieve de afdekkingsresultaat opgenomen in het eigen vermogen totdat de verwachte transactie of vaststaande toezegging wordt gerealiseerd. Als de verwachte transactie of vaststaande toezegging naar verwachting niet meer zal plaatsvinden wordt het in het eigen vermogen opgenomen cumulatieve afdekkingsresultaat overgebracht naar de resultatenrekening.

2.19 Beleggingen

De beleggingen van ASR bestaan grotendeels uit beursgenoteerde vastrentende waarden en beursgenoteerde aandelen.

De waardering en de verantwoording van de resultaten van financiële activa hangen af van de indeling in één van de volgende categorieën:

- a Leningen en vorderingen.
- b Financiële activa aangehouden tot einde looptijd.
- c Financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening.
- d Financiële activa voor verkoop beschikbaar.

Leningen en vorderingen worden in de balans apart verantwoord en maken geen deel uit van de balanspost beleggingen.

De indeling van de financiële activa wordt door ASR vastgesteld bij eerste opname in de balans. De waardering en de verantwoording van de resultaten is als volgt:

- a Leningen en vorderingen worden bij de eerste opname in de balans gewaardeerd tegen reële waarde vermeerderd met transactiekosten. Na de eerste opname vindt waardering plaats tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode, eventueel verminderd met bijzondere waardeverminderingen.
- b Financiële activa, niet zijnde derivaten, aangehouden tot einde looptijd zijn financiële instrumenten met vaste of bepaalde betalingen en een vaste looptijd. Op het moment van verwerving bestaat de intentie en de mogelijkheid deze beleggingen tot het einde van de looptijd aan te houden. Deze instrumenten worden op datum van de eerste opname in de balans gewaardeerd tegen reële waarde vermeerderd met transactiekosten. Na eerste waardering worden ze gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode, eventueel verminderd met bijzondere waardeverminderingen. Door ASR zijn geen beleggingen in deze categorie ingedeeld.
- c Financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening omvatten:

- 1 financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden inclusief derivaten die niet voor hedge accounting in aanmerking komen (zie hoofdstuk 2.18), en;
- 2 financiële activa die ASR onherroepelijk bij eerste opname, of eerste toepassing van IFRS heeft aangemerkt als gewaardeerd tegen reële waarde via de resultatenrekening. Dit is alleen van toepassing indien:
 - a dit een inconsistentie in waardering of opname elimineert of aanzienlijk beperkt die anders zou bestaan als financiële activa of verplichtingen op verschillende grondslagen worden gewaardeerd; of
 - b ASR een groep van financiële instrumenten (activa, verplichtingen of beide) beheert op basis van reële waarde.
 - c het financiële activa betreft welke embedded derivatives bevatten en ASR het derivaat niet afzondert van het basiscontract.

De financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening zijn gewaardeerd tegen reële waarde. Bij eerste opname worden de transactiekosten ten laste van het resultaat geboekt. Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen worden in de resultatenrekening verantwoord.

- d Voor verkoop beschikbare financiële activa zijn financiële activa die niet worden verantwoord als (a) leningen en vorderingen, (b) financiële activa aangehouden tot einde looptijd, of (c) financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening. Voor verkoop beschikbare financiële activa worden bij eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde (inclusief transactiekosten). Hierna wordt gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van de ongerealiseerde reële-waardeveranderingen in het eigen vermogen, rekening houdend met uitgestelde belastingverplichtingen. De voor verkoop beschikbare financiële activa omvatten aandelen, preferente aandelen, obligaties, andere vastrente waardepapieren, deelnemingsbewijzen, niet-vastrentende waardepapieren en belangen in beleggingspools.

Reële waarde van financiële instrumenten

ASR bepaalt de reële waarde van een financieel instrument zo veel mogelijk aan de hand van genoteerde prijzen in een actieve markt. Als er geen actieve markt is voor het financiële instrument, wordt de reële waarde bepaald met behulp van waardering-methoden. Waarderingsmethoden maken zoveel mogelijk gebruik van marktinformatie. De uitkomsten worden echter beïnvloed door de gehanteerde veronderstellingen, zoals disconteringsvoeten en inschattingen van toekomstige kasstromen.

In het zeldzame geval dat het niet mogelijk is de reële waarde van een financieel instrument te bepalen, wordt het tegen kostprijs verantwoord.

ASR gebruikt de volgende drie hiërarchische niveaus bij het bepalen van de reële waarde van financiële instrumenten:

1 Reële waarde op basis van gepubliceerde prijzen in een actieve markt;

In niveau 1 zijn financiële activa en verplichtingen opgenomen waarvan de waarde geheel of gedeeltelijk wordt bepaald door genoteerde prijzen in een actieve markt. Een financieel instrument heeft een notering in een actieve markt als:

- er genoteerde prijzen op continue basis aanwezig zijn (verkregen van een markt, broker, brancheorganisatie, aanbieders van financiële marktgegevens, of een toezicht-houdende instantie); en
- deze prijzen actuele en regelmatig voorkomende transacties tegen marktconforme voorwaarden vertegenwoordigen. De beleggingen in deze categorie omvatten hoofdzakelijk beursgenoteerde aandelen en obligaties.

2 Reële waarde op basis van beschikbare marktinformatie;

Voor reële waardebepaling op niveau 2 wordt uitgegaan van waarderingmethoden die gebruik maken van waarneembare marktvariabelen. Deze variabelen omvatten:

- genoteerde prijzen voor vergelijkbare activa of verplichtingen in actieve markten;
- inputvariabelen anders dan genoteerde prijzen zoals rente en yield curves, actuele risico-opslagen voor de verschillende sectorspecifieke kredietrisico's en overige marktinformatie. De beleggingen in deze categorie omvatten hoofdzakelijk niet beursgenoteerde bedrijfsobligaties.

3 Waardering niet gebaseerd op beschikbare marktinformatie

In niveau 3 wordt de reële waarde van de activa of verplichtingen geheel of gedeeltelijk bepaald door gebruik te maken van een waarderingmethode, waarbij gebruikt wordt gemaakt van niet-waarneembare marktvariabelen. In deze situaties is er sprake van weinig of niet-actieve markten voor de activa of verplichtingen.

De financiële activa en verplichtingen in deze categorie worden individueel beoordeeld. De waardering is gebaseerd op de beste inschatting door het management. Deze inschattingen zijn gebaseerd op eigen informatie en algemeen beschikbare informatie. Het uitgangspunt van de reële waardebepaling blijft het bepalen van een reële verkoopwaarde. In deze categorie vallen bijvoorbeeld private equity beleggingen.

Bijzondere waardeverminderingen beleggingen

ASR beoordeelt op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van de voor verkoop beschikbare financiële activa.

Financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening worden niet in de beoordeling betrokken, omdat bij de waardering en de resultatenverwerking van deze activa eventuele bijzondere waardeverminderingen reeds tot uitdrukking zijn gekomen.

Beleggingen in aandelen worden geacht een bijzondere waardevermindering te hebben ondergaan als de reële waarde significant of duurzaam is gedaald onder de kostprijs.

Dit is het geval als de reële waarde:

- 25% of meer onder de kostprijs is gedaald; of
- over een aaneengesloten periode van twaalf maanden onder de kostprijs is gedaald.

De overige beleggingen worden beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen indien er objectieve aanwijzingen zijn dat ASR niet alle door de tegenpartij verschuldigde bedragen zal ontvangen. Objectieve aanwijzingen zijn onder andere: faillissement, financiële herstructurering of betalingsachterstanden van meer dan dertig dagen. Bij de beoordeling kan er ook sprake zijn van omstandigheden die een nadere inschatting vereisen, zoals: negatief eigen vermogen, regelmatige betalingsproblemen, verslechtering van de kredietwaardigheid (rating) en het ondernemen van juridische stappen door andere schuldeisers.

Bijzondere waardeverminderingen worden direct in de resultatenrekening verantwoord en zijn gelijk aan het verschil tussen de (geamortiseerde) kostprijs en de reële waarde op balansdatum na aftrek van eerder opgenomen bijzondere waardeverminderingen. Indien in een latere periode de reële waarde van voor verkoop beschikbare financiële activa toeneemt en de toename objectief kan worden toegeschreven aan een gebeurtenis die zich na de opname van de bijzondere waardevermindering heeft voorgedaan, wordt de bijzondere waardevermindering teruggenomen in de resultatenrekening. Bijzondere waardeverminderingen van aandelen worden niet teruggenomen en de toename van de reële waarde wordt verwerkt in het eigen vermogen.

2.20 Beleggingen voor rekening en risico van polishouders

Beleggingen voor rekening en risico van polishouders hebben grotendeels betrekking op unit-linked verzekeringscontracten. Daarnaast gaat het om spaarkassen en collectieve pensioencontracten waarbij de polishouder het beleggingsrisico loopt. Deze beleggingen worden gewaardeerd tegen reële waarde. De gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen van de beleggingen worden verantwoord in de resultatenrekening als resultaat beleggingen voor rekening en risico van polishouders.

2.21 Leningen en vorderingen

Leningen en vorderingen worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode onder aftrek van eventuele bijzondere waardeverminderingen.

Vorderingen op klanten

De vorderingen op klanten betreffen hoofdzakelijk zakelijke kredietverlening en hypothecaire leningen.

Vorderingen op banken

De vorderingen op banken betreffen zakelijke leningen, deposito's en het spaardeel van door ASR verzekerde hypotheekleningen.

Handels- en overige vorderingen

Handels- en overige vorderingen betreffen vorderingen die voortvloeien uit de normale bedrijfsvoering van ASR.

Bijzondere waardeverminderingen leningen en vorderingen

ASR beoordeelt op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van de onder leningen en vorderingen opgenomen financiële activa.

Een individuele bijzondere waardevermindering staat vast wanneer er objectieve aanwijzingen zijn dat ASR niet alle door de tegenpartij verschuldigde bedragen, in overeenstemming met de contractuele voorwaarden, zal kunnen innen. Het bedrag van de waardevermindering is het verschil tussen de balanswaarde en de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is gelijk aan de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen, inclusief de bedragen die worden gerealiseerd uit verstrekte garanties en zekerheden, gediscoteerd tegen de oorspronkelijke effectieve rentevoet van het financieel actief.

Leningen en vorderingen die individueel van kleinere betekenis zijn worden collectief beoordeeld na indeling in groepen leningen en vorderingen met vergelijkbare kredietrisico-kenmerken.

De bijzondere waardevermindering op basis van de collectieve benadering wordt bepaald door toepassing van risicomodellen voor gelijksoortige financiële activa. Hierbij wordt rekening gehouden met historische gegevens en periodiek geactualiseerde parameters voor oninbaarheid.

Ook wordt rekening gehouden met waarschijnlijk geachte verliezen in onderdelen van leningenportefeuilles (IBNR: 'incurred but not reported').

De IBNR wordt geschat op basis van historische verliespatronen. Hierbij wordt het huidige economische klimaat weerspiegeld en wordt op basis van een analyse van de politiek-economische situatie ook rekening gehouden met een eventueel verhoogd kredietrisico.

Bijzondere waardeverminderingen worden ten laste van de resultatenrekening gebracht.

Indien in een latere periode de bijzondere waardevermindering afneemt en de afname het gevolg is van een gebeurtenis na de opname van een bijzondere waardevermindering dan wordt de afname ten gunste van het resultaat gebracht.

2.22 Uitgestelde belastingvorderingen

Uitgestelde belastingvorderingen worden opgenomen op basis van:

- tijdelijke verschillen tussen de balanswaarde van de activa en verplichtingen en de fiscale waarde; en
- beschikbare voorwaartse verliescompensatiemogelijkheden.

Dit voor zover het waarschijnlijk is dat er in de toekomst voldoende belastbare winsten beschikbaar zullen zijn waarmee de tijdelijke verschillen en compensabele verliezen kunnen worden verrekend.

Bij de bepaling van de uitgestelde belastingvorderingen wordt uitgegaan van de belastingtarieven waartegen de vorderingen zullen worden gerealiseerd.

De uitgestelde belastingvorderingen worden op balansdatum beoordeeld. Indien het niet langer waarschijnlijk is dat de vorderingen worden gerealiseerd, wordt een vermindering toegepast tot de realiseerbare waarde.

2.23 Herverzekeringscontracten

Contracten die een aanzienlijk verzekeringsrisico overdragen van ASR aan derden, worden verantwoord als herverzekeringscontracten en aangeduid als uitgaande herverzekeringen.

De bedragen die vorderbaar zijn op herverzekeraars, worden geschat op een wijze die in overeenstemming is met het herverzekeringcontract en de methode voor het bepalen van de verplichtingen inzake de herverzekerde verzekeringscontracten. De activa uit hoofde van herverzekeringscontracten worden opgenomen onder herverzekeringscontracten, met uitzondering van de kortlopende vorderingen op herverzekeraars welke worden opgenomen onder leningen en vorderingen.

Op balansdatum wordt beoordeeld of de activa uit herverzekeringscontracten een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan. Indien dit het geval is dan wordt de balanswaarde verminderd tot de geschatte realiseerbare waarde.

2.24 Overige activa

De overige activa bestaan uit overlopende investerings- en renteopbrengsten, vastgoedprojecten, belastingvorderingen en overlopende activa.

De vastgoedprojecten betreffen vastgoed dat in ontwikkeling is in opdracht van derden.

De waardering is tegen de kostprijs inclusief alle directe kosten en bouwrente, verminderd met gedeclareerde termijnen en eventuele bijzondere waardeverminderingen. Als het resultaat op betrouwbare wijze kan worden ingeschat wordt het resultaat verantwoord op basis van de projectvoortgang volgens de 'percentage of completion'-methode. Dit geldt niet als belangrijke risico's en rendementen verbonden aan het eigendom van het project niet door ASR aan de afnemer zijn overgedragen. In dat geval wordt het resultaat verantwoord bij het gereedkomen van het vastgoedproject ('completed contract'-methode).

2.25 Geldmiddelen en kasequivalenten

Geldmiddelen en kasequivalenten omvatten kasmiddelen, direct opvraagbare tegoeden bij banken en andere kortlopende vorderingen op banken met een vervaldatum korter dan drie maanden vanaf de datum van eerste opname.

2.26 Eigen vermogen

Aandelenkapitaal en agioreserve

Het in de balans opgenomen aandelenkapitaal bestaat uit het

geplaatst en volgestorte aandelenkapitaal op gewone aandelen. De agioreserve betreft het door aandeelhouders gestorte kapitaal voor zover dit hoger is dan de nominale waarde van de aandelen.

Overige reserves

De overige reserves bestaan uit ingehouden winsten van ASR.

Overige eigen-vermogeninstrumenten

Het hieronder opgenomen bedrag vertegenwoordigt de nominale waarde van de in 2009 uitgegeven hybride Tier 1-instrumenten, verminderd met de kosten, na aftrek van belastingen, die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan de uitgifte.

Ongerealiseerde winsten en verliezen

In deze reserve worden de ongerealiseerde resultaten opgenomen van de voor verkoop beschikbare financiële activa, na aftrek van uitgestelde belastingen en rekening houdend met de correcties als gevolg van de toegepaste shadow accounting (zie hoofdstuk 2.28).

Voorts worden hieronder opgenomen:

- het aandeel van ASR in de ongerealiseerde resultaten van geassocieerde deelnemingen en joint ventures (zie hoofdstuk 2.17);
- ongerealiseerde resultaten op het effectieve deel van kasstroomafdekkingen, na aftrek van belastingen (zie hoofdstuk 2.18);
- de discretionaire winstdelingsreserve (zie hoofdstuk 2.28).

Reserve valutakoersverschillen

In deze reserve worden opgenomen de valutakoersverschillen bij voor verkoop beschikbare financiële activa.

2.27 Achtergestelde schulden

Achtergestelde schulden worden bij eerste opname gewaardeerd tegen de reële waarde na aftrek van de directe transactiekosten. Daarna vindt waardering plaats tegen geamortiseerde kostprijzen op basis van de effectieve-rentemethode.

2.28 Verplichtingen inzake verzekeringscontracten

Algemeen

Hieronder worden opgenomen de verplichtingen uit hoofde van door ASR uitgegeven contracten die significante verzekeringsrisico's overdragen van de verzekeringnemer naar ASR. Deze contracten kunnen daarnaast ook financiële risico's overdragen.

Verplichtingen inzake verzekeringscontracten Leven

Voor levensverzekeringscontracten worden de toekomstige verplichtingen voor polisuitkeringen berekend op basis van een netto premiemethode (de contante waarde van toekomstige netto verplichtingen minus de contante waarde van de toekomstige netto premies) op basis van de grondslagen waarop ook de premie van de verzekering is bepaald. Voor contracten waarvan

de toekomstige duur van de premiebetaling korter is dan de toekomstige duur van de verzekering of waar geen premie meer voor wordt betaald, wordt een voorziening voor toekomstige administratiekosten opgenomen.

Voor bepaalde soorten individuele en collectieve levensverzekeringscontracten worden aanvullend voorzieningen getroffen in verband met het langlevensrisico. Dit is het geval indien de oorspronkelijke aannames over de levensverwachtingen niet langer gelden.

Winstdelende polissen omvatten de bijkomende verplichtingen voor eventuele contractuele dividenden of winstdelingen.

De verplichtingen zijn opgenomen onder aftrek van geactiveerde rentestandkortingen (RSK). Deze rentestandkortingen worden op actuariële wijze afgeschreven naar de mate dat de te verwachten overrente wordt gerealiseerd.

Verplichtingen inzake verzekeringscontracten Schade

De verplichtingen hebben betrekking op een voorziening voor te betalen schaden en lopende risico's en een voorziening niet-verdiende premies.

De voorziening voor te betalen schaden en lopende risico's is gebaseerd op schattingen van te betalen schaden en lopende risico's.

De te betalen schaden betreffen de niet-betaalde claims en schadebehandelingskosten en de schaden die zijn voorgevallen maar nog niet zijn gerapporteerd.

De schattingen worden gebaseerd op individuele beoordeling van gerapporteerde schaden, op ervaringen uit het verleden en inschattingen van de ontwikkelingen bij claimgedrag, sociale factoren, economische factoren en de geldende wetgeving. Bij de vaststelling van de verplichtingen wordt rekening gehouden met de bij derden verhaalbare bedragen en de te verwachten baten uit subrogatie en in eigendom verkregen verzekerde zaken. Schadeverplichtingen op het gebied van arbeidsongeschiktheid worden verantwoord tegen de netto contante waarde. De verantwoorde voorzieningen zijn toereikend om de uiteindelijke kosten van claims en schadebehandelingskosten te dekken. ASR disconteert verplichtingen voor schade alleen voor claims met te bepalen en vaste betaaltermijnen.

De voorziening niet-verdiende premies is gelijk aan de niet-verdiende brutopremies waarop de betaalde provisies in mindering zijn gebracht. De voorziening wordt tijdsevenredig bepaald.

Herverzekeringsverplichtingen

Herverzekeringsverplichtingen waarbij ASR de herverzekeraar is en waarbij aanzienlijk verzekeringsrisico wordt overdragen, worden op dezelfde manier verantwoord als de reguliere rechtstreeks geschreven verzekeringscontracten en zijn opgenomen onder de verplichtingen inzake verzekeringscontracten.

Verplichtingen aan verzekeraars waarbij ASR de herverzekeraar is en waarbij geen aanzienlijk verzekeringsrisico wordt overdragen,

worden opgenomen als schulden in verband met herverzekeringen bij de schulden aan klanten.

Levensverzekeringscontracten met discretionair winstdelings-element (Discretionary Participation Feature ofwel DPF)

Dit betreft levensverzekeringscontracten waarbij de verzekeringnemer naast gegarandeerde uitkeringen ook recht heeft op aanvullende uitkeringen:

- die waarschijnlijk een aanzienlijk deel van de totale contractuele uitkeringen vormen;
- waarvan de hoogte of het tijdstip contractueel door ASR wordt bepaald; en
- die contractueel gebaseerd zijn op:
 - het rendement van een specifieke pool van contracten of een bepaald type contract;
 - gerealiseerde en/of ongerealiseerde beleggingsresultaten van een bepaalde pool van door ASR gehouden activa; of
 - het resultaat van ASR, een fonds of een andere entiteit die het contract uitgeeft.

Voor levensverzekeringscontracten met DPF worden verwachte aanspraken op discretionaire winstdeling opgenomen in het eigen vermogen.

Nadat een besluit tot winstdeling is genomen wordt de winstdeling opgenomen onder de verplichtingen.

Shadow accounting

Bij sommige van de financiële instrumenten die ASR aanhoudt hebben gerealiseerde resultaten op beleggingen een rechtstreeks effect op de waardering van (een deel van de) verplichtingen inzake verzekeringscontracten.

ASR past shadow accounting toe op de ongerealiseerde waardeveranderingen van vastrentende voor verkoop beschikbare financiële activa en van synthetische CDO's, swaptions en renteswaps. Hierdoor worden de betreffende ongerealiseerde waardeveranderingen opgenomen op dezelfde wijze als gerealiseerde waardeveranderingen en toegerekend aan de verplichtingen inzake verzekeringscontracten. Deze waardeveranderingen zullen daarom geen deel uitmaken van het eigen vermogen of het resultaat.

Shadow accounting wordt toegepast voor zover de eerder genoemde beleggingen samenhangen met de waardering van verplichtingen inzake winstdelende verzekeringscontracten. Voor niet-winstdelende verzekeringscontracten wordt shadow accounting toegepast indien en voor zover de actuele rentestand lager is dan de actuariële rekenrente op basis waarvan de verplichtingen inzake verzekeringscontracten worden berekend.

Geen shadow accounting wordt toegepast op:

- bijzondere waardeverminderingen
- herwaarderingen achtergesteld schuld papier van financiële instellingen, waarop bijzondere waardeverminderingen zijn toegepast.

Toereikendheidstoets voor de verplichtingen inzake verzekeringscontracten

Deze toets wordt jaarlijks op de verslagdatum uitgevoerd om te bepalen of de opgenomen verplichtingen inzake verzekeringscontracten toereikend zijn. In de toets worden de toekomstige contractuele en de daaraan gerelateerde kasstromen geschat op basis van de verwachte ontwikkelingen van onder andere sterfte, invaliditeit, schadebehandelingskosten, winstdeling en beheerskosten. Ook wordt rekening gehouden met kasstromen die voortvloeien uit in verzekeringscontracten besloten garanties en opties. Deze kasstromen worden gediscoteerd op basis van de Europese Centrale Bank (ECB) AAA-curve. De contante waarde wordt verhoogd met een marge voor risico en onzekerheid. De toereikendheid van de verplichtingen wordt beoordeeld op het niveau van homogene risicogroepen (groepen verzekeringscontracten met gelijksoortige risicokarakteristieken).

Bij levensverzekeringen wordt per homogene risicogroep rekening gehouden met de vanuit De Nederlandsche Bank (DNB) vereiste prudentiële filters, zoals de afkoopvloer voor leven producten.

In het geval van ontoereikendheid worden de opgenomen verplichtingen inzake verzekeringscontracten ten laste van het resultaat verhoogd tot het niveau van de volgens DNB normen berekende toereikende voorziening.

In verzekeringscontracten besloten opties

In verzekeringscontracten besloten opties worden niet separaat opgenomen, maar conform het hoofdcontract verwerkt. In het kader van de toereikendheidstoets worden deze opties gewaardeerd, rekening houdend met de intrinsieke waarde en de tijdswaarde.

2.29 Verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders

De verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders betreffen hoofdzakelijk unit-linked-contracten. Dit zijn verzekeringen in beleggingseenheden (units). Een beleggingseenheid is een aandeel in een beleggingsfonds dat door ASR namens de polishouders wordt aangekocht met de door polishouders betaalde netto premies. De uitkering op de einddatum van het contract is gelijk aan de actuele waarde van de beleggingseenheden van dat fonds. De actuele waarde van een beleggingseenheid (unitwaarde) is gelijk aan de reële waarde van de beleggingen van het beleggingsfonds gedeeld door het aantal units. De verplichting inzake een unit-linked-contract is gelijk aan het aantal units van die verzekering maal de huidige unitwaarde. Ook wordt rekening gehouden met verplichtingen in verband met verzekeringstechnische risico's (sterfte, arbeidsongeschiktheid).

Een deel van de unit-linked-contracten kent een minimumgarantie met betrekking tot de hoogte van de uitkering op de einddatum. Voor deze garanties wordt een aanvullende verplichting op de

balans opgenomen die afhankelijk is van de actuele fondswaarde en van het niveau van de garantie. Er wordt bij de vaststelling van die verplichting rekening gehouden met actuariële veronderstellingen voor toekomstige fondsonwikkeling en sterfte.

Onder de verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders zijn ook de verplichtingen opgenomen inzake spaarkassen en collectieve pensioencontracten waarbij de contractant het beleggingsrisico draagt.

De verplichtingen omvatten mede een voorziening in verband met compensatie van kosten op deze verzekeringen, zoals in 2008 overeengekomen met consumentenorganisaties. Deze voorziening is gelijk aan de contante waarde (op basis van een rekenrente van 4%) van de overeengekomen compensatiebedragen (aan het einde van de looptijd) waarbij de lasten over de reeds verstreken perioden volledig zijn voorzien. Daarnaast is rekening gehouden met schattingen voor bijkomende lasten zoals de kosten van de uitvoering van de compensatieregeling, compensatie van schrijnende gevallen en compensatie voor afgekochte verzekeringscontracten.

2.30 Voorziening voor personeelsbeloningen

Pensioenverplichtingen

ASR heeft voor eigen medewerkers een aantal pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen ('defined benefit plans'). Dit zijn regelingen waarin aan een werknemer op pensioenleeftijd een vast pensioen wordt toegezegd. Dit pensioen is afhankelijk van een aantal factoren zoals salaris en aantal dienstjaren. Ten minste één keer per jaar berekenen actuarissen de hieraan gerelateerde pensioenverplichtingen.

De voorziening voor 'defined benefit plans' is de contante waarde van de pensioenverplichtingen op balansdatum verminderd met de reële waarde van de kwalificerende beleggingen. Deze voorziening wordt aangepast voor niet-verantwoorde resultaten en niet-verantwoorde kosten met betrekking tot verstreken dienstjaren.

De pensioenverplichtingen worden berekend in overeenstemming met de 'projected unit credit-methode'. Inherent aan deze methode is het gebruik van actuariële aannames op het gebied van disconteringsvoeten, stijgingspercentage van toekomstige salarissen en beloningsniveaus, sterftetijfers en consumenten prijsindex. De aannames worden jaarlijks geactualiseerd en zijn gebaseerd op beschikbare marktinformatie.

De actuariële aannames kunnen aanmerkelijk verschillen met de werkelijke resultaten vanwege veranderingen in marktomstandigheden, economische trends, sterftetrends en andere aannames. Iedere verandering in deze aannames kan een aanzienlijke invloed hebben op de hoogte van de verplichtingen voor 'defined benefit plans' en de toekomstige pensioenlasten.

Verschillen tussen de verwachte en werkelijke uitkomsten van de actuariële aannames worden niet in de resultatenrekening verantwoord. Dit is wel het geval als het totaal van de cumulatieve wijzigingen buiten een bandbreedte ('corridor') van 10% van de verplichting uit hoofde van de regeling valt. Het deel dat buiten de bandbreedte valt, wordt ten gunste of ten laste van de resultatenrekening gebracht over het verwachte gemiddeld resterend aantal dienstjaren van de deelnemers.

ASR Levensverzekering N.V., een verzekeringsonderneming die deel uitmaakt van de groep, is de uitvoerder van de pensioenregeling. De beleggingen die worden aangehouden ter dekking van de pensioenverplichtingen worden door deze vennootschap gehouden en worden derhalve niet beschouwd als 'in aanmerking komende fondsbeleggingen van pensioenregelingen' zoals omschreven in IAS 19 lid 7. In de periode vóór 2008 was de situatie anders en werden de beleggingen wél gekwalificeerd als fondsbeleggingen.

Pensioenkosten van verstreken diensttijd worden onmiddellijk in de resultatenrekening verantwoord. Dit gebeurt niet als de wijzigingen aan een pensioenplan afhankelijk zijn van het aantal werknemers dat in dienst blijft gedurende een bepaalde periode ('wachperiode' of 'vesting period').

Andere lange termijn personeelsbeloningen

Regelingen die voordelen voor langdurige diensttijd voorzien maar geen pensioenregelingen zijn, zoals jubileumuitkeringen, worden gewaardeerd tegen contante waarde op basis van de 'projected unit credit'-methode.

Andere verplichtingen na uitdiensttreding

ASR biedt vergoedingen na uitdiensttreding zoals hypothecaire leningen tegen voordelige rentevoeten. Om het recht op die beloningen te genieten is het gewoonlijk verplicht dat de werknemer in dienst blijft tot en met de pensioenleeftijd en een minimumduur in dienstverband heeft gehaald. De verwachte kosten van die beloningen worden toegerekend over de periode van het dienstverband. Dit gebeurt op basis van een methodologie die lijkt op die voor toegezegde pensioenregelingen. De verplichtingen worden bepaald aan de hand van actuariële berekeningen waarin blijfkansen mede van belang zijn.

Personeelsrechten

Voor de aan medewerkers toekomende en nog niet opgenomen vakantiedagen wordt een verplichting opgenomen.

2.31 Voorzieningen

Voorzieningen zijn verplichtingen met onzekerheden over de omvang of tijdstip van betaling. ASR treft voorzieningen wanneer er sprake is van in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen als gevolg van gebeurtenissen in het verleden, het waarschijnlijk

is dat voor de afwikkeling van de verplichting een uitstroom van middelen noodzakelijk is en er een betrouwbare schatting kan worden gemaakt van de omvang van de verplichting. Voorzieningen worden gewaardeerd op basis van de geschatte bedragen die nodig zijn om de verplichtingen af te wikkelen en gedisconteerd tegen de risicovrije rentevoet.

2.32 Financieringen

Schuldbewijzen en overige financieringen worden bij eerste opname verantwoord tegen reële waarde inclusief de directe transactiekosten. Na eerste waardering worden ze gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. In voorkomende gevallen wordt het verschil tussen de netto-opbrengst en de aflossingsprijs verantwoord in de resultatenrekening gedurende de looptijd van de lening op basis van de effectieve-rentemethode.

2.33 Uitgestelde belastingsschulden

Uitgestelde belastingsschulden worden opgenomen op basis van tijdelijke verschillen tussen de balanswaarde van de activa en verplichtingen en de fiscale waarde.

Bij de bepaling van de uitgestelde belastingsschulden wordt uitgegaan van de belastingtarieven waartegen de belastingsschulden zullen worden afgewikkeld.

