

De essentie van vertrouwen

ASR Jaarverslag 2011



Profiel

ASR kiest er bewust voor om 'de andere verzekeraar' te zijn. De verzekeraar die mensen financieel bewuster wil maken. Dit doen we door voortdurend in dialoog te zijn met klanten, om ze écht te kunnen begrijpen. De kennis die wij hiermee opdoen vertalen we naar producten en diensten, waarover we helder communiceren en die voor de klant van toegevoegde waarde zijn.

ASR stelt het klantbelang aantoonbaar voorop. Dat doen we vanuit onze gemeenschappelijke mentaliteit: de mens centraal. ASR staat voor een organisatie waar het bieden van zekerheid en financiële continuïteit aan mensen centraal staat. In alles wat we doen, zien mensen onze kernwaarden terug: persoonlijk, aanspreekbaar, eigen en echt.

ASR bedient een breed publiek met verschillende merken. Naast het grootste merk ASR bieden we diensten en producten aan via de merken De Amersfoortse, Ditzo, Europeesche Verzekeringen en Ardanta. Klanten hebben de keuze verzekeringen naar behoefte af te nemen via intermediairs of direct, bijvoorbeeld via internet. De merken De Amersfoortse, Ardanta, Ditzo en Europeesche Verzekeringen hebben in 2011 het Keurmerk Klantgericht Verzekeren gekregen. Het Keurmerk bevestigt dat deze merken de klant centraal stellen in hun dienstverlening. Het Keurmerk vereist beleid op zaken als begrijpelijke en transparante voorlichting, zorgvuldige klachtenbehandeling, goede bereikbaarheid, klanttevredenheidsonderzoek en kwaliteitsmanagement.

In ons beleid houden we rekening met de belangen van onze klanten, onze medewerkers en een brede groep externe overige belanghebbenden (business partners, aandeelhouders, toezichhouders, de politiek, regionale overheden, brancheorganisaties, vakbonden, niet-gouvernementele organisaties (NGO's) en lokale gemeenschappen). We hebben dit verankerd in onze processen. De verantwoordelijkheid voor maatschappij en milieu blijkt onder meer uit het navolgen van de principes voor maatschappelijk verantwoord beleggen.

ASR is met ruim 4600 medewerkers en een omzet van € 4,5 miljard in 2011 in omvang de vierde verzekeraar van Nederland (exclusief ziektekosten). We bieden particuliere en zakelijke klanten in Nederland verzekeringen op het gebied van onder meer pensioenen, leven, schade, arbeidsongeschiktheid en ziektekosten. Verder worden ook hypotheek en bankdiensten aangeboden.

Sinds 3 oktober 2008 is de Staat der Nederlanden enig aandeelhouder van ASR Nederland N.V. Op 29 september 2011 zijn alle aandelen van ASR Nederland N.V. door de Staat overgedragen aan de stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen NLFI, tegen uitgifte van certificaten van de aandelen.

De essentie van vertrouwen

ASR Jaarverslag 2011



Inhoudsopgave

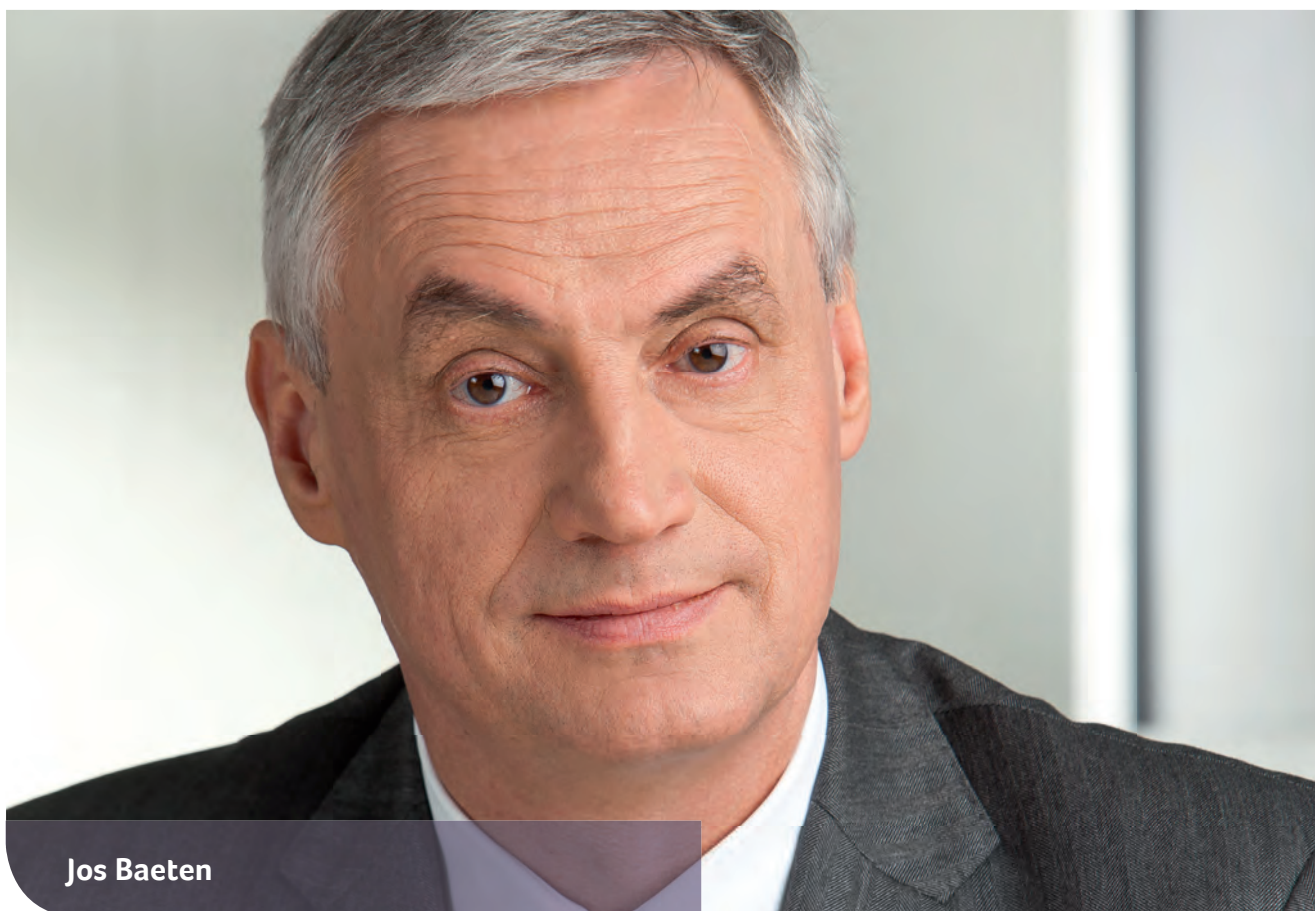
Deel I ASR in 't kort	5
Voorwoord Jos Baeten	
De essentie van vertrouwen	6
1.1 Het verhaal van ASR	8
1.2 Ambities	10
Interview Karin Bergstein	
Tot in de puntjes voor de klanten regelen	12
1.3 Strategie	14
1.4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	15
1.5 Personeel & Organisatie	20
Deel II Verslag van de Raad van Bestuur	23
Interview Roel Wijmenga	
Een sterke balans is essentieel	24
2.1 Leden Raad van Bestuur van ASR	26
2.2 Financiële rapportage	28
2.2.1 ASR Nederland N.V.	28
Interview Jolanda Hillebrand – Tijhuis	
De beste producten en de beste adviseurs voor onze klanten	31
2.2.2 Segment Leven	32
2.2.3 Segment Schade	36
2.2.4 Segment Overig	40
2.3 Kapitaalmanagement	42
2.4 Risicomanagement	45
Deel III Governance	49
3.1 Corporate Governance	50
3.2 Beloningsbeleid Raad van Bestuur	52
Interview Alf Overmars	
Kernwaarden als moreel kompas	54
Deel IV Verslag van de Raad van Commissarissen	57
4.1 Leden van Raad van Commissarissen	58
4.2 Verslag van Raad van Commissarissen	60
Deel V Bestuursverklaring	67
Deel VI Jaarrekening	69
Geconsolideerde jaarrekening	72
Toelichting op de balans	121
Toelichting op de resultatenberekening	149
Enkelvoudige jaarrekening	161
Deel VII Overige informatie	167
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	168
Gebeurtenissen na balansdatum	169
Begrippenlijst en afkortingen	172
Lijst van acroniemen	175
Contactgegevens	176
Colofon	176

Deel I

ASR in 't kort

De essentie van vertrouwen

‘Zekerheid bieden aan klanten is het leidend thema geweest voor ASR in 2011. In een economische crisis die zich gedurende het jaar heeft verdiept waren risicomanagement en sturen op solvabiliteit de centrale thema’s voor de Raad van Bestuur van ASR. Zo gezond mogelijk door de crisis komen, was ons adagium en dat zal het ook blijven. Daarmee garanderen we zekerheid voor onze klanten die er op moeten kunnen vertrouwen dat als ze een beroep op ons doen, wij onze belofte waar kunnen maken.’



Jos Baeten

Voorzitter Raad van Bestuur

‘De strategie van ASR is in het eerste kwartaal van 2011 aangescherpt om meer focus te brengen in de prioriteiten onder veranderende marktomstandigheden. De belangrijkste doelstellingen van de aangescherpte strategie zijn: nog meer nadruk op klantbelang en een verscherpte focus op de particuliere verzekeringsmarkt en het midden- en kleinbedrijf (MBK). Daarbij maken we zoveel mogelijk gebruik van standaardproducten en een beperkt assortiment, om te komen tot een transparanter aanbod voor klanten.

De resultaten van 2011

Als we terugkijken op 2011 en de balans opmaken kunnen we tevreden zijn. In een jaar dat werd gekenmerkt door turbulente economische omstandigheden heeft ASR een netto winst van € 212 miljoen gerealiseerd. We hebben onze solvabiliteit verder verbeterd naar 230%, een stijging van 9%-punt ten opzichte van 221% in 2010. We hebben onze kosten structureel verder verlaagd met 6%. Over al deze

resultaten is de Raad van Bestuur tevreden. En we keren over 2011 € 71 miljoen dividend aan onze aandeelhouder uit. Daar zijn we trots op.

De ándere verzekeraar

We hebben er in 2011 bewust voor gekozen dat ASR “de ándere verzekeraar” wil zijn. Een bedrijf met een heel eigen gezicht, dat zich persoonlijk verantwoordelijk voelt voor het realiseren van klantbehoeften en hier ook op aangesproken wil worden. De organisatie die op integere wijze werkt vanuit respect voor klanten, distributiepartners en medewerkers. De verzekeraar die mensen financieel bewuster wil maken, met klanten in dialoog wil zijn, klanten echt wil begrijpen. Die kennis willen we vertalen naar duidelijke producten, diensten en communicatie zodat klanten in staat zijn zelf bewust keuzes te maken.

Klantbelang

De eerste resultaten van de aangescherpte strategie zijn inmiddels zichtbaar. Het belangrijkste daarvan is het bieden van oplossingen aan onze klanten met een beleggingsverzekering. In februari 2011 hebben we klanten met een beleggingsverzekering toegezegd dat we eventuele compensatie direct in hun polis zullen storten en dat ze de mogelijkheid krijgen om na eventueel advies op onze kosten over te stappen naar één van onze nieuwe vermogensopbouwproducten of om hun beleggingsverzekering te beëindigen. Nu na een jaar, hebben alle polishouders die daarvoor in aanmerking komen het compensatiebedrag in hun polis gestort gekregen. Inmiddels hebben alle polishouders van ons een brief gekregen met het aanbod om over te stappen naar een van onze alternatieve producten voor vermogensopbouw, in veel gevallen ondersteund met rekenvoorbeelden die illustreren wat deze overstap voor een klant betekent.

Het resultaat van onze inspanningen om klanten met een beleggingsverzekering perspectief te bieden is niet onopgemerkt gebleven. Onze aanpak kan rekenen op steeds meer waardering van klanten, de politiek en zelfs concurrenten. We zien dat onze concurrenten geïnteresseerd zijn in onze aanpak en voelen ons daarbij gesteund door de brief over het flankerend beleid ten aanzien van beleggingsverzekeringen die minister De Jager op 24 november 2011 aan de Tweede Kamer heeft gestuurd. Voor ons het bewijs dat we echt op weg zijn om de “ándere verzekeraar” te worden.

Cruciaal is dat we ervoor zorgen dat klanten zich geen zorgen hoeven te maken. Klanten kunnen er zeker van zijn dat we onze verplichtingen nakomen, dat we producten en diensten leveren die transparant, helder en toegankelijk zijn. Dat we direct, of indirect via onze intermediairs, toegankelijk zijn en

dat we informatie leveren die de klant nodig heeft en begrijpt om de juiste keuze voor het juiste product te maken.

Binnen ASR delen we de kernwaarden van onze organisatie en we handelen ernaar. Dat wil zeggen dat we persoonlijk, aanspreekbaar, eigen en echt zullen zijn. Naar elkaar en naar onze klanten. Zo realiseren we een cultuurverandering die ons tot een andere verzekeraar maakt. Een verzekeraar waar klanten graag blijven komen.

Het betekent ook dat we met intermediairs, belangrijke partners in distributie, een open en eerlijke relatie hebben waarin we samen optrekken in een snel veranderende wereld. Vertrouwen is ook de basis voor de relatie met onze aandeelhouder. Onder deze onvoorspelbare marktomstandigheden kiezen we voor zekerheid, in het vertrouwen dat ook de belangen van de aandeelhouder daarmee op langere termijn het beste gediend zijn.

De consistentie van beleid en beslissingen, die leiden tot de beste uitkomst voor al onze stakeholders, is in onze visie de essentie van het vertrouwen dat wij vragen en bieden.

Vooruitzichten

Een belangrijke doelstelling voor 2012 is verbetering van de klantwaardering, die nog steeds te laag is. In de laatste twee metingen, winter en zomer, is de Net Promotor Score (NPS) verbeterd. Ik ga er van uit dat alle maatregelen die we nemen ertoe bijdragen dat deze trend zich in 2012 zal voortzetten. In 2011 had het oplossen van het dossier beleggingsverzekeringen onze hoogste prioriteit. Maar alleen dit oplossen is niet voldoende om een structureel hoge waardering van klanten te krijgen. Daarvoor zullen we het iedere dag beter moeten doen. Dat zit in kleine dingen. Voor 2012 hebben alle senior managers die met klanten te maken hebben de vraag gekregen: wat is de top 3 aan frustraties bij klanten? De opdracht is: los die top 3 op! We laten de specialisten van ons lean-programma Operational Excellence (OpEx) daarbij helpen. Zo vullen de diverse disciplines elkaar aan.

Medewerkersbetrokkenheid en klanttevredenheid gaan hand in hand. Alles wat we doen in het belang van medewerkers heeft direct uitstraling naar de klant. Wij zijn er primair om klanten te helpen en wij beseffen dat zij ons betalen om dat te doen! Daarbij past een eerlijke beloning die recht doet aan de prestaties die zijn geleverd en die we naar iedereen kunnen verantwoorden. Het type medewerker dat we nodig hebben, moet passen bij onze kernwaarden en zich kunnen aanpassen aan de nieuwe omstandigheden.’

Mr. Jos Baeten
Voorzitter Raad van Bestuur ASR

1.1 Het verhaal van ASR

Wat ASR wil zijn en voor wie ASR er wil zijn, is in 2011 vastgelegd in de corporate story, het verhaal van ASR onder de titel: Bewust op weg naar 'de andere verzekeraar'.

Bewust op weg naar 'de andere verzekeraar'

ASR is er voor mensen. Mensen die hun financiële risico's en toekomst aan ons toevertrouwen. En voor de mensen die er werken om dagelijks klanten die aandacht te geven die het verschil maakt. Door zo bewust dagelijks met onze klanten, producten en diensten om te gaan, bouwen wij aan een nieuwe verzekeraar die maatschappelijk gewenst is. Waar mensen wél op zitten te wachten.

Al 300 jaar zijn we er voor onze klanten

De naam ASR is ontstaan in 2008, maar de organisatie heeft een rijke historie vanuit de merken (Stad Rotterdam, AMEV en Woudsend Verzekeringen) die in ASR zijn opgegaan. Een succesvolle combinatie, geworteld in een verleden dat teruggaat tot 1720. ASR is met meer dan 2 miljoen klanten één van de grootste verzekeraars in Nederland. Wij leveren producten en diensten die particuliere- en MKB-klanten in staat stellen om die risico's af te dekken die ze zelf niet kunnen of willen dragen en die ze helpen hun financiële doelen te realiseren. Hoofdzakelijk werken we via adviseurs, maar klanten die hiervoor kiezen, bedienen wij ook steeds vaker rechtstreeks.

We moeten het anders doen

Met de kennis van nu kunnen we stellen dat de financiële branche bij nader inzien de afgelopen decennia voor een betere balans tussen klantbelang en het creëren van aandeelhouderswaarde had kunnen kiezen. De tijdgeest stond in het teken van winst en waarde voor aandeelhouders. Dit werd bijna belangrijker dan het dienen van de belangen van de klant. Hierdoor verloor de klant het vertrouwen. Van deze harde les hebben we geleerd. ASR doet het daarom écht anders. De klant is onze belangrijkste drijfveer en daarvan zijn we ons bewuster dan ooit. Daarom maken we schoon schip. Bijvoorbeeld door het voortouw te nemen in het zoeken naar

de best mogelijke oplossing voor de compensatie van beleggingsverzekeringen. Onze medewerkers zetten zich hier persoonlijk voor in, samen met het intermediair.

De mens staat weer centraal

ASR wordt weer een organisatie waar het bieden van zekerheid en financiële continuïteit aan mensen centraal staat. Maar wel met een heel eigen gezicht. Een bedrijf dat zich persoonlijk verantwoordelijk voelt voor het realiseren van klantbehoeften en hier, wanneer nodig, ook op wil worden aangesproken. Een organisatie die op integere wijze werkt vanuit respect voor haar klanten, distributiepartners en medewerkers. En dat ook terug verwacht. We zijn een commercieel bedrijf, maar we laten de belangen van onze klanten niet ten koste gaan van die van de aandeelhouders. Dat we serieus zijn in onze 'menselijke' aanpak, laten we zien vanuit al onze merken: De Amersfoortse, Ardanta, Ditzo, Europeesche Verzekeringen en natuurlijk ASR als grootste label binnen het portfolio. Bij ASR luisteren we met oprechte interesse. Zo kunnen we beter inspelen op de behoeften die mensen hebben en bouwen we aan duurzame relaties. In alles wat we doen, zien mensen onze kernwaarden terug: persoonlijk, aanspreekbaar, eigen en echt.

Bewust ASR

ASR kiest er bewust voor om 'de andere verzekeraar' te zijn. De verzekeraar die mensen financieel bewuster wil maken. Dit doen we door voortdurend in dialoog te zijn met klanten, zodat we ze écht begrijpen. En deze kennis door te vertalen naar duidelijke informatie én heldere en eenvoudige producten en diensten. We bieden de klant hiermee inzicht en overzicht, zodat hij weet waar hij aan toe is.

Weten waar je aan toe bent

Het vertrouwen in de financiële sector is op een historisch dieptepunt. Het blindelings vertrouwen is voorbij; klanten willen weloverwogen keuzes maken. Het ontbreekt echter aan inzicht in hun financiële situatie. Welke risico's lopen ze? Welke keuzemogelijkheden zijn er? Welke beslissingen zijn verstandig voor hun unieke situatie en wat zijn de gevolgen daarvan? Zo blijkt het overgrote deel van de Nederlanders bijvoorbeeld geen duidelijk inzicht te hebben in wat voor soort hypotheek of aanvullend pensioen men heeft, laat staan wat de status daarvan is. En hebben weinig Nederlanders scherp of ze dubbel, over- of onderverzekerd zijn. Situaties die ongewild en meestal ook onbewust ontstaan. Ook gaan mensen steeds meer zelf regelen en hebben ze hier online de mogelijkheden voor.

Meer inzicht en overzicht

ASR wil klanten weer in staat stellen om altijd op het juiste moment inzicht in en overzicht over de eigen financiële situatie te hebben. Daar werken we continu actief aan, samen met onafhankelijke adviseurs. Dit doen we bijvoorbeeld door het ontwikkelen van een platform waarop we op de momenten die er voor de klant toe doen relevante en actuele informatie geven. Maar ook in de 'mijn ASR-omgeving' op onze website. Hier kunnen klanten, op het door hen gewenste moment, hun verzekeringen en financiële producten welke ze bij ASR hebben ondergebracht inzien en zo nodig wijzigingen doorgeven. Verder blijven we zelf proactief met de klant in dialoog om te bekijken of zijn producten en diensten nog aansluiten bij zijn actuele situatie.

Het begint bij het goed begrijpen van klanten

Wij hebben continu belangstelling voor onze klanten. Om ze écht te begrijpen en zo samen te komen tot creatieve oplossingen en services die voor de klant het verschil maken. Dit betekent dat onze medewerkers actief luisteren en meedenken bij het vinden van een oplossing die zo goed mogelijk aansluit bij de specifieke wensen en situatie van de klant. Voor zakelijke doelgroepen werken we bijvoorbeeld met branchegerichte teams. Ook zoekt ASR zelf contact met

klanten. Bijvoorbeeld bij een expirerende lijfrente of het aflopen van een rentevaste periode voor de hypotheek. Maar ook om gevolgen van gewijzigde wet- en regelgeving en de consequenties hiervan helder over het voetlicht te brengen. Hiervoor richt ASR klantforums in, gaan we actief om met social media en geven we voorlichting.

Begrijpelijk voor de klant

Er is heel veel informatie over klanten beschikbaar. Het is aan ASR om deze informatie om te zetten in echt begrijpelijke producten, diensten en communicatie. Zodat klanten zelf begrijpen waar ze staan en vervolgens bewust kunnen handelen. Dit betekent dat we een helder en eenvoudig productassortiment bieden. Dat onze communicatie zowel schriftelijk als verbaal eenduidig en helder is, maar ook uiting geeft aan onze betrokkenheid bij de klant. Dat onze processen voorspelbaar en praktisch zijn. Dat we transparant zijn als het gaat om kosten en opbrengsten. En dat we laten zien wat de consequenties zijn van keuzes die worden gemaakt. Het liefst zo persoonlijk mogelijk.

Bewust ASR

Onze nieuwe pay-off. Omdat we ons als bedrijf bewust zijn dat het anders moet. Ook zijn we ons bewust van de maatschappelijke rol die we vervullen. We zijn ons bewust van de behoeften van klanten en willen hen in staat stellen om bewuste keuzes te maken bij het invullen van deze behoeften.

1.2 Ambities

ASR stelt klantbelang voorop

ASR is een zelfstandige markt- en klantgerichte verzekeraar die duurzaam waarde creëert voor haar stakeholders. ASR heeft de overtuiging dat groei gerealiseerd kan worden door te denken vanuit klantbelang en klantbeleving. Hierbij staat de begrijpelijkheid en transparantie van producten, financiële soliditeit en efficiëntie van bedrijfsprocessen waarmee producten ontwikkeld en beheerd worden, centraal. ASR legt daarbij de focus op particulieren, zelfstandigen en het midden- en kleinbedrijf (MKB). Om de financiële doelstellingen te kunnen realiseren en de klant competitief van dienst te kunnen zijn bouwt ASR aan een kostenefficiënte organisatie.

Marktpositie

ASR behoort met een omzet van € 4,5 miljard in 2011 tot de top 4 van de Nederlandse verzekeraars, exclusief zorgverzekeraars. ASR heeft een sterke positie in het intermediaire kanaal. In het directe kanaal bouwt ASR haar positie uit via internetverzekeraar Ditzo. Aanvankelijk in de schademarkt, maar sinds 2011 ook met ziektekostenverzekeringen. De kernmarkten voor ASR zijn: Schade, Arbeidsongeschiktheid, Leven Individueel en Pensioenen.

Naast deze kernmarkten richt ASR zich op:

- markten die door samenhang met de activiteiten in één van de kernmarkten belangrijk zijn om aan klanten aan te bieden, zoals Sparen & Beleggen en Hypotheken;
- markten met een specifieke distributie en relatieve zelfstandige marktdynamiek, zoals de reis- en recreatiemarkt (Europeesche Verzekeringen) en de uitvaartmarkt (Ardanta).

Merkenbeleid

ASR voert diverse merken, die tezamen een breed publiek bedienen. Naast het merk ASR bedienen we de markt met nog vier andere merken: De Amersfoortse, Ditzo, Europeesche Verzekeringen en Ardanta. Hierbij zijn de producten van ASR en De Amersfoortse verkrijgbaar via het intermediair, is Ditzo gericht op directe internetdistributie en zijn Europeesche Verzekeringen en Ardanta specialisten die diverse distributiekkanalen kiezen.

Distributiemix

ASR heeft traditioneel een sterke positie in de intermediaire distributie met name bij kleine- en middelgrote intermediairs die de particulier, de Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP'er) en het MKB als klantgroepen bedienen met advies, beheer en administratieve ondersteuning. Het intermediair zal zich meer dan ooit tevoren gaan profileren als adviseur van de klant. Daar zit de voornaamste toegevoegde waarde van het intermediair. Het versterken van de positie van ASR bij grotere en gespecialiseerde intermediairs is belangrijk voor groei in de zakelijke markt (Schade, Arbeidsongeschiktheid en Pensioenen). Dit vraagt om veel meer aandacht en focus door de verkooporganisatie en de binnendienst voor dit type intermediair.

ASR streeft ernaar haar leidende positie bij volmachtkantoren te behouden.

Alle grote banken bieden verzekeringen aan, gericht op hun particuliere en zakelijke klanten. Voor particulieren doet men dat veelal via de 'huisleverancier'. Voor hun zakelijke klanten hebben banken behoefte aan een veelzijdig aanbod. ASR wil in dit segment een prominente rol blijven spelen.

Klanten laten zich niet meer beperken door de traditionele wijze waarop verzekeringsproducten worden gedistribueerd. Klanten bedienen zich van diverse mogelijkheden om zich te oriënteren, te vergelijken, zich te laten adviseren en om

administratieve wijzigingen door te voeren. Naast de relatie met de adviseur, wordt daardoor de rechtstreekse relatie van de klant met ASR belangrijker. ASR richt de organisatie en de digitale toegankelijkheid via internet hierop in. Naarmate het product complexer wordt, zal advies een steeds grotere rol spelen. De rolverdeling tussen intermediair en verzekeraar wordt in toenemende mate door de klant bepaald.

Door de toenemende zelfbewustheid van klanten groeit ook het aandeel van directe distributie in de verzekeringsmarkt. Via Ditzo richt ASR zich op particuliere klanten die verzekeringen direct willen afsluiten en beheren.

Tot in de puntjes voor de klant regelen

ASR heeft een goede uitgangspositie om de slag om de klant te winnen in een wereld die snel verandert. Een wereld waarin de klant zelf kiest hoe hij geholpen wil worden. Met eenvoudige en begrijpelijke producten die echte zekerheid bieden. ASR gaat haar organisatie daarom simpeler maken. 'We gaan echt gebruikmaken van de kracht van ASR: groot genoeg om mee te doen, klein genoeg om het tot in de puntjes voor de klant te regelen', benadrukt Karin Bergstein, lid Raad van Bestuur.



Karin Bergstein

Lid Raad van Bestuur

'We bouwen dicht op de behoeften van onze klanten aan een gestaag groeiende en gezonde verzekeraar. Met eenvoudige en begrijpelijke producten die particulieren en bedrijven beschermen tegen die risico's die ze zelf niet willen of kunnen dragen. Daarmee bieden we echte zekerheid. Dat een klant voor ons kiest is niet langer vanzelfsprekend. De wereld om ons

heen is sterk in beweging. Communicatie gaat veel sneller, social media zorgen voor een permanente informatiebron. Dat levert veel positieve publiciteit als het goed gaat, maar ook heel veel negatieve publiciteit als het mis gaat. We maken onze eigen organisatie simpeler, zodat we slagvaardig op veranderingen en de behoefte van onze klanten in kunnen spelen.

Het potentieel van ASR is goed: we hebben goede mensen, sterke merken en producten, en een goede schaal. Het moet voor onze klanten allemaal nog wel gemakkelijker worden. Vooral op de momenten waar het er om gaat, namelijk als het risico waarvoor de klant zich heeft verzekerd zich ook echt voordoet. Bij schade bijvoorbeeld. Door onze organisatie simpeler te maken, gaan we ook minder kosten maken. En hoe minder kosten je maakt, hoe lager de kosten voor de klant zullen zijn.

‘Dat een klant voor ons kiest is niet langer vanzelfsprekend’

In producten richten we ons op die productlijnen waarmee waarde gecreëerd kan worden. Waarde voor onze klanten, voor de met ons samenwerkende intermediairs, voor de aandeelhouders en de medewerkers van ASR. Onze klanten kiezen daarbij zelf hoe ze geholpen willen worden, afhankelijk van de situatie. Soms zal een klant direct met ons bellen, soms regelt een klant het zelf via internet en soms vraagt een klant advies aan zijn adviseur. Dit betekent dat wij als

ASR altijd op meerdere manieren en momenten voor onze klanten toegankelijk willen zijn. Wij kunnen dat en zijn daar ook succesvol in. De snelle ontwikkeling die Ditzo doormaakt in het aanbieden van ziektekostenverzekeringen toont dit aan.’

‘Social media zorgen voor een permanente informatiebron’



Derk Jan Rozema
Senior projectmanager Ditzo

Wat doe ik om de doelstellingen voor de nieuwe ziektekostenverzekering te behalen?

De introductie van de Ditzo Zorgverzekering is belangrijk voor zowel Ditzo als ASR. Voor een succesvolle introductie en realisatie van de beoogde portefeuilleomvang heb ik tijdens

de productontwikkeling een aantal belangrijke zaken op mijn netvlies gehouden.

Zo is het belangrijk een product voor consumenten in samenspraak met de potentiële klant te maken. Bovendien is het essentieel om het product eenvoudig en met een goede prijs-kwaliteitverhouding te ontwikkelen zodat er een concurrerende premie kan worden geboden.

Daarnaast vinden klanten het prettig als zij zelf een polis eenvoudig af kunnen sluiten en er te allen tijde met ons contact kan worden opgenomen voor het stellen van vragen. Ook de campagne, zowel online als offline, moet onderscheidend zijn om positief op te vallen tussen de campagnes van de concullega's. En niet alleen nieuwe klanten, maar ook bestaande klanten hebben er behoefte aan dat onze nieuwe zorgverzekering goed en overzichtelijk bij hen onder de aandacht wordt gebracht.

Hierbij staan drie belangrijke uitgangspunten centraal. Ten eerste dat we een winstgevend product ontwikkelen op basis van de klantwens. Ten tweede dat het product goed verkoopt. En ten derde dat we in staat zijn om het product operationeel efficiënt te verwerken.

1.3 Strategie

Centraal in de strategie van ASR staat de ambitie om de meest toegankelijke verzekeraar van Nederland te zijn voor haar klanten. ASR is ervan overtuigd dat er gedacht en gehandeld moet worden vanuit het belang en de beleving van de klant. Een solide financiële basis en een kostenefficiënte operatie zijn daarbij essentiële randvoorwaarden. Een solide financiële basis biedt zekerheid voor continuïteit. Een efficiënte operatie is essentieel voor het kunnen bieden van goede service en een scherpe prijs. Daarnaast dient de strategie een goede balans te creëren tussen de belangen van alle belanghebbenden: klanten, medewerkers, aandeelhouder(s), distributiepartners en de samenleving als geheel.

Klantbelang

ASR wil de door klanten best gewaardeerde verzekeraar zijn. Op die manier wil ASR bestaande klanten binden en duurzaam relaties aangaan met nieuwe klanten. ASR doet dit door haar klanten serieus te nemen. Klanten geven aan behoefte te hebben aan transparante producten, heldere communicatie en persoonlijke service. ASR maakt het tot de hoogste prioriteit om de beloften die hierover gedaan worden, ook waar te maken. Zo worden alle activiteiten en doelstellingen van ASR getoetst aan het belang van de klant. Nieuwe producten worden voorgelegd aan klantenpanels en de wensen die klanten daar uiten worden meegenomen in de productontwikkeling. Uiteindelijk moet dit tot uiting komen in de waardering van klanten zoals die gemeten wordt met de zogenaamde Net Promotor Score (NPS).

Financiële soliditeit

Zekerheid bieden aan klanten is onze eerste prioriteit. Financiële soliditeit is onlosmakelijk verbonden met het strategisch uitgangspunt klantvertrouwen terug te winnen. Een financieel solide verzekeraar is op elk moment in staat te voldoen aan al haar verplichtingen aan klanten. Naast de solvabiliteitspositie is het goed in kaart brengen van de risico's die van invloed zijn op die solvabiliteitspositie van belang. Een goede rating (ten minste investment grade) is daarvan een resultante. ASR streeft een kapitaalpositie na in lijn met een A-rating.

Efficiëntie

Om voldoende concurrerend te blijven, is het noodzakelijk om efficiënter te werken. Dat gebeurt bijvoorbeeld door oude systemen af te bouwen en te vervangen door nieuwe efficiëntere systemen. Dit leidt tot een verdere structurele kostenverlaging.

Verder wordt ook gewerkt aan permanente verbetering van efficiëntie via het Operational Excellence (OpEx) programma, gebaseerd op het lean-principe. Daarbij wordt de organisatie zo ingericht dat verspilling wordt voorkomen. Het leidt verder tot standaardisatie van processen en producten, het verhogen van de Straight Through Processing graad (automatisering van de procesgang). Alle bedrijfsonderdelen van ASR, waaronder ook ondersteunende diensten als P&O, ICT en de financiële stafwerken aan het aanpassen van de organisatie volgens de lean-principes.

Aanscherping strategie

De strategie van ASR is in 2011 op onderdelen aangescherpt. Doel van de aanscherping is om meer focus te brengen in de prioriteiten onder veranderende marktomstandigheden. Allereerst kiest ASR ervoor om zich primair te richten op particuliere consumenten, ZZP'ers en het midden- en kleinbedrijf tot 500 medewerkers. Daarnaast past ASR het assortiment van producten en diensten aan om te komen tot transparante en heldere standaardproducten met een uitstekende service, zoals bijvoorbeeld de MultiZeker polis. De kosten worden structureel verder verlaagd. Ook wordt de organisatie toegankelijker gemaakt voor de klanten van ASR met keuzevrijheid in distributiekanaal (dus via intermediairs en via internet of rechtstreeks). Ten slotte wordt meer focus aangebracht in de bedrijfsvoering en worden taken die niet tot de kernactiviteiten behoren (op termijn) uitgefaseerd. Medio oktober zijn hiertoe de werkzaamheden van Praktijkvoorziening overgedragen aan Direktbank. Door deze overdracht houdt Praktijkvoorziening op te bestaan. Per 1 januari 2012 zijn de pensioenadministratiecontracten van ASR Pension Fund Services overgenomen door Aon Hewitt.

1.4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Algemeen

Primair streeft ASR ernaar dat klanten haar waarderen als betrouwbare en transparante verzekeraar die goede producten en diensten tegen een adequate prijs levert. Tegelijkertijd is de Raad van Bestuur van ASR ervan overtuigd dat continuïteit en winstgevendheid op langere termijn alleen gewaarborgd zijn als ook aandacht wordt geschonken aan de gevolgen van de bedrijfsvoering voor People, Planet en Profit. Wat goed is op langere termijn dient de voorkeur te krijgen boven mogelijk voordeel op korte termijn. Dit is het belangrijkste leidende principe voor het duurzaamheidsbeleid van ASR. Daarom wordt bij ASR ruim aandacht besteed aan Maatschappelijk Verantwoord (MVO) en Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO).

Om het gehele bedrijf zoveel mogelijk bij het duurzaam ondernemen te betrekken heeft de Raad van Bestuur er in 2011 mede voor gekozen om doelstellingen en uitvoering van het duurzaamheidsbeleid tot de verantwoordelijkheid van het management van alle bedrijfsonderdelen te maken. Hiermee wordt bereikt dat duurzaamheid een regulier onderdeel is van de bedrijfsvoering.

De uitgangspunten en doelstellingen worden bepaald in dialoog met alle belanghebbenden en ze vormen een onderdeel van de strategie. ASR onderhoudt hiervoor nauwe contacten met een brede groep externe belanghebbenden (klanten, business partners, aandeelhouders, toezichthouders, de politiek, regionale overheden, brancheorganisaties, vakbonden, niet-gouvernementele organisaties (NGO's) en lokale gemeenschappen).