2.34 Schulden aan klanten

Schulden aan klanten worden bij eerste opname verantwoord tegen reële waarde inclusief de directe transactiekosten. Na eerste waardering worden ze gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs.

2.35 Schulden aan banken

Schulden aan banken worden bij eerste opname verantwoord tegen reële waarde inclusief de directe transactiekosten. Na eerste waardering worden ze gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. In voorkomende gevallen wordt het verschil tussen de aflossingswaarde en de geamortiseerde kostprijs (agio of disagio) gedurende de looptijd van de schuld verantwoord onder de rentelasten op basis van de effectieve-rentemethode.

2.36 Verzekeringspremies

Levensverzekeringspremies

Levensverzekeringscontracten worden beschouwd als langlopende contracten. De betreffende verzekeringspremies worden verantwoord als opbrengsten wanneer ze verschuldigd zijn door de polishouder. Voor de hieruit voortvloeiende geschatte toekomstige uitkeringen en uitgaven worden verplichtingen inzake verzekeringscontracten opgenomen ten laste van het resultaat. Deze lasten worden opgenomen onder de regel verzekeringstechnische lasten en -uitkeringen. Dit heeft als gevolg dat volgens het 'matching principe' de winsten over de geschatte looptijd van de polissen worden gerealiseerd.

In overeenstemming met deze ‘matching’ worden de acquisitiekosten geactiveerd en vervolgens afgeschreven. Een verdere toelichting op de geactiveerde acquisitiekosten is opgenomen in hoofdstuk 2.14.

Schadeverzekeringspremies

Schadeverzekeringspremies worden verantwoord in de periode waarin de premies zijn verdiend. In rekening gebrachte en nog niet verdiende premies worden opgenomen onder de verplichtingen inzake verzekeringscontracten, zoals toegelicht in hoofdstuk 2.28.

2.37 Beleggingsopbrengsten

De beleggingsopbrengsten bestaan hoofdzakelijk uit rentebaten, dividend op aandelen en huuropbrengsten uit vastgoedbeleggingen.

Rentebaten

Rentebaten worden verantwoord voor alle rentedragende instrumenten. Voor de verantwoording wordt de effectieve rentemethode gehanteerd. Hierbij wordt rekening gehouden met direct toerekenbare transactiekosten en agio/disagio. Wanneer op de waarde van een financieel actief een bijzondere waardevermindering is toegepast, worden de rentebaten verantwoord op basis van de effectieve-rentevoet die werd gebruikt voor het disconteren van de toekomstige kasstromen bij de bepaling van de realiseerbare waarde.

Dividenden

Dividendbaten worden in de resultatenrekening opgenomen op het moment dat er een recht op uitbetaling ontstaat.

Huuropbrengsten

De huuropbrengsten van vastgoedbeleggingen worden toegerekend aan de periode waarop deze betrekking hebben.

2.38 Gerealiseerde winsten en verliezen

Onder de gerealiseerde winsten en verliezen zijn opgenomen de resultaten bij verkoop van vastgoedbeleggingen, beleggingen voor verkoop beschikbaar, geassocieerde deelnemingen en joint ventures.

Bij voor verkoop beschikbare financiële activa bestaan gerealiseerde winsten of verliezen uit verkopen en desinvesteringen uit het verschil tussen de ontvangen opbrengst en de (geamortiseerde) kostprijs van het verkochte actief of passief. Dit onder aftrek van eventuele bijzondere waardeverminderingen die in vorige perioden zijn verantwoord in de resultatenrekening en nadat rekening is gehouden met eventuele aanpassingen uit hoofde van hedge accounting.

De in het verleden rechtstreeks in het eigen vermogen verwerkte ongerealiseerde winsten en verliezen (de verschillen tussen balanswaarde en geamortiseerde kostprijs) worden overgeboekt naar de resultatenrekening.

2.39 Reële waarde winsten en verliezen

De reële waarde winsten en verliezen omvatten gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen van financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening en van derivaten. Voor derivaten wordt hierbij uitgegaan van de reële waarde exclusief opgelopen rente (‘clean fair value’).

2.40 Resultaat beleggingen voor rekening en risico van polishouders

De beleggingen voor rekening en risico van polishouders worden gewaardeerd tegen reële waarde via de resultatenrekening. De waardeveranderingen worden opgenomen onder de regel resultaat beleggingen voor rekening en risico van polishouders. Hier worden ook de rentebaten en ontvangen dividenden voor deze polishouders verantwoord.

2.41 Provisie- en commissiebaten

De ontvangen provisies en commissies betreffen met name de activiteiten in verband met herverzekeringen, vermogensbeheer en serviceverlening. De provisies en commissies op verrichte diensten worden over het algemeen verantwoord als opbrengsten in de periode waarin de dienst wordt verricht.

2.42 Verzekeringstechnische lasten en –uitkeringen

Hieronder worden opgenomen de wijzigingen in de verplichtingen inzake verzekeringscontracten (zie hoofdstuk 2.28) en de uitkeringen. De lasten inzake contracten voor rekening en risico van polishouders hebben betrekking op de wijziging in de verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening- en risico polishouders inclusief de ten laste van de verplichtingen gekomen uitkeringen.

2.43 Operationele lasten en personeelslasten

Dit betreffen de bedrijfslasten die verband houden met het functioneren van ASR en die direct betrekking hebben op de verslagperiode, zoals kosten voor marketing, informatietechnologie, adviezen, huisvesting, uitzendkrachten en afschrijvingen op materiële en immateriële activa. De personeelslasten betreffen hoofdzakelijk salarissen, sociale lasten en pensioenlasten.

2.44 Acquisitiekosten

Dit betreft voornamelijk betaalde commissies en de afschrijvingen op de geactiveerde acquisitiekosten. Een verdere toelichting op de geactiveerde acquisitiekosten is opgenomen in hoofdstuk 2.14.

2.45 Bijzondere waardeverminderingen

Deze post bevat de afwaardering van activa waarvan de realiseerbare waarde lager is dan de balanswaarde alsmede de teruggenomen bedragen met betrekking tot in het verleden toegepaste bijzondere waardeverminderingen.

Immateriële vaste activa, materiële vaste activa, geassocieerde deelnemingen, beleggingen, leningen en vorderingen en overige activa kunnen aan bijzondere waardeverminderingen onderhevig zijn. De bijzondere waardevermindering wordt verwerkt in de resultatenrekening zodra deze wordt geconstateerd. Een verdere toelichting is eerder opgenomen in hoofdstuk 2 bij de bovengenoemde van toepassing zijnde posten.

2.46 Rentelasten

Rentelasten worden verantwoord in de resultatenrekening voor alle rentedragende instrumenten. Voor de verantwoording wordt de effectieve rentemethode toegepast. Hierbij wordt rekening gehouden met direct toerekenbare transactiekosten.

2.47 Belastingen

De belastingen zijn gebaseerd op het resultaat voor belastingen, na eventuele correcties voor voorgaande jaren, en de mutaties in uitgestelde belastingvorderingen en belastingverplichtingen.

Er wordt uitgegaan van het geldende belastingtarief en de toepasselijke belastingwetgeving.

De over het resultaat verschuldigde belasting wordt verantwoord in de periode waarin de resultaten zijn ontstaan.

Uitgestelde belastingen met betrekking tot de herwaardering van activa en verplichtingen waarvan waardeveranderingen direct ten laste of ten gunste van het eigen vermogen worden gebracht, worden in het eigen vermogen verwerkt en worden bij realisatie samen met de waardeveranderingen opgenomen in de resultatenrekening.

2.48 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Voorwaardelijke verplichtingen zijn verplichtingen die niet in de balans worden opgenomen. Het betreft verplichtingen

- waarvan het bedrag niet met voldoende betrouwbaarheid kan worden geschat of waarvan het onwaarschijnlijk is dat de afwikkeling leidt tot een uitstroom van middelen; of
- waarvan het bestaan afhankelijk is van het zich in de toekomst al dan niet voordoen van een of meer onzekere gebeurtenissen zonder dat ASR daarop doorslaggevende invloed kan uitoefenen.

3 Risicomanagement

Het jaar 2009 heeft in het teken gestaan van een scherpe focus op beheersing van risico's. De onrust op aandelen- rente- en obligatiemarkten hebben de solvabiliteit begin dit jaar fors onder druk gezet. Om de risico's te beperken zijn maatregelen genomen, waaronder:

- verminderen van het renterisico door aankoop langlopende staatsobligaties en swaptions;
- terugbrengen aandelen-exposure;
- herverzekering van het kort levenrisico.

In de tweede helft van 2009 hebben de financiële markten een fors herstel laten zien. De solvabiliteit van ASR is daardoor weer verbeterd. De eerder afgebouwde aandelen-exposure is toen weer uitgebreid. ASR Nederland is sinds drie oktober 2008 100% eigendom van de Staat der Nederlanden. In tegenstelling tot een aantal andere financiële instellingen heeft ASR 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 wordt teruggebracht naar de private markt.

3.1 Solvency II

In het jaar 2009 is binnen ASR zelfstandig – na de ontvlechting met Fortis – een verder vervolg gegeven aan de voorbereidingen op Solvency II. Solvency II is het nieuwe toezichtkader voor Europese verzekeraars dat – naar verwachting – in oktober 2012 wordt ingevoerd. Solvency II biedt solvabiliteitseisen die beter aansluiten bij de risico's die verzekeraars lopen en gaat integraal onderdeel uitmaken van de bedrijfsvoering van verzekeraars. Onder Solvency II vindt de waardering van beleggingen en verplichtingen plaats op basis van marktwaarde.

Als onderdeel van de voorbereiding op Solvency II heeft ASR deelgenomen aan de door DNB geïnitieerde kwantitatieve impactstudie RiSK 2008. Zowel de verzekeringsholding als de verschillende juridische entiteiten namen er aan deel en hiermee heeft ASR meer inzicht gekregen in de onderdelen die nog niet volledig voldoen aan de verwachte Solvency II-regelgeving.

ASR heeft een groepsbreed Solvency II-programmabureau ingericht, welke in eerste instantie een gap-analyse heeft uitgevoerd tussen de huidige situatie en de vereisten om te voldoen aan de Solvency II-eisen. Ook dit heeft inzicht gegeven in de onderdelen waaraan ASR in het kader van Solvency II invulling dient te geven. In 2010 worden verdere stappen genomen ter voorbereiding op de invoering van Solvency II.

3.2 Risicomanagement functie

Uitgangspunt voor het invullen van de Risicomanagementfunctie van ASR is het zogenaamde 'Three Lines of Defence'-model, waarbinnen verantwoordelijkheden duidelijk zijn belegd.

Door functiescheiding in te richten tussen het opstellen van beleid, uitvoering van beleid en controle op de naleving van dit beleid, wordt een hoge mate van risicobeheersing bereikt. De 'Three Lines of Defence' geeft weer dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen drie niveaus van beheersing, te weten:

- het management van de bedrijfsonderdelen is verantwoordelijk voor de beheersing van de dagelijkse risico's op basis van een adequaat en doeltreffend risk managementsysteem. Dit is de eerste verdedigingslinie;
- Risico Management en Compliance vormen samen de 'tweede verdedigingslinie'. Zij zijn verantwoordelijk voor het afstemmen van strategie, processen en procedures op de risico's waar ASR aan blootstaat of blootgesteld kan worden en verantwoordelijk voor het toezien op adequate naleving van risicobeleid en wet- en regelgeving;
- de interne auditafdeling (Audit ASR Nederland), de derde verdedigingslinie, die verantwoordelijk is voor een onafhankelijke beoordeling van de adequaatheid en doeltreffendheid van het interne controle systeem en het governance-systeem.

Structuur ASR risicocomités

Gedurende 2009 heeft ASR een nieuw risico-comité-structuur geïntroduceerd als hulpmiddel om de Risicomangement-functie in praktisch vorm te geven. Directe aanleiding is de organisatorische wijziging van ASR.

Eindverantwoordelijk voor het risicoprofiel van ASR is de Raad van Bestuur van ASR, het ASR Risico Comité is een middel om hierbij te ondersteunen. Het ASR Risico Comité laat zich bij staan door twee belangrijke comités namelijk het Financieel Risico Comité en het Niet-financieel Risico Comité. Risico's worden beheerst op basis van de risicocategorieën zoals geformuleerd in de risicoanalyse methode FIRM (Financiële Instellingen Risicoanalyse Methode) van DNB:

- het Financieel Risico Comité beheert het risicoprofiel van ASR met betrekking tot de financiële risico's, zijnde het markt- en kredietrisico (inclusief renterisico), liquiditeitsrisico en het verzekeringstechnisch risico;
- het Niet-financieel Risico Comité beheert het risicoprofiel van ASR met betrekking tot de niet financiële risico's, zijnde het omgevingsrisico (waaronder ook reputatierisico valt), operationele risico, het uitbestedingsrisico, IT-risico, het integriteitsrisico en het juridische risico.

Daarbij zijn de bedrijfsonderdelen – de eerste verdedigingslinie – in het bijzonder verantwoordelijk voor het onderkennen van, het meten van, het bewaken van, het beheersen van, het sturen op en het rapporteren over de risico's en het risicoprofiel van het bedrijfsonderdeel binnen het opgegeven kader. Elk bedrijfsonderdeel heeft een Business Risico Comité ingericht om hen hierbij te ondersteunen.

In de volgende paragrafen van het hoofdstuk Risico Management zal eerst ingegaan worden op Markt- en kredietrisico, vervolgens op Verzekeringsrisico en de Technische Voorzieningen en tot slot op Operationeel Risico.

3.3 Markt- en kredietrisico

3.3.1 Marktrisico

ASR loopt marktrisico indien de waarde van de bezittingen niet in dezelfde mate reageert op veranderingen in de financiële markten als de waarde van de verplichtingen. De volgende marktrisico's worden onderscheiden:

- renterisico;
- aandelenrisico;
- vastgoedrisico;
- valutarisico;
- kredietrisico (spreadrisico).

Het marktrisico wordt beheerst op basis van de strategische asset mix en diverse risicorapportages. De volgende tabel geeft inzicht in de gevoeligheid van de (DNB)solvabiliteitsratio voor de belangrijkste marktrisico's. De opbouw van eigen vermogen naar DNB-solvabiliteit wordt toegelicht in hoofdstuk 4. Het spreadrisico heeft betrekking op potentiële waardemutaties als gevolg van een verslechtering in de kredietwaardigheid van de vastrentende beleggingen. Het spreadrisico van staatsobligaties is hier nihil verondersteld.

Gevoeligheid DNB solvabiliteitsratio voor marktrisico:

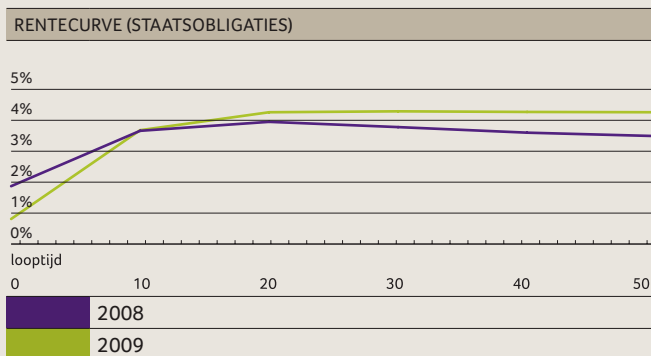
	SCENARIO	2009	2008
Rente	-1%	-9%	-67%
Aandelen	-20%	-20%	-12%
Vastgoed	-10%	-19%	-20%
Spread	+0.75%	-18%	-17%
Totaal impact		-66%	-116%

Indien de weergegeven scenario's tegelijk plaatsvinden, heeft dit een gecumuleerd negatief effect op de solvabiliteit van 66%. Daarmee zou eind 2009 het DNB-solvabiliteitsratio uitkomen op 166%. Hierna wordt nader ingegaan op de verschillende marktrisico's.

3.3.1.1 Renterisico

Veel verzekeringsproducten bevatten renterisico; de waarde van de producten hangt samen met de vorm en het niveau van de rentecurve. Het renterisicoprofiel van verzekeringsproducten wordt bepaald door de looptijd, rentegaranties en winstdeling. Met name levenproducten met een verzekering in geld (zie paragraaf technische voorziening) kennen een hogere rentegevoeligheid.

In vergelijking met 2008 is de lange rente gestegen met meer dan 0,5% in looptijden boven dertig jaar en dit heeft impact op de waarde van de bezittingen en de verplichtingen. Het renterisico van ASR wordt beheerst door de vastrentende bezittingen af te stemmen op het profiel van de verplichtingen. Daarbij wordt onder meer gebruik gemaakt van receiver swaptions voor het afdekken van het specifieke renterisico als gevolg van rentegaranties en winstdeling in de levenproducten.



Het renterisico wordt minimaal op kwartaalbasis gekwantificeerd door middel van duration en scenarioanalyse. Duration is een maatstaf voor rentegevoeligheid en geeft weer hoeveel de reële waarde verandert bij een kleine parallelle verschuiving van de rentecurve. De duration van de verplichtingen is hoger dan die van de bezittingen; de reële waarde van het eigen vermogen neemt af bij een rentedaling. In de durationberekening is rekening gehouden met renteswaps en swaptions.

	2009	2008
Duration bezittingen	5.9	5.2
Duration verplichtingen	8.8	9.9

Als gevolg van de onderliggende karakteristieken neemt de duration van de levenproducten en van de swaptions toe naarmate het renteniveau lager is. Naast duration is dus een andere maatstaf nodig om een volledig beeld te hebben van het renterisico. Dat wordt onder meer gedaan aan de hand van scenario-analyse.

De gevoeligheid van de DNB-solvabiliteit voor rentemutaties wordt maandelijks gevolgd. In de bepaling van de aanwezige solvabiliteit wordt voor wat betreft de vastrentende beleggingen, inclusief swaps en swaptions, uitgegaan van de marktwaarde. Voor wat betreft de technische voorzieningen wordt rekening gehouden met de toetsmarge.

GEVOELIGHEID DNB-SOLVABILITEIT VOOR RENTEMUTATIES	RENTE +1%		RENTE -1%	
	2009	2008	2009	2008
Effect op bezittingen	-948	-807	1.192	971
Effect op DNB-toetsmarge	932	1.386	-1.326	-1.972
Effect op DNB-solvabiliteit	-16	579	-135	-1.001

Gedurende 2009 is het renterisico afgenomen door de aankoop van swaptions, lange staatsobligaties en renteswaps. Daarnaast is door de hogere lange rente de rentegevoeligheid van de levenverplichtingen afgenomen.

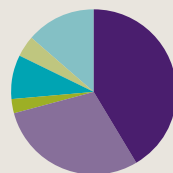
3.3.1.2 Aandelenrisico

Het aandelenrisico is afhankelijk van de totale exposure naar aandelen. Teneinde goed inzicht te hebben in het werkelijke aandelenrisico zijn in vergelijking met de IFRS-classificatie van aandelen voor eigen rekening enkele correcties gedaan; bijvoorbeeld obligatiefondsen die in de IFRS-balans zijn geclassificeerd onder aandelen worden hier niet meegeteld.

De reële waarde van aandelen en vergelijkbare beleggingen is € 1.811 miljoen ultimo 2009 (2008: € 1.306 miljoen). De toename komt enerzijds door de positieve koersontwikkeling en anderzijds omdat per saldo aandelen zijn gekocht. In de eerste helft van 2009 zijn weliswaar nog aandelen verkocht, maar gelet op de verbeterde solvabiliteit is in de tweede helft van 2009 de aandelenportefeuille uitgebreid.

De aandelen zijn gespreid over Europa en Nederland (onder meer 5%-deelnemingen). Een beperkt deel van de aandelen betreft Pacific, private equity en hedge funds.

SAMENSTELLING AANDELENPORTEFEUILLE



Europa	42%
Nederland	29%
Pacific	3%
Hedge funds	9%
Private equity	4%
Overig	13%

De gevoeligheid van de DNB-solvabiliteit voor koersmutaties van aandelen wordt maandelijks gevolgd. In de berekening is rekening gehouden met de effecten van opties op aandelen en de belastingvrijstelling van Nederlandse deelnemingen. Ten opzichte van 2008 is de gevoeligheid toegenomen vanwege de hogere exposure voor aandelen en expiratie van de putopties. Ultimo 2009 zijn er geen opties in portefeuille.

Gevoeligheid DNB-solvabiliteit voor koersmutatie aandelenportefeuille:

KOERSMUTATIE AANDELEN	2009	2008
+10%	148,5	98,5
+20%	297,0	201,0
-10%	-148,5	-92,4
-20%	-297,0	-177,0

Het effect van koersmutatie van aandelen op het IFRS-resultaat beperkt zich tot de waardemutaties van de opties en de impairments op aandelen. Bij 10% koersdaling van aandelen is het effect € -7 miljoen (2008: € -4 miljoen).

3.3.1.3 Vastgoedrisico

Het vastgoedrisico is afhankelijk van de totale exposure naar vastgoed. Teneinde een goed inzicht te hebben in het werkelijke vastgoedrisico zijn in vergelijking met de IFRS-classificatie van vastgoed voor eigen rekening enkele correcties gedaan en is de herwaardering vastgoed (€ 1.398 miljoen) meegeteld. De reële waarde van vastgoed en vergelijkbare beleggingen is € 3.936 miljoen ultimo 2009 (2008: € 3.963 miljoen).

Het vastgoed is gespreid over de sectoren landelijk, woningen, kantoren en winkels in Nederland.

SAMENSTELLING VASTGOEDPORTEFEUILLE



	Kantoren 12%
	Landelijk 20%
	Winkels 28%
	Woningen 28%
	Overig 12%

De gevoeligheid van de DNB-solvabiliteit voor waardemutaties van vastgoed wordt maandelijks gevolgd. Ten opzichte van 2008 is de gevoeligheid licht afgenomen vanwege de lagere exposure naar vastgoed.

Gevoeligheid DNB-solvabiliteit voor waardemutatie vastgoed:

WAARDEMUTATIE VASTGOED	2009	2008
+10%	293,2	295,3
-10%	-293,2	-295,3

Het effect van waardemutaties van vastgoed op het resultaat en het eigen vermogen beperkt zich tot de impairments op vastgoed. Bij 10% waardedaling is het effect € 77 miljoen.

3.3.1.4 Valutarisico

Valutarisico ontstaat als er geen volledige matching is tussen de valuta-exposure van de bezittingen en verplichtingen. Het beleid is dat valutarisico in beginsel wordt afgedekt. Hiervan kan worden afgeweken indien de impact van mutaties in de wisselkoers gering is of een (effectieve) hedge operationeel niet mogelijk is. Binnen een beperkte bandbreedte kunnen exposures worden toegestaan zodat geprofitteerd kan worden van een waardemutatie van vreemde valuta.

De valutapositie wordt op kwartaalbasis gerapporteerd. In het onderstaande overzicht zijn de belangrijkste valutaposities inclusief derivaten weergegeven. De netto exposure in USD ultimo 2009 komt voor een belangrijk deel door aandelenfondsen die noteren in USD.

VALUTARISICO 2009	AUD	BRL	GBP	TRY	USD	ZAR
Exposure bezittingen	251	26	2	29	271	42
Exposure verplichtingen	-235	-	-1	-	-119	-20
Netto exposure	16	26	1	29	152	21

VALUTARISICO 2008	AUD	BRL	GBP	TRY	USD	ZAR
Exposure bezittingen	228	19	2	24	133	58
Exposure verplichtingen	-210	-20	-	-25	-134	-35
Netto exposure	18	-1	2	-1	-1	23

3.3.1.5 Kredietrisico

ASR loopt kredietrisico voor zover er veranderingen zijn in de verwachting dat een tegenpartij haar contractuele verplichtingen niet kan voldoen. Er wordt onderscheid gemaakt naar de volgende soorten bezittingen:

- vastrentende beleggingsportefeuille;
- hypotheke;
- leningen gerelateerd aan spaarhypotheke;
- derivaten;
- herverzekeringen;
- leningen aan tussenpersonen.

De hierna volgende tabel geeft de onderpanden en garanties weer die zijn ontvangen als zekerheid voor financiële vorderingen en verbintenissen:

2009	ONTVANGEN ONDERPANDEN					
	BOEKWAARDE	FINANCIËLE INSTRUMENTEN	MATERIËLE VASTE ACTIVA	OVERIGE ONDERPANDEN EN GARANTIES	MEERWAARDE ONDERPAND T.O.V. BIJZONDERE WAARDE-VERMINDERINGEN ¹	NIET GEGARANDEERD UITSTAAND BEDRAG
Geldmiddelen en kasequivalenten	685	-	-	-	-	685
Rentedragende investeringen	15.984	-	-	-	-	15.984
Vorderingen op banken	2.350	-	-	-	-	2.350
Vorderingen op klanten						
Overheid en publieke sector, totaal	332	-	-	-	-	332
Hypothecaire leningen	2.041	-	2.083	-	327	128
Leningen aan particulieren	13	-	-	-	-	13
Leningen aan ondernemingen	372	-	-	214	93	251
Overige	2	-	-	-	-	2
Totaal vorderingen op klanten	2.760	-	2.083	214	420	726
Overige vorderingen	1.535	-	-	-	-	1.535
Totaal	23.314	-	2.083	214	420	21.280
Totaal buiten balans	3	-	-	-	-	3
Totaal kredietrisico	23.317	-	2.083	214	420	21.283

1 Het bedrag aan ontvangen zekerheden en garanties dat hoger is dan het eigenlijke kredietrisico (berekend op contractbasis)

2008	ONTVANGEN ONDERPANDEN					
	BOEKWAARDE	FINANCIËLE INSTRUMENTEN	MATERIËLE VASTE ACTIVA	OVERIGE ONDERPANDEN EN GARANTIES	MEERWAARDE ONDERPAND T.O.V. BIJZONDERE WAARDE-VERMINDERINGEN ²	NIET GEGARANDEERD UITSTAAND BEDRAG
Geldmiddelen en kasequivalenten	654	-	-	-	-	654
Rentedragende investeringen	14.779	-	-	-	-	14.779
Vorderingen op banken	871	-	-	-	-	871
Vorderingen op klanten						
Overheid en publieke sector, totaal	382	-	-	-	-	382
Hypothecaire leningen	2.179	-	2.039	-	284	139
Leningen aan particulieren	14	-	-	-	-	14
Leningen aan ondernemingen	1.832	-	-	237	112	1.707
Overige	-	-	-	-	-	-
Totaal vorderingen op klanten	4.407	-	2.039	237	396	2.242
Overige vorderingen	1.528	-	-	-	-	1.528
Totaal	22.239	-	2.039	237	396	20.074
Totaal buiten balans	3	-	-	-	-	3
Totaal kredietrisico	22.242	-	2.039	237	396	20.077

2 Het bedrag aan ontvangen zekerheden en garanties dat hoger is dan het eigenlijke kredietrisico (berekend op contractbasis)

De onderstaande tabel geeft informatie over de periode van achterstalligheid sinds de vervaldatum van financiële activa die nog geen waardevermindering hebben ondergaan.

2009	BOEKWAARDE VAN ACTIVA (GERUBRICEERD ZONDER BIJZONDERE WAARDEVERMINDERING)	< 30 DAGEN ACHTERSTALLIG	> 30 DAGEN & < 60 DAGEN ACHTERSTALLIG	> 60 DAGEN ACHTERSTALLIG	TOTAAL
Geldmiddelen en kasequivalenten	685	9	-	-	9
Rentedragende investeringen	15.642	-	-	-	-
Vorderingen op banken	2.337	1	-	-	1
Vorderingen op klanten					
Overheid en publieke sector	332	-	-	-	-
Hypothecaire leningen	2.036	8	3	6	17
Leningen aan particulieren	13	-	-	-	-
Leningen aan ondernemingen	348	11	-	-	11
Overige	-	-	-	-	-
Totaal vorderingen op klanten	2.729	19	3	6	28
Overige vorderingen	1.540	46	1	7	54
Totaal	22.933	75	4	13	92

2008	BOEKWAARDE VAN ACTIVA (GERUBRICEERD ZONDER BIJZONDERE WAARDEVERMINDERING)	< 30 DAGEN ACHTERSTALLIG	> 30 DAGEN & < 60 DAGEN ACHTERSTALLIG	> 60 DAGEN ACHTERSTALLIG	TOTAAL
Geldmiddelen en kasequivalenten	654	6	-	-	6
Rentedragende investeringen	14.507	-	-	-	-
Vorderingen op banken	871	-	-	-	-
Vorderingen op klanten					
Overheid en publieke sector	382	-	-	-	-
Hypothecaire leningen	2.165	-	19	16	35
Leningen aan particulieren	13	-	-	-	-
Leningen aan ondernemingen	1.801	-	-	-	-
Overige	-	-	-	-	-
Totaal vorderingen op klanten	4.361	-	-	-	-
Overige vorderingen	1.528	-	-	-	-
Totaal	21.921	6	19	16	41

3.3.1.5.1 Vastrentende beleggingsportefeuille

Het kredietrisico in de beleggingsportefeuille wordt beheerd op basis van credit ratings zoals deze door rating agencies worden verstrekt. Voor zover externe ratings niet beschikbaar zijn, wordt een interne rating toegekend.

Voor het beheer van de beleggingsportefeuille zijn er richtlijnen voor de maximale uitzetting per ratingklasse en per debiteur die

op kwartaalbasis gerapporteerd worden. Hiermee wordt beoogd om concentraties in de portefeuille te vermijden en een goede diversificatie naar tegenpartijen te bewerkstelligen. Daarnaast wordt gestuurd op een portefeuillebrede risicomaatstaf waarin rating en looptijd gecombineerd worden beoordeeld.

	2009		2008	
	WAARDE	PERCENTAGE	WAARDE	PERCENTAGE
AAA	7.178	42%	6.762	43%
AA	2.228	13%	2.263	14%
A	4.942	29%	5.110	32%
BBB	1.868	11%	1.317	8%
	16.215	96%	15.453	98%
lager dan BBB	616	4%	209	1%
zonder rating	70	-	132	1%
Totaal	16.901	100%	15.793	100%

Op totaalniveau zijn de mutaties in de ratingverdeling ten opzichte van ultimo 2008 beperkt. De grootste mutaties zijn een beperkte toename van de categorieën 'BBB' en 'lager dan BBB'. Deze toename is te verklaren uit enerzijds een waardevermeerdering van met name obligaties met lagere ratings het afgelopen jaar en anderzijds doordat rating agencies, ondanks het fors aantrekken van de financiële markten, zich genoodzaakt zagen om in 2009 ratings over de gehele linie flink naar beneden bij te stellen. De waardevermeerdering was de resultante van een zeer

substantiële daling van de door beleggers gevraagde risicopremie ter compensatie van het additionele risico van bedrijfsobligaties. De toename in genoemde ratingcategorieën vond plaats in een restrictieve beleggingsomgeving met een terughoudend beleid ten aanzien van het beleggen in financiële instellingen, bedrijven en gestructureerde instrumentenbedrijfsobligaties.