De contacten met overheid, politiek en maatschappelijke organisaties worden goeddeels onderhouden via het team verantwoordelijk voor Public Affairs, onderdeel van Corporate Communicatie. De collega's van Public Affairs zijn gemiddeld twee dagen per week in Den Haag, het centrum van de Nederlandse politieke besluitvorming. Zij vertegenwoordigen hier de belangen van onze klanten, medewerkers en daarmee het bedrijf in de verzekeringssector.

De wensen van klanten en de marktontwikkelingen worden nauwlettend gevolgd zodat direct kan worden ingespeeld op de behoeften. Daarnaast worden onderzoeken uitgevoerd om te toetsen of de communicatie van ASR begrijpelijk is.

Het Klant Contact Center, de afdeling klachtenmanagement, het lean-programma OpEx en Compliance dragen bij aan een verantwoorde bedrijfsvoering met een focus op klantbelang.

Vermogensbeheer

Als institutionele belegger toont ASR haar maatschappelijke verantwoordelijkheid onder meer door toepassing van ethische- en duurzaamheidscriteria in het beleggingsbeleid.

Financial Markets

Voor het vermogensbeheer van ASR geldt het beleid inzake Maatschappelijk Verantwoord Beleggen (MVB). Dit betekent de nadruk op positieve selectie van best practices en best products, gebaseerd op ESG-criteria (Environmental Social Governance). Dit betreft alle beleggingen in landen (staatsleningen) en in ondernemingen (aandelen en bedrijfsobligaties). Dit betekent onder meer dat ASR extra investeert in ondernemingen die binnen hun bedrijfstak het beste scoren op ESG-criteria. Daarnaast investeert ASR in bedrijven die een duurzame bijdrage leveren aan de maatschappij, zoals met afvalverwerking/recycling, vermindering van milieuschade/energieverbruik en schone energie. ASR hanteert strikte uitsluitingscriteria ten aanzien van producenten van controverse wapens, nucleaire energie, pesticiden, alcohol en tabak, de gok- en seksindustrie en ondernemingen die dierproeven doen. Ook kunnen bedrijven worden uitgesloten in beleggingen indien zij internationale conventies overtreden, bijvoorbeeld inzake de gelijke behandeling van mannen en vrouwen, kinderarbeid en vakbondsvrijheid.

In 2011 zijn wederom nieuwe beleggingsfondsen geïntroduceerd die volledig voldoen aan het MVB-beleid van ASR. Tevens biedt ASR actief haar polishouders de mogelijkheid om over te stappen naar de nieuwe producten VermogenGarant, VermogenBelegd en de lijfrente opbouwrekening, zodat steeds meer vermogen van onze klanten conform deze MVB-criteria wordt beheerd.

ASR is sinds 14 oktober 2011 ondertekenaar van de United Nations Principles for Responsible Investment (UNPRI). De UNPRI, in 2006 geïnitieerd door de secretaris generaal van de Verenigde Naties, is een wereldwijde standaard van 'best practices', met het doel om maatschappelijk verantwoord

beleggen te stimuleren. De UNPRI is ontwikkeld om investeerders te helpen rekening te houden met milieu- en sociale omstandigheden en corporate governance in de beleggingspraktijk. Naast de ondertekening van de UNPRI voldoet ASR ook aan de Code Duurzaam Beleggen voor verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars, die van kracht is geworden met ingang van 1 januari 2012. Onder de Code Duurzaam Beleggen wordt verstaan dat leden van het Verbond in hun beleggingsbeleid rekening houden met milieu-aspecten, sociale aspecten en goed ondernemingsbestuur van de entiteiten waarin door hen wordt belegd.

Meer dan 95% van de externe vermogensbeheerders waar beleggingen van ASR zijn ondergebracht, heeft de UNPRI ondertekend. Bij steeds meer externe vermogensbeheerders maken ESG-factoren deel uit van het beleggingsproces. Ook in 2011 zijn belangrijke stappen gezet om met deze externe beleggingen te voldoen aan het MVB-beleid van ASR, onder meer door het vermogensbeheer van deze beleggingen onder te brengen bij ASR Financial Markets.

Daarnaast is ASR sinds 30 december 2011 ondertekenaar van de United Nations Global Compact Principles (UNGC). Dit betreft 10 principes gebaseerd op vier internationale verdragen: de universele verklaring van de rechten van de mens; de verklaring van de internationale arbeidsorganisatie inzake fundamentele principes en rechten op het werk; de verklaring van Rio de Janeiro inzake milieu en ontwikkeling; en het verdrag van de Verenigde Naties tegen corruptie.

Conform de Nederlandse Corporate Governance Code en het ASR MVB-beleid is een stembeleid ontwikkeld op basis waarvan ASR de rol als institutionele belegger invult. De stemverantwoording geeft inzicht in uitoefening van het stemrecht op aandeelhoudersvergaderingen van de Nederlandse deelnemingen. Het stembeleid en de stemverantwoording zijn te vinden op de website van ASR (www.asrneland.nl).

Gedurende 2011 is gesproken met circa 40% van de bedrijven waarin ASR aandeelhouder is. Hierin zet ASR het beleid van ondernemingen ten aanzien van MVO op de agenda en worden eventuele controversiële activiteiten besproken. De inbreng van ASR wordt in het algemeen als constructief door het management ontvangen.

ASR behaalde in 2011 de derde plaats in het onderzoek van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) dat gehouden wordt onder 30 Nederlandse verzekeraars. ASR scoorde in 2011 hoger dan in 2010 en werd onder meer gewaardeerd omdat het MVB-beleid van ASR wordt toegepast op het volledig beheerd vermogen. ASR heeft daarbij deelgenomen in de klankbordgroep van dit VBDO-onderzoek onder verzekeraars.

ASR Vastgoed Vermogensbeheer

ASR Vastgoed Vermogensbeheer wil op duurzame, persoonlijke en transparante wijze waarde toevoegen voor haar beleggers en de gebruikers van haar vastgoed. Dit komt onder meer tot uiting door van oudsher te beleggen in land en landgoederen. Het duurzaamheidsbeleid is verankerd in de processen van de organisatie. Er is gekozen voor een leverancier van groene energie voor de gehele vastgoedportefeuille. Het energieverbruik voor de algemene voorzieningen van de huurders wordt gemeten met het doel het bewustzijn van energiegebruik te vergroten en het verbruik te verlagen.

In de vastgoedportefeuille van ASR heeft 50% van de woningen ten minste energielabel C. Dat is 10%-punt meer dan het percentage voor de gehele Nederlandse woningvoorraad. Het onderhoud van het vastgoed vindt conform duurzaamheidscriteria plaats. Voorbeelden daarvan zijn de onderhoudsactiviteiten aan het kantoorpand Weena (energielabel A en duurzaamheidcertificaat LEED 'Silver' verkregen) en een winkelpand aan de Spui/Grote Markt in Den Haag (duurzaamheidcertificaat BREEAM 'Good' beoogd). Tot slot is besloten dat bij de renovatie van het ASR hoofdkantoor een energielabel A wordt geëist en dat minimaal een duurzaamheidcertificaat BREEAM 'Very good' zal worden behaald. Dat wordt onder meer gerealiseerd door toepassing van een systeem waarmee energie uit de bodem nuttig wordt gebruikt (Lange Termijn Energie Opslag).

ASR Vastgoed Vermogensbeheer is actief in de verschillende brancheorganisaties teneinde duurzaamheidsaspecten op alle fronten van vastgoed te stimuleren.

ASR Vastgoed Ontwikkeling

MVO is een van de belangrijke pijlers van de bedrijfsvoering van ASR Vastgoed Ontwikkeling. ASR Vastgoed Ontwikkeling hanteert de internationaal erkende duurzaamheidsnorm (BREEAM) voor het sturen van de duurzaamheid van projecten. In 2011 heeft ASR voor verschillende projecten een BREEAM-certificaat ontvangen, waaronder winkelcentrum Waddinxveen, dat als eerste winkelcentrum in Nederland dit duurzaamheids-certificaat kreeg. Ook het Paleis van Justitie, momenteel in aanbouw op IJdock in Amsterdam, kreeg dit jaar dit certificaat. Het BREEAM-certificaat wordt door de Dutch Green Building Council afgegeven bij aantoonbare en meetbare prestaties op het gebied van duurzaamheid, bijvoorbeeld door het gebruik van duurzaam hout en het toepassen van een warmte-koudeopslag in een project.

In het verlengde hiervan heeft ASR Vastgoed Ontwikkeling in 2011 plannen gepresenteerd voor een energieneutrale woonwijk en heeft zij opnieuw in het kader van het initiatief Land-voor-Land budget gereserveerd om onze bebouwing in Nederland met de aanleg van natuur te compenseren. ASR Vastgoed Ontwikkeling voert over de invulling van de natuur thans gesprekken met het Utrechts Landschap. De kennis van duurzaamheid heeft een impuls gekregen door het organiseren van trainingen voor de medewerkers van ASR Vastgoed Ontwikkeling. Daarbij is ASR tijdens een vastgoedbeurs (Provada) in een serie workshops in gesprek gegaan met klanten over wat het fenomeen duurzaamheid voor hen betekent.

Behalve duurzaamheid in haar projecten geeft ASR Vastgoed Ontwikkeling ook op andere wijze vorm aan het MVO-beleid. ASR Vastgoed Ontwikkeling sponsort bijvoorbeeld een aantal vastgoedopleidingen, om de professionaliteit van de sector verder te vergroten, maar ook het Utrechts Architectuurcentrum, met als doel meer aandacht voor architectuur te krijgen. Daarnaast ondersteunt ASR Vastgoed Ontwikkeling al vijf jaar Stichting HomePlan, die in ontwikkelingslanden huizen realiseert voor mensen in sloppenwijken. Dit jaar is een medewerker van ASR Vastgoed Ontwikkeling – op eigen kosten – met HomePlan meegeweest, om in de sloppen van Mexico-stad een aantal nieuwe woningen te bouwen en zo heel concreet te zorgen voor een nieuwe toekomst voor de bewoners van de sloppenwijk. ASR Vastgoed Ontwikkeling zoekt bij haar MVO-activiteiten samenwerking met ASR Foundation.

Met haar MVO-beleid is ASR Vastgoed Ontwikkeling in 2011 genomineerd voor de MVO-prijs. De gemeente Utrecht kent deze prijs toe aan een onderneming die in de afgelopen jaren een aansprekende MVO-prestatie heeft geleverd met een duidelijke uitstraling naar de gemeente Utrecht.

Milieu

ASR streeft ernaar het milieu zo weinig mogelijk te belasten bij haar activiteiten. Dit is vastgelegd in de ASR milieubeleidsverklaring. Het gaat om middelen-, energie- en waterefficiëntie, afvalbeheer, mobiliteit en CO₂-uitstoot. ASR streeft verder naar een continue verbetering van haar bijdrage aan het milieu door middel van het milieumanagementsysteem. In 2010 is mede uit duurzaamheidsoverwegingen bijvoorbeeld besloten om voor het hoofdkantoor aan de Archimedeslaan 10 in Utrecht niet te kiezen voor nieuwbouw, maar over te gaan tot renovatie van het pand.

Meerjarenafspraken 3

Sinds 1992 heeft de overheid meerjarenafspraken met bedrijfssectoren om efficiënter om te gaan met energie. In 2008 heeft ASR de Meerjarenafpraak 3 (MJA3) ondertekend. Hierin staan landelijke afspraken tussen overheid en bedrijfsleven over onder andere energiereductie, duurzaam inkopen, het verbeteren van datacenters en de inkoop van groene energie. Met de ondertekening spreekt ASR de intentie uit om in 2020 30% energie-efficiencyverbetering gerealiseerd te hebben ten opzichte van 2005. Deze zal ten eerste bestaan uit een energiebesparing van 20% door het nemen van maatregelen ter verbetering van de energie-efficiency en het invoeren van systematische energiezorg. Daarnaast zal 10% energiebesparing in de keten worden gerealiseerd door het bevorderen van duurzame inkoop, zoals de aankoop van groene stroom en het verbeteren van de energieprestatie van datacenters.

Vierjaarlijks wordt een Energie Efficiency Plan opgesteld. In het plan voor de periode 2013-2016 dat in 2012 wordt opgesteld, worden de te verwachten besparingen van de renovatie van het hoofdkantoor opgenomen. Jaarlijks worden de bereikte resultaten gerapporteerd aan de overheid.

Over 2012 kan nu nog geen verwachting worden gegeven ten gevolge van de invloed van de komende renovatie van

het pand. Er wordt verwacht dat tijdens de renovatieperiode, als gevolg van het treffen van extra voorzieningen, het energieverbruik zal toenemen. Na de renovatieperiode zal het energiegebruik substantieel en structureel met vermoedelijk 25% teruggebracht zijn. De renovatieplannen worden in 2012 nader uitgewerkt. Daarna kan een definitieve inschatting worden gemaakt.

Energieconvenant Utrecht

In april 2010 heeft ASR een intentieverklaring voor deelname aan het Energieconvenant Utrecht ondertekend. De intentieverklaring is van toepassing op het kantoorgebouw Archimedeslaan 10 te Utrecht. Het Energieconvenant streeft naar een situatie waarin de CO₂-uitstoot wordt verminderd. ASR heeft de ambitie om uiterlijk in 2030 CO₂-neutraal te zijn.

De CO₂-uitstoot

Vastgesteld is dat de CO₂-uitstoot van ASR substantieel veroorzaakt wordt door mobiliteit.

Medewerkers worden daarom actief gevraagd een bijdrage te leveren aan reductie van de uitstoot van CO₂. Mogelijkheden hiervoor zijn minder vaak te reizen door het invoeren van het Nieuwe Generatie Werken, vaker gebruik te maken van het openbaar vervoer in plaats van de auto, minder te printen door meer digitaal te werken en door meer te vergaderen op afstand. ASR biedt hiervoor passende oplossingen. Zo krijgen alle medewerkers die de beschikking hebben over een leaseauto daarnaast ook een NS-business Card. Daarmee hebben ze de keuze om zakelijk ook met het openbaar vervoer te reizen. Verder nam ASR in 2011 deel aan 'Heel Nederland Fietst', een actie van het platform Rij2op5, een initiatief van de Fietsersbond om samen met bedrijven het fietsen in het woon-werkverkeer te stimuleren.

Ook reductie van het gebruik van kantoorruimte, werkplekken en bijvoorbeeld printers leidt tot minder energieverbruik en CO₂-uitstoot. Voorbeelden van inmiddels genomen maatregelen zijn dat het totale aantal printers is teruggebracht en dubbelzijdig afdrukken in zwart-wit de standaard is. Het project Volledig Digitaal is gericht op bevordering van digitale samenwerking tussen ASR en het intermediair. Om energie te besparen in het pand aan de Archimedeslaan 10 in Utrecht wordt een systeem toegepast waarbij energie uit de bodem nuttig wordt gebruikt (Lange Termijn Energie Opslag). Verder stimuleert ASR het hergebruik van kantoormiddelen.

Overbodige kantoormiddelen worden verstuurd naar de Stichting Betuwe Wereldwijd die de kantoormiddelen aanwendt voor ontwikkelingsprojecten in met name Afrikaanse landen.

Duurzaam inkopen

Duurzaam ondernemen bij ASR betekent ook dat er duurzaam wordt ingekocht. Belangrijk uitgangspunt is het geleidelijk verminderen van het milieueffect van de gebruikte goederen en diensten en eerbiediging van internationale mensenrechten in het productieproces. Bij alle nieuwe contracten en contractherzieningen worden duurzaamheidsaspecten in de beslissing meegenomen. Concrete voorbeelden van duurzaam inkopen zijn dat sinds 2008 alle elektriciteit voor ASR volledig groen wordt ingekocht, dat alleen koffie met een fair trade keurmerk en FSC-gecertificeerd papier en energiezuinige apparaten worden ingekocht. Verder is duurzaamheid een leidend thema bij renovaties en wordt er maatschappelijk betrokken ingekocht. Zo is het onderhoud van de groenvoorziening ondergebracht bij een organisatie die mensen met een geestelijke of lichamelijke beperking inzet.

Werkgever

ASR wil voor haar klanten en de maatschappij de financiële dienstverlener zijn met een menselijk gezicht. Voor werknemers streeft ASR naar een positieve werksfeer waarin de meest uiteenlopende talenten en karakters zich thuis voelen en optimaal tot hun recht komen. ASR biedt medewerkers mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling, loopbaanplanning en het realiseren van ambities. Onderdeel van het streven naar een positieve werksfeer en hoge medewerkersbetrokkenheid bij ASR is de introductie van het Nieuwe Generatie Werken. De belangrijkste redenen voor NGW bij ASR zijn dat medewerkers hiermee beter in staat worden gesteld om een optimale balans tussen privé en werk te vinden en dat NGW op deze wijze bijdraagt aan de motivatie van medewerkers. Daarnaast levert NGW besparingen op het gebruik van energie en de uitstoot van CO₂ op.

Diversiteit wordt binnen ASR op allerlei manieren vergroot. Medewerkers worden gestimuleerd actief te zijn in uiteenlopende netwerken om zo hun blikveld te verruimen en persoonlijke groei te versnellen. Een voorbeeld daarvan is

Colourful Ambitions, het netwerk voor ASR-medewerkers met een biculturele achtergrond. Er wordt veel aandacht besteed aan gelijke behandeling van medewerkers, net als aan het ondersteunen van de bedrijfsonderdelen bij de bevordering van diversiteit op en rond de werkplek. Iedereen moet zich thuis voelen bij ASR.

Voor haar medewerkers heeft ASR gedragsregels waarin is vastgelegd hoe we met elkaar of met bepaalde situaties om willen gaan. Voor medewerkers van ASR zijn onder meer van belang: de insiderregeling, de klokkenluidersregeling, het incentivebeleid, en diverse andere gedragscodes.

ASR Foundation

ASR Foundation wil maatschappelijke betrokkenheid bij ASR-medewerkers stimuleren en faciliteren om maatschappelijke doelen te ondersteunen. Ook wil ASR door gezamenlijke inzet de saamhorigheid tussen medewerkers versterken. In 2011 hebben bijna 1600 collega's meegewerkt aan een van de verschillende activiteiten die ASR Foundation heeft georganiseerd.

In 2011 werden 64 stimulansplannen ingediend waardoor medewerkers een financiële bijdrage ontvingen voor een actieve bijdrage die ze leveren aan vrijwilligerswerk in hun directe omgeving. Verder werd er door ruim 300 medewerkers deelgenomen aan tal van uiteenlopende projecten als de IJstrijd, Spinning voor Sophia, fietsen voor Alpe d'Huzes, het Nationaal Schoolontbijt, een ouderwetse 'wasdag' bij Zorgcentrum Rosendaal en het begeleiden van kinderen van een medisch kinderdagverblijf Mikado tijdens een dagje uit. Daarnaast was ook het maatschappelijk teambuilden een activiteit waar ruim 1200 ASR medewerkers gebruik van hebben gemaakt.