	2009		2008	
	WAARDE	PERCENTAGE	WAARDE	PERCENTAGE
Overheid	7.169	42%	6.943	44%
Financiële instellingen	6.907	41%	6.137	39%
Bedrijven	2.058	12%	1.761	11%
Gestructureerde instrumenten	766	5%	952	6%
Totaal	16.901	100%	15.793	100%

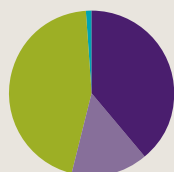
Het portefeuilleoverzicht naar sector onderstreept de bovengenoemde ontwikkelingen. Financiële instellingen, bedrijven en gestructureerde instrumenten vertoonden over de gehele linie een zeer behoorlijke waardestijging. Het actief gevoerde verkoopbeleid binnen de sector financials en gestructureerde instrumenten is daardoor niet zichtbaar in de cijfers.

2009	OVERHEID		FINANCIËLE INSTELLINGEN		BEDRIJVEN		GESTRUCTUREERDE INSTRUMENTEN	
	WAARDE	PERCENTAGE	WAARDE	PERCENTAGE	WAARDE	PERCENTAGE	WAARDE	PERCENTAGE
AAA	5.854	82%	921	13%	11	1%	391	51%
AA	867	12%	966	14%	295	14%	100	13%
A	304	4%	3.241	47%	1.232	60%	164	21%
BBB	112	2%	1.348	20%	393	19%	14	2%
	7.137	100%	6.476	94%	1.932	94%	670	87%
lager dan BBB	31	-	399	6%	126	6%	60	8%
zonder rating	1	-	32	-	-	-	37	5%
Totaal	7.169	100%	6.907	100%	2.058	100%	766	100%

2008	OVERHEID		FINANCIËLE INSTELLINGEN		BEDRIJVEN		GESTRUCTUREERDE INSTRUMENTEN	
	WAARDE	PERCENTAGE	WAARDE	PERCENTAGE	WAARDE	PERCENTAGE	WAARDE	PERCENTAGE
AAA	5.697	82%	579	9%	10	1%	476	50%
AA	564	8%	1.281	21%	184	10%	233	25%
A	633	9%	3.217	52%	1.159	66%	102	11%
BBB	24	-	934	15%	340	19%	20	2%
	6.918	100%	6.011	98%	1.693	96%	831	87%
lager dan BBB	26	-	94	2%	68	4%	21	2%
zonder rating	-	-	32	1%	-	-	100	11%
Totaal	6.943	100%	6.137	100%	1.761	100%	952	100%

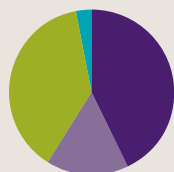
In 2009 is een aantal EMU-lidstaten geconfronteerd met downgrades. De exposure naar de betreffende landen is beperkt (Ierland: nihil, Spanje € 267 miljoen, Portugal € 15 miljoen, Griekenland € 82 miljoen), waardoor mutaties in de ratingverdeling binnen de overheidssector beperkt zijn. Bij de financiële instellingen is door actieve afbouw het effect van de rating downgrades gemitigeerd. Ook in de corporate sector en bij de gestructureerde instrumenten was een dalende tendens in de ratingontwikkeling waarneembaar. De non-rated categorie is in waarde gedaald door met name afwaarderingen.

GESTRUCTUREERDE INSTRUMENTEN 2009



CDO	39%
CLO	15%
RMBS	45%
Subprime	1%

GESTRUCTUREERDE INSTRUMENTEN 2008



CDO	43%
CLO	16%
RMBS	38%
Subprime	3%

Verkopen en aflossingen in de sector gestructureerde instrumenten hebben met name plaatsgevonden bij de subsector CDO's en CLO's. In 2009 zijn geen nieuwe beleggingen in deze sector aangegaan.

3.3.1.5.2 Hypotheken

ASR verstrekt veelal hypotheken voor rekening en risico van derden. Op de eigen balans staan met een beperkte omvang alleen Nederlandse hypotheken. Het kredietrisico op deze hypotheken is beperkt. Op een deel van de hypotheken is de Nationale Hypotheek Garantie van toepassing. Ondanks de stagnering van de huizenprijzen in de laatste twee jaar is de waarde van het onderpand van de meeste hypotheken gestegen sinds de ingangsdatum van de hypotheek.

	2009		2008	
	BALANS- WAARDE	PERCENTAGE	BALANS- WAARDE	PERCENTAGE
Hypotheken met NHG	257	13%	275	13%
Hypotheek < 75% executiewaarde (geïndexeerd)	1.292	63%	1.343	62%
Hypotheek > 75% executiewaarde (geïndexeerd)	493	24%	560	26%
Totaal	2.042		2.179	

ASR verstrekt geen aflossingsvrije hypotheken en naast de verplichte overlijdensrisicoverzekering wordt een deel van de financieringen afgedekt door verzekeringspolissen.

Ultimo 2009 was er bij 1,3% van de hypotheken een betalingsachterstand (2008: 1,2%).

3.3.1.5.3 Leningen gerelateerd aan spaarhypotheken

Er zijn spaarhypotheken verkocht waarbij de spaarverzekering op de balans van ASR staat en de hypotheek op de balans van een externe financiële instelling. Een kenmerk van de spaarhypotheek is dat de rente van de spaarverzekering en de rente van de hypotheek aan elkaar gekoppeld zijn. Tegelijkertijd verstrekt ASR leningen aan de betreffende financiële instellingen met een nominale waarde ter grootte van de spaarverzekering en met een rente gekoppeld aan de rente van de hypotheek. De omvang van deze leningen ultimo 2009 is € 1.630 miljoen.

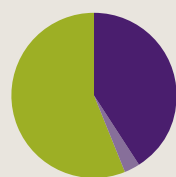
3.3.1.5.4 Derivaten

Het kredietrisico over de marktwaarde van de derivaten van ASR met een tegenpartij is in het algemeen afgedekt met een Credit Support Annex (CSA). In deze overeenkomst is op marktconforme wijze vastgelegd dat de tegenwaarde van de derivaten in liquide instrumenten, zoals cash en staatsobligaties, wordt aangehouden als zekerheid voor het kredietrisico.

3.3.1.5.5 Herverzekeringen

Bij het plaatsen van herverzekeringscontracten brand en catastrofe eist ASR van de tegenpartij minimaal een 'A-' rating, voor long-tail business en andere branches geldt een minimum van een 'A' rating. In het onderstaande overzicht staat de exposure op herverzekers per rating. De exposure zonder rating is terug te leiden tot plaatsingen met de voormalige interne herverzekeraar. De totale exposure op herverzekers bedraagt € 545 miljoen ultimo 2009.

RATINGVERDELING EXPOSURE HERVERZEKERAARS



A	41%
Zonder rating	3%
AA	56%

3.3.1.5.6 Leningen aan tussenpersonen

ASR is terughoudend in het verstrekken van leningen aan tussenpersonen. Bij een aanvraag wordt aan de hand van een intern risicoring model de kredietwaardigheid van de tussenpersoon ingeschat. Op basis van strenge criteria beslist het kredietcomité over toekenning van de lening.

Ultimo 2009 is de pro resto van leningen aan tussenpersonen € 169 miljoen met een bijbehorende voorziening van € 39 miljoen. De leningen hebben een onderpand, veelal in de vorm van een verzekeringsportefeuille. Op 21% van de leningen is een betalingsachterstand.

	2009		2008	
	BALANS- WAARDE	PERCENTAGE	BALANS- WAARDE	PERCENTAGE
Leningen < 75% executiewaarde	48	28%	67	38%
Leningen > 75% executiewaarde	122	72%	109	62%
Totaal	169		176	

Daarnaast zijn er vorderingen in rekening courant op tussenpersonen in verband met de normale bedrijfsvoering ter grootte van € 190 miljoen en een bijbehorende voorziening van € 17 miljoen.

3.3.1.5.7 Achtergesteld schuld papier van financiële instellingen

Voor de beoordeling van bijzondere waardeverminderingen van het schuld papier van financiële instellingen hanteert ASR een interne classificatie in zogenaamde 'Levels of Concern'. De indeling in de Levels of Concern is mede gebaseerd op de in IAS 39.59 benoemde gebeurtenissen die aanleiding kunnen geven tot bijzondere waardeverminderingen.

De gebeurtenissen rondom een uitgevende instelling en de kenmerken van het betreffende financieel actief worden afgewogen om het Level of Concern te kunnen bepalen. Alle beleggingen worden ingedeeld in Level of Concern 0, 1, 2, of 3, waarbij Level of Concern 0 impliceert dat er geen belangrijke zorgpunten zijn. Bij de indeling Level of Concern 3 wordt verondersteld dat er sprake is van een verwachte permanente en onomkeerbare waardeverandering,

welke leidt tot het toepassen van een bijzondere waardevermindering. Een toename in de reële waarde van een vastrentend instrument dat een bijzondere waardevermindering heeft ondergaan, leidt niet zonder meer tot het terugnemen van deze bijzondere waardevermindering. Bij het aanpassen van het Level of Concern niveau van 3 naar een lager niveau moet er sprake zijn van een verandering in de situatie die aanleiding was tot het nemen van de bijzondere waardevermindering. Er is dan dus sprake van een belangrijke, onomkeerbare en objectief identificeerbare, positieve ontwikkeling, waardoor er redelijkerwijs geen twijfel meer kan bestaan over de inbaarheid van een financieel actief.

3.3.2 Liquiditeitsrisico

ASR dient op elk moment aan haar betalingsverplichting naar polis-houders en andere crediteuren te kunnen voldoen. Het liquiditeitsrisico is beperkt. De meeste levensverzekeringen hebben vanwege de aard van het product (pensioen, hypotheek) en de daarmee samenhangende (fiscale) eisen een langlopend karakter, waarbij voortijdige beëindiging ongewenst of nadelig is voor de polishouder. Daardoor zijn uitkeringen aan polishouders voorspelbaar en komt een onverwachte vraag naar betalingen zonder acceptabele verliezen van beleggingen nagenoeg niet voor. Ultimo 2009 zijn de liquiditeiten € 745 miljoen en zijn er € 6.374 miljoen liquide staatsobligaties in portefeuille. Op korte termijn zijn er aflossingsverplichtingen van opgenomen financiering van € 720 miljoen. Daarnaast zijn er € 570 miljoen spaargelden die grotendeels direct opvraagbaar zijn.

De volgende tabel bevat de contractuele kasstromen van beleggingen en verplichtingen. Voor wat betreft de technische voorzieningen is rekening gehouden met het natuurlijke verloop en verwacht verval in de portefeuille. Aandelen en vastgoed zijn niet opgenomen.

KASSTROMEN 2009	< 1 JAAR	1-5 JAAR	5-10 JAAR	10-20 JAAR	> 20 JAAR
Vastrentende beleggingen	3.565	12.248	7.731	9.000	5.507
Verplichtingen	-3.821	-5.794	-5.560	-10.371	-18.508
Verschil	-256	6.454	2.171	-1.371	-13.001

KASSTROMEN 2008	< 1 JAAR	1-5 JAAR	5-10 JAAR	10-20 JAAR	> 20 JAAR
Vastrentende beleggingen	3.200	12.353	9.315	7.039	4.361
Verplichtingen	-4.455	-5.523	-4.944	-9.962	-17.369
Verschil	-1.255	7.100	4.370	-2.923	-13.007

3.3.3 Verzekeringstechnisch risico

Het verzekeringstechnisch risico betreft alle risico's waardoor verwachte toekomstige betalingsverplichtingen niet opgebracht kunnen worden uit premie- en/of beleggingsinkomsten als gevolg van onjuiste en/of onvolledige (technische) aannames en grondslagen bij de ontwikkeling en premiestelling van het product waardoor voorzieningen ontoereikend zijn.

ASR biedt een compleet assortiment verzekeringsproducten aan. Verzekeringstechnisch risico wordt onderverdeeld in levenrisico en niet-levenrisico. De verzekeringsportefeuille kent een gematigd risicoprofiel. Bij leven is de portefeuille gespreid over verzekeringen met kortleven (sterfte) risico en met langlevensrisico. De niet-levenportefeuille is vertegenwoordigd in vrijwel alle schade-, arbeidsongeschiktheids- en zorgbranches.

ASR beheert het verzekeringsrisico via een combinatie van acceptatiebeleid, prijsstelling, voorzieningen en herverzekeringsovereenkomsten. De afdelingen belast met het risicobeheer hebben voor of binnen elk verzekeringsbedrijf tot taak de verzekeringsrisico's te evalueren en te beheren. Dit gebeurt op basis van het beleid en richtlijnen die op groepsniveau zijn bepaald.

3.3.3.1 Risicobeheersing

Elk verzekeringsbedrijf binnen ASR vormt voorzieningen voor toekomstige claims uit hoofde van polissen en bestemt activa ten behoeve van deze voorzieningen. Hiertoe worden onder meer schattingen en assumpties gemaakt die in het komende jaar een invloed kunnen hebben op activa, verplichtingen, eigen vermogen en resultaat. Deze schattingen worden per elke verslagdatum geëvalueerd door middel van statistische analyses gebaseerd op interne en externe historische gegevens.

Vanwege potentiële onjuistheden die inherent zijn aan de technieken, assumpties en gegevens die gebruikt worden bij het maken van statistische analyses, kan het risico dat de uiteindelijke claims hoger zullen uitvallen dan de gevormde verplichtingen uit hoofde van de verzekeringscontracten niet volledig worden geëlimineerd. Om het risico te vermijden dat ASR (vrijwel) niet meer zal kunnen voldoen aan de verplichtingen tegenover verzekeringnemers en anderen, houdt ASR extra solvabiliteitsvermogen aan.

Herverzekering en andere risicomitigerende maatregelen worden gebruikt om de volatiliteit van de resultaten te verminderen, te begrenzen of de negatieve impact op de waarde te spreiden als een alternatief voor aan te houden kapitaal.

3.3.3.2 Voorzieningenbeleid

Elk verzekeringsbedrijf binnen ASR vormt voorzieningen voor toekomstige claims uit hoofde van polissen en bestemt activa voor deze voorzieningen. De voorzieningen voor het leven- en

arbeidsongeschiktheidsrisico zijn in beginsel gebaseerd op tariefgrondslagen, waarbij onder andere rekening gehouden wordt met zowel marktspecifieke als maatschappijafhankelijke assumpties. De voorzieningen voor het overige niet-levenrisico zijn gebaseerd op historische schadeafwikkeling van de eigen portefeuille. Er zijn geen egalisatie- of catastrofevoorzieningen opgenomen, deze zijn onder de verslaglegging conform IFRS niet toegestaan.

3.3.3.3 Verzekeringsrisico leven

Een levensverzekering geeft recht op een uitkering bij overlijden van de verzekerde en/of een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde.

Dit sterfterisico heeft met name impact op de duur en het tijdstip van uitkeren van verzekerde kasstromen en ontvangen premies en koopsommen. Als een uitkering bij overlijden is verzekerd, wordt het sterfterisico gevormd door het risico dat de verzekerde eerder overlijdt dan voorgerecalculeerd (kortlevensrisico). Als sprake is van een uitkering bij in leven zijn dan wordt het sterfterisico voor de verzekeraar gevormd door het risico dat de verzekerde later overlijdt dan voorgerecalculeerd (langlevensrisico).

Verzekeringsrisico's Leven ten opzichte van de best estimate aannames ontstaan door volatiliteit, onzekerheid en/of extreme gebeurtenissen.

- Volatiliteit: De willekeurige schommelingen van jaarlijkse sterftcijfers ten opzichte van de gemodelleerde trend.
- Onzekerheid: Groter dan verwachte stijging of daling van de levensverwachting waarop gereserveerd is.
- Extreme gebeurtenissen: Een extreme gebeurtenis is een grootschalige schade die ontstaat als gevolg van één oorzaak of revolutionaire ontwikkelingen op medisch gebied waardoor de levensverwachting sterk toeneemt.

In het kader van risicobeheersing worden bij de leven maatschappijen jaarlijks de ontwikkelingen van de sterfterisico's geanalyseerd. Daarbij wordt gebruikt gemaakt van sterfteverwachting uit officiële publicaties en de vergelijking met de eigen portefeuille. De vorming van de langlevensvoorziening wordt gebaseerd op deze jaarlijkse analyse.

De risico's worden beheerst door inzicht in de risicofactoren en toetsing daarvan. De effecten van parameterveranderingen worden zichtbaar in het kader van de waardering van de verzekeringsportefeuille. Voor de operationele parameters is gekeken naar de gevoeligheid als gevolg van veranderingen in sterftekansen, vervalkansen en kosten. Voor geheel ASR wordt de gevoeligheid op sterfte gedempt door de combinatie van kort- en langlevensrisico. Een goede spreiding naar lang- en kortleven beperkt het sterfterisico.

De prijsstelling is gebaseerd op best estimate aannames van sterftekansen, vervalkansen, kosten, rekenrente, prudentiële

marges en winstmarge verzekeraar. Op basis van winstcapaciteitsberekeningen worden de aannames vertaald naar de reële waarde van het tarief. Daarbij wordt rekening gehouden met winstdelingsverplichtingen aan de klant.

De acceptatie van een nieuwe verzekering wordt beoordeeld op basis van medische voorwaarden. In de pensioensfeer is het niet mogelijk om te accepteren op basis van medische voorwaarden; in dat geval worden grenzen gesteld aan de te accepteren risico's. De grenzen zijn afgestemd met de herverzekeraar. De prijsstelling wordt achteraf getoetst door de waarde van de nieuwe contracten vast te stellen op basis van jaarlijks vastgestelde best estimate-ervaring (tweede orde) parameters.

3.3.3.4 Verzekeringsrisico niet-leven

Het verzekeringstechnische risico voor de niet-levenrisico is vooral geconcentreerd rond catastrofedekking, (wettelijke) aansprakelijkheid en arbeidsongeschiktheid. Dit met name vanwege de omvang en het langlopend karakter van de schaden. Onder verzekeringstechnisch risico wordt een grote (negatieve) afwijking verstaan ten opzichte van de verwachting in claimfrequentie, claimhoogte, inflatie, behandelduur, uitkerings- en schadebehandelingskosten en biometrische risico's (invaliditeit, revalidatie, ziekte, sterfte). Daarnaast is concentratierisico een verzekeringstechnisch risico.

3.3.3.4.1 Claimfrequentie, claimhoogte en inflatie

Om het claimrisico te beperken, past het verzekeringsbedrijf een selectie- en acceptatiebeleid toe dat is gebaseerd op de schadehistorie en risicomodellen. Dit gebeurt per klantensegment en per soort activiteit. Tevens wordt gebruik gemaakt van de kennis of verwachtingen ten aanzien van de toekomstige ontwikkeling van de frequentie, omvang en inflatie van claims. Het risico van onverwacht grote schadeclaims wordt ingeperkt door polislimieten, concentratierisicobeheer en speciaal hiervoor ingerichte risico-overdracht overeenkomsten (bijvoorbeeld herverzekeringen). Het acceptatiebeleid wordt lokaal vastgesteld door elk verzekeringsbedrijf als onderdeel van het algemene beheer van het verzekeringsrisico. Hierbij worden risico's beoordeeld door ter zake kundige acceptatiemedewerkers en wordt de feitelijke schadehistorie geëvalueerd. Om het schadeverloop te verbeteren en/of te borgen dat de prijsstelling correct wordt aangepast, wordt het acceptatiebeleid frequent verfijnd aan de hand van een aantal indicatoren en statistische analyses.

3.3.3.4.2 Behandelduur

De tijd die nodig is voor de identificatie en afhandeling van een schadeclaim is een belangrijke factor. De afwikkeling van claims met een lange doorlooptijd, zoals bij lichamelijk letsel of aansprakelijkheid, kan jaren in beslag nemen. Er worden regelmatig analyses gemaakt van onder andere de ervaringen van ASR met vergelijkbare gevallen, van historische trends, zoals het voorzieningspatroon,

de groei van de risicoblootstelling, schadeuitkeringen, omvang van lopende en nog niet uitgekeerde schadegevallen, en van gerechtelijke uitspraken en economische omstandigheden.

3.3.3.4.3 Uitkering- en schadebehandelingskosten

De uitkering- en schadebehandelingskosten worden, rekening houdend met toekomstige inflatie, beheerst door regelmatige evaluaties en daaraan vastgekoppelde acties.

3.3.3.4.4 Arbeidsongeschiktheidsrisico

Het invaliditeitsrisico betreft de onzekerheid ten aanzien van schade als gevolg van hoger dan verwachte invaliditeitspercentages en -niveaus in portefeuilles met arbeidsongeschiktheid-, ziektekosten- en ongevallenverzekeringen. Daarnaast bestaat de onzekerheid dat er minder revalidatie en sterfte plaatsvindt dan verwacht. Ziekte, invaliditeit en het herstel ervan wordt beïnvloed door het economische klimaat, overheidsinterventie, medische vooruitgang en – in het bijzonder zorgkosten. De mate van invaliditeit en revalidatie wordt in grote mate beïnvloed door het selectiegedrag van de verzekerden en wijziging in de normen die worden toegepast bij de beoordeling van de arbeidsongeschiktheid, alsmede beïnvloed door ASR-beleid aangaande preventie en snelle diagnose en behandeling. Deze risico's worden beheerd door middel van een regelmatige evaluatie van historische schadepatronen, verwachte toekomstige ontwikkelingen en de aanpassing van de prijsstelling, verplichtingen en het acceptatiebeleid. ASR beperkt het arbeidsongeschiktheidsrisico tevens door acceptatiecriteria en een passende herverzekering.

3.3.3.4.5 Concentratie van risico

Het risico van de schadeportefeuille van ASR is geografisch vrijwel volledig geconcentreerd in Nederland. Concentratie van verzekeringsrisico's komt met name voor binnen de brandportefeuille (opstal, inboedel, etcetera), waarbij het stormrisico de belangrijkste factor is). Het stormrisico wordt beperkt door een passende herverzekering (zie ook paragraaf 3.3.3.6 Herverzekering).

3.3.3.5 Herverzekering

De verzekeringsbedrijven van ASR sluiten voor de leven- en schadeportefeuilles, als dat noodzakelijk is, herverzekeringscontracten af om de verzekeringstechnische risico's te beperken. Herverzekering kan plaatsvinden per afzonderlijke polis (per risico) of op basis van de gehele portefeuille (per gebeurtenis). Dit laatste komt voor wanneer het risico met betrekking tot individuele verzekeringnemers zich weliswaar binnen de gestelde limieten bevindt maar er sprake is van een onaanvaardbaar risico door mogelijke cumulatie van claims (catastroferisico). Laatstgenoemde gebeurtenissen ontstaan door menselijk toedoen of hangen samen met natuurrampen. In Nederland vormen extreme weersomstandigheden het grootste catastroferisico, met name storm. De hoogte van de retentie onder de diverse herverzekeringscontracten wordt afgestemd op de omvang en het risicoprofiel

van de onderliggende portefeuilles. Hierbij wordt tevens de afweging gemaakt tussen de prijs van de herverzekering enerzijds en het risico dat wordt behouden binnen de retentie anderzijds.

De selectie van herverzekeringsmaatschappijen is gebaseerd op het beheer van het risico dat de tegenpartij vertegenwoordigt (uitgedrukt in de rating) en op overwegingen rond de prijsstelling. Om risicoconcentratie te beperken worden de herverzekeringscontracten geplaatst bij verschillende herverzekeraars.

Voor 2009 is het gebruik van de voormalige interne herverzekeraar (Fortis Re) beëindigd waardoor een aantal intern afgesloten contracten zijn geplaatst in de externe herverzekeringmarkt. Als gevolg hiervan zijn de retenties onder deze contracten herzien en daarmee verhoogd tot een marktconform niveau.

In het onderstaande overzicht wordt de retentie van het risico per product weergegeven.

RETENTIES BEDRAGEN IN € X 1.000	2009		2008	
	HOOGSTE RETENTIE PER RISICO	HOOGSTE RETENTIE PER EVENEMENT	HOOGSTE RETENTIE PER RISICO	HOOGSTE RETENTIE PER EVENEMENT
Leven	450	3.000	450	3.000
Arbeidsongeschiktheid	700	3.000	700	3.000
Bedrijfsongevallen	1.000	1.000	250	500
Ongevallen (reis)	1.000	1.000	500	500
Motor WA	2.000	2.000	1.000	1.000
Motor Casco	2.500	2.500	1.500	1.500
Schade aan eigendommen	2.500	15.000	2.500	15.000
Wettelijke Aansprakelijkheid	750	750	500	500
Zeevaart / Transport	250	250	250	250

3.4 Technische voorzieningen

3.4.1 Toereikendheid voorzieningen

De toereikendheid van de technische voorzieningen wordt ten minste éénmaal per jaar getoetst en elk kwartaal geëvalueerd (en vaker indien nodig). Eventueel noodzakelijke verhogingen van de verplichtingen worden direct erkend en ten laste van de resultatenrekening verantwoord. Het ASR toetsingsbeleid van de verplichtingen en processen voldoet aan de vereisten van IFRS en richtlijnen van De Nederlandsche Bank (DNB). Zie ook hoofdstuk 2.28 Verplichtingen inzake verzekeringscontracten - Toereikendheidstoets voor de verplichtingen (TRT).

De algemene toereikendheid van de verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten per 31 december 2009 is bevestigd door interne actuarissen en gecertificeerd door externe actuarissen.

3.4.2 Voorzieningen leven

Bij levensverzekering is sprake van langlevens- en sterfterisico (kortleven).

De technische balansvoorziening is gebaseerd op de tariefsgrondslagen ten tijde van de acceptatie. Sindsdien is de levensverwachting toegenomen. Voor verzekeringen met langlevensrisico is dat ongunstig, waardoor een te lage voorziening ontstaat.

Om het langlevensrisico af te dekken is een extra balansvoorziening gevormd. De langlevensvoorziening wordt berekend op basis

van de pensioentafel bij ASR Collectief en de Lijfrentetafel bij Amersfoortse Individueel; beide tafels zijn uitgewerkt door het Verbond van Verzekeraars. De sterftekansen zijn gebaseerd op ervaringscijfers en op verwachte toekomstige sterfteontwikkeling. De tafels worden periodiek geactualiseerd. De langlevensvoorziening wordt vastgesteld per entiteit, waarbij voor de collectieve portefeuille geen rekening wordt gehouden met het overschot uit portefeuilles individueel met sterfte risico.

De levensverzekeringsportefeuille bevat individuele en collectieve verzekeringen. De verzekeringen worden verkocht als verzekeringen in geld en verzekeringen in beleggingseenheden. Bij verzekeringen in geld is het beleggingsrisico volledig voor de verzekeraar en bij verzekeringen in beleggingseenheden is het beleggingsrisico voor het grootste deel voor rekening van de verzekerde.

De samenstelling van de voorziening in ultimo 2009 is als volgt:

SPECIFICATIE BRUTO TECHNISCHE VOORZIENINGEN (IN €1.000)	VERZEKERINGEN IN GELD		TOTAAL
	INDIVIDUEEL	COLLECTIEF	
Zonder winstdeling	1.865	242	2.107
Contractuele winstdeling (en RSK)	9.360	5.047	14.407
Discretionaire winstdeling	1.880	-	1.880
Totaal	13.104	5.289	18.393

SPECIFICATIE BRUTO TECHNISCHE VOORZIENINGEN (IN €1.000)	BELEGGINGS VERZEKERINGEN		SPAARKASSEN	TOTAAL
	IN GELD INDIVIDUEEL	IN GELD COLLECTIEF		
Zonder (rendement) garanties	6.036	1.547	955	8.538
Met (rendement) garanties	1.245	40	-	1.284
Totaal	7.281	1.587	955	9.823

3.4.3 Voorzieningen niet-leven

3.4.3.1 Voorziening niet verdiende premie

De voorziening voor niet verdiende premies wordt in het algemeen bepaald over de premie eigen rekening naar rato van het nog niet verstreken gedeelte van de premietermijn vóór aftrek van de bijbehorende provisie. De bijbehorende provisie is afzonderlijk op de balans opgenomen onder het hoofd 'Overlopende acquisitie-kosten'. Voor verzekeringen met een tijdens de duur van de verzekering stijgend risico bij van de leeftijd onafhankelijke premietarieven is afzonderlijk gereserveerd. De wijziging in de voorziening niet-verdiende premie wordt in de winst- en verliesrekening verwerkt zodat de opbrengsten worden genomen gedurende de bijbehorende risicotermijn.

3.4.3.2 Voorziening voor nog uit te betalen bedragen

De voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen bestaat uit het geschatte bedrag van de aangemelde maar nog niet afgewikkelde schaden vermeerderd met een op basis van ervaring bepaald bedrag voor schaden die nog niet gemeld zijn en in of vóór het boekjaar zijn ontstaan. Hierin is impliciet een voorziening voor nog te betalen externe schadebehandelingskosten opgenomen.

Het voorzieningenniveau wordt per (homogene) productgroep vastgesteld op een betrouwbaarheidsniveau van tenminste 95%. Dit is gemiddeld 15,6% boven het niveau van de verwachte

toekomstige schadeverplichtingen (best estimate). Bovendien wordt op ASR niveau boven het niveau van de voorzieningen een additioneel solvabiliteitskapitaal aangehouden.

De voorziening voor de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen is gelijk aan de contante waarde van de verwachte uitkeringen, waarbij rekening wordt gehouden met de polisvoorwaarden en wachttijden, evenals revaliderings- en sterftekansen.

De samenstelling van de voorzieningen voor nog uit te betalen bedragen en de voorziening premie ultimo 2009 is als volgt:

BRUTO TECHNISCHE VOORZIENINGEN	SCHADE	ZORG & INKOMEN	TOTAAL
Voorziening voor nog uit te betalen bedragen	769	2.248	3.017
Voorziening premie	293	226	518
Totaal	1.061	2.474	3.535

3.4.3.3 Voorziening voor lopende risico's

De voorziening voor lopende risico's wordt gevormd ten behoeve van verplichtingen die voortkomen uit onder andere schaden die zich na de balansdatum kunnen voordoen en die gedekt worden door vóór die datum gesloten overeenkomsten, voor zover het in dit verband hoger zijn geschatte bedrag de voorziening niet verdiende premies en de in verband met deze overeenkomsten (opeisbare) commerciële premies.

Voor de WIA Eigen Rekening portefeuille wordt een voorziening voor lopende risico's aangehouden voor de posten die in 2009 zijn afgesloten en doorlopen na 31 december 2009. Deze voorziening is gebaseerd op het verschil tussen de commerciële en actuariel benodigde premie.

3.4.3.4 Ontwikkeling schadeverloop

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het verloop van de ontwikkeling van cumulatieve uitkeringen met betrekking tot de niet-leven portefeuille voor de schadejaren 2001 tot en met 2009.

BRUTO SCHADECLAIMS (CUMULATIEF) PER 31 DECEMBER 2009	SCHADEJAAR											
	≤ 2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAAL	
Per einde:												
1e schadejaar		1.062	1.235	1.305	1.405	1.258	1.201	1.389	1.571	1.731		
2002		1.046										
2003		1.001	1.195									
2004		981	1.145	1.180								
2005		976	1.117	1.092	1.221							
2006		975	1.112	1.068	1.113	1.141						
2007		976	1.129	1.082	1.093	1.041	1.167					
2008		962	1.130	1.083	1.092	1.002	1.076	1.294				
2009		954	1.100	1.079	1.083	1.013	1.067	1.262	1.480			
Bruto schadeclaims per 31 december 2009		954	1.100	1.079	1.083	1.013	1.067	1.262	1.480	1.731		
Cumulatieve bruto betaalde schaden		886	1.020	986	994	894	898	978	1.052	783		
Bruto uitstaande schadeverplichtingen (inclusief IBNR)	463	68	80	93	89	119	169	284	428	948	2.742	
Overige schadeverplichtingen												274
Totaal schadeverplichtingen												3.017

Op grond van bovenstaande tabel is te concluderen dat, met inachtneming van de claimontwikkeling, de voorziening voor nog uit te betalen bedragen in het algemeen prudent is vastgesteld.

3.5 Operationeel risico

Het beleid inzake Operationeel risicobeheer wordt binnen ASR bepaald door de afdeling Operational Risk & Management Control (OR&MC). De verzekeringen van ASR zelf worden verzorgd door de afdeling Herverzekeringen.

OR&MC is verantwoordelijk voor de monitoring van de uitvoering van het Operationeel risicobeheerbeleid. Voor de uitvoering van het Operationeel risicobeheer maakt de afdeling OR&MC ook gebruik van decentrale risk managers die binnen de belangrijkste bedrijfsonderdelen de business specifieke risico's managen. Operationele risico's kunnen ontstaan als gevolg van externe factoren of niet-beheerste interne factoren. Binnen het operationele risico wordt onderscheid gemaakt tussen het event risico en het bedrijfsrisico. Het event risico betreft enerzijds het risico van verliezen door inadequate of falende interne processen, mensen en/of systemen en anderzijds het risico van verliezen als gevolg van externe gebeurtenissen. Juridische risico's worden gerekend tot het event risico, terwijl het strategisch risico en het reputatierisico hierbuiten vallen. Het event risico wordt intern gestuurd en kan met de juiste beheersprocessen en -controles worden beperkt.

Het bedrijfsrisico betreft het risico van verliezen als gevolg van gebeurtenissen die schade kunnen opleveren voor een bedrijfs-activiteit of door de bedrijfseconomische omgeving, zoals wijzigingen in de concurrentieverhoudingen of juridische of fiscale veranderingen. Het effect neemt doorgaans de vorm aan van wijzigingen in volumes, prijsstelling of marges ten opzichte van een vast kostenniveau. Het bedrijfsrisico wordt extern veroorzaakt maar kan worden beperkt door effectief management.

3.5.1 Operational Risk & Management Control

Binnen het vakgebied Operational Risk & Management Control wordt onderscheid gemaakt in een viertal relevante vakgebieden, te weten: Operational Event Risk, Management Control, Information Security en Business Continuity. De implementatie van deze vakgebieden binnen ASR volgt steeds het Management Control Framework. Dit Management Control Framework maakt onderscheid in een top down-benadering waarbij vanuit ASR standaarden worden opgesteld inzake deze vakgebieden en een bottom up-benadering waarbij de bedrijfsonderdelen verantwoording afleggen via de 'comply or explain'-benadering.

3.5.1.1 Operational Event Risk

Het aandachtsgebied Operational Event Risk heeft als doel:

- identificeren, meten en beheersen van het operationeel risico;
- beheer en implementatie van het Operational Risk Framework voor Solvency II en onderliggende methoden zoals Risk Self Assessment en Loss Data Collectie;
- berekenen van het Economisch Kapitaal om het operationele (event en business) risico voor ASR af te dekken;
- ervoor zorg dragen dat het Operational Risk Framework en de implementatie ervan voldoet aan de daarvoor gestelde relevante wet- en regelgeving zoals Solvency II en Code Tabaksblat.

Om een effectieve en efficiënte identificatie en beheersing van operationele risico's te ondersteunen worden de volgende instrumenten en technieken gebruikt:

- verzameling van verliesgegevens;
- risicobeoordelingen;
- belangrijke risico-indicatoren;
- eigen vermogensvereisten.

3.5.1.2 Management Control

Bij het beheer van Operational Event Risk ligt de nadruk op operationele event risico's die een financieel verlies tot gevolg hebben. De maatregelen hebben een repressief karakter, het beperken van de verliezen. Management Control richt zich voornamelijk op het bedrijfsrisico (inclusief strategische en reputatieaangelegenheden). De maatregelen hebben een preventief karakter, het voorkomen van verliezen. Doch beheer van operationeel risico en Management Control hangen nauw met elkaar samen: De methoden voor risicoschatting, de beoordeling van de beheersing en de aanpak van zwakke punten zijn vergelijkbaar:

- bedrijfsrisico (onder andere Strategisch risico en Reputatierisico): inschattingen vinden plaats via Control Risk Self Assessments (CRSA's) die jaarlijks worden uitgevoerd door het senior management;
- Operational Event Risk: inschattingen vinden plaats middels Risk Self Assessments (RSA's) die uitgevoerd worden door het verantwoordelijk operationeel management.

De CRSA's vinden jaarlijks plaats binnen alle bedrijfsonderdelen van ASR. Hierbij worden door het management de belangrijkste risico's van het bedrijfsonderdeel vastgesteld. Op basis hiervan vindt er op een hoger aggregatieniveau een CRSA door de Raad van Bestuur plaats. Hierbij worden door de Raad van Bestuur jaarlijks de belangrijkste risico's of top risico's van ASR vastgesteld. Van deze top risico's en de risico's per bedrijfsonderdeel worden acties geformuleerd om de risico's tot een aanvaardbaar niveau te beperken. Het management committeert zich aan de implementatie van deze acties.

ASR heeft uit het CRSA proces van 2009 de volgende top-prioriteiten geformuleerd:

- Recente gebeurtenissen en ontwikkelingen maken duidelijk dat het belang van reputatiemanagement niet onderschat kan worden. Topprioriteit van ASR is dan ook in woord en gedrag proactief de reputatie van ASR en haar merken te bewaken en versterken.
- De kredietcrisis heeft het belang van risicoanalyses eens te meer duidelijk gemaakt. ASR besteedt mede hierom extra aandacht aan haar risicobeheersingstechnieken, scenarioanalyses en een scherp risicomangement kader met limieten.
- Toenemende wet- en regelgeving, waaronder de vereisten vanuit Solvency II, IFRS en pensioenwetgeving, vragen een grote inspanning van ASR om hier tijdig aan te voldoen.
- Ten aanzien van beleggingsbeleid geldt dat de balansrisico's in 2009 sterk verminderd zijn. Niettemin zal ook in de komende jaren een actief beleid gevoerd worden om de balansgevoeligheden verder te verminderen, de beleggingen nog beter te laten aansluiten bij de verplichtingen om zo ook waar mogelijk het benodigde bufferkapitaal te verminderen.
- ICT zal een steeds belangrijker en kritischer factor worden in de bedrijfsvoering van ASR. Ontwikkeling en vereenvoudiging

daarvan zal dan ook grote aandacht krijgen. Verder behoeft de logische toegangsbeveiliging verbetering en blijft de continuïteit onze voortdurende aandacht houden vanwege de steeds groter wordende afhankelijkheid ten aanzien van systemen.

- ASR distribueert haar verzekeringen voornamelijk via tussenpersonen. Juist vanuit het geloof in de toegevoegde waarde daarvan, zal ASR zich blijven inzetten voor een gezond, toekomstvast tussenpersonen die (weer) de maatschappelijke erkenning krijgen die past bij de rol die zij vervullen.

De risico's en de acties zijn in een specifiek hiervoor ontwikkeld systeem vastgelegd. Hierdoor heeft de Raad van Bestuur, het management van de bedrijfsonderdelen en OR&MC een goed inzicht in de mate van risicobeheersing binnen ASR. OR&MC rapporteert hierover periodiek aan de diverse risico comités.

De resultaten uit deze risicoanalyses vormen de input voor de jaarlijkse procedure die leidt tot een ondertekende management controlverklaring per bedrijfsonderdeel. In dit Management Control Statement (MCS) ligt de nadruk op het belang van controle houden door het management expliciet te laten verklaren dat naar eer en geweten en onderbouwd met ondermeer een CRSA, er binnen ASR een systeem van interne beheersing functioneert met waarborgen voor:

- efficiënte en effectieve processen;
- betrouwbare informatievoorziening;
- voldoen aan wet- en regelgeving;
- beveiliging van bedrijfsdoelstellingen;
- realiseren van bedrijfsdoelstellingen.

De Management Control Statements dienen aan het eind van elk jaar als attest voor het functioneren van risico management en interne beheerssystemen. Het MCS-proces beslaat de hele organisatie van ASR. In het MCS ASR zijn de eerder genoemde prioriteiten aangemerkt. Deze top-prioriteiten worden frequent gevolgd tot op het niveau van de Raad van Bestuur.

3.5.1.3 Business Continuity Management

Business Continuity Management (BCM) is het geheel aan activiteiten dat erop gericht is de continuïteit van het bedrijf te waarborgen. Het verschaft een kader voor het bouwen van een veerkrachtige organisatie die in staat moet zijn om effectief te reageren op dreigingen en die dienen ter bescherming van de belangen van de stakeholders, reputatie, merk en waardecreërende activiteiten. Gezien het feit dat ASR een financiële dienstverlenende organisatie is, onderkent men het belang van BCM. Het ASR BCM-beleid is gebaseerd op internationale regelgeving en richtlijnen voor best practices, zoals omschreven door:

- The Business Continuity Institute: Good Practice Guidelines (BCI GPG);
- The British Standards Institute¹.

¹ De standaard BS25999-1: Code of practice for Business Continuity Management en BS25999-2: Specifications for Business Continuity Management

Binnen de afdeling OR&MC is de Business Continuity Officer werkzaam waarbij een functionele aansturing plaatsvindt aan lokale Business Continuity Officers binnen de verschillende bedrijfsonderdelen van ASR.

In 2009 heeft ASR zich voorbereid op een mogelijke grootschalige uitbraak van de Mexicaanse griep. Sinds het RIVM heeft aangegeven dat er formeel geen sprake meer is van een epidemie zijn de voorbereidingen formeel afgesloten.

3.5.1.4 Informatiebeveiliging

Voor een financiële dienstverlener als ASR is informatie van cruciaal belang. Bij een financiële dienstverlener is namelijk sprake van een hoge intensiteit van kennis en informatie. Betrouwbare informatie is van vitaal belang voor ASR. Informatie moet continu en adequaat worden beschermd tegen een breed scala aan bedreigingen. ASR verwezenlijkt dit door een voldoende mate van betrouwbaarheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie te waarborgen met behulp van een gestructureerde aanpak voor informatiebeveiliging.

De Information Security Policy (ISP) zet de organisatorische structuur, het bestuur en de verantwoordelijkheden uiteen en de te volgen verplichte richtlijnen voor informatiebeveiliging voor ASR en derden met wie ASR informatie uitwisselt. De ISP van ASR is gebaseerd op bestaande internationale best practices ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 17799 – 2005.

ASR implementeert het informatiebeveiligingsbeleid volgens het principe 'comply or explain'. Dit vraagt verantwoording van de bedrijfsonderdelen middels een gestandaardiseerd proces. De verantwoordelijkheid voor het ontwerp en de implementatie van de informatiebeveiliging is gedelegeerd aan de Information Security & Business Continuity Board.

Binnen de afdeling OR&MC is de Information Security Officer van ASR werkzaam waarbij een functionele aansturing plaatsvindt van lokale Business Information Security Officers binnen de bedrijfsonderdelen van ASR.

3.5.2 Overdracht van risico door middel van verzekering: Corporate Insurance

ASR beschouwt (bedrijfs)verzekeren als een nuttig instrument voor het mitigeren van operationele risico's. Meer specifiek is ASR verzekerd tegen financiële schade door fraude, computercriminaliteit, bedrijfsaansprakelijkheid en persoonlijke aansprakelijkheid.

Geheel in lijn met de gangbare praktijken in de bedrijfstak zijn de volgende verzekeringsovereenkomsten afgesloten met derden:

- aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven;
- aansprakelijkheidsverzekering voor bestuurders;
- fraudeverzekering.

4 Kapitaalmanagement en solvabiliteit

4.1 Doelstelling

ASR streeft naar een solide vermogenspositie. Dat betekent een solvabiliteitsniveau ruim boven de minimumeis van de toezichthouder (Solvency I), rekening houdend met een stresstest voor de belangrijkste risico's. Daarnaast wordt gestreefd naar een combinatie van vermogenspositie en risicoprofiel die past bij tenminste een 'A' rating. Tenslotte dienen risico's in balans te zijn met de reële waarde van het eigen vermogen; er moet voldaan worden aan de Solvency II-eisen. Met de invoering van Solvency II zal dat ook tot uiting komen in de rapportage naar de toezichthouder.

4.2 Kapitaalmanagement in 2009

In de eerste helft van 2009 is het renterisico gemitigeerd door de aankoop van swaptions en verlenging van de duration van de vastrentende beleggingen. Ook het aandelenrisico is in deze periode gemitigeerd door de verkoop van aandelen. Toen in de tweede helft van 2009 de solvabiliteit aanzienlijk was verbeterd, is de aandelenexposure weer uitgebreid.

Het verzekeringsrisico is in de eerste helft van 2009 gemitigeerd door het herverzekeren van 50% van het kortlevenrisico. Vanwege de verbeterde solvabiliteit is dit met ingang van 2010 teruggebracht tot herverzekering van 10% van het kortlevenrisico. Het herverzekeringcontract biedt de flexibiliteit om het niveau van herverzekering op verzoek van ASR te verhogen.

4.3 Solvabiliteit

De aanwezige solvabiliteit (DNB) en bufferkapitaal van ASR zijn per 31 december 2009 als volgt opgebouwd:

	2009	2008
Eigen vermogen (excl. belangen van derden)	1.904	432
Belangen van derden	51	97
Correctie belangen derden in vastgoed	-47	-45
Herwaardering vastgoed (excl. belangen van derden)	1.019	1.228
Achtereestelde schulden (na bijstelling)	9	88
Correctie overige eigen-vermogeninstrumenten	-29	-
Innovatieve vermogensinstrumenten	-	598
Goodwill	-37	-48
Immateriële activa	-8	-16
Value of business acquired (VOBA)	-241	-256
Correctie shadowaccounting	-133	-404
Toetsmarge	1.027	851
Aanwezige solvabiliteit (DNB)	3.515	2.525
Correctie toetsmarge inzake afkoop en prudentieel filter	921	927
Bufferkapitaal	4.436	3.452

Met toestemming van DNB wordt bij de vaststelling van de solvabiliteit volgens DNB-normen rekening gehouden met de marge op de technische voorzieningen (toetsmarge). De marge wordt vastgesteld volgens de wettelijk voorgeschreven toereikendheidstoets (TRT), zoals beschreven in artikel 121 van 'Het Besluit Prudentiële Regels Wft' en nader uitgewerkt in de 'Regeling Solvabiliteitsmarge en Technische Voorzieningen Verzekeraars'. Conform richtlijnen van de DNB wordt de toetsmarge beperkt door de afkoopwaarde-eis, die stelt dat de toetsvoorziening minimaal de afkoopwaarde moet bedragen per homogene risicogroep. In verband met de correctie van de voorziening shadow-accounting bij de bepaling van de solvabiliteit wordt bij de vaststelling van de toetsmarge uitgegaan van de balansvoorziening zonder shadow accounting.

Voor de bepaling van de solvabiliteit wordt de toetsmarge afgetoetst door een prudentieel filter (op grond van artikel 98, lid 3 van 'Het Besluit Prudentiële Regels Wft'). Dit filter brengt de veronderstelde herbeleggingsrente in de TRT terug naar een prudent niveau van 3% (voor posten gesloten na 1-8-1999) of 4% (voor posten gesloten voor 1-8-1999).

De 'Liability Adequacy Test' (LAT) onder IFRS, ten behoeve van de vaststelling van het bufferkapitaal, is gelijk aan de uitkomst van de DNB-toereikendheidstoets, met uitzondering van de invloed van de afkoopwaarde-eis. Verder is voor de bepaling van het bufferkapitaal het prudentieel filter niet van toepassing.

In augustus 2009 heeft ASR haar uitstaande Tier1-obligaties omgewisseld voor Tier1-obligaties met nieuwe voorwaarden en obligaties die vergelijkbaar zijn met de voormalige voorwaarden. Deze obligaties hebben een rating gekregen van Standard & Poor's van 'BBB+' (nieuwe obligaties) en 'BBB' (vergelijkbare obligaties) en van Fitch Ratings van ('BBB') voor beide uitgiften. In de geconsolideerde balans zijn deze instrumenten onderdeel van het eigen vermogen.

In het onderstaande overzicht wordt de aanwezige solvabiliteit gerelateerd aan de vereiste solvabiliteit zoals die gerapporteerd wordt naar de toezichthouder.

	2009	2008
Vereiste solvabiliteit (DNB)	1.512	1.484
Aanwezige solvabiliteit (DNB)	3.515	2.525
Aanwezige solvabiliteit (DNB) / Vereiste solvabiliteit (DNB)	232%	170%
Bufferkapitaal	4.436	3.452
Bufferkapitaal / Vereiste solvabiliteit (DNB)	293%	233%

De solvabiliteitsratio's zijn in 2009 sterk verbeterd. Dat komt met name door herstel van de bedrijfsobligaties en in mindere mate door koersstijging van aandelen en de hogere lange rente.

Op 20 mei 2009 heeft Standard & Poor's de 'A' rating van ASR Levensverzekering N.V. en ASR Schadeverzekering N.V. bevestigd met negatieve verwachting. Op 5 juni 2009 heeft Fitch Ratings de rating van ASR Levensverzekering N.V. en ASR Schadeverzekering N.V. verlaagd van 'A+' naar 'A' met verwachting. Daarbij heeft Fitch Ratings een rating gegeven aan ASR van 'BBB+' met dezelfde verwachtingen. In 2009 is de verwachting op de rating voor vrijwel de gehele Nederlandse verzekeringsmarkt op negatief gezet door de verschillende rating agencies. Daarnaast geldt dat de rating van de meeste Nederlandse verzekeraars naar een 'A' niveau is bijgesteld, danwel op dit niveau is bevestigd.

4.4 Dividend

Terversterking van de solvabiliteit zal de Raad van Bestuur aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voorstellen om geen dividend over 2009 uit te keren.

5 Segment informatie

5.1 Algemeen

ASR onderscheidt de operationele segmenten Leven en Schade. Onder het segment Leven vallen financiële producten op het gebied van levensverzekeringen, collectieve en individuele pensioenen, uitvaartverzekeringen en verstrekte hypotheke. De activiteiten van ASR Vastgoedontwikkeling worden toegekend aan het operationele segment Leven.

Onder het segment Schade vallen financiële producten op het gebied van schade- en inkomensverzekeringen, zorgverzekeringen en reis- en recreatieverzekeringen.

De segmenten Leven en Schade zijn onderhevig aan verschillende niveaus van winstgevendheid en groeimogelijkheden en hebben verschillende toekomstperspectieven en risico's.

Onder 'overige en eliminaties' zijn opgenomen de cijfers van de moedermaatschappij, de per 29 december 2009 volledig geconsolideerde groepsmaatschappij ASR Bank N.V. en de eliminaties die zijn toegepast bij de aansluiting van de segmentinformatie met de geconsolideerde balans en de geconsolideerde resultatenrekening.

De segmentrapportage van ASR geeft de volledige economische bijdrage van de verschillende segmenten weer. Het doel van deze rapportage is het volledig toewijzen van alle posten in de balans en resultatenrekening aan die segmenten die hiervoor de volledige managementverantwoordelijkheid hebben.

De segmentinformatie wordt opgesteld in overeenstemming met de grondslagen voor financiële verslaggeving zoals gebruikt voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening van ASR (deze zijn toegelicht in hoofdstuk 2).

Transacties tussen de verschillende segmenten vinden plaats tegen marktconforme condities ('at arm's length').

De operationele resultaten van de segmenten worden beoordeeld op basis van de resultatenrekeningen van de segmenten.

In overeenstemming met het bedrijfsmodel van ASR worden de dienstverlenende activiteiten van de verzekeringsmaatschappijen

niet separaat gerapporteerd. Het toewijzen van balansposten aan segmenten vindt plaats op basis van de aan externe klanten verkochte producten.

Voor balansposten die niet gerelateerd kunnen worden aan verkochte producten aan klanten, wordt een aangepaste toewijzingsmethodologie gehanteerd, die voor alle rapporterende segmenten van toepassing is.

5.2 Gesegmenteerde balans

GESEGMENTEERDE BALANS PER 31-DEC-2009	LEVEN	SCHADE	OVERIGE EN ELIMINATIES	TOTAAL
Immateriële vaste activa	338	10	23	371
Geactiveerde acquisitiekosten	474	85	1	560
Materiële vaste activa	131	20	-	151
Vastgoedbeleggingen	1.916	241	-	2.157
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	170	33	-	203
Derivaten	302	10	-	312
Beleggingen	14.730	3.210	412	18.352
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	8.684	-	124	8.808
Leningen en vorderingen	8.056	518	-2.476	6.098
Uitgestelde belastingvorderingen	-273	92	416	235
Herverzekeringscontracten	5	540	-	545
Overige activa	641	98	75	814
Geldmiddelen en kasequivalenten	703	98	-116	685
Totaal activa	35.877	4.955	-1.541	39.291
Totaal eigen vermogen toewijsbaar aan houders van eigen vermogeninstrumenten	1.825	1.082	-1.003	1.904
Belangen van derden	-	-	51	51
Totaal eigen vermogen	1.825	1.082	-952	1.955
Achtergestelde schulden	-	14	6	20
Verplichtingen inzake verzekeringscontracten	20.004	3.535	-1.611	21.928
Verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders	9.823	-	-	9.823
Voorziening voor personeelsbeloningen	-	-	1.946	1.946
Voorzieningen	-3	8	25	30
Financieringen	310	74	-257	127
Derivaten	36	1	-	37
Uitgestelde belastingschulden	53	30	-	83
Schulden aan klanten	2.612	55	-1.275	1.392
Schulden aan banken	881	8	-	889
Overige verplichtingen	336	148	577	1.061
Totaal verplichtingen	34.052	3.873	-589	37.336
Totaal passiva	35.877	4.955	-1.541	39.291
Investerings				
Immateriële vaste activa	3	1	11	15
Materiële vaste activa	40	-	-	40
Totaal investeringen	43	1	11	55

GESEGMENTEERDE BALANS PER 31-DEC-2008	LEVEN	SCHADE	OVERIGE EN ELIMINATIES	TOTAAL
Immateriële vaste activa	396	11	-	407
Geactiveerde acquisitiekosten	564	82	-	646
Materiële vaste activa	244	20	-	264
Vastgoedbeleggingen	1.623	216	-	1.839
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	146	16	-	162
Derivaten	362	9	-	371
Beleggingen	13.700	2.988	13	16.701
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	7.487	-	-	7.487
Leningen en vorderingen	4.919	641	720	6.280
Uitgestelde belastingvorderingen	397	161	54	612
Herverzekeringscontracten	18	506	-1	523
Overige activa	573	96	99	768
Geldmiddelen en kasequivalenten	902	206	-454	654
Totaal activa	31.331	4.952	431	36.714
Totaal eigen vermogen toewijsbaar aan houders van eigen vermoginstrumenten	1.968	777	-2.313	432
Belangen van derden	-	-	97	97
Totaal eigen vermogen	1.968	777	-2.216	529
Achtergestelde schulden	-	14	673	687
Verplichtingen inzake verzekeringscontracten	19.440	3.289	-1.579	21.150
Verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders	8.263	-	-	8.263
Voorziening voor personeelsbeloningen	-	-	1.933	1.933
Voorzieningen	107	8	-86	29
Financieringen	299	465	-255	509
Derivaten	32	5	-	37
Uitgestelde belastingschulden	109	27	-	136
Schulden aan klanten	-1.074	81	1.615	622
Schulden aan banken	1.651	-	-	1.651
Overige verplichtingen	536	286	346	1.168
Totaal verplichtingen	29.363	4.175	2.647	36.185
Totaal Passiva	31.331	4.952	431	36.714
Investerings				
Immateriële vaste activa	16	-	-	16
Materiële vaste activa	55	-	-	55
Totaal investeringen	71	-	-	71

5.2 Gesegmenteerde balans (vervolg)

GESEGMENTEERDE BALANS PER 01-JAN-2008	LEVEN	SCHADE	OVERIGE EN ELIMINATIES	TOTAAL
Immateriële vaste activa	391	14	-	405
Geactiveerde acquisitiekosten	595	83	-	678
Materiële vaste activa	206	21	-	227
Vastgoedbeleggingen	1.260	413	-	1.673
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	175	10	-	185
Derivaten	160	23	-	183
Beleggingen	14.177	2.814	52	17.043
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	10.234	-	-	10.234
Leningen en vorderingen	4.739	690	1.199	6.628
Uitgestelde belastingvorderingen	-	17	-	17
Herverzekeringscontracten	35	493	-	528
Overige activa	357	66	219	642
Geldmiddelen en kasequivalenten	423	115	-55	483
Totaal activa	32.752	4.759	1.415	38.926
Totaal eigen vermogen toewijsbaar aan houders van eigen vermogeninstrumenten	2.526	1.215	-1.479	2.262
Belangen van derden	-	-	97	97
Totaal eigen vermogen	2.526	1.215	-1.382	2.359
Achtergestelde schulden	-	14	673	687
Verplichtingen inzake verzekeringscontracten	16.922	3.123	-	20.045
Verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders	10.633	-	-	10.633
Voorziening voor personeelsbeloningen	-	1	537	538
Voorzieningen	152	1	-127	26
Financieringen	313	135	609	1.057
Derivaten	18	5	-	23
Uitgestelde belastingschulden	212	9	20	241
Schulden aan klanten	-18	80	836	898
Schulden aan banken	1.207	-	-	1.207
Overige verplichtingen	787	176	249	1.212
Totaal verplichtingen	30.226	3.544	2.797	36.567
Totaal passiva	32.752	4.759	1.415	38.926

5.3 Gesegmenteerde resultatenrekening

GESEGMENTEERDE RESULTATENREKENING 2009	LEVEN	SCHADE	OVERIGE EN ELIMINATIES	TOTAAL
Bruto verzekeringspremies	2.651	2.346	-124	4.873
Herverzekeringspremies	-66	-225	-	-291
Netto verzekeringspremies	2.585	2.121	-124	4.582
Beleggingsopbrengsten	1.174	189	57	1.420
Gerealiseerde winsten en verliezen	28	-3	-3	22
Reële waarde winsten en verliezen	-74	18	-	-56
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	1.437	-	-	1.437
Provisie- en commissiebatens	6	82	1	89
Overige opbrengsten	200	21	146	367
Resultaat van deelnemingen en joint ventures	12	3	-	15
Totaal baten	2.783	310	201	3.294
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-4.329	-1.657	130	-5.856
Aandeel van herverzekeraars	45	150	-	195
Netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-4.284	-1.507	130	-5.661
Operationele lasten en personeelslasten	-331	-297	-48	-676
Acquisitiekosten	-168	-419	-	-587
Bijzondere waardeverminderingen	-163	-33	-3	-199
Rentelasten	-10	-11	-186	-207
Overige lasten	-172	-36	-8	-216
Totaal lasten	-844	-796	-245	-1.885
Resultaat voor belastingen	240	128	-38	330
Belasting	-54	-25	9	-70
Netto resultaat over de periode	186	103	-29	260
Netto resultaat toewijsbaar aan belangen van derden	-5	-	-	-5
Netto resultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogeninstrumenten	181	103	-29	255

5.3 Gesegmenteerde resultatenrekening (vervolg)

GESEGMENTEERDE RESULTATENREKENING 2008	LEVEN	SCHADE	OVERIGE EN ELIMINATIES	TOTAAL
Bruto verzekeringspremies	3.599	2.288	-110	5.777
Herverzekeringspremies	-39	-223	2	-260
Netto verzekeringspremies	3.560	2.065	-108	5.517
Beleggingsopbrengsten	1.343	201	88	1.632
Gerealiseerde winsten en verliezen	186	9	2	197
Reële waarde winsten en verliezen	-148	-66	-	-214
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	-2.870	-	-	-2.870
Provisie- en commissiebatens	20	100	-	120
Overige opbrengsten	174	13	3	190
Resultaat van deelnemingen en joint ventures	27	-1	1	27
Totaal baten	-1.268	256	94	-918
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-1.443	-1.388	90	-2.741
Aandeel van herverzekeraars	20	106	-	126
Netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-1.423	-1.282	90	-2.615
Operationele lasten en personeelslasten	-333	-319	-33	-685
Acquisitiekosten	-157	-414	-	-571
Bijzondere waardeverminderingen	-754	-179	-	-933
Rentelasten	-129	-26	-197	-352
Overige lasten	-231	-35	-22	-288
Totaal lasten	-1.603	-973	-252	-2.829
Resultaat voor belastingen	-734	66	-177	-845
Belasting	181	-18	49	212
Netto resultaat over de periode	-553	48	-128	-633
Netto resultaat toewijsbaar aan belangen van derden	-7	-	-	-7
Netto resultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogeninstrumenten	-560	48	-128	-640

5.4 Technisch resultaat

Het technisch resultaat voor resultaten eigen rekening uit verkoop beleggingen omvat de verzekeringspremies, toegerekende beleggingsopbrengsten, verminderd met verzekeringstechnische lasten en uitkeringen en operationele kosten. De beleggingsopbrengsten omvatten huuropbrengsten, rentebaten, dividenden en herwaarderingen. De herwaarderingen betreffen de gerealiseerde herwaarderingen op beleggingen beschikbaar voor verkoop en vastgoedbeleggingen, alsmede de reële waarde winsten en verliezen op financiële instrumenten gewaardeerd tegen reële waarde via de resultatenrekening.