In januari 2011 vond in het ASR-gebouw te Utrecht de eerste editie van het 'vanmij Feest' plaats; een feest voor en door medewerkers ten behoeve van het goede doel. De ruim 2.000 medewerkers die het feest bezochten kregen ieder van ASR € 10 die zij mochten doneren voor het goede doel van hun keuze. Aangevuld met het geld dat door collega's is bijeengebracht via de optredens, de goede doelenmarkt en donaties werd in totaal € 58.500 overgemaakt naar

26 doelen. In januari 2012 vond de tweede editie van het feest plaats.

In het kader van het jaar van de vrijwilliger bood ASR 1.000 medewerkers de gelegenheid om een kerstboom op te tuigen met versierselen en te bezorgen bij iemand in een sociaal isolement bij hem/haar in de buurt.

Het traject 'Verzekerd van Jeugdzorg' stopt – na vijf succesvolle jaren – met ingang van 1 januari 2012. Vanuit dit programma zijn projecten georganiseerd zoals de JongerenRun, workshops Persoonlijke Effectiviteit, trainingen Vergaderen & Communiceren, het Feyenoord voetbal jeugdtoernooi en de workshop Grip op je Geld. Voor sommige projecten wordt op een doorstart gestudeerd.

MVO- en MBO-doelstellingen 2012

ASR blijft ook in 2012 onverminderd aandacht schenken aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. De nadruk binnen het verzekeringsbedrijf zal liggen op het herstel van vertrouwen van klanten.

Op het gebied van bestuur zullen regelgeving, ethiek en gedragscodes prioriteit hebben. Daarnaast bespreekt de Raad van Bestuur het MVO-beleid op concernniveau. Het management van ASR draagt zorg voor de uitvoering van het MVO-beleid binnen de eigen aandachtsgebieden. Hiermee wordt bereikt dat duurzaamheid een regulier onderdeel is van de bedrijfsvoering.

Het beleggingsbeleid dat ASR als vermogensbeheerder hanteert, zal ook in 2012 zowel binnen ASR als daarbuiten meer bekend worden gemaakt. Er is een positieve externe waardering voor het SRI-beleid en deze waardering wil ASR behouden. Het streven blijft daarom gericht op correcte en meer toegankelijke informatie voor verzekerden, adviseurs, aandeelhouders en publiek. Het SRI-beleid en de informatie over duurzame fondsen zal daarom vast onderdeel van brochures worden.

Ten aanzien van duurzaam ondernemen en maatschappelijke betrokkenheid (MBO) is een van de doelstellingen voor 2012 dat minimaal 50% van de medewerkers actief betrokken is bij één van de activiteiten op het gebied van MBO.

1.5 Personeel & Organisatie

ASR is een aantrekkelijke werkgever. Met medewerkers die de kernwaarden van ASR gebruiken als moreel kompas voor hun gedrag, het klantbelang voorop stellen en zich kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden. Medewerkers die bereid zijn mee te groeien en verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen loopbaanontwikkeling. Doel van het P&O-beleid is mee te bouwen aan een inspirerende en gezonde werkomgeving, waar optimaal wordt samengewerkt en waarin medewerkers in beweging zijn om hun talenten maximaal te kunnen ontwikkelen.

Ontwikkelingen 2011

Sturen op kernwaarden

Sturing op de ASR kernwaarden persoonlijk, aanspreekbaar, eigen en echt heeft veel aandacht gekregen in 2011. Het doel is de kernwaarden tot leven te laten komen en te laten fungeren als 'morele ruggengraat' bij alles wat medewerkers doen. Het is de taak van leidinggevendenden daarbij te zoeken naar een balans tussen sturen en ruimte geven. Bij elk van de kernwaarden is aangegeven welk gedrag daarbij als basis past. Uiteindelijk geven medewerkers en leidinggevendenden samen vorm aan de kernwaarden.

In leiderschapstrainingen staan vaardigheden centraal als het voeren van goede dialogen, het inzicht hebben in de rolverdeling binnen teams en op het basis daarvan kunnen handelen. In 2010 en 2011 zijn ruim 400 managers getraind. Het trainingsprogramma is gevolgd door zowel de gehele Raad van Bestuur als alle senior-, middel- en teammanagers. Verder zijn 11 kerntainers en 60 leiderschapsfacilitators opgeleid. Op het intranet is een kernwaardenplein ingericht waar alle informatie voorhanden is. Op deze manier kunnen managers, ondersteund door eigen medewerkers, met hun team aan de slag om in onderlinge dialoog de kernwaarden te bespreken en in de praktijk te brengen.

Aandacht voor kostenbeperking

De aanhoudende focus op efficiëntie en kostenbeperking leidde in 2011 tot verdere afname van het aantal medewerkers. Het aantal medewerkers in vaste dienst daalde met 2% van 4.333 FTE ultimo 2010 naar 4.264 FTE ultimo 2011. Het aantal externe FTE is in 2011 gedaald met 38% naar 367 (2010: 596 FTE). Voor 75 medewerkers van ASR die boven-

tallig zijn geworden is in 2011 het Sociaal Plan toegepast. Verder verlieten 120 medewerkers de organisatie wegens het aflopen van de arbeidsovereenkomst. Op eigen verzoek vertrokken 126 medewerkers en op basis van een gezamenlijk akkoord nog eens 58 medewerkers. De gemiddelde duur van een dienstverband bij ASR is 13,3 jaar.

Samenstelling medewerkersbestand in FTE:

31/12/10: 2.763 mannen – 1.570 vrouwen

31/12/11: 2.832 mannen – 1.432 vrouwen

Talentontwikkeling

ASR blijft ondanks de focus op kosten investeren in de ontwikkeling van toptalent. Daarvoor biedt ASR medewerkers een aantal programma's aan. Het Talent Ontwikkel Programma biedt een ontwikkelingsprogramma voor jong talent dat net een HBO-opleiding heeft afgerond en nieuw bij ASR in dienst komt. Het Management en Professional Development Programma richt zich op veelbelovende medewerkers die al langer bij ASR in dienst zijn en die door deelname aan het programma een nieuwe stap in hun ontwikkeling maken. Verder heeft ASR een breed scala initiatieven die bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen die zijn vastgelegd in het charter 'Talent naar de Top'.

Doel van het Talent Ontwikkel Programma is nieuw talent in huis te halen dat kan bijdragen aan het veranderingsproces binnen de organisatie. Het programma telt tien deelnemers per jaar en duurt twee jaar. In totaal nemen er dus 20 deelnemers per jaar aan deel. Van de deelnemers blijft ongeveer 80% binnen de organisatie werkzaam, dat aanzienlijk beter is dan het marktgemiddelde van 35%. In 2011 is het Talent Ontwikkel Programma 2.0 opgezet. Belangrijke veranderingen zijn dat de begeleiding van het programma in handen is gekomen van vijf senior managers uit de organisatie en de persoonlijke ontwikkeling volledig wordt begeleid door deskundigen.

Het Management en Professional Development Programma van ASR biedt deelnemers een programma voor persoonlijke ontwikkeling dat nauw is gekoppeld aan de behoeften van medewerker en organisatie. Tot het programma behoren modules op het gebied van strategie, organisatie, cultuur, projectmanagement, presenteren, coaching en verander-

management. Het programma duurt 22 maanden en ieder jaar start een groep deelnemers (2011: 38). De eerste groep heeft het traject in december 2011 voltooid. Van de deelnemers heeft inmiddels 60% een andere functie binnen de organisatie gekregen.

Met de ondertekening van het charter 'Talent naar de Top' in 2008 heeft ASR zichzelf als doel gesteld dat eind 2013 een kwart van de topposities moet worden vervuld door vrouwen. Het streven is daarnaast om de subtop van de organisatie voor 40% uit vrouwen te laten bestaan. Eind 2011 bestond de top van ASR uit 14% vrouwen en de subtop uit 25%. Van de deelnemers aan het Management en Professional Development Programma is 50% vrouw en bij de instroom van nieuwe trainees is dat percentage zelfs hoger.

Twee programma's moeten bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen voor vrouwen aan de top. Het programma 'Vrouwelijk Leiderschap' ondersteunt vrouwen die de potentie hebben om door te stromen naar topposities in hun ontwikkeling. Het programma 'Vrouw in Balans' helpt vrouwen de juiste keuzes te maken in hun ontwikkeling, waarbij het vinden van een juiste balans tussen werk en privé centraal staat. Uitgangspunt van deze programma's is dat diversiteit binnen de organisatie noodzakelijk is voor het behalen van goede resultaten.

Voor vrouwen in de subtop van de organisatie is in 2011 voor het zesde jaar het Mentorprogramma voor Vrouwen opgezet. Uitgangspunt van dit programma is de vraag: 'hoe kom ik verder?' Iedere vrouw krijgt een mentor uit het hoger management. Samen met deze mentor werkt zij aan haar ontwikkelvraag. In workshops worden deelnemers daarnaast gedurende het jaar ondersteund in hun ontwikkeling.

Het nieuwe werken

Het programma Nieuwe Generatie Werken (NGW) biedt medewerkers een andere fysieke, virtuele en mentale werkomgeving, waardoor ze in staat worden gesteld een betere balans te creëren tussen werk en privé. Strategische doelen die NGW wil bereiken zijn medewerkers plaats- en tijdsafhankelijk te laten werken. In totaal werken nu meer dan 1.700 FTE binnen ASR volgens de principes van het nieuwe werken. Daarbij is de overgang gemaakt van 1,2

werkplek per FTE naar 0,7 werkplek per FTE. In het hoofdkantoor in Utrecht zullen alle medewerkers eind 2012 op basis van NGW werken.

Beloningsbeleid

In augustus 2010 is gestart met de onderhandelingen over een nieuw beloningsbeleid. Begin 2011 is door de leden van de vakorganisaties ingestemd met het cao-voorstel. Het nieuwe beloningsbeleid is op 1 januari 2012 ingevoerd.

In het nieuwe beleid worden de winstuitkering en de prestatietoelage vervangen door een variabele beloning. Uitgangspunt is een wijze van belonen waarin een goed evenwicht tussen klantwaarde, betrokkenheid van medewerkers en financiële resultaten wordt gewaarborgd. In lijn met de beloningsstructuur voor de Raad van Bestuur en het Senior Management, wordt het beloningsbeleid in de nieuwe opzet gebaseerd op drie componenten: klantwaarde, financiële prestaties van ASR en individuele prestaties.



**‘Je hebt als eerste dat
mooie nieuwe leven in
handen. Dat is een grote
verantwoordelijkheid.’**

Karolien van Beek
Verloskundige

Deel II

Verslag van de Raad van Bestuur

Een sterke balans is essentieel

Financiële soliditeit had voor ASR de hoogste prioriteit in 2011. Onder zware omstandigheden op de financiële markten is de solvabiliteit op peil gebleven. 'De essentie van verzekeren is dat we aantoonbaar voldoende buffers hebben om verplichtingen aan onze klanten onverkort na te komen. Daar gaat het ons om als verzekeraar. Dat bewijst dat we het vertrouwen van onze klanten waard zijn', benadrukt Roel Wijmenga, CFO van ASR.



Roel Wijmenga

Chief Financial Officer

'We hebben in 2011 bewezen dat ons balansbeheer op orde is. Onder zware omstandigheden is onze solvabiliteit op peil gebleven. Het risicoraamwerk functioneert. We zijn in 2011 verder gegaan met de geleidelijke afbouw van onze belangen in financiële instellingen. Onze belangen in landen als Portugal, Spanje en Griekenland hebben we tijds fors afgebouwd. We hebben onder andere herbelegd in minder risicovolle investeringen zoals Duits- en Nederlands staatspapier, hypotheek en gedekte obligaties. Eind 2011 hebben we het ASR Vastgoed Winkelfonds geïntroduceerd. Dit fonds

beheert vastgoed met een omvang van € 1,1 miljard. In de eerste tranche is € 380 miljoen geplaatst, € 80 miljoen meer dan we in dit stadium verwacht hadden. Dat onderstreept de kwaliteit van de vastgoedportefeuille. Met de inrichting van het fonds wordt meer flexibiliteit op de balans van ASR gerealiseerd ten aanzien van beleggingen in vastgoed.

Door al deze maatregelen hebben we een balans met minder risico. Een solide balans met minder riskante beleggingen. We kiezen hiermee voor solvabiliteit. Dat kan de winstgevend-

heid op lange termijn nadelig beïnvloeden. We hebben mogelijk minder potentiële waardegroei in de beleggingsportefeuille als financiële markten zich herstellen.

‘We kiezen voor solvabiliteit’

De rente is in 2011 fors gedaald. Dat heeft effecten voor de waardering van portefeuilles. Doordat beleggers willen investeren in landen met de hoogste rating zoals Nederland en Duitsland is de rente in die landen kunstmatig laag. We hebben in toenemende mate gebruikgemaakt van rente- en derivatenconstructies om de gevoeligheid van beleggingen voor rentebewegingen te beperken en in lijn te brengen met de gevoeligheid van verplichtingen.

Een belangrijke ontwikkeling in 2011 was het initiatief dat we hebben genomen voor compensatie van klanten met beleggingsverzekeringen. Naast de circa € 750 miljoen die we hier eerder als compensatie per einddatum hebben gereserveerd, hebben we in 2011 nog eens € 125 miljoen aan kosten gemaakt. Klanten hebben we aangeboden kosteloos te switchen naar nieuwe producten. Dat daar gebruik van is gemaakt geeft aan dat klanten vertrouwen hebben gehouden in ASR.

In onze activiteiten zijn we in 2011 scherper gaan sturen op rendement in de levenmarkt. We zijn terughoudend geweest met producten als direct ingaande koopsommen en lijfrentes.

De combined ratio is in 2011 verbeterd door een actiever/ adequater beheer van de portefeuille en ook premieaanpassingen waren noodzakelijk. Bij Pensioenen hebben we bewust de nadruk gelegd op bestaande, premiebetalende klanten en zijn we niet meegegaan in het aanbieden van producten tegen niet-adequate tarieven. Verder hebben we in 2011 opnieuw veel aandacht besteed aan het verlagen van de kosten. Na de structurele kostenverlagingen in 2009 en 2010, zijn de operationele kosten in 2011 met nog eens 6% teruggebracht. We gaan hier gestaag mee verder, ook in 2012.’

‘In 2011 zijn we scherper gaan sturen op rendement in de levenmarkt’



Maya Mungra

Riskmanager

Marktontwikkelingen en onze ambitie vragen om een hoogwaardige infrastructuur voor de beheersing van risico's

De turbulentie op de financiële markten en het herstel van het vertrouwen van de klant bepalen in belangrijke mate de agenda voor onze risicobeheersing. Dit vereist een infrastructuur waarmee wij alert kunnen inspelen op de ontwikkelingen op de financiële markten en die tegelijkertijd een solide basis vormt voor de verkoop van goede en rendabele producten.

De afdeling Risicostrategie en -beleid heeft zich in 2011 geconcentreerd op verdere versterking van de risicobeheersing. Hiertoe is organisatiebreed een consistent controleraamwerk geïmplementeerd. Daarnaast is veel aandacht besteed aan het vroegtijdig signaleren van potentiële risico's en het verhogen van het risicobewustzijn.

De Own Risk en Solvency Assessment (ORSA) volgens Solvency II is geïntegreerd met het bestaande proces voor risico-identificatie. De uitkomsten daarvan zijn richtinggevend voor de besluitvorming. Daardoor is de impact van ASR's strategie en beleid op onze solvabiliteit veel inzichtelijker geworden.



2.1 Leden Raad van Bestuur van ASR

Gedurende het verslagjaar en aan het begin van het lopende boekjaar hebben wijzigingen in de samenstelling van de Raad van Bestuur plaatsgevonden. Drs. J.W.M. (Hans) van der Knaap is na acht jaar deel te hebben uitgemaakt van de Raad van Bestuur, per 15 september teruggetreden. Hij werd per dezelfde datum opgevolgd door mevrouw Drs. K.T.V. (Karin) Bergstein.

Per 1 januari 2012 is Mr. R.H.A. (Roeland) van Vledder, sinds 1 januari 2006 lid van de Raad van Bestuur van ASR, teruggetreden uit de Raad van Bestuur. Hij was in 2011 binnen de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor Marketing & Verkoop, Europeesche Verzekeringen, Ardanta, Ditzo, Vastgoed en Business Support. Zijn werkzaamheden zijn vooralsnog overgenomen door de overige drie leden van de Raad van Bestuur.

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

Jos Baeten is voorzitter van de Raad van Bestuur van ASR. Daarnaast vallen Strategie, Personeel & Organisatie, Corporate Communicatie, Audit en Centrale Staven in zijn portefeuille.

Baeten studeerde rechten aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij startte zijn loopbaan in 1980 bij Stad Rotterdam Verzekeringen, een van de pijlers waarop ASR is gebouwd. Vanaf 1999 was hij voorzitter van de directie bij Stad Rotterdam. Daarna trad hij toe tot de Hoofddirectie van de Fortis ASR Verzekeringsgroep. Sedert juni 2003 was hij voorzitter van de directie van De Amersfoortse Verzekeringen. In 2005 werd hij benoemd tot voorzitter van de Hoofddirectie van Fortis ASR Verzekeringsgroep. Sinds januari 2009 is hij voorzitter van de Raad van Bestuur van ASR.

Nevenfuncties

Jos Baeten is tevens bestuurslid bij het Verbond van Verzekeraars en het Holland Financial Centre. Hij is voorzitter van de Raad van Toezicht van Gemiva-SVG Groep en Stichting Rotterdamse Schouwburg. Voorts is hij lid van het algemeen bestuur VNO-NCW en lid van de Raad van Advies van het ROC Midden-Nederland.



Drs. K.T.V. (Karin) Bergstein (1967)

Karin Bergstein is binnen de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor de productlijnen Schade, AOV, Pensioenen, Leven Individueel en Bancair. Daarnaast is zij verantwoordelijk voor de ondersteunende diensten ICT en Informatie en Projectmanagement.

Bergstein studeerde medische biologie aan de Universiteit Utrecht en behaalde haar MBA aan de Nijenrode University en de Universiteit van Rochester (Verenigde Staten). Zij startte haar carrière in 1991 bij ING Bank. Tot en met 2010 vervulde zij bij ING verschillende functies. In haar laatste functie was zij als Directeur Products & Processes lid van de directie van ING Bank Nederland. Daarvoor heeft zij onder andere als CEO leiding gegeven aan ING Car Lease International. In september 2011 is Karin Bergstein benoemd tot lid van de Raad van Bestuur van ASR.

Nevenfuncties

Karin Bergstein vervult geen nevenfuncties.



Dr. R.T. (Roel) Wijnenga (1957)

Roel Wijnenga is sinds begin 2009 binnen de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor Accounting, Reporting & Control (ARC), Compliance, Financiële Markten, Risicomanagement en Integriteit & Operationeel Risicomanagement.

Wijnenga studeerde econometrie en promoveerde tot doctor in de economie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij startte zijn carrière in de verzekeringsbranche bij AMEV, een van de rechtsvoorgangers van ASR, waar hij tot 2003 meerdere functies bekleedde.

Daarna was hij lid van de Hoofddirecties van Interpolis en CFO/lid van de Raad van Bestuur van Eureko/Achmea.

Nevenfuncties

Roel Wijnenga is voorzitter van de Stichting Certificering Federatie Financieel Planners en bestuurslid van de Stichting DSI. Tevens is hij lid van de commissie Financieel-Economische Zaken van het Verbond van Verzekeraars.

2.2 Financiële rapportage

2.2.1 ASR Nederland N.V.

- Nettoresultaat gerealiseerd van € 212 miljoen (2010: € 317 miljoen)
- DNB solvabiliteit gestegen naar 230% (2010: 221%)
- Bruto verzekeringspremies gedaald naar € 4.511 miljoen (2010: € 4.738 miljoen)
 - Bruto verzekeringspremies segment Leven gedaald met 14% naar € 2.166 miljoen, voornamelijk door minder koopsommen
 - Bruto verzekeringspremies segment Schade gestegen met 5% naar € 2.427 miljoen
- Combined ratio van het segment Schade met 1,4%-punt verbeterd naar 98,9% (2010: 100,3%)
- Operationele lasten gedaald met 6% naar € 633 miljoen
- Kosten-premieratio verzekeringsbedrijf verbeterd met 0,9%-punt naar 11,8% (2010: 12,7%)

KERNCIJFERS (€ MILJOEN)	2011	2010
Bruto verzekeringspremies segment Leven	2.166	2.514
Bruto verzekeringspremies segment Schade	2.427	2.310
Eliminatie ¹	-82	-86
Totaal bruto verzekeringspremies	4.511	4.738
Operationele lasten segment Leven en Schade	-513	-541
Operationele lasten segment Overig	-120	-131
Totaal operationele lasten	-633	-672
Nettoresultaat segment Leven	135	276
Nettoresultaat segment Schade	145	104
Nettoresultaat segment Overig	-68	-63
Nettoresultaat²	212	317
Kosten-premieratio verzekeringsbedrijf	11,8%	12,7%
Combined ratio	98,9%	100,3%

	2011	2010
DNB solvabiliteitsratio	230%	221%
Bufferkapitaalratio (IFRS)³	291%	262%
Totaal aantal medewerkers (TWF) in FTE	4.631	4.929

¹ Eliminatie voor de premie eigen pensioenregeling, geadmistreerd door ASR Levensverzekering N.V.

² Nettoresultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogensinstrumenten.

³ Voor de berekening van de DNB solvabiliteit en het bufferkapitaal worden meerdere toevoegingen aan het totaal IFRS Eigen Vermogen gedaan, zoals de herwaardering van het vastgoed en de hybride eigen-vermogensinstrumenten en de eliminatie van de eigen pensioenregeling. In het bufferkapitaal is rekening gehouden met een afkooppercentage gebaseerd op 'best estimate' in plaats van de door DNB voorgeschreven 100% afkoopvloer.

Macro-economische ontwikkelingen

Voor de wereldeconomie is 2011 een tegenvallend jaar gebleken. Vooral in het tweede halfjaar was er sprake van een duidelijke groeivertraging. Deze deed zich vooral voor in ontwikkelde markten. De problematiek rond overheidsschulden, die ook in de afgelopen jaren al speelde, stond in 2011 nadrukkelijk op de voorgrond. Dit speelde met name Europa parten ('eurocrisis'), maar dit was in de VS (bereiken van het 'schuldenplafond') en Japan nauwelijks beter. Ondertussen nam de inflatiedruk toe, vooral in het eerste halfjaar. Dit beperkte centrale banken in hun mogelijkheden om met monetair beleid de economische groei te stimuleren. Desalniettemin maakte de Europese Centrale Bank tegen het eind van 2011 twee renteverhogingen ongedaan die eerder dat jaar waren doorgevoerd, zodat de Europese basisrente eind 2011 weer op 1% stond. In de VS handhaafde de Federal Reserve de basisrente op een historisch laag niveau van rond de 0%. Daarnaast probeerden centrale banken ook met meer onconventionele maatregelen ('kwantitatieve verruiming') de groei te stimuleren en de schulden crisis te bezweren. Vooral snog overigens met beperkt zichtbaar resultaat.

Financiële markten

Voorals als gevolg van de eurocrisis was 'risico-aversie' het overkoepelende thema op de financiële markten in 2011. Beleggers zochten naar veilige havens (vooral staatsobligaties van 'veilige' landen) en meden meer risicovolle beleggingscategorieën, zoals aandelen. Aandelenbeurzen beleefden een dramatisch jaar, met name in Europa (met koersdalingen van 15-25%), maar ook daarbuiten. Zelfs opkomende markten ontkwamen niet aan de malaise. Ook bedrijfsobligaties werden geraakt, wat terug te zien was in sterk oplopende 'credit spreads', maar nog altijd minder ernstig dan in de eerste fase van de kredietcrisis (2008-2009). Op de markt voor Europese staatsobligaties was een duidelijk onderscheid te zien tussen de 'kern'-landen van de eurozone en de zogenaamde 'periferie'. Terwijl de renteniveaus van met name Duitsland en Nederland daalden, liepen die in Italië, Spanje, Portugal en Griekenland juist sterk op. Op de meeste obligatiemarkten buiten de eurozone (o.a. Zwitserland, VK, VS en Japan) was sprake van lagere lange rentes en daarmee hogere koersen.

Beleggingen

Financial Markets

Met name als gevolg van de voortdurende eurocrisis stond het beleggingsbeleid in 2011 in het teken van voortdurende aanpassingen op basis van een verantwoorde afweging tussen risico en rendement. Op de Europese obligatiemarkten werd een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de kernlanden van de eurozone en de perifere landen. De posities in staatsobligaties van perifere landen binnen de eurozone, die al in de voorgaande jaren voor een groot deel waren verkocht, werden verder afgebouwd (-92%). Daarbij zijn ook Franse en Belgische staatsobligaties verkocht vanwege het risico op mogelijke waardedalingen. Deze afbouw is gecompenseerd door een uitbreiding in met name Nederlandse (+56%) en Duitse staatsobligaties (+3%) en niet-EU staatsobligaties. In de ASR-beleggingsportefeuilles zijn de posities in met name achtergestelde obligaties in financiële instellingen verder gereduceerd door uitwisselingen en verkopen en tot slot als gevolg van negatieve herwaarderingen door de onrust op de financiële markten. Tegenover deze afbouw stond een uitbreiding in covered bonds (+130%). Inclusief de uitbreiding in covered bonds is de omvang van de financiële instellingen in de portefeuille met 15% gedaald tot € 5,7 miljard. Vanuit een prudent beleggingsbeleid zijn in het afgelopen jaar actief stappen ondernomen om het renterisico verder te reduceren door het inkopen van swaps en swaptions, en door verlenging van looptijden. De waarde van de vastrentende portefeuille is voornamelijk gestegen door herwaarderingen vanwege lagere rentes. De aandelenportefeuille is teruggebracht door het verkopen van aandelen in Europese grote ondernemingen, internationale en Nederlandse aandelen en hedgefondsen. Verdere risicoreductie in aandelen is gerealiseerd door een uitbreiding van put-optie hedges. De genomen stappen hebben een duidelijke bijdrage geleverd aan een solide solvabiliteitspositie en verminderde gevoeligheid van de balans voor marktrisicoscenario's aan het eind van het jaar.

ASR Vastgoed Vermogensbeheer

ASR Vastgoed Vermogensbeheer beheert de vastgoedportefeuille van reële waarde circa € 3,2 miljard voornamelijk Nederlands vastgoed, inclusief het ASR Vastgoed Winkelfonds van circa € 1,1 miljard, dat particuliere klanten in staat stelt via hun beleggingspolis in vastgoed te beleggen.

ASR Vastgoed Vermogensbeheer belegt in kantoren, winkels, woningen en agrarische grond die voor lange tijd verpacht wordt aan agrariërs. ASR is daarmee de grootste private grondeigenaar van Nederland.

Al langer geleden is besloten de portefeuille kantoren af te bouwen. In het afgelopen jaar is het belegd vermogen in kantoren fors afgenomen. De strategie voor woningen is gericht op verjonging van de portefeuille bij een stabiel tot licht dalend beleggingsvolume.

Speerpunt van de vastgoedstrategie is het realiseren van waarde voor de verzekeraar. In dat kader past het creëren van fondsen voor derden, waarin ASR substantieel (minimaal 20%) zal blijven participeren. Hierdoor kan ASR haar vastgoedbeleid flexibeler inrichten. Meest bijzondere activiteit voor 2011 in dit kader was de oprichting van het ASR Vastgoed Winkelfonds. Daarin zijn alle beleggingen in winkelpanden van ASR samengebracht (circa € 1,1 miljard). Daarmee is het een van de grootste winkelfondsen van Nederland. ASR Vastgoed Vermogensbeheer heeft in december 2011 circa € 380 miljoen geplaatst bij een aantal grote institutionele beleggers. De realisering van het fonds levert direct inkomsten op. De ambitie is om ook voor andere beleggingscategorieën dergelijke fondsen op te zetten. Daarnaast is in 2011 nog een succesvolle verkoop van woningen en winkels gerealiseerd.

Financiële resultaten ASR in 2011

Nettoresultaat

Het nettoresultaat van ASR is gedaald naar € 212 miljoen. Deze afname wordt grotendeels verklaard door de extra lasten voor de compensatie beleggingsverzekeringen en de negatieve impact van de turbulentie op de financiële markten. Dit heeft, ten opzichte van 2010, geleid tot een toename van bijzondere waardeverminderingen van € 186 miljoen, met name in vastrentende waarden. Deels is dit gecompenseerd door een toename van gerealiseerde resultaten met € 115 miljoen, waarvan € 80 miljoen betrekking heeft op de plaatsing van het ASR Vastgoed Winkelfonds.

Daarnaast heeft het compensatiedossier beleggingsverzekeringen het nettoresultaat in 2011 met € 94 miljoen na belasting negatief beïnvloed. Dit is € 66 miljoen meer dan in 2010.

Risicomitigerende maatregelen om de solvabiliteitspositie op peil te houden zijn mede de oorzaak van een afname van de directe beleggingsopbrengsten met € 13 miljoen ten opzichte van 2010. De lagere kosten en de verbetering van de combined ratio bij Schade, hebben het operationeel resultaat ten opzichte van 2010 met € 38 miljoen laten stijgen.

Bruto verzekeringspremies

De bruto verzekeringspremies zijn in 2011 met 5% gedaald tot € 4.511 miljoen. Deze daling wordt volledig veroorzaakt door de daling van de bruto verzekeringspremies in het segment Leven met 14% van € 2.514 miljoen naar € 2.166 miljoen. Deze daling is met name het gevolg van een afname bij koopsommen (ineens geschreven premies) van € 761 miljoen naar € 469 miljoen als gevolg van de keuze voor rendement boven volume. De omzet van periodiek geschreven premies is licht gedaald. De bruto verzekeringspremies van het segment Schade zijn met 5% toegenomen van € 2.310 miljoen in 2010 tot € 2.427 miljoen in 2011.

Operationele lasten

De operationele lasten van ASR bedragen in 2011 € 633 miljoen, een afname van 6% ten opzichte van 2010. Deze daling is het resultaat van de continue aandacht voor efficiëntie. In 2011 droegen hier onder andere aan bij: de integratie van Falcon in ASR, de afname van het aantal medewerkers, reguliere kostenbesparingen bij Schade en een daling van de huisvestingskosten door het sluiten van verschillende panden. De kosten-premieratio van het verzekeringsbedrijf is in vergelijking met 2010 verbeterd van 12,7% naar 11,8%. Bij segment Leven is de kosten-premieratio gedaald van 13,6% naar 12,8% door een verdere verlaging van de operationele kosten bij Leven Individueel. De kostenratio van segment Schade is afgenomen van 11,9% naar 11,0% door een kostendaling en een stijging van de netto premies.

Ten opzichte van ultimo 2010 is het totaal aantal medewerkers (TWF) gedaald van 4.929 naar 4.631 (-6%). De 'Total Work Force' betreft het aantal interne en externe FTE. Het aantal interne FTE is in 2011 gedaald met 2% naar 4.264 FTE (2010: 4.333 FTE) en het aantal externe FTE met 38% naar 367 (2010: 596 FTE).

De beste producten en de beste adviseurs voor onze klanten

ASR heeft een lange traditie in het voeren van goede producten, met advisering door professioneel intermediair. ASR speelt daarbij dynamisch in op veranderingen in markt, klantbehoeften en distributie. Het belang van de klant staat daarbij altijd voorop. ASR werkt al heel lang samen met het intermediair en zal dat blijven doen, omdat in onze visie professioneel advies belangrijk is en blijft voor veel klanten.



Jolanda Hillebrand-Tijhuis

Directeur Intermediaire
Distributie ASR

‘Wij zien binnen al onze productlijnen kansen in de markt om onze producten en dienstverlening verder te verbeteren. Daarbij luisteren we actief naar de wensen van klanten en leggen ons oor te luister bij ons intermediair’, zegt Jolanda Hillebrand-Tijhuis, directeur Intermediaire Distributie ASR.

Zo zien wij dat klanten steeds vaker op verschillende manieren en soms rechtstreeks met verzekeraars contact zoeken. Ter illustratie: ons Klant Contact Center ziet het aantal telefoontjes van klanten duidelijk toenemen. De klant

bepaalt in toenemende mate zelf met wie, op welk moment, en op welke wijze hij contact wil hebben en waarover. Dat is een ontwikkeling waar wij rekening mee zullen moeten houden, in nauwe afstemming met het intermediair. Zodat wij de klant samen met zijn adviseur altijd en overal via verschillende middelen van dienst kunnen zijn.

‘ASR zal blijven samenwerken met intermediairs’

Het professionele intermediair waarmee ASR samenwerkt onderscheidt zich daarbij door een zichtbaar waardedoelend advies. Hierbij zien wij dat steeds meer intermediairs kiezen voor specialisatie en samenwerking. En druk bezig zijn hun verdienmodellen – anticiperend op het provisieverbod – aan te passen. Voor ASR betekent dit een gedifferentieerde samenwerking met onze distributiepartners. Daarbij vinden wij het belangrijk dat ASR en onze partners elkaar in deze transitie weten te vinden. Als daar behoefte aan is, zullen wij dan ook de met ons samenwerkende adviseurs actief en op maat ondersteunen zodat ze kunnen blijven excelleren in waarde-toevoegend advies. Kortom: zowel voor ASR als het intermediair zal het belang van de klant altijd voorop blijven staan.’



Jered Kalkman

Accountmanager ASR

Vol vertrouwen ondernemen

Met het programma Vol Vertrouwen Ondernemen bieden wij onze intermediairs actief ondersteuning aan bij hun verdere professionalisering.

De keuze voor specialisatie en samenwerking, de inrichting van nieuwe verdienmodellen, en het eenvoudiger

en toegankelijker maken van producten, advies en service zijn daarbij belangrijke onderwerpen.

Zo faciliteren wij onze partners actief en naar behoefte bij het maken van hun eigen keuzes. Zodat ze vol vertrouwen kunnen blijven ondernemen. Klantbelang staat daarbij voorop. Oftewel: de beste producten en de beste adviseurs voor onze klanten.

2.2.2 Segment Leven

- Nettoresultaat ten opzichte van 2010 gedaald van € 276 miljoen naar € 135 miljoen
- Bruto verzekeringspremies gedaald met 14% naar € 2.166 miljoen (2010: € 2.514 miljoen), onder andere door een focus op rendement
- Operationele lasten afgenomen met € 19 miljoen (7%) naar € 262 miljoen
- Kosten-premieratio verbeterd met 0,8%-punt naar 12,8% (2010: 13,6%)
- Nieuwe productie (APE) afgenomen met 38% tot € 121 miljoen (2010: € 196 miljoen)

KERNGEGEVENS SEGMENT LEVEN (€ MILJOEN)	2011	2010
Periodiek geschreven premies	1.697	1.753
Koopsommen	469	761
Totaal bruto verzekeringspremies⁴	2.166	2.514
Operationele lasten	-262	-281
Resultaat voor belasting	169	356
Belasting	-34	-80
Nettoresultaat over het jaar	135	276
Nettoresultaat toewijsbaar aan belangen van derden	-	-
Nettoresultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogensinstrumenten	135	276
Kosten-premieratio	12,8%	13,6%
Nieuwe productie (APE)	121	196

⁴ Inclusief premie eigen pensioenregeling van € 82 miljoen (2010: € 86 miljoen).

Profiel

Tot het segment Leven behoren alle activiteiten van ASR die gericht zijn op vermogensopbouw, vermogensafbouw en vermogensbescherming via verzekeringen voor consumenten en ondernemers. Alle activiteiten zijn ondergebracht in ASR Levensverzekering N.V. Het portfolio van ASR bestaat uit producten voor de vermogensopbouw en -bescherming van particulieren, zoals overlijdensrisicoverzekeringen, uitvaartverzekeringen, spaarverzekeringen, beleggingsverzekeringen, lijfrentes, pensioenverzekeringen en vermogensafbouwproducten zoals direct ingaande lijfrenten. Met het merk ASR worden oplossingen geboden voor pensioenvraagstukken van zakelijke klanten. Het gaat hierbij met name om middelloonregelingen, premiepensioenregelingen, gegarandeerde eindkapitalen, maar ook aanvullende ANW-hiaatverzekeringen. Voor de distributie hiervan wordt nauw samengewerkt met adviseurs, gespecialiseerde pensioenadviseurs en consultants. Ardanta biedt uitvaartverzekeringen voor de particuliere markt in Nederland, Duitsland en België. Het overgrote deel van het aanbod van deze verzekeringen wordt gedistribueerd via het intermediaire kanaal.