De beleggingsopbrengsten, na aftrek van de beleggingskosten, worden aan de leven- en schadeproducten toegewezen op basis van de beleggingsportfolie die de verplichtingen inzake verzekeringscontracten van het product dekt.

Het resultaat eigen rekening uit verkoop beleggingen betreft het totaal van de gerealiseerde herwaarderingen op vastgoedbeleggingen en beleggingen beschikbaar voor verkoop, voor zover niet toerekenbaar aan de verschillende leven- en schadeproducten. Deze resultaten worden daarom toegevoegd aan het resultaat van ASR.

Het niet-technisch resultaat omvat beleggingsopbrengsten van beleggingen die zijn toegerekend aan het eigen vermogen en de algemene voorzieningen alsmede een aantal specifieke niet aan verzekeringsactiviteiten toegerekende resultaten.

TECHNISCH RESULTAAT: LEVEN	2009	2008
Bruto geschreven premies	2.527	3.491
Wijziging voorziening niet verdiende premies	-	-
Bruto verzekeringspremies	2.527	3.491
Herverzekeringspremies	-66	-39
Netto verdiende premies	2.461	3.452
Schadelasten en uitkeringen	-2.569	-2.502
Verandering technische voorziening	-1.585	1.169
Provisie en commissiebatens	-181	-188
Verzekeringstechnisch resultaat	-1.874	1.931
Toegewezen resultaat uit beleggingen - naar technisch resultaat	2.274	-2.598
Toegewezen winsten of verliezen - naar technisch resultaat	-57	-38
Toegewezen overige baten en lasten -naar technisch resultaat	45	-30
Operationele kosten	-271	-263
Technisch resultaat – voor resultaat eigen rekening uit verkoop beleggingen	117	-998
Resultaat eigen rekening uit verkoop beleggingen	-13	54
Technisch resultaat	104	-944
Niet technisch resultaat	136	89
Resultaat voor belastingen	240	-855

LEVEN	2009	2008
Resultaat voor belastingen	240	-855
Toegerekend aan Overige en eliminaties	-	121
Resultaat voor belastingen - gesegmenteerde resultatenrekening	240	-734

TECHNISCH RESULTAAT: SCHADE	2009	2008
Bruto geschreven premies	2.375	2.320
Wijziging voorziening niet verdiende premies	14	18
Bruto verdiende premies	2.389	2.338
Herverzekeringspremies	-267	-273
Netto verdiende premies	2.122	2.065
Schadelasten en uitkeringen	-1.289	-1.113
Verandering technische voorziening	-218	-168
Provisie en commissiebaton	-343	-334
Verzekeringstechnisch resultaat	272	450
Toegewezen resultaat uit beleggingen - naar technisch resultaat	131	-48
Toegewezen winsten of verliezen - naar technisch resultaat	-	-
Toegewezen overige baten en lasten -naar technisch resultaat	-12	-
Operationele kosten	-316	-328
Technisch resultaat – voor resultaat eigen rekening uit verkoop beleggingen	75	74
Resultaat voor eigen rekening uit verkoop beleggingen	-17	-25
Technisch resultaat	58	49
Niet technisch resultaat	34	-39
Resultaat voor belastingen	92	10
SCHADE	2009	2008
Resultaat voor belastingen	92	10
Toegerekend aan Overige en eliminaties	36	56
Resultaat voor belastingen - gesegmenteerde resultatenrekening	128	66

De in de technische rekeningen opgenomen operationele kosten zijn in de geconsolideerde resultatenrekening opgenomen onder operationele lasten en personeelslasten. In de volgende tabel is dit nader toegelicht:

	2009	2008
Operationele kosten Leven	271	263
Operationele kosten Schade	316	328
Operationele kosten Overig	2	-
Subtotaal operationele kosten (volgens technische rekening)	589	591
Operationele lasten en personeelslasten niet opgenomen in operationele kosten in technische rekening		
Beleggingskosten	30	41
Afschrijvingen op vastgoedbeleggingen	38	33
Afschrijvingen op Value of Business Acquired (VOBA)	19	20
Totaal operationele lasten en personeelslasten	676	685

5.5 Schadeverzekeringen per branche

2009	BRUTO GESCHREVEN PREMIES	NETTO VERDIENDE PREMIE	NETTO VERZEKERINGS- TECHNISCHE LASTEN EN UITKERINGEN	PROVISIE- EN COMMISSIE BATEN	OPERATIONELE LASTEN	TECHNISCH RESULTAAT
Ongevallen en ziekte	1.336	1.163	-885	-86	-137	133
Auto	459	448	-321	-103	-91	-44
Brandschade en andere schade aan eigendom	325	307	-200	-96	-49	-31
Overig	255	204	-101	-58	-39	17
Totaal	2.375	2.122	-1.507	-343	-316	75
2008						
Ongevallen en ziekte	1.312	1.112	-745	-79	-141	139
Auto	442	436	-279	-101	-94	-36
Brandschade en andere schade aan eigendom	318	308	-158	-97	-52	2
Overig	248	209	-99	-57	-41	-31
Totaal	2.320	2.065	-1.281	-334	-328	74

5.6 Ratio's Schade

	2009	2008	2007
Schaderatio	71,0%	62,1%	59,2%
Lastenratio	31,1%	32,1%	33,6%
Gecombineerde ratio	102,1%	94,2%	92,8%

Schaderatio: dit zijn de schadelasten na herverzekering, exclusief de interne schadeafhandelingskosten, uitgedrukt als percentage van de netto verdiende premies.

Lastenratio: dit zijn de kosten, inclusief de interne schade-afhandelingskosten, vermeerderd met netto provisies ten laste van het boekjaar, minus interne beleggingskosten, uitgedrukt als een

percentage van de netto verdiende premies.

Gecombineerde ratio: dit is de som van de schade- en de lastenratio. Deze ratio's worden uitsluitend door schadeverzekeringsbedrijven gebruikt. Een toename van de schadelast resulteert in een verhoging van de schaderatio met 8,9%. Daarmee is de combined ratio toegenomen tot 102,1%.

Toelichting op de balans

6 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa zijn als volgt samengesteld:

	31-dec-2009	31-dec-2008	01-jan-2008
Goodwill	37	48	36
Value of Business Acquired (VOBA)	323	344	363
Software en overige immateriële vaste activa	11	15	6
Totaal immateriële vaste activa	371	407	405

Het verloop van de immateriële activa is als volgt:

2009	GOODWILL	VOBA	SOFTWARE	TOTAAL
Kostprijs per 1 januari	53	502	56	611
Geactiveerde kosten	-	-	4	4
Aankoop groepsmaatschappijen	11	-	-	11
Overig	-	-1	-	-2
Kostprijs per 31 december	64	501	60	625
Cumulatieve afschrijvingen per 1 januari	-	-153	-40	-193
Afschrijvingen	-	-19	-9	-28
Overige mutaties	-	-1	1	-1
Cumulatieve afschrijvingen per 31 december	-	-173	-48	-222
Bijzondere waardeverminderingen per 1 januari	-5	-5	-1	-11
Bijzondere waardeverminderingen	-22	-	-	-22
Bijzondere waardeverminderingen per 31 december	-27	-5	-1	-32
Totaal immateriële vaste activa	37	323	11	371

2008	GOODWILL	VOBA	SOFTWARE	TOTAAL
Kostprijs per 1 januari	41	502	44	587
Geactiveerde kosten	-	-	-	-
Aankoop groepsmaatschappijen	-	-	16	16
Overige mutaties	12	-	-4	8
Kostprijs per 31 december	53	502	56	611
Cumulatieve afschrijvingen per 1 januari	-	-134	-37	-171
Afschrijvingen	-	-19	-5	-24
Overige mutaties	-	-	2	2
Cumulatieve afschrijvingen per 31 december	-	-153	-40	-193
Bijzondere waardeverminderingen per 1 januari	-5	-5	-1	-11
Bijzondere waardeverminderingen	-	-	-	-
Bijzondere waardeverminderingen per 31 december	-5	-5	-1	-11
Totaal immateriële vaste activa	48	344	15	407

De afschrijvingstermijnen van de immateriële vaste activa zijn opgenomen in hoofdstuk 2.13. De afschrijvingslasten zijn opgenomen onder de operationele lasten en personeelslasten.

De goodwill is in boekjaar 2009 toegenomen met € 11 miljoen als gevolg van de aankoop van ASR Bank. De bijzondere waardevermindering op de goodwill in 2009 van € 22 miljoen betreft door ASR Vastgoedontwikkeling verantwoorde goodwill.

Voor de toetsing op bijzondere waardeverminderingen wordt de goodwill per bedrijfssegment aan de kasstroomgenererende eenheden toegerekend.

	ASR LEVEN	ASR VASTGOED ONTWIKKELING	ASR VASTGOED VERMOGENS- BEHEER	ASR BANK	TOTAAL
Boekwaarde van goodwill	1	13	12	11	37

Zoals toegelicht in hoofdstuk 2.13 wordt de goodwill ten minste jaarlijks beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen.

Afschrijvingschema van VOBA

De VOBA heeft voornamelijk betrekking op de overname van Stad Rotterdam. Ultimo 2009 bedroeg de resterende afschrijvingsperiode van de VOBA gemiddeld zeventien jaar.

De verwachte afschrijvingen voor toekomstige jaren zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	LATER
Geschatte afschrijving van VOBA	20	19	19	19	20	226

7 Geactiveerde acquisitiekosten

Het verloop van de geactiveerde acquisitiekosten is als volgt:

	2009	2008
Balans per 1 januari	646	678
Activering acquisitiekosten	36	90
Afschrijvingen	-108	-122
Bijzondere waardeverminderingen	-15	-
Overige mutaties	1	-
Balans per 31 december	560	646

De afschrijvingen van de geactiveerde acquisitiekosten zijn opgenomen onder de acquisitiekosten in de resultatenrekening.

Per 31 december 2009 was het totaal van de bijzondere waardeverminderingen op de geactiveerde acquisitiekosten € 26 miljoen (2008: € 11 miljoen).

8 Materiële vaste activa

De materiële vaste activa zijn als volgt samengesteld:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik	137	115	113
Vastgoedbeleggingen in ontwikkeling	-	140	102
Bedrijfsmiddelen	14	9	12
Totaal materiële vaste activa	151	264	227

	TERREINEN EN GEBOUWEN VOOR EIGEN GEBRUIK	VASTGOED- BELEGGINGEN IN ONTWIKKELING	BEDRIJFS- MIDDELEN	TOTAAL
Kostprijs				
Per 1 januari 2009	203	140	119	462
Investerings	27	-	13	40
Desinvesteringen	-	-	-	-
Overdracht vastgoedbeleggingen	-	-140	-	-140
Overige mutaties	12	-	5	17
Per 31 december 2009	242	-	137	379
Cumulatieve afschrijvingen				
Per 1 januari 2009	-88	-	-110	-198
Afschrijvingen	-5	-	-8	-13
Overdracht vastgoedbeleggingen	-	-	-	-
Desinvesteringen	-	-	-	-
Overige mutaties	-12	-	-5	-17
Per 31 december 2009	-105	-	-123	-228
Bijzondere waardeverminderingen				
Per 1 januari 2009	-	-	-	-
Bijzondere waardeverminderingen	-	-	-	-
Per 31 december 2009	-	-	-	-
Totaal materiële vaste activa	137	-	14	151

	TERREINEN EN GEBOUWEN VOOR EIGEN GEBRUIK	VASTGOED- BELEGGINGEN IN ONTWIKKELING	BEDRIJFS- MIDDELEN	TOTAAL
Kostprijs				
Per 1 januari 2008	191	102	117	410
Investerings	3	49	3	55
Desinvesteringen	-	-	-	-
Overdracht vastgoedbeleggingen	9	-11	-	-2
Overige mutaties	-	-	-1	-1
Per 31 december 2008	203	140	119	462
Cumulatieve afschrijvingen				
Per 1 januari 2008	-78	-	-105	-183
Afschrijvingen	-10	-	-6	-16
Desinvesteringen	-	-	-	-
Overige mutaties	-	-	1	1
Per 31 december 2008	-88	-	-110	-198
Bijzondere waardeverminderingen				
Per 1 januari 2008	-	-	-	-
Bijzondere waardeverminderingen	-	-	-	-
Per 31 december 2008	-	-	-	-
Totaal materiële vaste activa	115	140	9	264

De afschrijving van de materiële vaste activa is opgenomen onder de operationele lasten en personeelslasten.

De reële waarde van de terreinen en gebouwen voor eigen gebruik bedraagt ultimo 2009 € 205 miljoen (2008: € 261 miljoen). Deze waarde wordt jaarlijks op basis van taxaties vastgesteld.

Vanwege de herziening van IAS 40 is de categorie vastgoedbeleggingen in ontwikkeling per 1 januari 2009 geherrubriceerd van materiële vaste activa naar vastgoedbeleggingen.

9 Vastgoedbeleggingen

	2009	2008	2007
Kostprijs per 1 januari	2.212	2.074	2.022
Investerings	379	708	133
Verbeteringen	58	14	9
Desinvesteringen	-184	-593	-163
Overdracht materiële vaste activa	140	2	121
Overige mutaties	-14	7	-48
Kostprijs per 31 december	2.591	2.212	2.074
Cumulatieve afschrijving per 1 januari	-316	-363	-368
Afschrijvingen	-38	-33	-29
Desinvesteringen	29	69	14
Overige mutaties	-	11	20
Cumulatieve afschrijving per 31 december	-325	-316	-363
Bijzondere waardeverminderingen per 1 januari	-57	-38	-29
Bijzondere waardeverminderingen	-54	-26	-16
Terugname bijzondere waardeverminderingen	2	7	7
Bijzondere waardeverminderingen per 31 december	-109	-57	-38
Totaal vastgoedbeleggingen	2.157	1.839	1.673

Vanwege de herziening van IAS 40 is de categorie vastgoedbeleggingen in ontwikkeling per 1 januari 2009 geherrubriceerd van materiële vaste activa naar vastgoedbeleggingen. Vastgoedbeleggingen bestaan uit aan derden verhuurde landerijen, woningen, kantoren, winkels en parkeergarages. De vastgoedbeleggingen bevinden zich hoofdzakelijk in Nederland.

De reële waarde van vastgoedbeleggingen bedraagt ultimo 2009 € 3.486 miljoen (ultimo 2008 € 3.381 miljoen). Deze waarde is gebaseerd op door externe taxateurs uitgevoerde taxaties. De taxaties worden jaarlijks voor de hele portefeuille vastgoedbeleggingen uitgevoerd.

De verantwoorde bijzondere waardeverminderingen betreffen nagenoeg geheel woningen waarvan de realiseerbare waarde is

gedaald tot een bedrag beneden de balanswaarde.

De gerealiseerde resultaten op verkopen van vastgoedbeleggingen en de huuropbrengsten zijn opgenomen onder de beleggingsopbrengsten, welke worden toegelicht in hoofdstuk 27.

De huuropbrengsten gedurende het jaar 2009 waren € 200 miljoen (2008: € 187 miljoen).

De exploitatiekosten van de vastgoedbeleggingen gedurende het jaar waren € 23 miljoen (2008: € 27 miljoen). Er was in 2009 en in 2008 nauwelijks sprake van leegstand, zodat de exploitatiekosten vrijwel volledig betrekking hebben op vastgoedbeleggingen die huuropbrengsten hebben gegenereerd. De exploitatiekosten zijn opgenomen in het totaal van de operationele lasten.

10 Geassocieerde deelnemingen en joint ventures

GEASSOCIEERDE DEELNEMINGEN EN JOINT VENTURES	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Joint venture - Deltafort	151	127	149
Arboned	29	12	3
Overige	23	23	33
Totaal	203	162	185

	DELTAFORT	ARBONED	OVERIGE
Balanswaarde per 1 januari 2009	127	12	23
Aankopen	-	15	4
Verkopen	-	-	-3
Resultaat deelnemingen	9	2	3
Herwaarderingen	26	-	-
Bijzondere herwaarderingen	-	-	-
Dividenden	-11	-	-8
Overige mutaties	-	-	4
Balanswaarde per 31 december 2009	151	29	23

De aankopen betreffen voornamelijk de uitbreiding van het kapitaalbelang in Arboned van 18% naar 41%.

DEELNEMING	BELANG
Joint venture - Deltafort	50%
Arboned	41%
Overige	Variërend tussen 5% - 50%

Er zijn deelnemingen met een belang van minder dan 20% die worden gekwalificeerd als geassocieerde deelnemingen vanwege het belang van ASR of omdat ASR op andere wijze invloed van betekenis kan uitoefenen, maar geen overwegende zeggenschap heeft.

2009	TOTAAL ACTIVA	TOTAAL VERPLICHTINGEN	TOTAAL BATEN	TOTAAL WINST OF VERLIES
Joint venture - Deltafort	393	-	23	23
Arboned	90	73	142	9
Overige	663	607	258	16
Totaal	1.146	680	423	48

2008	TOTAAL ACTIVA	TOTAAL VERPLICHTINGEN	TOTAAL BATEN	TOTAAL WINST OF VERLIES
Joint venture - Deltafort	346	-	21	21
Arboned	101	86	142	10
Overige	742	613	523	56
Totaal	1.189	699	686	87

De joint venture Deltafort B.V. betreft een 50% belang en participeert in aandelen en preferente aandelen Ahold N.V. en is statutair gevestigd in Nederland.

Aan de deelnemingen is een totaal bedrag van € 54 miljoen (2008: € 43 miljoen) aan leningen verstrekt. De leningen zijn opgenomen onder leningen en vorderingen.

11 Financiële activa

De samenstelling van de financiële activa is als volgt:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	1-JAN-2008
Derivaten	312	371	183
Beleggingen			
voor verkoop beschikbaar	18.048	16.291	15.568
tegen reële waarde via de resultatenrekening	304	410	1.475
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders			
tegen reële waarde via de resultatenrekening	8.808	7.487	10.234
Leningen en vorderingen (hoofdstuk 11.4)	6.098	6.280	6.628
Geldmiddelen en kasequivalenten (hoofdstuk 15)	685	654	483
Totaal financiële activa	34.255	31.493	34.571

In onderstaand overzicht is de aard van de verschillende beleggingen nader toegelicht:

VOOR EIGEN REKENING	31-DEC-2009	31-DEC-2008
Derivaten	312	371
Aandelen	1.964	1.488
Vastrentende waarden	15.982	14.779
Leningen en vorderingen	6.098	6.280
Geldmiddelen en kasequivalenten	685	654
Overige	406	434
Totaal financiële activa voor eigen rekening	25.447	24.006

VOOR REKENING EN RISICO POLISHOUDERS	31-DEC-2009	31-DEC-2008
Derivaten	-1	3
Aandelen	8.076	6.677
Vastrentende waarden	731	594
Leningen en vorderingen	43	19
Geldmiddelen en kasequivalenten	6	185
Overige	-47	9
Totaal financiële activa polishouders	8.808	7.487
Totaal financiële activa	34.255	31.493

11.1 Derivaten

Onder derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden zijn alle derivaten opgenomen waarvoor geen hedge accounting wordt toegepast. De wijzigingen in de reële waarde van derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden zijn opgenomen onder de reële waarde winsten en verliezen (zie hoofdstuk 27).

Beursgenoteerde derivaten worden verhandeld op basis van standaardcontracten. Ze brengen door de margeverplichtingen, die door de verschillende beurzen opgelegd worden, over het algemeen geen significant tegenpartijrisico met zich mee. Niet-beursgenoteerde derivatencontracten worden onderling door contractpartijen overeengekomen.

De notional amounts worden gebruikt om de waarde van derivaten te kunnen vaststellen en worden niet als activa of passiva in de balans opgenomen. Ze zijn geen afspiegeling van de potentiële winst of het verlies waarmee een derivatentransactie gepaard kan gaan. Het risico dat ASR loopt wanneer een tegenpartij haar verplichtingen niet kan nakomen, is beperkt tot de positieve netto-vervangingswaarde van de niet-beursgenoteerde contracten.

Tenzij anders vermeld zijn derivaten niet-beursgenoteerd. De derivaten zijn ultimo 2009 als volgt samengesteld:

	POSITIEVE REËLE WAARDEN	NEGATIEVE REËLE WAARDEN	NOTIONAL AMOUNT
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden			
Valutacontracten			
Termijncontracten	1	-	15
Rente- en valutaswaps	9	-	156
Totaal	10	-	171
Rentecontracten			
Swaps	30	26	3.591
Opties	268	-	20.794
Totaal	298	26	24.385
Aandelen index contracten			
Opties	-	-	-
Beursgenoteerde opties	-	-	-
Totaal	-	-	-
Kredietderivaten			
Swaps	-	2	189
Totaal	-	2	189
Totaal derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	308	28	24.745
Derivaten aangehouden voor kasstroomafdekking			
Rentecontracten			
Swaps	4	9	112
Totaal derivaten aangehouden voor kasstroomafdekking	4	9	112
Totaal per 31 december 2009	312	37	24.857

31-DEC-2008	POSITIEVE REËLE WAARDEN	NEGATIEVE REËLE WAARDEN	NOTIONAL AMOUNT
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden			
Valutacontracten			
Termijncontracten	3	1	150
Rente- en valutaswaps	17	4	334
Totaal	20	5	484
Rentecontracten			
Swaps	7	31	3.525
Opties	287	-	16.158
Totaal	294	31	19.683
Aandelen index contracten			
Opties	-	-	-
Beursgenoteerde opties	57	-	624
Totaal	57	-	624
Kredietderivaten			
Swaps	-	-	-
Totaal	-	-	-
Totaal derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	371	36	20.791
Derivaten aangehouden voor kasstroomafdekking			
Rentecontracten			
Swaps	-	1	92
Totaal derivaten aangehouden voor kasstroomafdekking	-	1	92
Totaal per 31 december 2008	371	37	20.883

1-JAN-2008	POSITIEVE REËLE WAARDEN	NEGATIEVE REËLE WAARDEN	NOTIONAL AMOUNT
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden			
Valutacontracten			
Termijncontracten	2	-	351
Rente- en valutaswaps	41	-	579
Totaal	43	-	930
Rentecontracten			
Swaps	4	23	7.475
Opties	66	-	17.359
Totaal	70	23	24.834
Aandelen index contracten			
Opties	-	-	24
Beursgenoteerde opties	70	-	309
Totaal	70	-	333
Kredietderivaten			
Swaps	-	-	-
Totaal	-	-	-
Totaal derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	183	23	26.097
Derivaten aangehouden voor kasstroomafdekking			
Rentecontracten			
Swaps	-	-	245
Totaal derivaten aangehouden voor kasstroomafdekking	-	-	245
Totaal per 1 januari 2008	183	23	26.335

De verwachte kasstromen in verband met de rentecontracten welke zijn opgenomen onder de derivaten voor kasstroomafdekking zijn als volgt:

2009	ONTVANGSTEN	UITGAVEN	NETTO KASSTROOM
Binnen 1 jaar	2	-5	-3
Tussen 1 en 5 jaar	8	-11	-3
Na 5 jaar	-	-	-

In 2009 zijn er geen kasstroomafdekkingen ineffectief geworden. Er zijn geen bedragen uit de kasstroomafdekkingsreserve overgeboekt naar de resultatenrekening.

Een verdere toelichting is opgenomen in hoofdstuk 3 Risicomanagement.

11.2 Beleggingen voor verkoop beschikbaar

De beleggingen voor verkoop beschikbaar zijn als volgt:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Kortlopend overheidspapier en overig verdisconteerbaar papier	62	2	49
Overheidsobligaties	6.374	6.353	3.457
Bedrijfsobligaties	8.746	7.410	7.420
Schuldbewijzen gedekt door hypotheek	276	328	324
Schuldbewijzen gedekt door andere activa	274	314	521
Niet-beursgenoteerde aandelen	32	46	124
Beursgenoteerde aandelen	1.878	1.404	3.092
Overige beleggingen	406	434	581
Totaal beleggingen voor verkoop beschikbaar	18.048	16.291	15.568

	2009	2008
Balans per 1 januari	16.291	15.568
Aankopen	7.348	13.375
Aflossingen	-553	-575
Verkopen	-6.450	-10.662
Reële waarde via de resultatenrekening	-105	53
Reële waarde via het eigen vermogen	1.352	-2.640
Bijzondere waardeverminderingen	18	-799
Amortisatie	16	24
Valutakoersverschil	23	-28
Opname beleggingen inzake pensioenregelingen	-	1.383
Overige mutaties	107	592
Balans per 31 december	18.048	16.291

Per 1 januari 2008 heeft de inmiddels geliquideerde Stichting Pensioenfonds Fortis ASR Verzekeringsgroep de fondsbeleggingen, verband houdend met de uitvoering van de pensioenregeling, aan ASR Levensverzekeringen N.V. overgedragen.

Bijzondere waardeverminderingen van beleggingen beschikbaar voor verkoop

De volgende tabel toont de wijzigingen in de bijzondere waardeverminderingen van beleggingen beschikbaar voor verkoop:

	2009	2008
Balans per 1 januari	-1.020	-213
Toename bijzondere waardeverminderingen via de resultatenrekening	-249	-956
Vrijval bijzondere waardeverminderingen via de resultatenrekening	157	54
Terugname bijzondere waardeverminderingen wegens verkoop aandelen	110	103
Omrekeningsverschillen en andere aanpassingen	30	-8
Balans per 31 december	-972	-1.020

De mutatie in de omrekeningsverschillen en andere aanpassingen worden hoofdzakelijk bepaald door valutaverschillen bij beleggingen beschikbaar voor verkoop.

Een verdere toelichting is opgenomen in hoofdstuk 3 Risico-management.

11.3 Beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening

De beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening zijn als volgt:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Voor eigen rekening			
Schuldbewijzen gedekt door hypotheek	-	-	62
Schuldbewijzen gedekt door andere activa	252	373	1.387
Niet-beursgenoteerde aandelen	47	37	-
Beursgenoteerde aandelen	5	-	26
Totaal voor eigen rekening	304	410	1.475
Totaal voor rekening en risico van de polishouder	8.808	7.487	10.234
Totaal beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening	9.112	7.897	11.709

Alle beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening zijn door ASR bij eerste opname of eerste toepassing van IFRS als zodanig aangemerkt.

De schuldbewijzen gedekt door andere activa zijn voornamelijk synthetische Collateralized Debt Obligations (CDO's).

De dalingen in 2008 en 2009 worden hoofdzakelijk veroorzaakt door de afwaardering van de CDO's als gevolg van het veranderen van de marktomstandigheden door de kredietcrisis.

ASR leent aandelen en obligaties uit in ruil voor een vergoeding, hierbij wordt onderpand verkregen als zekerheid. Eind 2009 hebben de uitgeleende effecten een waarde van € 6.136 miljoen en de als onderpand verstrekte zekerheden vertegenwoordigen een waarde van € 7.616 miljoen.

Een verdere toelichting is opgenomen in hoofdstuk 3 Risico-management.

11.4 Leningen en vorderingen

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Overheid en andere officiële instellingen	332	382	436
Hypotheken	2.042	2.179	2.366
Consumentleningen	-	-	-
Overige leningen	425	390	505
	2.799	2.951	3.307
Bijzondere waardeverminderingen			
Specifieke kredietrisico's	-37	-21	-31
IBNR	-2	-3	-3
Vorderingen op klanten	2.760	2.927	3.273
Rentedragende deposito's	39	156	179
Leningen en vooruitbetalingen	2.169	2.037	1.925
Overige	160	157	158
	2.368	2.350	2.262
Bijzondere waardeverminderingen			
Specifieke kredietrisico's	-18	-	-
IBNR	-	-	-
Vorderingen op banken	2.350	2.350	2.262
Vorderingen op verzekeringnemers	301	320	313
Vorderingen op tussenpersonen	122	141	121
Vorderingen in verband met herverzekeringen	105	187	221
Overige vorderingen	494	380	461
	1.022	1.028	1.116
Bijzondere waardeverminderingen			
Specifieke kredietrisico's	-28	-25	-23
IBNR	-8	-	-
Handels- en overige vorderingen	988	1.003	1.093
Totaal leningen en vorderingen	6.098	6.280	6.628

Bijzondere waardeverminderingen van leningen en vorderingen

De volgende tabel toont de wijzigingen in de bijzondere waardeverminderingen van leningen en vorderingen:

	2009	2008
Balans per 1 januari	-49	-57
Toename bijzondere waardeverminderingen via de resultatenrekening	-54	-10
Vrijval bijzondere waardeverminderingen via de resultatenrekening	5	1
Omrekeningsverschillen en andere aanpassingen	5	17
Balans per 31 december	-93	-49

De toename van de bijzondere waardeverminderingen op leningen en handelsvorderingen in 2009 vloeit vooral voort uit aan het intermediair verstrekte leningen.

De reële waarde van de leningen en vorderingen per 31 december 2009 bedroeg € 6.276 miljoen (2008: € 6.449 miljoen).

11.5 Reële waarde hiërarchie

De uitsplitsing van de derivaten en beleggingen gewaardeerd tegen reële waarde naar het niveau van reële waarde hiërarchie, zoals toegelicht in hoofdstuk 2.19, is als volgt:

31 DECEMBER 2009	REËLE WAARDE OP BASIS VAN GEPUBLICEERDE PRIJZEN IN EEN ACTIEVE MARKT	REËLE WAARDE OP BASIS VAN BESCHIKBARE MARKTINFORMATIE	WAARDERING NIET GEBASEERD OP BESCHIKBARE MARKTINFORMATIE	TOTAAL REËLE WAARDE
NIVEAU VAN DE REËLE WAARDE HIËRARCHIE	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	
Derivaten				
Valutacontracten	-	10	-	10
Rentecontracten	-	302	-	302
Beleggingen voor verkoop beschikbaar				-
Kortlopend overheidspaper	62	-	-	62
Overheidobligaties	6.374	-	-	6.374
Bedrijfsobligaties	8.290	456	-	8.746
Schuldbewijzen gedekt door hypotheek	276	-	-	276
Schuldbewijzen gedekt door andere activa	274	-	-	274
Niet-beursgenoteerde aandelen	-	1	31	32
Beursgenoteerde aandelen	1.809	69	-	1.878
Overige beleggingen	406	-	-	406
Beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening				
Schuldbewijzen gedekt door andere activa	252	-	-	252
Niet-beursgenoteerde aandelen	-	-	47	47
Beursgenoteerde aandelen	5	-	-	5
Totaal	17.748	838	78	18.664

De bedrijfsobligaties zoals opgenomen onder niveau 2 betreffen niet beursgenoteerde preferente vastrentende aandelen. De beleggingen opgenomen onder niveau 3 betreffen private equity.