Financiële resultaten

Bruto verzekeringspremies

De bruto verzekeringspremies van het segment Leven namen ten opzichte van vorig jaar af met € 348 miljoen tot € 2.166 miljoen (-14%) met name door een afname bij Leven Individueel van zowel koopsommen als periodiek geschreven premies. De nieuwe productie (APE) nam af tot € 121 miljoen (-38%), vooral door de afname van koopsomproductie. Dit vloeit voort uit een keuze voor rendement boven groei.

Operationele lasten

De operationele lasten zijn ten opzichte van het voorgaand jaar gedaald met 7% naar € 262 miljoen. De lasten in het segment Leven zijn met name lager dankzij de afronding van de integratie van Falcon in ASR en het uitbesteden van processen naar India.

De kosten-premieratio is in 2011 verbeterd van 13,6% naar 12,8%, dankzij lagere operationele lasten bij Leven Individueel, die het effect van de lagere omzet binnen het segment Leven hebben gecompenseerd.

Nettoresultaat

De winstgevendheid van het levenbedrijf is in 2011 voornamelijk beïnvloed door het effect van de turbulente financiële markten, en de impact van het compensatiedossier. De impact van financiële markten bestond voornamelijk uit een lagere rente, de afbouw van beleggingsrisico's en de verwerking van bijzondere waardeverminderingen binnen de vastrentende portefeuille. De last van het compensatiedossier was in 2011 € 94 miljoen na belastingen (2010: € 28 miljoen). De realisatie van positieve meerwaarden voor Leven op met name vastgoed van € 274 miljoen in 2011 (€ 149 miljoen in 2010) maakte een deel van de hiervoor beschreven verliezen goed. Per saldo is het nettoresultaat van Leven ten opzichte van het voorgaande jaar sterk gedaald van € 276 miljoen naar € 135 miljoen.

Marktontwikkelingen

Op het gebied van individuele levensverzekeringen was er ook in 2011 sprake van een verder toenemende concurrentie tussen verzekeraars, banken en nieuwkomers op de markt.

De omvang van de Nederlandse markt voor individuele levensverzekeringen nam voor het tweede achtereenvolgende jaar af. De daling van de nieuwe productie van 41% in 2011 was wel hoger dan de 20% in 2010. De markt voor vermogensopbouw via verzekeringen liep verder terug, met name door de verdere opmars van bankspaarproducten. Ook de problematiek rond beleggingsverzekeringen blijft de markt beïnvloeden. Door de eurocrisis en de economische effecten daarvan is het verwachte herstel niet opgetreden. Veel van de productie in de levenmarkt is hypotheek gerelateerd. Deze markt stond in 2011 opnieuw sterk onder druk.

De lage rente en de volatiliteit op de kapitaalmarkten had in 2011 grote invloed op de pensioenmarkt. Ook de toegenomen levensverwachting, op zich een positief gegeven, maakt dat de kosten voor pensioenen toenemen. Een aantal verzekeraars is door de lage rente bijzonder terughoudend geweest in de prijsconcurrentie om nieuwe klanten aan zich te binden. Het pensioenakkoord dat is gesloten tussen werkgevers en werknemers vraagt nog nadere studie met betrekking tot de uitvoering. Daarnaast wordt de pensioenrichtleeftijd in 2014 verhoogd naar 67 jaar. Pensioenuitvoerders, werkgevers en

adviseurs bereiden zich voor op de uitvoering hiervan. De sinds eind 2010 wettelijk toegelaten Premie Pensioen Instellingen (PPI's) zijn in de tweede helft van 2011 feitelijk tot de pensioenmarkt toegetreden.

Ook de markt voor uitvaartverzekeringen is in 2011 verder onder druk komen te staan. De Nederlandse markt voor uitvaartverzekeringen kent een hoge penetratiegraad en is in hoge mate verzadigd. Zo liet de markt voor 'levenslange risicoverzekering bij overlijden' het afgelopen jaar gemiddeld een afname van productie in periodieke premie zien van 13%. Deze daling was wel fors minder dan de afname van 30% in 2010.

Realisatie strategische doelstellingen in 2011

De strategie van ASR is gebouwd op drie pijlers: klantbelang, financiële soliditeit en efficiëntie. In het segment Leven is in 2011 een groot aantal maatregelen genomen om op ieder van deze pijlers voortgang te kunnen boeken.

Klantbelang

Klantbelang heeft prioriteit in het handelen bij ASR. In het segment Leven is hard gewerkt om klantbelang voorop te stellen. Daartoe zijn onder meer nieuwe vermogens-opbouwproducten geïntroduceerd die aansluiten bij de maatschappelijke opvattingen over transparantie, informatie-verstrekking en een lage kostenstructuur.

Compensatieregeling

In 2011 is bijzonder veel aandacht uitgegaan naar de implementatie van alternatieve aanvullende oplossingen voor de compensatieregeling beleggingsverzekeringen. Klanten hebben direct duidelijkheid gekregen over de eventuele kostencompensatie op dit moment en niet op einddatum. De compensatie over het verleden wordt direct in de polis gestort. Voor het eind van 2011 werden alle 900.000 klanten met 1,1 miljoen beleggingsverzekeringen geïnformeerd over hun eventuele compensatiebedrag. Ook werden alle klanten voor 1 april 2012 actief gewezen op de mogelijkheden die zij hebben om eventueel over te stappen naar nieuwe producten, steeds toegespitst op de

individuele situatie. Hiermee hebben klanten een extra perspectief voor de toekomst gekregen. Zij kunnen zelf de overweging maken de polis al dan niet aan te passen, om te zetten, dan wel te stoppen.

Om de huidige uitvaartverzekeringen nog beter aan te laten sluiten bij de wensen van de klanten zijn klantpanels en intermediairpanels georganiseerd. Ook de beleving met betrekking tot nieuw te ontwikkelen producten wordt weer getest. Een andere ontwikkeling op het gebied van klantbelang bij uitvaartverzekeringen is dat bijna alle communicatiemiddelen bedoeld voor klanten, zoals polisvoorwaarden, brochures en de website van Ardanta zijn herschreven in begrijpelijk Nederlands, volgens de zogeheten B1-norm.

Ook de pensioencommunicatie met klanten werd in 2011 verbeterd. Nieuwe pensioenklanten van ASR ontvangen nu bij de startbrief van hun pensioenregeling een begeleidende brief met uitleg. De ontvanger kan nu in één oogopslag zien welke informatie de startbrief bevat en hoe hij dit kan controleren.

Om klanten meer keuze in de opbouw van hun pensioen te bieden heeft ASR in 2011 samen met Brand New Day een Premie Pensioen Instelling (PPI) opgericht. In december heeft deze PPI haar vergunning gekregen van De Nederlandsche Bank. De keuze voor de samenwerking is ingegeven door de behoefte van ASR ook op pensioengebied een vooruitstrevende positie in de markt in te nemen. Brand New Day voert de naam en biedt het product aan. ASR is de exclusieve risicodragers voor de verzekeringen waarvoor de PPI gaat bemiddelen.

Dat klantbelang echt voorop staat bij ASR is ten slotte ook duidelijk geworden met de overname van Paerel Leven. Met de overname door ASR is de continuïteit voor de klanten van Paerel Leven gewaarborgd.

Efficiëntie

De efficiëntie in het segment Leven is onder meer verbeterd door de realisatie van de integratie van Falcon Leven in ASR en het samenbrengen van de pensioenactiviteiten van ASR en De Amersfoortse in één bedrijfs onderdeel op één locatie.

Verder is het aantal bestaande productcategorieën gereduceerd en wordt een aantal producten niet meer gevoerd.

Zoals de beleggingsverzekering oude stijl, hypotheek met funding van BNP Paribas, de overlijdensrisicoverzekering met provisie en de garantieverzekering. ASR heeft in 2011 een aantal vormen van outsourcing onderzocht. Hierbij is zowel naar volledige outsourcing in een keer als een stap voor stap benadering gekeken. Inmiddels is besloten om te kiezen voor een stapsgewijze outsourcing. Hierdoor blijven zowel het proces van outsourcing als de daarmee samenhangende kosten beheersbaar. De eerste stap is in 2011 gezet. Een deel van het beheer van de levenportefeuille is overgedragen aan een gespecialiseerde partij in India.

Als onderdeel van de aangescherpte strategie heeft ASR per 1 januari 2012 het beheer van de administratie van pensioenfondsen in het bedrijfs onderdeel APFS overgedragen aan Aon Hewitt, waarmee een niet-kernactiviteit wordt beëindigd.

Ardanta opereert door de juridische fusie in 2010 met ASR Levensverzekering N.V. vanaf 1 januari 2011 als apart merk binnen het segment Leven. Door deze integratie zijn in 2011 ruim drie miljoen polissen van de ASR portefeuille overgegaan naar Ardanta, die daarmee de tweede uitvaartverzekeraar in Nederland is geworden. Door de specifieke kennis en kunde van Ardanta heeft dit kostenverlagend gewerkt voor de groep als geheel.

Financiële soliditeit

Om de financiële soliditeit te versterken was er in 2011 meer focus op rendement dan op groei. Dit heeft onder meer geleid tot een terughoudende koopsomproductie en minder direct ingaande lijfrentes.

De fusie van Ardanta, die in 2010 heeft plaatsgevonden in ASR Levensverzekering N.V. en het samenvoegen van de uitvaartportefeuilles biedt voordelen op het gebied van risicobeheersing, solvabiliteit en efficiënt kapitaalgebruik.

Toekomstvisie en verwachtingen voor 2012

Ook in 2012 zal de aanhoudende economische crisis invloed hebben op alle onderdelen van het segment Leven. De markt voor traditionele individuele levensverzekeringsproducten zal in 2012 verder stagneren. De focus blijft gericht op het realiseren van gezond rendement met behoud van klanten.

Prioriteiten voor het segment Leven in 2012 zijn het afronden van het compensatietraject en bestaande producten aanpassen aan nieuwe wet- en regelgeving en het provisieverbod dat op 1 januari 2013 van kracht wordt. Voorts zal sturing op risico en kapitaal worden aangepast aan de eisen van Solvency II.

Ook in 2012 blijft de nadruk liggen op het structureel verder terugdringen van de kosten, onder meer te realiseren door het verlagen van de complexiteit van systemen en producten.

In 2012 zal heel Nederland op basis van het pensioenakkoord en de stapsgewijze verhoging van de pensioenrichtleeftijd naar 67 te maken krijgen met aanpassingen in de pensioenreglementen. In combinatie met de hogere eisen aan pensioenadvies en de daarmee gemoeide afname van het aantal gekwalificeerde pensioenadviseurs, zal dit leiden tot een grote druk op de adviescapaciteit.

Strengere eisen ten aanzien van informatievoorziening aan werkgevers en werknemers zullen hogere kosten tot gevolg hebben. Het pensioenbedrijf zal verdere stappen nemen om het vermogensbeslag te verminderen, de rentabiliteit van de nieuwe productie op een aanvaardbaar niveau te houden en de bijdrage aan de rentabiliteit van ASR te vergroten.

Ook de markt voor uitvaartverzekeringen zal in 2012 door de invloed van de economische situatie lastig blijven. In 2012 start Ardanta om voor elke klant één klantbeeld, één waarde-overzicht, één acceptgiro en één contacthistorie te realiseren voor al zijn uitvaartverzekeringen binnen de samengevoegde uitvaartportefeuilles. Daarmee maakt Ardanta niet alleen een efficiëncyslag maar wil het vooral haar deskundigheid voor de klant duidelijker tot uitdrukking brengen.

2.2.3 Segment Schade

- Nettoresultaat met 39% toegenomen tot € 145 miljoen (2010: € 104 miljoen)
- Bruto verzekeringspremies met 5% gestegen naar € 2.427 miljoen (2010: € 2.310 miljoen)
- Operationele lasten gedaald met 3% naar € 251 miljoen (2010: € 260 miljoen)
- Combined ratio verbeterd naar 98,9% (2010 100,3%)

KERNGEGEVENS SEGMENT SCHADE (€ MILJOEN)	2011	2010
Bruto verzekeringspremies	2.427	2.310
Operationele lasten	-251	-260
Resultaat voor belasting	193	152
Belasting	-48	-48
Nettoresultaat over het jaar	145	104
Nettoresultaat toewijsbaar aan belangen van derden	-	-
Nettoresultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogensinstrumenten	145	104
Nieuwe productie	227	237
Schaderatio	70,9%	73,0%
Provisieratio	17,0%	15,3%
Kostenratio	11,0%	12,0%
Combined ratio	98,9%	100,3%

Profiel

Tot het segment Schade behoren uiteenlopende schadeverzekeringen voor onder andere motorrijtuigen, brand, reizen en recreëren, aansprakelijkheid, rechtsbijstand, arbeidsongeschiktheid en ziektekosten. De producten worden aangeboden via de merken ASR, De Amersfoortse, Europeesche Verzekeringen en Ditzo. ASR biedt via het intermediaire kanaal onder meer motor-, brand- en aansprakelijkheidsverzekeringen aan. Europeesche Verzekeringen biedt via het intermediaire kanaal, het reiskanaal en het directe kanaal een veelheid aan reis- en recreatieverzekeringen aan.

De Amersfoortse biedt arbeidsongeschiktheids-, verzuim-, ongevallen-, WIA- en ziektekostenverzekeringen aan. Een actieve aanpak van preventie en re-integratie maakt integraal onderdeel uit van het dienstenpakket. Het ziektekostenassortiment bevat basis- en aanvullende verzekeringen, alsmede diverse aanvullende modules. Daarnaast biedt De Amersfoortse een geïntegreerde propositie voor zowel de zelfstandige ondernemer als de werkgever, bestaande uit ziektekosten, arbeidsongeschiktheid en pensioenen. Ditzo biedt naast schadeverzekeringen sinds najaar 2011 ook ziektekostenverzekeringen aan via het directe kanaal.

Financiële resultaten

Bruto verzekeringspremies

De bruto verzekeringspremies binnen het segment Schade zijn ten opzichte van 2010 gestegen met 5% naar € 2.427 miljoen (2010: € 2.310 miljoen). Deze stijging is zichtbaar bij Schade Overig (Motor, Brand, Aansprakelijkheid), AOV en Ziektekosten, waarbij tariefsaanpassingen een belangrijke factor zijn. Bij Schade Overig zijn de bruto verzekeringspremies 6% hoger in vergelijking met 2010. Bij Motor zijn gedurende 2011 rendementsverbeterende maatregelen genomen in de vorm van premieverhogingen. De bruto verzekeringspremies voor Brand zijn gestegen als gevolg van autonome groei.

Operationele lasten

De operationele lasten in het schadebedrijf zijn in 2011 met 3% gedaald van € 260 miljoen naar € 251 miljoen. Als gevolg van deze daling verbetert de kostenratio van 12,0% in 2010 naar 11,0% in 2011.

Nettoresultaat

Het nettoresultaat Schade is in 2011 sterk verbeterd met 39% van € 104 miljoen naar € 145 miljoen. Deze stijging komt door de verbetering van de combined ratio naar 98,9% (2010: 100,3%). Ondanks lagere directe beleggingsopbrengsten stegen de totale beleggingsopbrengsten door hogere gerealiseerde waarderresultaten.

De daling van de combined ratio is een gevolg van een daling van de kosten- en de schaderatio en wordt deels teniet gedaan door een stijging van de provisieratio.

De schaderatio is positief beïnvloed door de stijging van het premieniveau bij Motor, Aansprakelijkheid, en de Reis- & recreatieverzekeringen. Daarnaast is het resultaat positief beïnvloed door harmonisatie van voorzieningen voortkomend uit de verdere integratie binnen ASR. Bij Brand hebben zich gedurende 2011 een aantal grote schades voorgedaan die de ontwikkeling van de schaderatio negatief beïnvloedde.

Marktontwikkelingen

De schademarkt werd in 2011 gekenmerkt door concurrentie op prijs. In combinatie met de economische crisis leidde dit tot lastige marktomstandigheden.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen werden door nieuwe toetreders en bestaande partijen aangeboden tegen zeer lage tarieven om marktaandeel te verwerven of te vergroten. Deze markt krijgt hiermee het kenmerk van een verdringingsmarkt. De Amersfoortse heeft ervoor gekozen om slechts in beperkte mate mee te gaan in deze prijsconcurrentie, maar heeft haar positie als marktleider op het terrein van AOV met een marktaandeel van circa 22% in 2011 weten te behouden. Door de economisch slechtere tijden loopt het aantal meldingen van arbeidsongeschiktheid en ook de duur hiervan op. ZZP'ers kiezen er steeds vaker voor om geen AOV af te sluiten. Meer dan de helft van deze groep heeft momenteel geen arbeidsongeschiktheidsverzekering. Voor de markt ligt hier de uitdaging om betaalbare producten met een transparante dekking te introduceren. In 2011 is een nieuw tarief AOV Individueel geïntroduceerd, ook voor de lopende portefeuille. Voor verzuimverzekeringen is in oktober 2011 een premieverhoging doorgevoerd voor nieuwe verzekeringen. Daarnaast is in 2011 de directe opzegbaarheid van de polis na afloop van de eerste contractperiode van drie jaar geïntroduceerd.

De stijgende kosten van de gezondheidszorg en de economische crisis maakt dat verzekerden vaker kiezen voor een hoger eigen risico en/of voor een beperkter aanvullend pakket bij het afsluiten van hun ziektekostenverzekering. De markt voor ziektekosten is premiegedreven en wordt beheerst door een aantal grote partijen, waarbij de opkomst van de mogelijkheid om een ziektekostenverzekering direct online af te sluiten steeds groter wordt. ASR is eind 2011 met het merk Ditzo succesvol tot de onlinemarkt voor ziektekostenverzekeringen toetreden.

Ook de markt voor reis- en recreatieverzekeringen kende in 2011 wederom lastige omstandigheden, zij het in mindere mate dan in het voorgaande verslagjaar. De voortdurende economische crisis houdt zijn weerslag op het reis- en recreatiegedrag van consumenten. Dat leidde net als in 2010 tot een beperkte stijging van de vakantiefrequentie en er

werd meer tijd op of in eigen recreatiemiddelen als boot of caravan doorgebracht. Daardoor nam de kans op schade toe. De slechte zomer van 2011 had meer last minute reizen tot gevolg, waarvoor veelal geen annuleringsverzekeringen werden afgesloten. Daarnaast werden grote aankopen voor recreatief gebruik vaker uitgesteld.

De markt voor overige schadeverzekeringen (Motor, Brand, Aansprakelijkheid, etc.), stond ook in 2011 onder druk. Vooral de autoschademarkt liet een verdere krimp zien door aanhoudend lagere koopkracht bij consumenten. In 2011 hebben verzekeraars, mede op initiatief van De Nederlandsche Bank, voor sommige verzekeringen de nodige maatregelen moeten nemen ter verbetering van het rendement. Zo was bij WA-verzekeringen over de gehele linie sprake van hogere premies.

Bij autoverzekeringen werden premies over een breed front verhoogd, na jarenlang op een relatief laag niveau te hebben verkeerd. In het kader van de borging van een gezond rendement werden ook premieverhogingen doorgevoerd, zoals op de verzekerde waarden van de opstalverzekeringen. In het zakelijk segment (midden- en kleinbedrijf en de onderkant van de grootzakelijke markt) heeft ASR nieuwe proposities geïntroduceerd voor grond-, weg- en waterbouw en voor groothandel en industrie.

Realisatie strategische doelstellingen in 2011

De strategie van ASR is gebouwd op drie pijlers: klantbelang, financiële soliditeit en efficiëntie.

In het segment Schade zijn in 2011 maatregelen genomen om op ieder van deze pijlers voortgang te kunnen boeken.

Klantbelang

Om tegemoet te komen aan de wens van consumenten om vaker eenvoudige verzekeringen ook rechtstreeks af te kunnen sluiten is ASR in 2011 gestart met het online aanbieden van ziektekostenverzekeringen via Ditzo. Dit heeft er in belangrijke mate toe bijgedragen dat ASR per 1 januari 2012 110.000 nieuwe verzekerden kon verwelkomen.

En hoewel De Amersfoortse in ziektekosten slechts een beperkt aandeel in de markt heeft, levert ziektekosten een belangrijke bijdrage in de strategie van De Amersfoortse rond

de geïntegreerde propositie van zorgproducten en pensioenoplossingen voor collectieve klanten en zelfstandig ondernemers.

Voor de AOV-verzekerden wordt steeds meer focus gelegd op een actieve aanpak van preventie en re-integratie. ASR is de enige verzekeraar met een eigen arbeidskundige dienst. De combinatie van een eigen arbeidskundige dienst en re-integratiecoaches draagt bij aan het voorkomen en het beperken van de duur van eventuele arbeidsongeschiktheid. Zelfstandig ondernemers werd een gezondheidscontrole aangeboden. Bij indicatie werd een vervolgonderzoek en eventueel interventietraject aangeboden. Verder is 95% van alle correspondentie inclusief brochures en polisvoorwaarden van De Amersfoortse inmiddels in begrijpelijk Nederlands (B1 taal) gesteld. Dit percentage bedroeg in 2010 nog 80%.

Europeesche Verzekeringen heeft in 2011 op wekelijkse basis klanttevredenheid van de dienstverlening gemeten. De verkregen informatie werd gebruikt ter verbetering van producten, dienstverlening, efficiëntie en klantvriendelijkheid. In klantarena's is met klanten en relaties over de dienstverlening gesproken. Ook rechtstreekse klachten en complimenten worden in de metingen meegenomen, evenals informatie verkregen uit social media. Het rapportcijfer van klanten kwam uit op 7,8 (7,6 in 2010). Ook reisbureaus waarderen de dienstverlening van Europeesche Verzekeringen, gezien de toekenning van De Veer, een onderscheiding voor de beste reisverzekeraar.

In de tweede helft van 2011 is een nieuw particulier verzekeringspakket van schadeproducten bij een groep adviseurs geïntroduceerd. Dit pakket houdt een aantal vernieuwende mogelijkheden voor de klant in, zoals eenvoudig leesbare polisvoorwaarden, vrije keuze in verzekeringen en een jaarlijkse check-up van de portefeuille. Begin 2012 is gestart met de verdere uitrol.

Schades kunnen door klanten sinds medio 2011 direct bij ASR worden gemeld. Klanten kunnen autoschades inmiddels ook mobiel via een speciale 'app' melden die door een onafhankelijke stichting is ontwikkeld en wordt ondersteund door het intermediair. Ook op deze wijze komt ASR tegemoet aan de wens van klanten om vaker zelf rechtstreeks contact met hun verzekeraar te hebben en meer zaken direct te regelen.

Efficiëntie

Het verhogen van de kwaliteit van medewerkers die veel contact met klanten hebben en het verhogen van het rendement stonden in 2011 centraal bij de overige schadeverzekeringen. Verhoging van het rendement diende niet uitsluitend te komen uit premieverhogingen maar ook uit verbetering van de kwaliteit van de portefeuille. Daartoe zijn onder andere portefeuillereviews uitgevoerd, is het acceptatiebeleid aangescherpt en zijn waar mogelijk verdere structurele kostenbesparingen doorgevoerd.

In het gehele segment Schade van ASR staat het verbeteren van efficiency centraal. Afdelingen maken daarvoor gebruik van het continu-verbeterprogramma OpEx.

Met ingang van 2011 worden arbeidsongeschiktheidsverzekeringen binnen ASR alleen door De Amersfoortse aangeboden. Dit heeft onder meer geleid tot een overgang van medewerkers vanuit meerdere locaties naar de vestiging Amersfoort. Verder heeft het onderdeel AOV op operationeel gebied in 2011 een stringent kostenbeheersingsbeleid gevoerd. Als gevolg van deze maatregelen zijn de operationele lasten van het segment Schade in 2011 ten opzichte van 2010 met 3% gedaald naar € 251 miljoen.

Toekomstvisie en verwachtingen 2012

Voor de schademarkt wordt in 2012 geen groei verwacht. Vooral de economische omstandigheden zijn hier debet aan.

Op een aantal plekken in het segment Schade wordt in 2012 gewerkt aan de implementatie van nieuwe ICT-programma's. Deze dragen bij aan een efficiëntere en meer klantgerichte organisatie. In 2013 vindt bij AOV de oplevering van het eerste deel van het nieuwe ICT-programma NGA, Nieuwe Generatie AOV plaats. De mate van Straight Through Processing neemt hierdoor sterk toe.

Ook de implementatie van een nieuw backofficesysteem voor Ziektekosten gaat vanaf 2013 een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van de efficiëntie en leiden tot een lagere kostenratio. In 2012 wordt de organisatie van Ziektekosten ter verbetering van de klanttevredenheid meer

als kennis- en serviceorganisatie ingericht, onder meer door klantgerichte trainingen voor medewerkers. Het nieuwe systeem biedt klanten en het intermediair meer mogelijkheden, zoals het online inzien van declaraties. Ook hier geldt dat er sprake zal zijn van een hogere mate van Straight Through Processing. Daarnaast is het beleid voor ziektekosten gericht op groei van de portefeuille hetgeen naar verwachting een positieve impact zal hebben op de kosten-premieratio. Bovendien zal er door groei sprake zijn van een evenwichtigere risicospreiding. De omzet zal in 2012 door verdere uitbouw op volmachtgebied, de groei van ziektekosten via Ditzo en de groei in de portefeuille van De Amersfoortse door de geïntegreerde propositie met (pensioenen en) AOV naar verwachting verder stijgen.

Voor Overig Schade staat 2012 in het teken van focus op rendement. We gaan verder met de uitrol van het nieuwe verzekeringspakket dat in 2011 is geïntroduceerd bij een aantal intermediairs. Daarnaast worden stappen gezet om onze klanttoegankelijkheid te vergroten. De klant bepaalt steeds meer zelf het door hem gewenste moment en de voor hem passende wijze waarop hij contact heeft met ASR of zijn adviseur. Daar passen wij onze organisatie op aan.

Voor wat betreft de markt voor reis- en recreatieverzekeringen is ASR voorzichtig ten aanzien van kansen op verder herstel van de markt in 2012. Het reisgedrag zal door de economische situatie naar verwachting negatief worden beïnvloed. Wel zal de markt voor recreatieverzekeringen verder groeien door het toenemend aantal 50-plussers dat meer tijd spendeert aan recreatie in binnen- en buitenland. In 2012 zal Europeesche Verzekeringen nadrukkelijk aandacht besteden aan het verhogen van service en beleving rond haar producten.

2.2.4 Segment Overig

KERNGEGEVENS SEGMENT OVERIG, INCLUSIEF ELIMINATIES (€ MILJOEN)	2011	2010
Operationele lasten	-120	-131
Resultaat voor belasting	-110	-87
Belasting	35	25
Nettoresultaat over het jaar	-75	-62
Nettoresultaat toewijsbaar aan belangen van derden	7	-1
Nettoresultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogensinstrumenten	-68	-63

Profiel

In Segment 'Overig' zijn de bancaire activiteiten, Ditzo (distributieorganisatie), ASR Vastgoed Ontwikkeling, SOS International en de holdingmaatschappijen opgenomen. Bancair ontwikkelt hypotheek en spaar- en beleggingsproducten die geadmistreerd en beheerd worden door ASR Hypotheken N.V. en ASR Bank N.V. Ditzo opereert binnen dit segment als distributieorganisatie van verzekeringscontracten via het directe internetkanaal. De verzekeringstechnische resultaten van Ditzo zijn opgenomen in het segment Schade. ASR Vastgoed Ontwikkeling richt zich op het ontwikkelen van woningen en winkels en behoort tot de toonaangevende vastgoedorganisaties van Nederland. Ten slotte biedt alarmcentrale SOS International 24/7 hulp aan verzekerden, vakantiegangers, leaserijders, rekeninghouders en senioren.

Financiële resultaten

Binnen ASR Bank is de omvang van de portefeuille van spaargelden ten opzichte van eind vorig jaar met 3% toegenomen, voornamelijk door stortingen in de in 2011 geïntroduceerde ASR lijfrente opbouwrekening. Daarnaast is in de laatste maanden van het jaar door veel klanten een spaarloonrekening geopend om nog op de valreep te kunnen profiteren van het fiscale voordeel. De portefeuille van beleggingsgelden is afgenomen met 19%, deels als gevolg van koersdalingen.

De nieuwe hypotheekproductie bedroeg € 1.259 miljoen in 2011, 19% onder het niveau van vorig jaar. Een duidelijk gevolg van de stagnerende huizenmarkt. Van de totale nieuwe productie is een aanzienlijk deel (ruim € 713 miljoen, 43%) gerealiseerd met de WelThuis Hypotheek, de eigen hypotheek van ASR.

Het Ditzo distributiekanaal is in 2011 succesvol gebleken. Dit bleek vooral bij Ziektekosten. De Ditzo 'ziektekosten'-campagne heeft er mede toe geleid dat het aantal verzekerden in het vierde kwartaal van 2011 is toegenomen.

Nettoresultaat

Het nettoresultaat van het segment Overig is in 2011 met € 5 miljoen gedaald van € -63 miljoen naar € -68 miljoen. De belangrijkste oorzaken zijn incidenteel van aard, waaronder waardeverminderingen bij ASR Vastgoed Ontwikkeling.

Marktontwikkelingen

Nederland kent een zogeheten funding gap. Tegenover een bedrag van € 630 miljard aan hypotheek staat € 300 miljard aan spaargeld. Bij de meeste Nederlandse banken is een financieringsgat aanwezig. ASR Bank kent dit probleem niet: er is meer spaargeld in kas dan er aan hypotheek uitstaat. De beperkte bereidheid van banken om elkaar onderling geld te lenen had een negatieve invloed op de marktomstandigheden voor ASR Vastgoed Ontwikkeling. Ook de onzekere economische omstandigheden en de eurocrisis spelen vastgoedontwikkeling parten.

Realisatie strategische doelstellingen in 2011

In 2011 heeft ASR Bank een nieuw product geïntroduceerd dat voldoet aan de wensen van klanten ten aanzien van transparantie, begrijpelijkheid en een lage kostenstructuur. Het eerste bankspaarproduct van ASR Bank is de ASR lijfrente opbouwrekening. Het product is succesvol in de markt gezet en heeft geleid tot een toename van spaargelden. Ook de eerder geïntroduceerde WelThuis Spaarhypotheek, de dagelijks opvraagbare spaarrekeningen en de twee- en driejaars deposito's ontwikkelden zich goed.

Op het gebied van efficiëntie is door ASR Bank een stap gezet met de conversie naar de nieuwe en eigen systemen als gevolg van het ontvlechten van ASR Bank uit de oude Fortis-omgeving die nu onderdeel is van ABN AMRO.

ASR Vastgoed Ontwikkeling heeft in 2011 haar strategie aangescherpt en richt zich de komende jaren primair op de risicobeperking binnen projecten. Hierbij valt te denken aan het strikt hanteren van voorverkooppercentages, het flexibel houden van het te realiseren programma en het beperken van het benodigde vermogen. In de strategie zijn daarbij de meest kansrijke marktsegmenten en marktgebieden in Nederland bepaald. Op basis hiervan zijn criteria voor nieuwe acquisities opgesteld. ASR Vastgoed Ontwikkeling richtte zich in 2011 op de woning- en winkelmarkt in stedelijke gebieden in de Randstad. Te denken valt aan het vinden van integrale oplossingen voor ruimtelijke vraagstukken van gemeenten en het bedenken van nieuwe mogelijkheden voor verouderde gebouwen of gebieden in steden.

Toekomstvisie en verwachtingen 2012

Particulieren zullen ook in 2012 naar verwachting voornamelijk risicomijdend blijven en niet terugkeren naar de beurs. ASR Bank zal daarom dan ook niet investeren in de ontwikkeling van nieuwe beleggingsproducten. De hypotheekproductie blijft onder druk staan als gevolg van de stagnerende woningmarkt. Toch zijn er ook kansen: door aangepaste hypotheekregels kunnen consumenten minder aflossingsvrij lenen. Het verplicht moeten opbouwen van vermogen voor aflossing van de eigenwoningschuld kan een impuls geven aan de omvang van de te beheren gelden.

ASR Vastgoed Ontwikkeling zal in 2012 verder invulling geven aan de nieuwe visie richting 2014 ten aanzien van (her)ontwikkelingsprojecten in stedelijke gebieden. Daarbij zal ze de de-risking strategie op haar portefeuille verder uitrollen. Waar mogelijk worden risico's binnen bestaande projecten teruggebracht en projecten die niet passen binnen de strategische focus van ASR zullen worden beëindigd of verkocht.

In een eerder stadium heeft ASR bekendgemaakt dat ASR Vastgoed Ontwikkeling niet tot de kernactiviteiten van ASR behoort en dat daarom derhalve besloten was een geschikte overnamepartner voor ASR Vastgoed Ontwikkeling te zoeken. De komende twee jaar wordt geen verbetering van de markt verwacht. Verkoop van ASR Vastgoed Ontwikkeling is daarom tot 2014 niet aan de orde.

2.3 Kapitaalmanagement

Kapitaalbeleid

ASR streeft naar een solide kapitaalbasis die bijdraagt aan de doelstellingen van de onderneming. De effectieve uitvoering van het kapitaalbeleid, als onderdeel van de risicomanagementorganisatie van ASR, heeft daarmee een belangrijke taak en positie binnen ASR. Het kapitaalmanagement omvat alle activiteiten die zich richten op het sturen van, beheersen van en toezicht houden op de aanwezigheid en benodigde solvabiliteit.

ASR hanteert een kapitaalbeleid dat toeziet op prudente monitoring en sturing van haar solvabiliteitsratio's. Er vindt continue monitoring en sturing plaats van de solvabiliteit op zowel ASR niveau als op vergunninghouderniveau.

De kapitaalpositie van ASR is onderworpen aan diverse regels en limieten om verliezen te kunnen absorberen en financiële soliditeit te garanderen. Handhaving van opgestelde regels wordt zowel via toezichthouders als door interne beheersingsmodellen bewaakt en gewaarborgd.

ASR streeft daarbij als doelstellingen na om de kapitaalpositie binnen de randvoorwaarden van toezichthouders en belanghebbenden te optimaliseren, kapitaalrisico's actief te monitoren en te voldoen aan de gestelde limieten en een A-rating op ASR niveau te waarborgen.

Het toezicht op verzekeraars heeft in de laatste jaren grote veranderingen ondergaan.

Naast het toezicht conform Solvency I-regelgeving, worden de contouren van wet- en regelgeving onder het Solvency II-regime steeds duidelijker. Binnen ASR zijn inmiddels grote stappen gezet teneinde aan de Solvency II-regelgeving te voldoen.

Met de ontwikkeling van de Solvency II-richtlijnen, wordt een andere methodiek gevraagd voor het bepalen en managen van het beschikbare en benodigde kapitaal. In 2011 heeft ASR het ingezette proces in het kader van het Solvency II-programma verder uitgebreid en inmiddels worden het beschikbare en benodigde kapitaal volgens Solvency II bij alle onderdelen binnen de organisatie bepaald en toegepast in het kader van integrale sturing.

Naast kapitaalsturing op basis van Solvency II, het standaardmodel voor Europese verzekeraars, heeft ASR haar eigen methode ontwikkeld. Deze methode kwantificeert het integrale risico in termen van economisch kapitaal (ECAP). De methode wijkt af van het Solvency II-standaardmodel door voor de berekening van een beperkt aantal risico's eigen methodieken te gebruiken. Deze methodieken sluiten beter aan bij de specifieke risico's van ASR, geven een vollediger inzicht in de risico's die ASR loopt, alsmede in het kapitaal dat daarvoor benodigd is. In 2011 is deze methode verder gemodelleerd en verfijnd op basis van ontwikkelingen in regelgeving.

In de transitieperiode naar de invoering van Solvency II-regelgeving hanteert ASR, naast de sturing op basis van het wettelijke kader van Solvency I, additioneel sturingscriteria op basis van Solvency II en de S&P Capital ratio.

Inmiddels zijn de toegepaste richtlijnen uit Solvency II alsmede de ontwikkelde eigen methode ECAP, breed in de organisatie uitgezet en maken onderdeel uit van de risicomanagementorganisatie. Hiermee wordt transparantie in de solide financiële positie van ASR geborgd vanuit een marktwaardeperspectief.

Het kapitaalmanagement wordt binnen de afdeling Financial Markets uitgevoerd door de afdeling Treasury. De afdeling Treasury legt in het kader van kapitaalmanagement verantwoording af via de daartoe ingerichte risicocomitéstructuur binnen ASR. Dit waarborgt de onafhankelijke positie, scheiding van functies en past binnen de governancestructuur van ASR.

Vermogen en solvabiliteit

Het Eigen Vermogen is licht gedaald met 4% van € 2.451 miljoen ultimo 2010 naar € 2.365 miljoen ultimo 2011. De afname van het vermogen komt, ondanks het gerealiseerde nettoresultaat, met name door de daling van de herwaarderingsreserve als gevolg van de waardedaling van aandelen en waardemutaties van vastrentende waarden.