De reële waarde van private equity is gebaseerd op waarderingmethoden, waarbij gebruik wordt gemaakt van een inschatting van de toekomstige kasstromen, de netto vermogenswaarden en andere informatie die niet is gebaseerd op direct waarneembare marktgegevens.

In tegenstelling tot het boekjaar 2008 is de activiteit in de markt van CDO's in 2009 teruggekeerd. Brokerkoersen vormen over het algemeen een representatieve indicatie voor transactiepreisen in de markt. De brokerkoersen die ASR hanteert als Fair Value zijn derhalve niveau 1 reële waarden.

REËLE WAARDE VAN FINANCIËLE ACTIVA OP BASIS VAN NIVEAU 3 WAARDERINGSMETHODE	HAF BELEGGINGEN TE GEN REËLE WAARDE MET WAARDEVERANDERINGEN IN DE RESULTATENREKENING	AFS BELEGGINGEN VOOR VERKOOP BESCHIKBAAR
Totaal per 1/1/2009	36	45
Waardeverschillen op beleggingen (on)gerealiseerde resultaten		
met waardeveranderingen in de resultatenrekening	-3	11
met waardeveranderingen in het eigen vermogen	-	-11
Aankopen	16	-
Uitgifte	-	-
Aflossingen	-	-
Verkopen	-2	-10
Herclassificatie van beleggingen in / uit niveau 3 waarderingmethode	-	-4
Totaal per 31/12/2009	47	31
Totale herwaarderingen op beleggingen gehouden per ultimo 2009 in de resultatenrekening 2009	-6	n.v.t.

12 Uitgestelde belastingen

	31-dec-2009	31-dec-2008	01-jan-2008
Uitgestelde belastingvorderingen	235	612	17
Uitgestelde belastingschulden	83	136	241
Totaal uitgestelde belastingen	152	476	-224

De uitgestelde belasting wordt gevormd als verschil tussen de commerciële en fiscale waardering tegen het actuele belastingpercentage, rekening houdend met de vrijgestelde bestanddelen.

UITGESTELDE BELASTINGEN	31-DEC-2008	MUTATIES VIA RESULTATEN- REKENING	MUTATIES BEGREPEN IN HET EIGEN VERMOGEN	OVERIGE	31-DEC-2009
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	-38	30	-	-	-8
Beleggingen	632	-378	-333	-	-80
Vastgoedbeleggingen	-60	-155	-	-	-215
Materiële vaste activa	-160	152	-	-	-8
Immateriële vaste activa	3	-	-	-	3
Premie- en schadereserve	172	-169	177	-	180
Waardeverminderingen leningen	-	-	-	-	-
Schuldbewijzen en achtergestelde schulden	-	-	-	-	-
Voorziening voor personeelsbeloningen	33	-	-	-	33
Voorzieningen	-2	1	-	-	-1
Vooruitontvangen bedragen	-105	-4	-	2	-107
Niet-aangewende compensabele verliezen	-	353	-	-	353
Overige	1	-1	-	1	1
Bruto uitgestelde belastingvorderingen	476	-171	-156	3	152
Afschrijving van uitgestelde belastingvorderingen	-	-	-	-	-
Totaal uitgestelde belastingen	476	-171	-156	3	152

Totaal fiscale compensabele verliezen per 31 december 2009	1.386
Uitgestelde belastingvorderingen berekend over fiscaal compensabele verliezen per 31 december 2009	353

Het geldende belastingpercentage bedraagt 25,5%.

De fiscaal compensabele verliezen zijn verrekenbaar tot en met 2017.

UITGESTELDE BELASTINGEN	01-JAN-2008	MUTATIES VIA RESULTATEN- REKENING	MUTATIES BEGREPEN IN HET EIGEN VERMOGEN	OVERIGE	31-DEC-2008
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	-23	-15	-	-	-38
Beleggingen	20	168	444	-	632
Vastgoedbeleggingen	-31	-19	-	-10	-60
Materiële vaste activa	-166	14	-	-8	-160
Immateriële vaste activa	-	3	-	-	3
Premie- en schadereserve	139	163	-130	-	172
Waardeverminderingen leningen	-	-	-	-	-
Schuldbewijzen en achtergestelde schulden	-	-	-	-	-
Voorziening voor personeelsbeloningen	33	-	-	-	33
Voorzieningen	-2	-	-	-	-2
Vooruitontvangen bedragen	-116	11	-	-	-105
Niet-aangewende compensabele verliezen	-	-	-	-	-
Overige	-78	79	2	-2	1
Bruto uitgestelde belastingvorderingen	-224	404	316	20	476
Afschrijving van uitgestelde belastingvorderingen	-	-	-	-	-
Totaal uitgestelde belastingen	-224	404	316	-20	476

13 Herverzekeringscontracten

Het verloop van het aandeel van de herverzekeraars in de verzekeringsverplichtingen is als volgt:

	2009	2008
Balans per 1 januari	523	528
Mutaties voorziening niet-verdiende premie	-7	-5
Mutaties in verplichtingen inzake verzekeringscontractenleven	-13	-17
Mutaties schadereserve	42	17
Balans per 31 december	545	523

14 Overige activa

De overige activa zijn als volgt samengesteld:

	31-dec-2009	31-dec-2008	01-jan-2008
Overlopende beleggings- en renteopbrengsten	503	504	435
Vastgoedprojecten	239	220	173
Belastingvorderingen	39	6	7
Vooruitbetaalde kosten en overige niet financiële activa	33	55	44
	814	785	659
Bijzondere waardeverminderingen vastgoedprojecten	-	-17	-17
Totaal overige activa	814	768	642

Bij de waardering van de vastgoedprojecten is rekening gehouden met geactiveerde rentekosten. In 2009 is € 2 miljoen geactiveerd (2008:€ 6 miljoen).

15 Geldmiddelen en kasequivalenten

	31-dec-2009	31-dec-2008	01-jan-2008
Vorderingen op banken	554	597	368
Vorderingen op banken met een looptijd korter dan drie maanden	131	57	115
Totaal geldmiddelen en kasequivalenten	685	654	483

De geldmiddelen en kasequivalenten staan ter vrije beschikking van de onderneming.

16 Eigen vermogen

16.1 Aandelenkapitaal

Het aandelenkapitaal van ASR is als volgt:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Maatschappelijk kapitaal			
- Gewone aandelen; 1.000.000 à € 500 nominaal	500	500	500
Geplaatst en gestort kapitaal			
- Gewone aandelen; 200.000 à € 500 nominaal	100	100	100
Niet geplaatste aandelen	400	400	400

Met ingang van 3 oktober 2008 is de Nederlandse Staat 100% aandeelhouder van ASR. Gedurende het boekjaar is het aandelenkapitaal niet gewijzigd.

16.2 Ongerealiseerde winsten en verliezen begrepen in het eigen vermogen

	BELEGGINGEN VOOR VERKOOP BESCHIKBAAR	HERWAARDERING VAN GEASSOCIEERDE DEELNEMINGEN	KASSTROOM AFDEKKINGS- RESERVE	DPF COMPONENT	TOTAAL
31 december 2009					
Bruto ongerealiseerde winsten en verliezen	-205	8	-5	16	-186
Gerelateerde belasting	102	-	1	-	103
Shadow accounting	193	-	-	-	193
Gerelateerde belasting inzake shadow accounting	-49	-	-	-	-49
Totaal	41	8	-4	16	61
31 december 2008					
Bruto ongerealiseerde winsten en verliezen	-1.721	-21	-1	-	-1.743
Gerelateerde belasting	435	-	-	-	435
Shadow accounting	886	-	-	-	886
Gerelateerde belasting inzake shadow accounting	-226	-	-	-	-226
Totaal	-626	-21	-1	-	-648
1 januari 2008					
Bruto ongerealiseerde winsten en verliezen	339	5	-1	43	386
Gerelateerde belasting	-39	-	-	-	-39
Shadow accounting	264	-	-	-	264
Gerelateerde belasting inzake shadow accounting	-67	-	-	-	-67
Totaal	497	5	-1	43	544

ASR sluit levensverzekeringscontracten af waarbij de verzekeringnemer, naast gegarandeerde winstdelingen, ook recht heeft op bepaalde aanvullende uitkeringen (zie hoofdstuk 2.28).

Voor deze verzekeringscontracten met discretionair winstdelings-

element (DPF) worden de verwachte aanspraken op aanvullende winstdeling opgenomen in de DPF reserve. Deze reserve wordt verantwoord als onderdeel van de ongerealiseerde winsten en verliezen in het eigen vermogen.

16.3 Overige eigen-vermogeninstrumenten

In juni 2009 heeft ASR Trust Capital Securities met een hoofdsom van € 650 miljoen geherstructureerd. Deze herstructurering heeft geleid tot de uitgifte van de volgende hybride Tier 1-instrumenten die worden geclassificeerd als eigen-vermogen instrumenten.

STAND PER 31 DECEMBER	2009	2008	COUPON-DATUM
Hybride Tier 1-instrument variabel rentend (3 maands Euribor + 2,3%)	84	-	Per kwartaal met ingang van 26 oktober 2009
Hybride Tier 1-instrument 6,25% vastrentend	12	-	Per kwartaal met ingang van 30 september 2009
Hybride Tier 1-instrument 10% vastrentend	382	-	Jaarlijks met ingang van 26 oktober 2010
Hybride Tier 1-instrument 7,25% vastrentend	37	-	Jaarlijks met ingang van 30 september 2010
Totaal	515	-	

De Tier 1-instrumenten hebben geen eindige looptijd, maar kunnen door ASR worden afgelost op elke couponvervaldatum met ingang van:

Hybride Tier 1-instrument variabel rentend (3 maands Euribor + 2,3%)	26 oktober 2009
Hybride Tier 1-instrument 6,25% vastrentend	30 september 2009
Hybride Tier 1-instrument 10% vastrentend	26 oktober 2019
Hybride Tier 1-instrument 7,25% vastrentend	30 september 2019

Als op 26 oktober 2019 het hybride Tier 1-instrument 10% vastrentend niet is afgelost, dan wordt de rente gewijzigd in Euribor 3maands met een opslag van 9,705% en wordt de coupondatum per kwartaal met ingang van 26 januari 2020.

Het verloop van de overige eigen-vermogeninstrumenten is:

HYBRIDE TIER 1-INSTRUMENT VARIABEL RENTEND (3 MAANDS EURIBOR + 2,3%)	(BEDRAGEN IN € X 1.000)	2009	2008
Balans per 1 januari		-	-
Emissie-opbrengst		84.926	-
Emissiekosten		-822	-
Balans per 31 december		84.104	-

HYBRIDE TIER 1 INSTRUMENT 6,25% VASTRENTEND	(BEDRAGEN IN € X 1.000)	2009	2008
Balans per 1 januari		-	-
Emissie-opbrengst		12.335	-
Emissiekosten		-64	-
Balans per 31 december		12.271	-

HYBRIDE TIER 1-INSTRUMENT 10% VASTRENTEND	(BEDRAGEN IN € X 1.000)	2009	2008
Balans per 1 januari		-	-
Emissie-opbrengst		386.306	-
Emissiekosten		-4.418	-
Balans per 31 december		381.888	-

HYBRIDE TIER 1-INSTRUMENT 7,25% VASTRENTEND	(BEDRAGEN IN € X 1.000)	2009	2008
Balans per 1 januari		-	-
Emissie-opbrengst		37.666	-
Emissiekosten		-431	-
Balans per 31 december		37.235	-

Aan de houders van de eigen-vermogeninstrumenten werd in 2009 uitgekeerd (bedragen in € x 1.000):

Hybride Tier 1-instrument variabel rentend (3 maands Euribor + 2,3%)	586
Hybride Tier 1-instrument 6,25% vastrentend	303
Hybride Tier 1-instrument 10% vastrentend	-
Hybride Tier 1-instrument 7,25% vastrentend	-
Totaal	889

17 Achtergestelde schulden

De achtergestelde schulden zijn als volgt:

	31-dec-2009	31-dec-2008	01-jan-2008
Onderhandse leningen	20	88	88
Trust Capital Securities	-	599	599
Totaal achtergestelde schulden	20	687	687

De afname bij de onderhandse leningen komt voort uit contractueel verschuldigde aflossingen.

De reële waarde van de achtergestelde leningen per 31 december 2009 bedroeg € 22 miljoen (2008: € 446 miljoen).

In 2009 zijn de als achtergestelde lening opgenomen Trust Capital Securities afgelost in samenhang met de in hoofdstuk 16 toegelichte herstructurering.

De resterende looptijd op de onderhandse leningen van € 20 miljoen varieert van één tot vijf jaar.

Het gemiddelde rentepercentage op de achtergestelde leningen bedraagt 6,6 % (2008: 4,9 %).

De overige achtergestelde schulden zijn in het geval van faillissement of surseance van betaling gesteld achter de gewone verplichtingen, maar vóór de houders van de eigen-vermogeninstrumenten.

18 Verplichtingen inzake verzekeringscontracten

	2009	2008
Levensverzekeringscontracten	18.393	17.861
Voorziening niet verdiende premie	518	532
Voorziening schade	3.017	2.757
Schadeverzekeringscontracten	3.535	3.289
Totaal verplichtingen inzake verzekeringscontracten	21.928	21.150
	2009	2008
Levensverzekeringscontracten voor eigen rekening		
Balans per 1 januari	17.978	17.022
Herrubricering verzekeringsportefeuilles	-	-
Overname verzekeringsportefeuilles	-	-
Ontvangen premies	1.576	2.379
Rentetoevoegingen	683	905
Uitkeringen	-1.828	-1.784
Verzekeringstechnisch resultaat	-81	-112
Vrijval kostendekking	-175	-137
Mutaties shadow accounting	363	-98
Overige mutaties	-17	-197
Balans per 31 december	18.499	17.978
Nog af te schrijven rentestandkortingen		
Balans per 1 januari	-135	-121
Overname verzekeringsportefeuilles	-	-
In het boekjaar verleende kortingen	-6	-42
Afgeschreven ten laste van het resultaat	22	26
Overige mutaties	-2	2
Balans per 31 december	-121	-135
Voorziening voor winstdeling, bonussen en kortingen		
Balans per 1 januari	18	21
Overname verzekeringsportefeuilles	-	-
In het boekjaar verleende winstdeling, bonussen en kortingen	-3	-3
Balans per 31 december	15	-18
Totaal eigen rekening einde jaar	18.393	17.861

	BRUTO		WAARVAN HERVERZEKERING	
	2009	2008	2009	2008
Voorziening niet-verdiende premie schade				
Balans per 1 januari voorziening niet-verdiende premie	532	550	28	33
Mutatie voorziening niet-verdiende premie	-13	-18	-7	-5
Overige mutaties	-1	-	-	-
Balans per 31 december voorziening niet-verdiende premie	518	532	21	28
Voorziening voor schade				
Balans per 1 januari voorziening schade	2.757	2.570	477	460
Betaalde uitkeringen schade	-1.397	-1.203	-108	-90
Mutaties in voorziening	1.656	1.391	151	107
Balans per 31 december voorziening schade	3.017	2.757	519	477
Gemelde schade	2.466	2.301		
IBNR	551	456		
Totaal voorziening schade	3.017	2.757		

VERPLICHTINGEN INZAKE VERZEKERINGSCONTRACTEN VOOR REKENING EN RISICO VAN POLISHOUDERS	2009	2008
Verplichtingen inzake verzekeringcontracten voor rekening en risico van polishouders	9.823	8.263

In de technische voorziening Leven – voor rekening en risico van polishouders – is een voorziening opgenomen in verband met compensatie van kosten op deze verzekeringen. Onder de verplichtingen zijn ultimo 2009 opgenomen een zogenaamde

garantievoorziening voor een bedrag van € 235 miljoen en een transparantievoorziening voor een bedrag van € 569 miljoen (zie tevens de toelichting in de grondslagen, paragraaf 2.29).

19 Voorziening voor personeelsbeloningen

De voorziening voor personeelsbeloningen bestaat uit:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen	1.898	1.885	487
Overige uitkeringen na uitdiensttreding	41	41	44
Totale lasten van vergoedingen na uitdiensttreding	1.939	1.926	531
Overige personeelsbeloningen op lange termijn	7	7	7
Totaal voorziening voor personeelsbeloningen	1.946	1.933	538

ASR Levensverzekering N.V., een verzekeringsonderneming die deel uitmaakt van de groep, is de uitvoerder van de pensioenregeling. De beleggingen die worden aangehouden ter dekking van de pensioenverplichtingen worden door deze vennootschap gehouden en worden derhalve niet beschouwd als 'in aanmerking

komende fondsbeleggingen van pensioenregelingen' zoals omschreven in IAS 19 lid 7. In de periode vóór 2008 was de situatie anders en werden de beleggingen wél gekwalificeerd als fondsbeleggingen. Dit verklaart de toename van de pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen op 31 december 2008.

De kosten van vergoedingen na uitdiensttreding en andere lange termijn personeelsbeloningen zijn:

	2009	2008
Pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen	- 123	-113
Overige uitkeringen na uitdiensttreding	-1	-1
Totale kosten van vergoedingen na uitdiensttreding	-124	-114
Overige personeelsbeloningen op lange termijn	-1	-1
Totaal kosten van vergoedingen na uitdiensttreding en andere lange termijn personeelsbeloningen	-125	-115

De kosten betreffen alle deelnemers aan een ASR pensioenregeling inclusief een aantal werknemers van (voorheen) Nederlandse Fortis-entiteiten. In 2009 is van de genoemde kosten € 3 miljoen (2008: € 4 miljoen) doorbelast en niet voor rekening van ASR.

19.1 Pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen en overige uitkeringen na uitdiensttreding (defined benefit plans)

ASR kent pensioenregelingen voor de medewerkers op basis van vaste toezeggingen. Deze regelingen worden gedeeltelijk gefinancierd uit de bijdragen van medewerkers. De uitkeringen volgens deze regelingen zijn gebaseerd op het aantal dienstjaren en het salarisniveau. De pensioenverplichtingen worden bepaald aan de hand van sterftecijfers, het personeelsverloop, de loonstijging en economische aannames met betrekking tot bijvoorbeeld de inflatie, de loonontwikkeling en het disconteringspercentage.

Het disconteringspercentage wordt vastgesteld op basis van het rendement (zero coupon rate) van hoogwaardige bedrijfsobligaties (AA-rating) en de duration van de pensioenverplichting. Naast pensioenuitkeringen omvatten de kosten van regelingen op basis van vaste toezeggingen ook personeelscondities voor financiële producten (bijvoorbeeld hypotheek), die in stand blijven na pensionering van medewerkers.

De pensioenkosten en andere kosten van vergoedingen na uitdiensttreding kunnen als volgt worden onderverdeeld:

	PENSIOENPLANNEN		OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING	
	2009	2008	2009	2008
Aan het boekjaar toegerekende pensioenlasten	-29	-32	-2	-2
Rentelasten	-97	-86	-1	-1
Verwacht rendement op fondsbeleggingen	-	-	-	-
Lasten van verstreken diensttijd	3	3	-	-
Afschrijving van niet-verantwoorde actuariële verliezen (winsten)	-	2	2	2
Inperkingen en afwikkelingen	-	-	-	-
Totaal toegezegde pensioenrechtenlast	-123	-113	-1	-1

Onder IFRS worden activa die worden beheerd door verzekeringsmaatschappijen die deel uitmaken van de groep niet gerekend tot de kwalificerende fondsbeleggingen. De opbrengsten van deze activa zijn daarom niet opgenomen in bovengenoemde cijfers. De verwachte rendementen van deze beleggingen bedroegen in 2009 € 66 miljoen (2008: € 74 miljoen, 2007: € 11 miljoen). Deze opbrengsten zijn begrepen onder de beleggingsopbrengsten.

Indien de niet kwalificerende beleggingen als fondsbeleggingen zouden mogen worden beschouwd, zou de pensioenlast 2009 € 57 miljoen bedragen.

De onderstaande overzichten bevatten nadere informatie over de bruto verplichtingen, de kwalificerende beleggingen en de bedragen die in de balans zijn opgenomen met betrekking tot pensioenen en andere vergoedingen na uitdiensttreding.

PER 31-DEC	PENSIOENPLANNEN				
	2009	2008	2007	2006	2005
Contante waarde van verplichtingen met kwalificerende beleggingen	-	-	1.637	1.700	1.923
Contante waarde van verplichtingen zonder kwalificerende beleggingen	1.970	1.707	-	-	-
Verplichting voor regelingen met vaste toezeggingen	1.970	1.707	1.637	1.700	1.923
Reële waarde kwalificerende fondsbeleggingen	-	-	-1.265	-1.344	-1.302
Niet verantwoorde pensioenbaten (lasten) van verstreken diensttijd	21	24	27	30	-
Niet verantwoorde actuariële winst (verlies)	-93	154	87	48	-212
Netto verplichtingen (activa)	1.898	1.885	487	434	409
Bedragen in de balans:					
Verplichtingen	1.898	1.885	487	434	409
Activa	-	-	-	-	-
Netto verplichtingen (activa)	1.898	1.885	487	434	409

PER 31-DEC	OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING				
	2009	2008	2007	2006	2005
Contante waarde van verplichtingen met kwalificerende beleggingen	-	-	-	-	-
Contante waarde van verplichtingen zonder kwalificerende beleggingen	24	23	20	26	91
Verplichting voor regelingen met vaste toezeggingen	24	23	20	26	91
Reële waarde kwalificerende fondsbeleggingen	-	-	-	-	-
Niet verantwoorde pensioenbaten (lasten) van verstreken diensttijd	-	-	-	-	-
Niet verantwoorde actuariële winst (verlies)	17	18	24	19	-21
Netto verplichtingen (activa)	41	41	44	45	70
Bedragen in de balans:					
Verplichtingen	41	41	44	45	70
Activa	-	-	-	-	-
Netto verplichtingen (activa)	41	41	44	45	70

Activa die worden beheerd door verzekeringsmaatschappijen die deel uitmaken van de groep zijn niet opgenomen in de bovengenoemde cijfers. Ultimo 2009 bedroeg de reële waarde van deze activa € 1.500 miljoen (2008: € 1.350 miljoen, 2007: € 183 miljoen).

De mutaties in de verplichtingen voor regelingen met een vaste toezegging zijn als volgt:

	PENSIOENPLANNEN		OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING	
	2009	2008	2009	2008
Verplichtingen voor regelingen met vaste toezeggingen per 1 januari	1.707	1.637	23	20
Aan boekjaar toegerekende pensioenlasten werkgeversdeel	26	28	2	2
Aan boekjaar toegerekende pensioenlasten werknemersdeel	10	9	-	-
Rentelasten	98	86	1	1
Actuariële verliezen (winsten) op de verplichtingen	247	26	-1	1
Uitkeringen	-80	-66	-1	-1
Pensioenlasten van verstreken diensttijd	-	-	-	-
Inperkingen en afwikkelingen	-	-	-	-
Aan- en verkoop van dochterondernemingen	-	-	-	-
Overdracht	-38	-14	-	-
Overige	-	1	-	-
Verplichtingen voor regelingen met vaste toezeggingen per 31 december	1.970	1.707	24	23

Als gevolg van de overdracht van de pensioenregeling aan ASR Leven per 1 januari 2008 zijn er geen kwalificerende beleggingen meer.

De wijzigingen in niet verantwoorde kosten van verstreken diensttijd zijn als volgt:

	PENSIOENPLANNEN		OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING	
	2009	2008	2009	2008
Niet verantwoorde baten (lasten) van verstreken diensttijd per 1 januari	24	27	-	-
Pensioenlasten van verstreken diensttijd	-	-	-	-
Afschrijving van niet verantwoorde pensioenlasten van verstreken diensttijd	-3	-3	-	-
Aan- en verkoop van dochterondernemingen	-	-	-	-
Overdracht	-	-	-	-
Overige	-	-	-	-
Niet verantwoorde baten (lasten) van verstreken diensttijd per 31 december	21	24	-	-

De wijzigingen in het totaal van de niet verantwoorde actuariële winsten (verliezen) op activa en verplichtingen zijn als volgt:

	PENSIOENPLANNEN		OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING	
	2009	2008	2009	2008
Niet verantwoorde actuariële winsten (verliezen) per 1 januari	154	87	18	24
Actuariële winsten (verliezen) op de verplichting	-206	-26	1	-1
Actuariële winsten (verliezen) op de kwalificerende activa	-	93	-	-
Afschrijving van niet-verantwoorde actuariële winsten (verliezen) op de verplichting	-	-2	-2	-2
Afschrijving van niet-verantwoorde actuariële winsten (verliezen) op de kwalificerende activa	-	-	-	-
Aan- en verkoop van dochterondernemingen	-	-	-	-
Overdracht	-41	2	-	-2
Overige	-	-	-	1
Niet verantwoorde actuariële winsten (verliezen) per 31 december	-93	154	-	18

Ervaringsaanpassingen zijn de actuariële winsten en verliezen die ontstaan door verschillen tussen de actuariële veronderstellingen aan het begin van het jaar en de werkelijke uitkomsten gedurende het jaar. De volgende tabel geeft informatie over de ervaringsaanpassingen met betrekking tot kwalificerende beleggingen en verplichtingen voor regelingen met vaste toezeggingen.

	PENSIOENPLANNEN					OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING				
	2009	2008	2007	2006	2005	2009	2008	2007	2006	2005
Ervarings-aanpassingen op kwalificerende beleggingen, winst (verlies)	-	93	-82	-23	41	-	-	-	-	-
Als % van de kwalificerende beleggingen per 31 december	-	-	-6,5%	-1,7%	3,1%	-	-	-	-	-
Ervarings-aanpassingen op de verplichtingen, verlies (winst)	4	-31	60	-11	-28	-1	-	-4	-4	3
Als % van de verplichtingen per 31 december	0,2%	-1,8%	3,7%	-0,7%	-1,5%	-2,3%	1,1%	-21,5%	-17,2%	3,8%

Onderstaande tabel geeft de toegepaste aannames weer aan het eind van het jaar:

	PENSIOENPLANNEN		OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING	
	2009	2008	2009	2008
Disconteringsvoet	5,1%	5,6%	-	5,0%
Verwacht rendement op fondsbeleggingen	-	-	-	-
Toekomstige salarisverhogingen (prijsinflatie inbegrepen)	2,4%	2,6%	-	-
Toekomstige pensioenverhogingen (prijsinflatie inbegrepen)	2,2%	2,2%	-	-
Toekomstig hypotheekrente (in verband met te verlenen kortingen)	-	-	4,8%	5,9%

De pensioenactiva worden beheerd door een verzekeringsmaatschappij, die deel uitmaakt van de groep. De samenstelling van deze niet-kwalificerende pensioenplanbeleggingen is als volgt:

ACTIVA CATEGORIE	2009	2008
Aandelen	9%	4%
Schuldbewijzen	-	-
Vastrentende waarden	86%	89%
Vastgoed	4%	5%
Liquide middelen	-	1%
Overige	1%	1%

Als financier van de pensioenregelingen heeft ASR algemene richtlijnen opgesteld voor de asset-allocatie op basis van criteria zoals geografische allocatie en ratings. Om ervoor te zorgen dat de beleggingsstrategie in overeenstemming blijft met de structuur van de pensioenverplichtingen, worden periodiek Asset Liability Management-studies uitgevoerd. Op basis van deze Richtlijnen en de uitkomsten van de studies wordt de asset-allocatie vastgesteld.

Over het algemeen worden de activa wereldwijd belegd in aandelen en obligaties.

Naar verwachting zal ASR als werkgever in het komende boekjaar de volgende bijdragen betalen aan de regelingen ten behoeve van uitkeringen na uitdiensttreding:

	PENSIOENPLANNEN MET VASTE TOEZEGGINGEN	OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING
Verwachte bijdragen voor volgend jaar	93	2

19.2 Overige lange termijn personeelsbeloningen

De overige lange termijn personeelsbeloningen bestaan uit verplichtingen van de werkgever uit hoofde van uitkeringen bij jubilea. Onderstaande tabel toont welke verplichtingen met betrekking tot deze vergoedingen zijn opgenomen op de balans.

	31-DEC-2009	31-DEC-2008
Contante waarde van de verplichting	7	7
Reële waarde van fondsbeleggingen	-	-
Netto opgenomen verplichtingen	7	7

ACTUARIËLE VERONDERSTELLINGEN EINDE VAN HET JAAR	2009	2008
Disconteringsvoet	3,8%	4,7%
Salarisverhoging	2,4%	2,6%

De kosten van overige lange termijn personeelsvergoedingen zijn als volgt:

	2009	2008
Aan het boekjaar toegerekende lasten	1	1
Rentelasten	-	-
Netto actuariael verlies (winst) onmiddellijk genomen	-	-
Totaal lasten	1	1

Het onderstaande overzicht toont de mutaties in de verplichtingen met betrekking tot overige lange termijn personeelsvergoedingen gedurende het jaar.

	2009	2008
Netto voorziening per 1 januari	7	7
Totale lasten	1	1
Betaalde bijdragen	-1	-1
Overig	-	-
Netto voorziening per 31 december	7	7

20 Voorzeningen

Het verloop van de voorzieningen is als volgt:

	2009	2008
Balans per 1 januari	29	26
Bijkomende voorziene bedragen	39	28
Terugname niet gebruikte bedragen	-12	-7
Aanwendungen in de loop van het jaar	-31	-12
Overig	-6	-6
Balans per 31 december	30	29

De voorzieningen zijn getroffen voor:

- fiscale en juridische zaken;
- voortijdig vertrek van personeel;
- arbeidsongeschiktheid eigen risicodrager;
- kosten uit hoofde van de ontvlechting van Fortis.

De voorziening voor juridische zaken is gebaseerd op de best mogelijke schattingen zoals beschikbaar op verslagdatum. Daarbij wordt rekening gehouden met de adviezen van juridische adviseurs. Het tijdstip van de uitgaande kasstromen die samenhangen met

deze voorzieningen is onzeker. Dit gezien de onvoorspelbaarheid van de uitkomst en de tijd die gemoeid is met het afwickelen van geschillen.

De voorzieningen voor voortijdig vertrek zijn gebaseerd op overeenkomsten in de collectieve arbeidsovereenkomst, het sociaal plan 2009-2010 en de genomen besluiten door het management van ASR.

Van de voorzieningen heeft een bedrag van € 21 miljoen een looptijd korter dan een jaar.

21 Financieringen

De financieringen zijn als volgt:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Leningen	77	237	997
Obligaties	-	-	60
Deposito's	50	272	-
Totaal financieringen	127	509	1.057

Deze post heeft voornamelijk betrekking op onderhands geplaatste leningen. Voor deze leningen heeft ASR geen zekerheden verstrekt.

De reële waarde van de financieringen is € 127 miljoen (2008: € 509 miljoen).

Het gemiddelde rentepercentage op de financieringen bedraagt 2,9% (2008: 3,6%).

De verdeling naar looptijd is als volgt:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Financieringen < 1 jaar	55	433	722
Financieringen tussen 1 en 5 jaar	25	20	167
Financieringen > 5 jaar	47	56	168
Totaal financieringen	127	509	1.057

ASR gebruikt financieringen ten behoeve investeringen (vastgoed, buitenlandse dochter Limited Partnership, collectieve pensioencontracten), balansmanagement en op korte termijn voor cashflowmanagement.

22 Schulden aan klanten

De schulden aan klanten zijn als volgt:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Depots van herverzekeraars	-	5	5
Schulden aan polishouders, agenten en tussenpersonen	606	481	791
Schulden in verband met herverzekeringen	40	82	91
Spaargelden	570	-	-
Overige schulden	176	54	11
Totaal schulden aan klanten	1.392	622	898

De toegelichte bedragen geven de reële waarde op balansdatum weer.

23 Schulden aan banken

De schulden aan banken zijn als volgt:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Schulden uit hoofde van uitgeleende effecten	721	1.501	1.207
Overige	168	150	-
Totaal schulden aan banken	889	1.651	1.207

Er is geen significant verschil tussen de balanswaarde van schulden aan banken en de reële waarde van deze passiva.

Het ontvangen onderpand uit hoofde van het uitlenen van effecten bestaat uit:

Een securities-lending-overeenkomst van € 721 miljoen met Fortis Bank Nederland die ultimo 2009 in verschillende tranches is opgenomen. De opgenomen gelden hebben alle een looptijd

korter dan één jaar en dragen een rente variërend tussen 0,86% en 1,83%.

Onder overige is opgenomen het ontvangen collateral van € 168 miljoen op basis van met tegenpartijen gesloten ISDA's. Over het ontvangen collateral wordt ultimo 2009 0,35% rente betaald. Er zijn geen specifieke looptijden. De looptijd is afhankelijk van de waardeontwikkeling van het onderliggende derivaat en het bedrag en wordt in principe wekelijks vastgesteld.

24 Overige verplichtingen

De overige verplichtingen zijn als volgt samengesteld:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Vooruit ontvangen bedragen	330	341	306
Overlopende rente	26	55	124
Overige schulden	353	425	507
Korte termijn personeelsbeloningen	54	60	57
Handelsschulden	166	84	179
Te betalen belastingen	130	198	37
Te betalen dividend	2	5	2
Totaal overige verplichtingen	1.061	1.168	1.212

De balanswaarde van de overige verplichtingen is bij benadering gelijk aan de reële waarde.

Toelichting op de resultatenrekening

25 Bruto verzekeringspremies

Het volgende overzicht geeft een opbouw van de in de resultatenrekening verantwoorde bruto verzekeringspremies:

	2009	2008
Levensverzekeringscontracten - voor eigen rekening	1.466	2.302
Levensverzekeringscontracten - voor rekening en risico van polishouders	1.061	1.189
Totaal levensverzekeringscontracten	2.527	3.491
Schadeverzekeringscontracten - bruto verdiende premies	2.389	2.338
Overige premies en eliminaties	-43	-52
Totaal bruto verzekeringspremies	4.873	5.777

De levensverzekeringspremies (eenmalige en periodiek) zijn als volgt:

PREMIES LEVEN	2009	2008
Contracten - voor rekening en risico van polishouders		
Collectief		
Premies ineens geschreven	74	105
Periodieke premies geschreven	158	162
Collectief totaal	232	267
Individueel		
Premies ineens geschreven	33	52
Periodieke premies geschreven	796	870
Individueel totaal	829	922
Totaal - contracten voor rekening en risico van polishouders	1.061	1.189
Contracten - voor eigen rekening		
Collectief		
Premies ineens geschreven	66	578
Periodieke premies geschreven	206	215
Collectief totaal	272	793
Individueel		
Premies ineens geschreven	588	904
Periodieke premies geschreven	606	605
Individueel totaal	1.194	1.509
Totaal - contracten voor eigen rekening	1.466	2.302
Totaal levensverzekeringscontracten	2.527	3.491

De samenstelling van de bruto verdiende schade verzekeringspremies is in onderstaand overzicht aangegeven. De verzekeringspremies voor auto, brand en overige zijn samengevoegd onder 'Overige Schade'.

PREMIES SCHADE	2009	2008
Ongevallen en ziekte		
Bruto geschreven premie	1.336	1.312
Wijziging in voorziening voor niet-verdiende premies	14	11
Bruto verdiende premie	1.350	1.323
Overig Schade		
Bruto geschreven premie	1.039	1.008
Wijziging in voorziening voor niet-verdiende premies	-	7
Bruto verdiende premie	1.039	1.015
TOTAAL PREMIES SCHADE		
Bruto geschreven premie	2.375	2.320
Wijziging in voorziening voor niet-verdiende premies	14	18
Schadeverzekeringscontracten - bruto verdiende premies	2.389	2.338

26 Herverzekeringspremies

De herverzekeringspremies zijn als volgt:

	2009	2008
Bruto premie Leven	-66	-37
Bruto premie Schade	-217	-218
Eliminaties	-8	-5
Totaal herverzekeringspremies	-291	-260

27 Beleggingsopbrengsten

De beleggingsopbrengsten per categorie zijn als volgt:

	2009	2008
Rentebaten	1.181	1.331
Dividend en andere beleggingsopbrengsten	239	301
Totaal beleggingsopbrengsten	1.420	1.632

De rentebaten per categorie zijn als volgt:

	2009	2008
Rentebaten uit vorderingen op banken	50	60
Rentebaten op beleggingen	766	778
Rentebaten uit vorderingen op klanten	248	291
Rentebaten op handelsvorderingen en derivaten	68	114
Overige rentebaten	49	88
Totaal rentebaten	1.181	1.331

Voor financiële activa niet geclassificeerd als tegen reële waarde via de resultatenrekening zijn de rentebaten tot een bedrag van € 1.030 miljoen (2009: € 1.037 miljoen) berekend op basis van de effectieve-rentemethode.

In de rentebaten is een bedrag opgenomen van € 34 miljoen (2008: € 48 miljoen) met betrekking tot rente op vastrentende waarden waarop bijzondere waardeverminderingen hebben plaatsgevonden.

Het dividend en de andere beleggingsopbrengsten per categorie zijn als volgt:

	2009	2008
Dividend op aandelen	29	107
Huuropbrengsten van vastgoedbeleggingen	200	187
Overige beleggingsopbrengsten	10	7
Totaal dividend en andere beleggingsopbrengsten	239	301

De gerealiseerde winsten en verliezen per categorie zijn als volgt:

	2009	2008
Vastgoedbeleggingen		
Gerealiseerde winsten	125	185
Gerealiseerde verliezen	-1	-78
Groepsmaatschappijen, geassocieerde deelnemingen en joint ventures		
Gerealiseerde winsten	3	37
Gerealiseerde verliezen	-1	-
Beleggingen voor verkoop beschikbaar		
Vastrentende waarden		
Gerealiseerde winsten	135	71
Gerealiseerde verliezen	-157	-109
Aandelen		
Gerealiseerde winsten	50	410
Gerealiseerde verliezen	-92	-272
Overige beleggingen		
Gerealiseerde winsten	2	3
Gerealiseerde verliezen	-42	-50
Totaal gerealiseerde winsten en verliezen	22	197

De reële waarde winsten en verliezen per categorie zijn als volgt:

	2009	2008
Derivaten	-82	179
Financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening	26	-394
Derivaten voor afdekkingsdoeleinden	-	-
Overige reële waarde winsten en verliezen	-	1
Totaal reële waarde winsten en verliezen	-56	-214

Alle wijzigingen in de reële waarde zoals hier verantwoord, zijn wijzigingen in de zogenaamde 'clean fair value'. Dit is de waarde zonder rekening te houden met toegerekende rente zoals opgenomen onder rentebaten en rentelasten.

De resultaten van afdekking bevatten de wijzigingen in de reële waarde die kunnen worden toegewezen aan het afgedekte risico. In de meeste gevallen gaat het om het renterisico van afgedekte

activa en passiva en de wijziging in reële waarde van de afdekkingsinstrumenten.

Voor portfolioafdekking van renterisico's ('macro hedging') geldt dat het beginverschil tussen de reële waarde en de balanswaarde van het afgedekte item bij het toewijzen van de afdekkingsrelatie wordt geamortiseerd over de resterende looptijd van het afgedekte item.

28 Provisie- en commissiebat

De samenstelling van de provisie- en commissiebat is als volgt:

	2009	2008
Vermogensbeheer voor derden	3	9
Commissie op herverzekeringen	83	90
Overige provisie- en commissiebat	3	21
Totaal provisie- en commissiebat	89	120

29 Overige bat

De samenstelling van de overige bat is als volgt:

	2009	2008
Verkoopopbrengsten vastgoedprojecten	118	112
Resultaat behaald op de herstructurering financiering	129	-
Overige	120	78
Totaal overige bat	367	190

Het resultaat behaald op de herstructurering van de niet-cumulatieve gegarandeerde Trust Capital Securities en de daarmee verband houdende uitgifte van nieuwe hybride Tier 1-instrumenten bedraagt € 129 miljoen in 2009.

Onder overige zijn opgenomen positieve valutakoersresultaten alsmede opbrengsten van SOS International. De toename van de overige bat wordt voornamelijk veroorzaakt door positieve valutakoersresultaten in 2009.

30 Netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen

De netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen zijn als volgt:

LEVENSVZERKERINGEN	2009	2008
Betaalde schaden	-2.627	-2.538
Wijziging in voorziening verzekeringsverplichtingen	-11	-1.174
Lasten contracten voor rekening en risico van polishouders	-1.560	2.359
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-4.198	-1.353
Aandeel herverzekeraars	44	20
Totaal netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-4.154	-1.333

SCHADE	2009	2008
Betaalde schaden	-1.397	-1.203
Wijziging in voorziening te betalen schaden	-261	-185
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-1.658	-1.388
Aandeel herverzekeraars	151	106
Totaal netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-1.507	-1.282

TOTAAL LEVENSVZERKERINGEN EN SCHADE	2009	2008
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-5.856	-2.741
Aandeel herverzekeraars	195	126
Totaal netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-5.661	-2.615

31 Operationele lasten en personeelslasten

De specificatie van de operationele lasten en personeelslasten is als volgt:

	2009	2008
Operationele lasten	-346	-362
Personeelslasten	-330	-323
Totaal operationele lasten en personeelslasten	-676	-685

	2009	2008
Externe personeelslasten	-105	-109
Consultancykosten en honoraria	-50	-47
Marketing, advertentie en public relations	-38	-38
Technologie- en systeemlasten	-31	-31
Afschrijvingen op vastgoedbeleggingen (hoofdstuk 9)	-38	-33
Afschrijvingen op immateriële vaste activa (hoofdstuk 6)	-29	-24
Afschrijvingen op materiële vaste activa (hoofdstuk 8)	-13	-16
Overig	-42	-64
Totaal operationele lasten	-346	-362

De post Overig bevat onder meer kosten voor verblijfskosten en kosten voor telefonie en opleiding personeel.

	2009	2008
Salarissen	-215	-232
Sociale lasten	-25	-26
Pensioenlasten	-27	-25
Personeelskortingen	-10	-11
Overige korte termijn personeelslasten	-53	-29
Totaal personeelslasten	-330	-323

De personeelslasten zijn, ondanks een afname van het aantal interne medewerkers, gestegen van € 323 miljoen tot € 330 miljoen. De salarissen zijn per saldo gedaald als gevolg van de afname van het aantal interne medewerkers, het besluit om in

2009 geen enkele variabele beloning uit te keren en een verhogend effect door de reguliere indexaties. De mutatie van de overige korte termijn personeelslasten in 2009 ten opzichte van 2008 wordt voornamelijk veroorzaakt door afvloeiingskosten sociaal plan.

Per 31 december is de personele formatie (in fte's) als volgt:

	2009	2008
Werknemers	4.454	4.540

Het kostenbesparingsprogramma heeft in 2009 geresulteerd in een vermindering van het aantal interne medewerkers met 86 tot 4.454 medewerkers. Daarnaast is er een grote reductie van externe medewerkers gerealiseerd. Het gemiddeld aantal medewerkers bedroeg in 2009 4.497 fte (2008: 4.588 fte).

32 Acquisitiekosten

De acquisitiekosten zijn als volgt:

	2009	2008
Commissiekosten	-496	-560
Opgenomen in geactiveerde acquisitiekosten	36	90
Afschrijving op geactiveerde acquisitiekosten	-108	-122
Overige mutaties	-4	21
Totaal acquisitiekosten	-572	-571

De commissiekosten zijn ten opzichte van 2008 gedaald als gevolg van een afname van de nieuwe productie en het wettelijk verbod op bonusprovisie, dit leidde tot minder uitbetaalde afsluitprovisie aan tussenpersonen.

33 Bijzondere waardeverminderingen

De bijzondere waardeverminderingen zijn als volgt:

	2009	2008
Immateriële vaste activa	-22	-
Geactiveerde acquisitiekosten	-15	-
Vastgoedbeleggingen	-54	-26
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	-	-
Beleggingen	-92	-902
Leningen en vorderingen	-49	-9
Overige activa	18	4
Totaal bijzondere waardeverminderingen	-214	-933

Door de krediet- en financiële crisis zijn waardeverminderingen toegepast op aandelen, bedrijfsobligaties en Collateralized Debt Obligations.

De mutatie in bijzondere waardeverminderingen in beleggingen is als volgt:

	2009	2008
Aandelen	-37	-265
Obligaties	34	-493
Collateralized Debt Obligations	-89	-144
Totaal bijzondere waardeverminderingen beleggingen	-92	-902

De bijzondere waardeverminderingen op beleggingen waren in 2008 geheel te wijten aan de volatiele financiële markten. De terugname van de bijzondere waardeverminderingen op

obligaties komt, naast de volatiliteit in de markt, mede door de verkoop van bedrijfsobligaties waarop bijzondere waardeverminderingen hebben plaatsgevonden.

34 Rentelasten

De samenstelling van de rentelasten is als volgt:

	2009	2008
Rentelasten schulden aan banken	-24	-68
Rentelasten schulden aan klanten	-1	-3
Rentelasten achtergestelde schulden	-20	-37
Rentelasten financieringen	-10	-22
Rentelasten derivaten	-33	-126
Overige rentelasten	-119	-96
Totaal rentelasten	-207	-352

De overige rentelasten hebben voornamelijk betrekking op de oprenting van de onder de voorziening voor personeelsbeloningen opgenomen bedragen.

35 Overige lasten

	2009	2008
Overige lasten	-216	-288

De overige lasten bestaan voornamelijk uit de kostprijs van verkopen vastgoed, alsmede lasten uit hoofde van valutakoersresultaten.

36 Belastingen

De samenstelling van de belastingen is als volgt:

	2009	2008
Belasting over het lopende boekjaar	-	-196
Aanpassing belastinglast voorgaande jaren	101	4
Voorheen niet-erkende belastingverliezen, belastingfaciliteiten en overige tijdelijke verschillen die uitgestelde belastingen verhogen (vermindere)	-	-
Totaal acute belastingen	101	-192
Uitgestelde belasting over het lopende boekjaar	-171	406
Invloed belastingtariefwijzigingen op uitgestelde belastingen	-	-
Uitgestelde belastingen voortvloeiend uit de afschrijving of de terugname van een uitgestelde belastingvordering	-	-
Voorheen niet erkende belastingverliezen, belastingfaciliteiten en overige tijdelijke verschillen die uitgestelde belastingen verminderen	-	-2
Totaal uitgestelde belastingen	-171	404
Totaal belastingen	-70	212

Hieronder staat een afstemming van de verwachte belasting over het resultaat met de werkelijke belasting. De verwachte belasting is bepaald door het resultaat voor belasting te relateren aan het belastingtarief in Nederland. Voor 2009 bedroeg dit tarief 25,5% (2008: 25,5%).

	2009	2008
Resultaat voor belasting	330	-845
Geldend belastingpercentage	25,5%	25,5%
Verwachte belasting	-84	216
Verhoging/verlaging van belasting door:		
Belastingvrije rente	7	9
Belastingvrije dividenden	7	13
Belastingvrije gerealiseerde herwaarderingen	7	24
Wijziging van bijzondere waardeverminderingen	-14	-51
Aanpassingen voor verschuldigde belastingen van voorgaande boekjaren	6	-3
Overige	1	4
Belasting over het resultaat	-70	212

Overige Toelichtingen

37 Transacties met verbonden partijen

Van een verbonden partij is sprake wanneer een partij beleidsbepalende invloed kan uitoefenen in een andere partij, dan wel invloed van betekenis kan uitoefenen op het financieel en zakelijk beleid van de andere partij. Onder partijen verbonden met ASR zijn begrepen de Nederlandse overheid, geassocieerde deelnemingen, joint ventures, leden van de Raad van Bestuur, leden van de Raad van Commissarissen en naaste familieleden van de hiervoor genoemde personen. Daarnaast gaat het om entiteiten waarover de hiervoor genoemde personen zeggenschap hebben of die substantieel door hen worden beïnvloed en overige verbonden entiteiten.

ASR gaat bij haar bedrijfsvoering regelmatig transacties aan met verbonden partijen. De transacties hebben met name betrekking op leningen, deposito's, commissies en worden uitgevoerd tegen de commerciële en marktcondities die gehanteerd worden voor niet-verbonden partijen.

De beloning en het gecombineerde aandelenbezit van de leden van de Raad van Bestuur wordt beschreven in hoofdstuk 38: Bezoldiging van de Raad van Bestuur en commissarissen van ASR.

In de normale bedrijfsuitoefening kunnen ASR-entiteiten zakelijke kredieten, leningen of bankgaranties verlenen aan leden van de Raad van Bestuur, commissarissen of aan naaste familieleden van de leden van de Raad van Bestuur of naaste familieleden van leden van de Raad van Commissarissen.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de financiële reikwijdte van de activiteiten die ASR is aangegaan met onderstaande verbonden partijen:

- geassocieerde deelnemingen;
- joint ventures;
- overige verbonden partijen.

Tot en met 3 oktober 2008 vielen onder verbonden partijen ook de voormalige moedermaatschappij Fortis Insurance N.V. en Fortis N.V. en voormalige groepsmaatschappijen van Fortis.

BALANSPOSTEN MET VERBONDEN PARTIJEN PER 31 DECEMBER:	GEASSOCIEERDE DEELNEMINGEN		JOINT VENTURES		OVERIGE VERBONDEN PARTIJEN		TOTAAL	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Geassocieerde deelnemingen	51	16	151	127	-	-	202	143
Overige activa	54	43	-	-	-	-	54	43
Schuldbewijzen, achtergestelde schulden en overige leningen	2	-	-	-	-	-	2	-
Overige passiva	5	1	-	-	-	-	5	1
Verrichtingen in de resultatenrekening voor het boekjaar								
Rentebaten	3	3	-	-	-	93	3	96
Rentelasten	-	-	-	-	-	108	-	108
Verzekeringspremies, netto na herverzekering (verdiend)	-	-	-	-	-	-16	-	-16
Commissiebatens	-	-	-	-	-	35	-	35
Overige baten	-	1	-	8	-	61	-	70
Operationele, administratieve en overige kosten	-	1	-	-	-	154	-	155

Overige activa betreffen leningen waarin een voorziening voor bijzondere waardeverminderingen is opgenomen van €11 miljoen.

ASR maakt per 3 oktober 2008 geen deel meer uit van Fortis Groep. In de baten en lasten in 2008 zijn tot en met 3 oktober transacties opgenomen met de Fortis Groep.

Gedurende het boekjaar hebben geen transacties plaatsgevonden met leden van de Raad van Bestuur, Commissarissen of naaste familieleden van de leden van de Raad van Bestuur of naaste familieleden van leden van de Raad van Commissarissen.

38 Bezoldiging van de bestuurders en commissarissen van ASR

De bezoldiging van de bestuurders wordt vastgesteld met inachtneming van de thans vigerende statuten van ASR Nederland N.V.

38.1 Bezoldiging van de leden van de Raad van Commissarissen

Voor de leden van de Raad van Commissarissen van ASR is de jaarlijkse bezoldiging – vanaf 15 december 2008 – als volgt vastgesteld:

BRUTO BEDRAGEN IN € X 1.000	ALS LID VAN DE RVC	ALS LID VAN EEN COMMISSIE	TOTAAL
COMMISSARISSEN			
C. van der Pol	45	5	50
C.H. van den Bos	30	10	40
M. Scheltema	30	10	40
M. Bax ¹	30	5	35
Totaal	135	30	165

1 Per 12 februari 2009 toegetreden tot de Raad van Commissarissen en op eigen verzoek teruggetreden per 12-3-2010 in verband met een zakelijke verandering in haar directe omgeving.

38.2 Bezoldiging bestuurders en oud-bestuurders

De bezoldigingen aan bestuurders en oud-bestuurders bedragen:

BEDRAGEN VOOR 2009 IN € X 1.000	KORTE TERMIJN PERSONEELS-BELONINGEN	VERGOEDINGEN NA UIT DIENST-TREDING	ANDERE LANGE TERMIJN PERSONEELS-BELONINGEN ¹	ONKOSTEN-VERGOEDING	ONTSLAG-VERGOEDINGEN	OP AANDELEN GEBASEERDE BETALINGEN	TOTAAL
J.P.M. Baeten	490	-	330	5	-	-	825
J.W.M. van der Knaap	327	-	115	5	-	-	447
T. Pluijter	327	-	124	5	-	-	456
R.H.A. van Vledder	327	-	88	5	-	-	420
M.N. Kok *	131	-	32	2	-	-	165
J.P. Rijdsdijk **	209	-	71	4	-	-	284
R. Wijmenga ***	232	-	76	5	-	-	313
Totaal	2.043	-	836	31	-	-	2.910

* Bestuurder tot 27-5-2009 ** In dienst per 1-4-2009 *** In dienst per 1-2-2009

1 Betreft pensioenlasten en levensloop.

Aan oud-bestuurders is op basis van bestaande contractverplichtingen in 2009 een bedrag van € 260 duizend uitbetaald.

Over het boekjaar 2009 zijn geen variabele beloningen toegekend.

BEDRAGEN VOOR 2008 IN € X 1.000	KORTE TERMIJN PERSONEELS-BELONINGEN	VERGOEDINGEN NA UIT DIENST-TREDING	ANDERE LANGE TERMIJN PERSONEELS-BELONINGEN ¹	ONKOSTEN-VERGOEDING	ONTSLAG-VERGOEDINGEN	OP AANDELEN GEBASEERDE BETALINGEN	TOTAAL
J.P.M. Baeten	474	-	270	5	-	-	749
J.W.M. van der Knaap	317	-	125	5	-	-	447
T. Pluijter	317	-	129	5	-	-	451
R.H.A. van Vledder	317	-	105	5	-	-	427
M.N. Kok	317	-	102	4	-	-	423
Totaal	1.742	-	731	24	-	-	2.497

Aan oud-bestuurders is op basis van bestaande contractverplichtingen in 2008 een bedrag van € 224 duizend uitbetaald.

39 Bedrijfsovernames

Op 29 december 2009 heeft ASR Nederland N.V. 100% van de aandelen Fortis ASR Bank N.V. overgenomen van Fortis Bank (Nederland) N.V. voor een bedrag van € 37 miljoen in contanten. Na de aankoop is de naam gewijzigd van Fortis ASR Bank N.V. in ASR Bank N.V.

ASR heeft de volledige zeggenschap over ASR Bank N.V.

De mogelijkheid om samen met andere bedrijfsonderdelen van ASR voordelen te behalen in de productie en distributie van

producten speelt een grote rol bij de acquisitie van ASR Bank. Er zullen aan klanten spaar- en beleggingsproducten worden aangeboden in combinatie met levensverzekeringen en hypotheke.

Bij de overname van ASR Bank N.V. heeft ASR naast de boekwaarde van het eigen vermogen een bedrag aan goodwill betaald. Bij het bepalen van de overnameprijs is rekening gehouden met verwachte toekomstige baten en synergievoordelen die door de overname kunnen worden gerealiseerd.

De voorlopige waarde van de overgenomen activa en verplichtingen en de betaalde goodwill is als volgt:

	BOEKWAARDE ASR BANK N.V. PER 29 DECEMBER 2009	REËLE WAARDE ASR BANK N.V. PER 29 DECEMBER 2009
Verworven identificeerbare activa		
Leningen en vorderingen	8	8
Geldmiddelen en kasequivalenten	718	718
Totaal bezittingen	726	726
Overgenomen verplichtingen		
Voorzieningen	2	2
Schulden aan klanten	679	679
Overige verplichtingen	19	19
Totaal verplichtingen	700	700
Saldo van de verworven identificeerbare activa en overgenomen verplichtingen	26	26
Overnameprijs		37
Goodwill		11

De voorlopige waardering van het saldo van de verworven identificeerbare activa en overgenomen verplichtingen is op basis van een zo nauwkeurig mogelijke inschatting door het management van ASR. Voor de definitieve waardering van identificeerbare immateriële vaste activa komt na balansdatum nog informatie beschikbaar. Aanpassingen van de voorlopige reële waarde van de verworven identificeerbare activa en overgenomen verplichtingen die binnen twaalf maanden na verkrijgingsdatum plaatsvinden leiden tot correcties in de goodwill.

Het resultaat over het boekjaar 2009 van ASR Bank N.V. bedraagt € 0,2 miljoen. De totale gerealiseerde opbrengsten in 2009 bedragen € 60 miljoen.

De cijfers van ASR Bank N.V. zijn met ingang van 29 december 2009 geconsolideerd.

De bijdrage aan het netto resultaat over 2009 van ASR door ASR Bank N.V. over de periode 29 december 2009 tot en met 31 december 2009 is nagenoeg nihil.

Het effect van de overname van ASR Bank N.V. op de kasstromen van ASR is als volgt:

Overnameprijs	37
Verworven geldmiddelen en kasequivalenten	718
Toename geldmiddelen en kasequivalenten door overname ASR Bank N.V.	681

40 Niet uit de balans blijkende verplichtingen

Claims en geschillen

ASR is gedaagd bij een aantal claims, geschillen en rechtszaken die verband houden met de normale bedrijfsuitoefening.

ASR treft voorzieningen voor dergelijke zaken wanneer, naar het oordeel van het management en na overleg met haar juridische adviseurs, het waarschijnlijk is dat ASR betalingen zal moeten doen en het te betalen bedrag met voldoende betrouwbaarheid kan worden geschat (zie hoofdstuk 20 Voorzieningen).

Met betrekking tot verdere claims en juridische procedures tegen ASR waarvan het management op de hoogte is (en waarvoor, overeenkomstig de hiervoor beschreven principes, geen voorziening is getroffen), is het management, na het inwinnen van professioneel advies, van oordeel dat deze claims geen kans van slagen hebben, dan wel dat ASR zich met succes tegen de claims kan verdedigen of dat de uitkomst van deze zaken naar verwachting niet zal resulteren in een significant verlies voor ASR.

Groeivermogen

ASR is betrokken bij een aantal juridische procedures over de producten van Groeivermogen (effectenlease) die individueel dan

wel door consumentenorganisaties tegen bepaalde werkmaatschappijen van ASR zijn aangespannen. De claims zijn gebaseerd op één of meer van de volgende beschuldigingen:

- schending van de zorgplicht ('duty to care');
- ontbreken van een tweede handtekening zoals vereist voor huurkoopovereenkomsten;
- ontbreken van een verkoopvergunning voor de producten in kwestie, zoals vereist op grond van de Wet op het financieel toezicht.

De huidige schatting van de juridische risico's voortvloeiend uit deze zaak geven voor ASR geen aanleiding tot het treffen van een materiële voorziening.

Investeringsverplichtingen en garanties

In verband met de ontwikkeling van vastgoed bestaan er binnen Vastgoed Vermogensbeheer investeringsverplichtingen voor een totaalbedrag van € 300 miljoen (2008: € 451 miljoen).

Voor projecten is door Vastgoed Ontwikkeling voor een bedrag van € 3 miljoen (2008: € 3,1 miljoen) aan garanties afgegeven aan derden. Deze garanties zijn afgegeven in verband met de uitvoering van projecten door opdrachtgevers, ten gunste van de afnemers van deze projecten.

Huurverplichtingen

De toekomstige verplichtingen uit hoofde van niet-opzegbare operationele leaseovereenkomsten zien er per 31 december als volgt uit:

LEASEVERPLICHTINGEN	2009	2008	2007
Minder dan 3 maanden	2	2	2
Meer dan 3 maanden maar minder dan 1 jaar	5	6	6
Meer dan 1 jaar maar minder dan 5 jaar	8	11	9
Totaal	15	19	17

JAARLIJKSE HUURKOSTEN	2009	2008	2007
Leasebetalingen	6	4	3

Enkelvoudige jaarrekening

41 Enkelvoudige balans

(voor resultaatbestemming)

	REFERENTIE	31-DEC-2009	31-DEC-2008	01-JAN-2008
Immateriële vaste activa	1	11	-	-
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	2	2.918	2.648	3.465
Leningen groepsmaatschappijen	3	770	739	479
Beleggingen	4	-	12	52
Leningen en deposito's	5	88	269	167
Vorderingen op groepsmaatschappijen	6	1.633	1.829	831
Overige vorderingen		-	-	-
Uitgestelde belastingen		415	54	-
Overige activa		28	81	199
Geldmiddelen en kasequivalenten	7	6	2	5
Totaal Activa		5.869	5.634	5.198
Gestort en opgevraagd kapitaal	8	100	100	100
Agioreserve	8	962	962	962
Wettelijke reserves	8	45	-	464
Ongerealiseerde winsten en verliezen		-	-	23
Overige reserves	8	27	10	-176
Onverdeeld resultaat		255	-640	889
Totaal eigen vermogen toewijsbaar aan aandeelhouders		1.389	432	2.262
Hybride Tier 1-instrumenten	8	515	-	-
Totaal eigen vermogen		1.904	432	2.262
Achtergestelde schulden	9	20	687	687
Voorziening voor personeelsbeloningen	10	1.946	1.933	537
Voorzieningen	11	21	27	15
Langlopende leningen	12	164	18	518
Leningen groepsmaatschappijen		458	589	293
Schulden groepsmaatschappijen		735	1.326	626
Uitgestelde belastingschulden		-	-	20
Deposito's		50	272	-
Overige verplichtingen		571	350	240
Totaal verplichtingen		3.965	5.202	2.936
Totaal passiva		5.869	5.634	5.198

42 Enkelvoudige resultatenrekening

	2009	2008
Aandeel resultaat groepsmaatschappijen	282	-512
Overige resultaten na belastingen	-27	-128
Netto resultaat	255	-640

43 Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening

Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening van ASR over 2009 is opgesteld in overeenstemming met IFRS – met inbegrip van de International Accounting Standards (IAS) en Interpretaties – zoals aanvaard binnen de Europese Unie.

Gebruikmakend van artikel 2:362 lid 8 BW, heeft de Raad van Bestuur van ASR besloten om met ingang van 2005 voor de enkelvoudige jaarrekening de grondslagen voor waardering en resultaatbepaling te gebruiken zoals deze zijn toegepast in de ASR Geconsolideerde Jaarrekening.

De deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde, conform de waarderingsgrondslagen in de Geconsolideerde Jaarrekening van ASR. Het aandeel in de resultaten van de deelnemingen in groepsmaatschappijen wordt gerapporteerd conform de waarderingsgrondslagen en methoden van resultaatbepaling in de Geconsolideerde Jaarrekening van ASR.

ASR heeft gebruik gemaakt van artikel 2:402 BW voor de opstelling van de resultatenrekening, waarbij kan worden volstaan met een verkorte resultatenrekening.

Alle bedragen opgenomen in de cijferopstellingen van deze jaarrekening zijn in miljoenen euro's tenzij anders vermeld.

43.1 Toelichting op de enkelvoudige balans

Activa

1 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa bestaan uit

	31-DEC-2009	31-DEC-2008
Goodwill	11	-
Totaal immateriële vaste activa	11	-

GOODWILL	2009
Kostprijs per 1 januari	-
Geactiveerde kosten	-
Aankoop groepsmaatschappijen	11
Overige mutaties	-
Kostprijs per 31 december	11
Cumulatieve afschrijvingen per 1 januari	-
Afschrijvingen	-
Overige mutaties	-
Cumulatieve afschrijvingen per 31 december	-
Bijzondere waardeverminderingen per 1 januari	-
Bijzondere waardeverminderingen	-
Bijzondere waardeverminderingen per 31 december	-
Totaal immateriële vaste activa	11

2 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

	2009	2008
Balanswaarde per 1 januari	2.648	3.465
Kapitaaluitbreidingen	153	862
Herrubricering naar immateriële vaste activa	-11	-
Herstructurering deelnemingen	-	1
Aandeel resultaat deelnemingen	282	-512
Ontvangen dividend	- 872	-
Herwaardering deelnemingen	703	-1.124
Mutatie DPF component	16	-43
Overige mutaties	-1	-1
Balanswaarde per 31 december	2.918	2.648

3 Leningen groepsmaatschappijen

	2009	2008
Balanswaarde per 1 januari	739	479
Verstrekkingsen	3.104	2.108
Aflossingen	- 3.073	-1.818
Herrubricering	-	-30
Balanswaarde per 31 december	770	739

4 Beleggingen

Beleggingen voor verkoop beschikbaar

	2009	2008
Balanswaarde per 1 januari	12	52
Investeringen	-	65
Desinvesteringen	-12	-96
Herwaardering	-	-9
Balanswaarde per 31 december	-	12

De nadere specificatie van de beleggingen voor verkoop beschikbaar is:

	Aandelen	Derivaten	Totaal beleggingen
Balanswaarde 1 januari 2008	38	14	52
Balanswaarde 31 december 2008	-	12	12
Balanswaarde 31 december 2009	-	-	-

5 Leningen en deposito's

	2009	2008
Balanswaarde per 1 januari	269	167
Verstrekingen	1.575	2.077
Aflossingen	-1.737	-2.007
Herrubricering	-	30
Waardeverminderingen	-18	-
Overige mutaties	-1	2
Balanswaarde per 31 december	88	269

6 Vorderingen op groepsmaatschappijen

De vorderingen op groepsmaatschappijen zijn direct opeisbaar

7 Geldmiddelen en kasequivalenten

De geldmiddelen en kasequivalenten worden gewaardeerd tegen nominale waarde en staan volledig ter vrije beschikking van de vennootschap.

8 Eigen vermogen

	AANDELEN KAPITAAL	AGIORESERVE	RESULTAAT BOEKJAAR	HERWAARDERINGS- RESERVE	WETTELIJKE RESERVES	OVERIGE RESERVES	EIGEN VERMOGEN TOEWISBAAR AAN AANDEELHOUDERS	OVERIGE EIGENVERMOGEN INSTRUMENTEN	EIGEN VERMOGEN
Boekjaar 2008									
Stand per 1 januari	100	962	889	23	464	-176	2.262	-	2.262
Netto resultaat over de periode	-	-	- 640	-	-	-	-640	-	-640
Ongerealiseerde waardeverandering	-	-	-	- 8	-1.122	-	-1.130	-	-1.130
Gerealiseerde waardeverandering	-	-	-	- 15	-	-	- 15	-	-15
Koersverschillen	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mutatie wettelijke reserves	-	-	-	-	658	-658	-	-	-
Overboeking resultaat vorig boekjaar	-	-	-889	-	-	889	-	-	-
Overige mutaties	-	-	-	-	-	- 45	- 45	-	- 45
Uitkeringen	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Stand per 31 december	100	962	- 640	-	-	10	432	-	432
Boekjaar 2009									
Stand per 1 januari	100	962	- 640	-	-	10	432	-	432
Netto resultaat over de periode	-	-	255	-	-	-	255	-	255
Ongerealiseerde waardeverandering	-	-	-	-	703	-	703	-	703
Gerealiseerde waardeverandering	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Koersverschillen	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mutatie wettelijke reserves	-	-	-	-	-658	658	-	-	-
Overige mutaties	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Overboeking resultaat vorig boekjaar	-	-	640	-	-	- 640	-	-	-
Uitkeringen	-	-	-	-	-	- 1	- 1	-	- 1
Uitgifte van overige eigen-vermogeninstrumenten	-	-	-	-	-	-	-	521	521
Emissiekosten overige eigen-vermogeninstrumenten	-	-	-	-	-	-	-	- 6	- 6
Stand per 31 december	100	962	255	-	45	27	1.389	515	1.904

De herwaarderingsreserve heeft betrekking op door de vennootschap aangehouden beleggingen.

De wettelijke reserve betreft de herwaardering van deelnemingen in groepsmaatschappijen.

De specificatie van de aandelen is :

	AANTAL AANDELEN		BEDRAG IN MILJOENEN EURO'S	
	31-DEC-2009	31-DEC-2008	31-DEC-2009	31-DEC-2008
Maatschappelijk aandelenkapitaal	1.000.000	1.000.000	500	500
Aandelen in portefeuille	800.000	800.000	400	400
Geplaatst kapitaal	200.000	200.000	100	100

Overige eigen-vermogeninstrumenten

In juni 2009 heeft ASR een aantal Trust Capital Securities met een hoofdsom van € 650 miljoen geherstructureerd. Deze herstructurering heeft geresulteerd in de uitgifte van vier verschillende hybride Tier 1-instrumenten die worden geclassificeerd als eigen vermogen (hoofdstuk 16.3).

9 Achtergestelde schulden

De achtergestelde schulden bestaan uit:

	31-dec-2009	31-dec-2008
Trust Capital Securities	-	600
Overige achtergestelde leningen	20	87
Totaal achtergestelde schulden	20	687

De resterende looptijd van de overige achtergestelde leningen bedraagt 27 maanden (2008: 11 maanden).

Het gemiddeld rentepercentage op de achtergestelde leningen is 6,6% (2008: 5,5%).

Voor de verdere toelichting wordt verwezen naar hoofdstuk 17 achtergestelde schulden.

10 Voorziening voor personeelsbeloningen

De voorziening voor personeelsbeloningen is opgebouwd uit:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008
Pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen	1.898	1.885
Overige uitkeringen na uitdiensttreding	41	41
Overige lange termijn personeelsbeloning	7	7
Totaal voorziening voor personeelsbeloning	1.946	1.933

Voor de verdere toelichting wordt verwezen naar hoofdstuk 19 voorziening voor personeelsbeloningen.

11 Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen is:

	2009	2008
Balanswaarde per 1 januari	27	15
Bijkomende voorziene bedragen	37	20
Terugname niet gebruikte bedragen	-12	-
Aanwendungen in de loop van het jaar	-8	-6
Overig	-23	-2
Balanswaarde per 31 december	21	27

De voorzieningen zijn getroffen voor:

- fiscale en juridische zaken;
- voortijdig vertrek van personeel;
- arbeidsongeschiktheid eigen risicodrager;
- kosten uit hoofde van de ontvlechting van Fortis.

De voorziening voor juridische zaken is gebaseerd op de best mogelijke schattingen zoals beschikbaar op jaareinde. Daarbij wordt rekening gehouden met de adviezen van juridische adviseurs. Het tijdstip van de uitgaande kasstromen die samenhangen met deze voorzieningen is per definitie onzeker. Dit gezien de onvoorspelbaarheid van de uitkomst van en de tijd die gemoeid is met het afwikkelen van geschillen.

12 Langlopende leningen

De langlopende leningen zijn:

	31-DEC-2009	31-DEC-2008
Leningen van groepsmaatschappijen	164	14
Overige langlopende leningen	-	4
Totaal langlopende leningen	164	18

De resterende looptijd van de langlopende leningen bedraagt 37 maanden (2008: 18 maanden).
Het gemiddeld rentepercentage is 3,5% (2008: 6,7%).

13 Aansprakelijkheid

De vennootschap en haar dochtermaatschappijen maken per 3 oktober 2008 deel uit van de fiscale eenheid voor vennootschapsbelasting ASR. Tot en met 2 oktober 2008 maakten de vennootschap en haar dochtermaatschappijen deel uit van de fiscale eenheid voor vennootschapsbelasting Fortis Utrecht N.V. Op grond van de wet zijn alle vennootschappen binnen de fiscale eenheid aansprakelijk voor de vennootschapsbelastingsschuld van de fiscale eenheid.

Ten aanzien van de omzetbelasting maakten ASR en haar dochtermaatschappijen tot en met 31 december 2008 deel uit van een fiscale eenheid met andere in Nederland gevestigde voormalige groepsmaatschappijen van Fortis. Vanaf 1 januari 2009 is er een nieuwe fiscale eenheid voor de omzetbelasting waarvan ASR en haar dochtermaatschappijen deel uitmaken. Op grond van de wet zijn alle vennootschappen binnen de fiscale eenheid hoofdelijk aansprakelijk voor de omzetbelastingsschulden van de fiscale eenheid.

43.2 Toelichting op de enkelvoudige resultatenrekening

Toelichting accountantskosten

De accountantskosten betreffen de vergoedingen aan accountants ten laste van de onderneming, haar groepsmaatschappijen en de andere maatschappijen die worden meegeconsolideerd.

De vergoedingen voor de jaren 2009 en 2008 kunnen worden onderverdeeld naar:

- vergoedingen voor controleopdrachten: hieronder zijn begrepen de vergoedingen voor het controleren van de statutaire en geconsolideerde jaarrekening(en), kwartaalberichten en overige rapportages;
- overige niet-controle gerelateerde vergoedingen: dit betreft onder meer kosten van ondersteuning en advisering bij acquisities.

De accountantsvergoedingen zijn als volgt te specificeren:

BEDRAGEN IN € X 1.000	2009	2008
Onderzoek van de jaarrekening, de controle van de statutaire jaarrekening en de overige statutaire controles van groepsmaatschappijen	2.231	1.949
Fiscale adviesdiensten	51	-
Andere niet-controlediensten	2.272	1.750
Totaal accountantsvergoedingen	4.555	3.699

Overige gegevens

Accountantsverklaring

Aan: Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen van ASR Nederland N.V.

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben in dit verslag opgenomen jaarrekening 2009 van ASR Nederland N.V. te Utrecht gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening. De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde balans per 31 december 2009, het overzicht van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten, het mutatieoverzicht eigen vermogen en het kasstroomoverzicht over 2009 en de toelichting, bestaande uit een overzicht van de belangrijkste grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen. De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit de enkelvoudige balans per 31 december 2009 en de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2009 met de toelichting.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de entiteit is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven in overeenstemming met International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie en met Titel 9 Boek 2 BW, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat, zodanig dat deze geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevat, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig zijn wij verplicht te voldoen aan de voor ons geldende gedragsnormen en zijn wij gehouden onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De keuze van de uit te voeren werkzaamheden is afhankelijk van de professionele oordeels-

vorming van de accountant, waaronder begrepen zijn beoordeling van de risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. In die beoordeling neemt de accountant in aanmerking het voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat relevante interne beheersingssysteem, teneinde een verantwoorde keuze te kunnen maken van de controlewerkzaamheden die onder de gegeven omstandigheden adequaat zijn maar die niet tot doel hebben een oordeel te geven over de effectiviteit van het interne beheersingssysteem van de entiteit. Tevens omvat een controle onder meer een evaluatie van de aanvaardbaarheid van de toegepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van schattingen die het bestuur van de entiteit heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Oordeel betreffende de geconsolideerde jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van ASR Nederland N.V. per 31 december 2009 en van het resultaat en de kasstromen over 2009 in overeenstemming met International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie en met Titel 9 Boek 2 BW.

Oordeel betreffende de enkelvoudige jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de enkelvoudige jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van ASR Nederland N.V. per 31 december 2009 en van het resultaat over 2009 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verklaring betreffende andere wettelijke voorschriften en/of voorschriften van regelgevende instanties

Op grond van de wettelijke verplichting ingevolge artikel 2:393 lid 5 onder f BW melden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW.

Utrecht, 22 april 2010

KPMG Accountants N.V.
W. Teeuwissen RA

Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben na balansdatum geen gebeurtenissen met belangrijke financiële gevolgen plaatsgevonden die hebben geleid tot een aanpassing van de geconsolideerde jaarrekening van ASR per 31 december 2009.

Overzicht van de belangrijkste groepsmaatschappijen en deelnemingen

NAAM VENNOOTSCHAP	FIN. % BELANG	STATUTAIRE ZETEL	SEGMENT
* 'Het Regentenhuis' Verzekeringen N.V.	100,00	Rotterdam	Schade
* Administratie- en Adviesbureau voor Belegging en Krediet (A.B.K.) B.V.	100,00	Amersfoort	Schade
* Amersfoortse Verzekeringen N.V.	100,00	Amersfoort	Schade
* Amstar B.V.	100,00	Amersfoort	Schade
ArboNed Holding B.V.	41,00	Utrecht	Leven
* Ardanta N.V.	100,00	Enschede	Leven
* ASAM N.V.	100,00	Utrecht	Schade
* ASR Aanvullende Ziektekostenverzekeringen N.V.	100,00	Amersfoort	Schade
ASR Bank N.V.	100,00	Utrecht	Overig
* ASR Basis Ziektekostenverzekeringen N.V.	100,00	Amersfoort	Schade
* ASR Beleggingsconsortium, Maatschappij voor Beleggen en Verzekeren N.V.	100,00	Utrecht	Leven
* ASR Betalingscentrum B.V.	100,00	Utrecht	Leven
* ASR Deelnemingen N.V.	100,00	Rotterdam	Schade
* ASR Financiële Dienstverlening B.V.	100,00	Rotterdam	Leven
* ASR Hypotheken B.V.	100,00	Utrecht	Overig
* ASR Levensverzekering N.V.	100,00	Utrecht	Leven
ASR Nederland Beleggingsbeheer N.V.	100,00	Utrecht	Leven
ASR Nederland N.V.	100,00	Utrecht	Leven
* ASR Nederland Vastgoed Maatschappij N.V.	95,32	Utrecht	Leven / Schade
* ASR Pension Fund Services N.V.	100,00	Utrecht	Leven
* ASR Schadeverzekering N.V.	100,00	Utrecht	Schade
* ASR Service Maatschappij N.V.	100,00	Rotterdam	Leven
ASR Vastgoed Ontwikkeling N.V.	100,00	Utrecht	Leven
* ASR Vastgoed Vermogensbeheer B.V.	100,00	Utrecht	Leven
* ASR Verzekeringen N.V.	100,00	Utrecht	Leven
* ASR Ziektekostenverzekeringen N.V.	100,00	Amersfoort	Schade
* B.V. Dordrechtsche Landbouwonderneming	100,00	Utrecht	Leven
B.V. Nederlandse Hulpverleningsorganisatie-SOS International	100,00	Amsterdam	Schade
* Beleggingsmaatschappij 'De Hoofdpoort' N.V.	100,00	Rotterdam	Schade
* Bewaarmaatschappij ASR Vastgoed Kantorenfonds B.V.	100,00	Utrecht	Leven

NAAM VENNOOTSCHAP	FIN. % BELANG	STATUTAIRE ZETEL	SEGMENT
* Bewaarmaatschappij ASR Vastgoed Winkelfonds B.V.	100,00	Utrecht	Leven
* De Amersfoortse Beleggingen B.V.	100,00	Amersfoort	Leven
* De Amersfoortse Onroerend Goed B.V.	100,00	Amersfoort	Leven
De Amersfoortse Reinsurance Limited	100,00	Dublin, Ierland	Schade
Deltafort Beleggingen I B.V.	50,00	Amsterdam	Leven
* Detachering & Support B.V.	100,00	Zeist	Leven
* DITZO B.V.	100,00	ZEIST	SCHADE
Europeesche Verzekering Maatschappij N.V.	100,00	Amsterdam	Schade
* Falcon Leven N.V.	100,00	Hoofddorp	Leven
* Falcon Verzekeringen N.V.	100,00	Utrecht	Leven
Garant 4 2 N.V.	50,50	Amersfoort	Schade
* Interlloyd Levensverzekering Maatschappij N.V.	100,00	Hoofddorp	Leven
* N.V. Amersfoortse Algemene Verzekerings Maatschappij	100,00	Amersfoort	Schade
* N.V. Amersfoortse Levensverzekering Maatschappij	100,00	Amersfoort	Leven
* N.V. Maatschappij voor Sparen en Beleggen 'Voorzorg Van 1838'	100,00	Amersfoort	Schade
* N.V. Polder Jannezend	100,00	Utrecht	Leven
* N.V. Verzekering Maatschappij 'Johan de Witt'	100,00	Utrecht	Schade
* Onderlingehulp Verzekeringen N.V.	100,00	Enschede	Leven
* Servicemaatschappij 'De Hoofdpoort' N.V.	100,00	Rotterdam	Schade
* SR-Beheer B.V.	100,00	Rotterdam	Leven
* Sycamore 5 B.V.	100,00	Utrecht	Leven
* Sycamore 6 B.V.	100,00	Utrecht	Leven
* United Reforce I B.V.	100,00	Utrecht	Schade
* Van Dalen Vastgoed B.V.	100,00	Utrecht	Leven
* VSB Leven N.V.	100,00	Utrecht	Leven
VSB Leven N.V.	100,00	Utrecht	Leven

^{*)} betreft vennootschappen waar een 403-verklaring voor is afgegeven.

Overige kapitaalbelangen

De kapitaalbelangen in geassocieerde deelnemingen en joint ventures worden toegelicht in hoofdstuk 10 Geassocieerde deelnemingen en joint ventures.

Het overzicht zoals bedoeld in de artikelen 379 en 414, Boek 2 BW, is gedeponneerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

Statutaire bepalingen omtrent resultaatbestemming

Deze zijn opgenomen in artikel 21 van de statuten.

- 1 De vennootschap kan aan de aandeelhouders en andere gerechtigden van de voor uitkering vatbare winst slechts uitkeringen doen voor zover het eigen vermogen van de vennootschap groter is dan het bedrag van het gestorte en opgevraagde deel van het kapitaal van de vennootschap, vermeerderd met de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden.
- 2 Uitkering van winst kan eerst geschieden na vaststelling van de jaarrekening waaruit blijkt dat zij geoorloofd is. De winst blijken uit die vastgestelde jaarrekening staat ter beschikking van de algemene vergadering van aandeelhouders.
- 3 De algemene vergadering van aandeelhouders mag tussentijds slechts uitkeringen doen ten laste van de winst over het lopende boekjaar indien aan het vereiste van lid 1 is voldaan blijkens een tussentijdse vermogensopstelling als bedoeld in artikel 105 lid 4 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek en voorts als voorafgaand goedkeuring van de Raad van Commissarissen is verkregen.
- 4 Op door de vennootschap verkregen aandelen in haar kapitaal vindt geen uitkering ten behoeve van de vennootschap plaats.
- 5 Bij de berekening van de winstverdeling tellen de aandelen niet mee, waarop ingevolge het in lid 4 bepaalde geen uitkering ten behoeve van de vennootschap plaatsvindt.
- 6 De vordering tot uitkering vervalt door een tijdsverloop van vijf jaren te rekenen vanaf de dag van betaalbaarstelling.

Resultaatbestemming

Ter versterking van de solvabiliteit zal de Raad van Bestuur aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voorstellen om geen dividend over 2009 uit te keren.

OVERIGE INFORMATIE

Begrippenlijst

Achtergestelde schuld (lening)	Een lening (of effect) dat lager staat in de rangorde van schulden die aanspraak kunnen maken op activa en inkomsten.
Basispunt (bp)	Eén honderdste van een procent (0,01%).
Bedrijfswaarde	De bedrijfswaarde is de contante waarde van de aan een actief of een samenstel van activa toe te rekenen geschatte toekomstige kasstromen die kunnen worden verkregen in het kader van de bedrijfsuitoefening.
Beleggingscontract	Een levenverzekeringscontract dat het financieel risico overdraagt, maar geen significant verzekeringsrisico.
Besloten derivaat (in een contract)	Een component van een hybride(samengesteld) instrument dat ook een niet-afgeleid basiscontract omvat. Het basiscontract kan een obligatie of aandeel, een lease-overeenkomst, een verzekeringscontract of een aan- of verkoopcontract zijn.
Bruto geboekte premies	Totale premies (al dan niet verdiend) voor in een bepaalde periode aangegane of bekomen verzekeringscontracten, zonder aftrek van in herverzekering gegeven premies.
Clean fair value	De reële waarde, exclusief het ongerealiseerde deel van de gelopen rente.
Contante waardeberekening (Discounted Cash Flow Method)	Een waarderingsmethode waarbij de verwachte toekomstige kasstromen verdisconteerd worden tegen een rentevoet die de tijdswaarde van het geld uitdrukt alsook een risicopremie die een weerspiegeling vormt van de extra opbrengst die beleggers verlangen om het risico te compenseren op lagere kasstromen dan verwacht.
Deelneming	Een entiteit waarin ASR invloed van betekenis heeft en die geen dochteronderneming of belang in een joint venture is.
Derivaat	Een financieel actief (op of buiten de beurs verhandeld) waarvan de koers direct afhangt ('afgeleid is van') de waarde van een of meer onderliggende waarden, bijvoorbeeld aandelen-indexen, schuldpapier, goederenprijzen, andere afgeleide instrumenten of een andere overeengekomen prijsindex of regeling.
Discretionaire winstdeling (Discretionary Participation Feature, DPF)	Het recht van houders van bepaalde verzekeringscontracten en/of financiële activa op een aanvullend rendement (naast een gegarandeerde uitkering). Het tijdstip en/of de hoogte hiervan is afhankelijk van de beslissing van de emittent.
Dochteronderneming	Dochterondernemingen zijn die ondernemingen waarin ASR, direct of indirect, het financiële en operationele beleid kan sturen teneinde voordelen uit deze activiteiten te verwerven ('zeggenschap').
Effectenleentransacties	Een lening van een effect van de ene partij aan de andere, die op zijn beurt het effect dient terug te bezorgen op de eindvervaldag van de transactie. Een dergelijke lening is veelal gewaarborgd. Dit type transacties geeft de eigenaar van het effect de mogelijkheid om een bijkomend rendement te behalen.

Embedded value	De huidige waarde van alle toekomstige kasstromen van een bestaande portefeuille.
Employee benefits	Het geheel van niet-verplichte verzekeringen en andere voor-zieningen die werknemers, naast hun salaris, ontvangen in ruil voor door hen verrichte diensten.
Financiële lease	Een lease-overeenkomst die vrijwel alle aan de eigendom van een actief verbonden risico's en beloningen overdraagt. De eigendom kan uiteindelijk wel of niet worden overgedragen.
Geamortiseerde kostprijs	Bedrag waarvoor het financieel actief of de financiële verplichting bij de eerste opname in de balans wordt opgenomen. Dit verminderd met aflossingen op de hoofdsom, vermeerderd of verminderd met de via de effectieve-rentemethode bepaalde geaccumuleerde afschrijving van het verschil tussen dat eerste bedrag en het aflossingsbedrag, en verminderd met eventuele afboekingen wegens bijzondere waardeverminderingen of oninbaarheid.
Goodwill	Goodwill vertegenwoordigt het positieve verschil tussen enerzijds de reële waarde van de activa, passiva en uitgegeven eigen-vermogeninstrumenten, en anderzijds het belang van ASR in de reële waarde van de activa, passiva en voorwaardelijke verplichtingen.
Hedge accounting	Verantwoording van de compenserende effecten van veranderingen in de reële waarde van het afdekkingsinstrument en de reële waarde van het afgedekte instrument in de resultatenrekening van dezelfde periode.
IFRS	Afkorting voor International Financial Reporting Standards (voorheen International Accounting Standards (IAS). De standaard internationale boekhoudregels voor het opstellen van jaarrekeningen per 1 januari 2005 voor alle beursgenoteerde ondernemingen binnen de Europese Unie. Deze regels maken de jaarcijfers beter vergelijkbaar en geven beter inzicht in de financiële positie en resultaten verschaffen.
Immaterieel vast actief	Een identificeerbaar, niet-monetair actief zonder fysieke vorm.
Joint venture	Een strategische samenwerking tussen twee of meer partijen, die vermogen en kennis inbrengen maar aan de andere kant onafhankelijk blijven opereren.
Kasstroomafdekking	Een afdekking van het risico op schommelingen in de kasstromen van een actief of een verplichting of van een verwachte toekomstige transactie die voortkomen uit variabele koersen of prijzen
Kernvermogen	Het totale beschikbare vermogen op groepsniveau, op basis van de definitie van Tier 1-vermogen (Kernkapitaal uitgedrukt als percentage van het risicogewogen balanstotaal).
Marktkapitalisatie	Beurswaarde. Marktkapitalisatie is gelijk aan het aantal uitstaande aandelen vermenigvuldigd met de geldende koers van het aandeel.
Notional amount	Een uitdrukking van een aantal eenheden van een valuta, een financieel actief, een bepaald volume of gewicht dat gespecificeerd wordt in een transactie met derivaten.
Operationele lease	Een overeenkomst die het gebruik van een goed toelaat tegen periodieke betalingen, maar geen overdracht inhoudt van een eigendomstitel. Het financiële risico blijft bij de schuldeiser of leasinggever.
Optie	Het recht, maar niet de verplichting, om een effect gedurende een bepaalde periode of op een bepaalde datum tegen een bepaalde prijs te kopen (calloptie) of verkopen (putoptie).

Overlopende acquisitiekosten	De kosten van het verwerven van nieuwe en hernieuwde verzekeringen, hoofdzakelijk commissies en uitgaven met betrekking tot underwriting, tussenpersonen en de uitgifte van nieuwe polissen. Deze kosten variëren en houden hoofdzakelijk verband met het aangaan van nieuwe contracten.
Private equity	Effecten van bedrijven die niet aan een beurs zijn genoteerd. De verkoop van private equity is aan strenge regels gebonden. Omdat een markt ontbreekt moet een belegger zelf een koper vinden als hij zijn aandeel in een dergelijk bedrijf wil verkopen.
Realiseerbare waarde	De realiseerbare waarde van een actief is gelijk aan de hoogste van de reële waarde minus de verkoopkosten en de bedrijfswaarde.
Reële waarde (fair value)	De realiseerbare waarde van een actief is gelijk aan de hoogste van de reële waarde minus de verkoopkosten en de bedrijfswaarde.
Reële waarde afdekking (Fair value hedge)	Een afdekking om de blootstelling te beperken aan schommelingen in de reële waarde van een actief, een verplichting, of een vaststaande verbintenis. De schommeling van de reële waarde is verbonden aan een specifiek risico en heeft een invloed op de gerapporteerde nettowinst.
Transactiedatum	De datum waarop ASR toetreedt tot de contractuele bepalingen van het instrument.
Value Of Business acquired (VOBA)	De contante waarde van toekomstige winsten (ook gedefinieerd als 'value of business acquired' of 'VOBA') uit overgenomen verzekeringscontracten wordt verantwoord als immaterieel actief en afgeschreven over de opnameperiode van de premie of brutowinst van de overgenomen polissen.
Vastgoedbelegging	Vastgoed dat wordt aangehouden omwille van huuropbrengsten of een stijging van de kapitaalwaarde.
Verzekeringscontract	Contracten die aan de ene partij (ASR) een aanzienlijk verzekeringsrisico overdragen van de andere partij (de verzekeringnemer) door overeen te komen om de verzekeringnemer te vergoeden voor een onvoorziene gebeurtenis die schade berokkent aan de verzekerde.
Voorziening	Een verplichting van een onzekere omvang of met een onzeker tijdstip. Voorzieningen worden opgenomen als verplichtingen wanneer het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen vereist zal zijn om deze verplichtingen af te wikkelen. Dit in de veronderstelling dat er een betrouwbare schatting kan worden gemaakt.
Waardevermindering	Het bedrag waarmee de balanswaarde van een actief zijn realiseerbare waarde overtreft. In dergelijke gevallen zal de balanswaarde via de resultatenrekening teruggebracht worden tot zijn reële waarde.

Afkortingen

ALM	Asset and liability management	IFRIC	International Financial Reporting Interpretations Committee
DPF	Discretionary participation features	IFRS	International Financial Reporting Standards
Euribor	Euro inter bank offered rate	TRT	Toereikendheidstoets
IBNR	Incurred but not reported	OTC	Over the counter

Contactgegevens en Colofon

Contactgegevens

ASR Nederland N.V.
Archimedeslaan 10
Postbus 2072
3500 HB Utrecht
www.asrnederland.nl

Investor Relations

+31 (0)30 257 8661
ir@asr.nl

Actuele informatie voor beleggers is te vinden op www.asrnederland.nl > Investor Relations.

Handelsregister KvK Utrecht nr. 30070695

Colofon

Concept en design

Koeweiden Postma, Amsterdam

Fotografie

Bob van der Vlist, Rotterdam (Thema's)
Wilco van Dijen, Wijk bij Duurstede (Portretten)

Tekst

C-Roots, Amsterdam
ASR Nederland

Drukkerij

Drukkerij Wilco, Amersfoort

Papier

Dit jaarverslag is gedrukt op FSC-gecertificeerd papier