ASR heeft ook in 2011 een actief beleid gevoerd om risico's in de balans verder te verminderen. De DNB solvabiliteitsratio is toegenomen met 9%-punt naar 230% (2010: 221%). Voor het

bepalen van de solvabiliteit is, evenals voorheen, in verband met vergelijkbaarheid en consistentie, primair de ECB AAA rentecurve per jaareinde gebruikt. Indien de door DNB toegestane driemaands gemiddelde curve zou zijn gebruikt, zou de DNB solvabiliteit 29%-punt hoger zijn uitgekomen op 259%. De bufferkapitaalratio is gestegen met 29%-punt naar 291%.

SOLVABILITEIT (€ MILJOEN)	2011	2010
Vereiste DNB solvabiliteit	1.520	1.542
Aanwezige DNB solvabiliteit	3.503	3.412
DNB solvabiliteitsratio	230%	221%
Vereiste IFRS solvabiliteit	1.448	1.542
Bufferkapitaal	4.215	4.044
Bufferkapitaalratio (IFRS)	291%	262%

De gevoeligheid van de solvabiliteit voor de door ASR daarvoor gehanteerde stress-scenario's is met 51%-punt sterk verbeterd ten opzichte van 2010 (86%-punt). Met name de afbouw van het renterisico (7%-punt, 2010: 31%-punt) was substantieel. Dit werd bereikt door het verlengen van de gemiddelde looptijd van vastrentende beleggingen en het verder afbouwen van beleggingen in financiële instellingen. Herbeleggingen hebben plaatsgevonden in Nederlandse staatsobligaties en Nederlandse bedrijfsobligaties. Daarnaast is de gevoeligheid van de solvabiliteit voor vastgoed afgenomen tot 15%-punt (2010: 17%-punt), mede door de verkoop van participaties in het ASR Vastgoed Winkelfonds. De exposure op aandelen is in 2011 verder afgenomen door afbouw en waardeverminderingen.

SOLVABILITEIT (€ MILJOEN)	STRESS	EFFECT SOLVABILITEIT (%)	
		2011	2010
Aandelen	-20%	-13%p	-21%p
Rente	-1%	-7%p	-31%p
Credit-spread	0,75%	-16%p	-17%p
Vastgoed	-10%	-15%p	-17%p
Totaal (ongediversificeerd)		-51%p	-86%p

Funding

ASR kent als verzekeraar een relatief beperkte financieringsbehoefte. Omdat gebleken is dat de toegang tot en de kosten van financieringskanalen kunnen veranderen in de tijd streeft ASR er desondanks naar te beschikken over een breed palet aan financieringsmogelijkheden. Dit om toegang tot de geld- en kapitaalmarkten te waarborgen en de financieringskosten te minimaliseren.

ASR maakt via verschillende distributiekkanalen gebruik van de geld- en kapitaalmarkten bij de invulling van haar financieringsbehoefte. Het onderscheid bestaat bij ASR uit financiering op basis van zekerheden (secured) en financiering zonder zekerheden (unsecured).

In het kader van financiering op basis van zekerheden kan ASR gebruik maken van de mogelijkheden van securities lending. Daarnaast heeft ASR de beschikking over een repo infrastructuur, waarbij financiering kan worden aangetrokken in ruil voor zekerheden. Deze vormen van financiering leveren ASR een robuust financieringspalet, waarbij tegen aantrekkelijke tarieven financiering kan worden aangetrokken. Zij geven ASR daarmee ruim voldoende comfort om de beperkte financieringsbehoefte op gepaste wijze en met de benodigde flexibiliteit in te vullen.

Op het gebied van unsecured financiering heeft ASR in 2011 geen additionele externe financiering aangetrokken. De relatief beperkte financieringsbehoefte, in combinatie met de mogelijkheden voor het aantrekken van financiering op

basis van zekerheden, geven ASR momenteel ruimschoots de mogelijkheid om beoogde transacties uit te voeren en leveren de gewenste financieringscapaciteit op.

De financieringspositie en -ruimte in de beschikbare financieringsprogramma's waren ultimo 2011 ruim voldoende om de benodigde liquiditeit in aankomende periodes te waarborgen. De beschikbare financieringsruimte is vrijwel geheel beschikbaar. Als gevolg hiervan ziet ASR vooralsnog geen directe reden voor uitbreiding van financieringsfaciliteiten.

Dividend

De Raad van Bestuur is voornemens om in lijn met het in 2009 met de aandeelhouder afgesproken dividendbeleid € 71 miljoen (40%) dividend op gewone aandelen uit te keren.

Ratings

Standard & Poor's heeft de A-rating op 16 november 2011 bevestigd voor ASR Levensverzekering N.V. en ASR Schadeverzekering N.V. met negatieve vooruitzichten. Op 9 december 2011 heeft Fitch Ratings de rating van ASR Levensverzekering N.V. en ASR Schadeverzekering N.V. bevestigd op 'A-' met als vooruitzichten stabiel. Ook is de rating van 'BBB' van ASR Nederland N.V. bevestigd met hetzelfde vooruitzicht.

De rating rapporten zijn terug te vinden op de website van ASR, www.asrnederland.nl.

RATING	STANDARD & POOR'S				FITCH RATINGS				
	ENTITEIT	TYPE	RATING	VERWACHTING	DATUM	TYPE	RATING	VERWACHTING	DATUM
	ASR Levensverzekering N.V.	CCR	A	Negatief	20 mei 2009	Long-term IDR	BBB+	Stabiel	16 december 2010
	ASR Levensverzekering N.V.	FSR	A	Negatief	20 mei 2009	IFS	A-	Stabiel	16 December 2010
	ASR Schadeverzekering N.V.	CCR	A	Negatief	20 mei 2009	Long-term IDR	BBB+	Stabiel	16 december 2010
	ASR Schadeverzekering N.V.	FSR	A	Negatief	20 mei 2009	IFS	A-	Stabiel	16 december 2010
	ASR Nederland N.V.					Long-term IDR	BBB	Stabiel	16 december 2010

2.4 Risicomanagement

ASR hanteert voor de beheersing van risico's een integrale benadering. Om alle risico's te onderkennen, te beheren en te beheersen, beschikt ASR over een robuust raamwerk voor risicobeheer: het Integraal Risico Management. Hiermee verkrijgt ASR zicht op het integrale risicoprofiel en kunnen risico's op een verantwoorde wijze worden genomen en beheerst. Kennis over de omvang en onderlinge samenhang tussen de risico's stelt ASR in staat om alleen die risico's te accepteren die verantwoord zijn en waar een passende beloning tegenover staat. Hiermee draagt integraal risicomanagement bij aan het verbeteren van de performance en helpt het ASR om de soliditeit te bewaken.

De toelichting bij de jaarrekening bevat een gedetailleerde beschrijving van het risicoprofiel en de ontwikkelingen hiervan in 2011. Zie pagina 94.

Risicomanagement in 2011

In lijn met externe regelgeving als Solvency II, is ASR in 2011 intensiever gaan sturen op (markt)waarde. Dit betekent dat nu ook gestuurd wordt op een benadering waarbij de opbrengsten worden gecorrigeerd voor het aan deze opbrengst gekoppelde risico en de kosten hiervan. Dit helpt ASR in het optimaliseren van besluitvorming omtrent haar risicoprofiel en deze al dan niet te wijzigen. Dit heeft onder meer geleid tot de beslissing om het renterisico te verminderen in de komende jaren.

De risicorapportages zijn in 2011 versneld en de mogelijkheid tot onafhankelijke beoordeling (auditability) hiervan is toegenomen. De betrouwbaarheid van de rapportages over Solvency Capital Requirements (Solvency II) en het Economisch Kapitaal (ECAP) is verder toegenomen.

Een andere belangrijke ontwikkeling is de verdere verbetering van het raamwerk voor 'interne beheersing' binnen ASR. Vanuit een integraal risicomanagementperspectief heeft ASR in 2011 een raamwerk ontwikkeld waar binnen de meest omvangrijke risico's zijn onderkend in de voor ASR belangrijkste processen. Tevens is een set aan beheersmaatregelen benoemd die deze risico's afdekken. Deze beheersmaatregelen dragen bij aan het realiseren van strategische en operationele

doelen, het voldoen aan wet- en regelgeving en het vervaardigen van betrouwbare rapportages.

Risicobeheersing van financiële risico's in 2011

Een aantal ontwikkelingen heeft in 2011 invloed gehad op het financiële risicoprofiel van ASR. Er zijn beheersmaatregelen genomen die hebben bijgedragen aan het behouden van het financiële risicoprofiel binnen de daarvoor gestelde normen (de risk appetite).

Het jaar 2011 stond vooral in het teken van de eurocrisis. De schuldenpositie van Griekenland, Spanje, Portugal en Ierland, en de kredietverlening van overige landen aan deze landen, heeft geleid tot afwaardering van de ratings van vele landen. ASR is voortgegaan met het beschermen van de soliditeit van de balans door het actief afbouwen van risico's in de portefeuille. Hiermee is het belang van polishouders beschermd.

De exposure in staatsobligaties van periferie landen is verder afgenomen tot € 13 miljoen. Dit is een afname met € 151 miljoen ten opzichte van 2010. De exposure in staatsobligaties van Frankrijk is teruggebracht naar € 257 miljoen (afname van € 1.232 miljoen). Ook de exposure in België is afgenomen naar € 2 miljoen in België (afname van € 188 miljoen).

Behalve de exposure in staatsobligaties, heeft ASR ook het belang in financiële instellingen teruggebracht. Dit onder meer vanwege het mogelijke negatieve effect van faillissementen van overheden op de kapitaalposities van deze instellingen. De totale afname in 2011 bedraagt € 1.020 miljoen, tot een bedrag van € 5.673 miljoen.

ASR hanteert de AAA ECB Curve voor het waarderen van de verplichtingen in de DNB solvabiliteit en de toetsvoorziening. In deze yield curve zitten Nederland, Duitsland, Frankrijk en Oostenrijk. De totale AAA ECB Curve is in 2011 verder gedaald, dit ondanks een opwaarts effect van een hogere rente van Franse staatsobligaties. Wanneer Frankrijk met een afwaardering van een rating te maken krijgt, daalt deze curve verder. Dit zal een negatieve impact hebben op de solvabiliteit.

ASR toetst periodiek of de technische voorzieningen toereikend zijn om aan de verzekeringsverplichting te voldoen. Ultimo 2011 zijn de voorzieningen toereikend.

De productie en winstgevendheid van de leven- en pensioenverzekeringen is in 2011 verder onder druk komen te staan. Dit mede als gevolg van de lage rente en tegenvallende beleggingsresultaten.

Voor schadeverzekeringen blijft de beheersing van de schadelast een topprioriteit. 2011 was wereldwijd het duurste schadejaar ooit. De loss ratio van ASR is gedaald in 2011 naar 70,9%. Dit is een daling van 2,1% ten opzichte van 2010 van 73%. De combined ratio is ook gedaald, 98,9% (2010: 100,3%).

Risicobeheersing van niet-financiële risico's in 2011

ASR heeft in 2011 een aantal belangrijke beheersmaatregelen genomen in het kader van niet-financieel risicomanagement.

De jaarlijkse Control Risk Self Assessment (CRSA) is in 2011 geïntegreerd met het Own Risk Solvency Assessment (ORSA). De CRSA is een risico-identificatiemethodiek die wordt uitgevoerd door alle bedrijfsonderdelen, waarbij de risico's onderkend worden die het realiseren van de doelstellingen bedreigen. Ook wordt een kwalitatieve beoordeling gegeven van het risico en van de beheersmaatregelen die daarbij noodzakelijk zijn. In het kader van de ORSA is ingeschat wat de impact is van de in de CRSA geïdentificeerde risico's op het kapitaalbeslag van bedrijfsonderdelen en ASR. In 2012 verwacht ASR een volgende stap te zetten door de ORSA verder te integreren met het meerjaren budget. ASR zal in 2012 deelnemen aan de ORSA generale repetitie van DNB.

Ook in 2011 heeft de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie extra aandacht gekregen. De bewustwording is verhoogd en beheersmaatregelen zijn verder geïmplementeerd. De verhoogde aandacht blijft, gezien het belang van de continuïteit voor de bedrijfsvoering van ASR. In 2012 zal op het gebied van informatiebeveiliging de nadruk liggen op de aantoonbare werking van beheersmaatregelen en het verder verhogen van het bewustzijn ten aanzien van informatiebeveiliging.

ASR heeft in 2011 ook het systeem van interne beheersing verder verbeterd. Hiertoe is voor de hele organisatie een normenkader ontwikkeld. Hierbij zijn de belangrijkste procesrisico's en de bijbehorende beheersmaatregelen onderkend. Het normenkader omvat verder de beheersmaatregelen gericht op de bewaking van het structureel voldoen aan de vereisten uit hoofde van wet- en regelgeving. Gezien de continue veranderende wet- en regelgeving is dit een belangrijk aspect voor ASR geweest in 2011. Risicomanagement en Compliance monitoren de werking van de beheersmaatregelen.

Solvency II

Solvency II is het nieuwe toezichtkader voor Europese verzekeraars dat ingaat op 1 januari 2013. Solvency II-regelgeving ondersteunt ASR bij het verder verbeteren van risicomanagement. ASR zal Solvency II ultimo 2012 volledig implementeren.

Het Solvency II-raamwerk berust op drie pijlers: Pijler 1 betreft de kwantitatieve solvabiliteitsvereisten, Pijler 2 governance en interne controle en Pijler 3 de rapportagevereisten. Solvency II creëert een nieuw toezichtkader en een solvabiliteitsraamwerk dat is gebaseerd op marktconsistente waardering. De solvabiliteitsvereisten zullen de risico's die de verzekeraars lopen beter weerspiegelen.

ASR geeft sinds 2009 actief invulling aan de Solvency II-vereisten. In deze periode is de risk governance van ASR verder geformaliseerd en is een objectief controleerbaar Solvency II-rapportageproces ingericht. ASR heeft in zowel in 2010 als in 2011 een ORSA-proces doorlopen. In 2011 hebben wij met succes meegedaan aan de ORSA-pilot van de Nederlandsche Bank. Daarnaast is de kwaliteit, betrouwbaarheid en integriteit van data vergroot.

Risicoprioriteiten 2012

Elk bedrijfsonderdeel voert jaarlijks een CRSA uit. Hierbij identificeren de bedrijfsonderdelen de risico's voor het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen. De Raad van Bestuur stelt op basis van de onderkende risico's en overige externe ontwikkelingen de risicoprioriteiten vast. Op kwartaalbasis wordt de voortgang in de beheersing van de onderkende risicoprioriteiten gerapporteerd aan het ASR Risico Comité. In dit comité is de voltallige Raad van Bestuur vertegenwoordigd, alsook de vertegenwoordigers van de belangrijkste risicomangementafdelingen.

Hierna zijn de risicoprioriteiten voor 2012 benoemd:

Als gevolg van de onrust op de financiële markten bestaat het risico dat de financiële soliditeit van ASR wordt aangetast. De belangrijkste oorzaken van het risico zijn de Europese schuldencrisis, renteontwikkelingen en de volatiliteit op de beurs. Het is voor ASR een topprioriteit om de effecten hiervan op de solvabiliteit en het rendement te blijven beheersen.

ASR heeft klanten in 2011 een aanvullende alternatieve oplossing geboden voor de beleggingsverzekering. Deze oplossing is positief ontvangen door klanten en media. Transparantie in de communicatie naar de klant en aandacht voor de klanttevredenheid staan in dit dossier centraal. De aandacht voor de klanttevredenheid blijft ook in 2012 onverminderd hoog.

Het verdienmodel van ASR staat onder druk door ingrijpende veranderingen bij het belangrijkste distributiekanaal, het intermediair, door de opkomst van bank(spaar)producten, het kostenniveau en de afschaffing van kickback-fees per 1 januari 2013. De Nederlandse verzekeringsmarkt is een verzadigde en sterk concurrerende markt, met kleine marges. Het toekomstgericht maken van het verdienmodel heeft voor ASR de hoogste prioriteit.

De ICT-infrastructuur is een belangrijke factor in de bedrijfsvoering van ASR. Verdere vervanging van verouderde systemen is gewenst in 2012. Hiermee wordt gewaarborgd dat ASR ook in de toekomst voldoet aan wet- en regelgeving, tijdig en betrouwbare informatie rapporteert en in staat is om zich snel aan te passen aan nieuwe omstandigheden.

De verbetering van de ICT-infrastructuur is daarmee een belangrijke voorwaarde voor het realiseren van de strategie.

De verzekeringsbranche opereert in een wereld die zich kenmerkt door een veelheid aan wet- en regelgeving welke aan veranderingen onderhevig zijn. De toenemende mate van complexiteit en de continue verandering in wet- en regelgeving vereist alertheid.

In 2011 was er verhoogde aandacht voor informatiebeveiliging. De beheersing van risico's en het bewustzijn omtrent (informatie)beveiliging heeft ook in 2012 onverminderd de aandacht.



**‘De veiligheid van mensen
is onze eerste zorg. Daar
moet je als slachtoffer op
kunnen rekenen.’**

Arnold Nieuwendijk
Brandweerman

Deel III

Governance

3.1 Corporate Governance

Algemeen

Op 3 oktober 2008 is de Staat der Nederlanden enig aandeelhouder van ASR Nederland N.V. geworden. Per 29 september 2011 heeft de Staat alle aandelen van ASR Nederland N.V. overgedragen aan stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen, handelend onder de naam NLFI, tegen uitgifte van certificaten van de aandelen.

Bestuursstructuur

ASR Nederland N.V. is een structuurvennootschap waarop het zogenoemde ‘verzwakt regime’ van toepassing is. ASR Nederland N.V. is onderworpen aan het ‘verzwakt regime’, omdat de Staat als publieksrechtelijke rechtspersoon het gehele geplaatste kapitaal voor eigen rekening heeft 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 en een Raad van Commissarissen.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft de leiding bij de dagelijkse gang van zaken van de hele ASR-organisatie, bepaalt de strategie en stippelt beleid uit. Hiertoe neemt de Raad van Bestuur beslissingen, waarvoor – indien vereist – goedkeuring van de Raad van Commissarissen of de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt gevraagd.

Samenstelling Raad van Bestuur per 1 januari 2012:

Mr. Jos Baeten (voorzitter)
Drs. Karin Bergstein
Dr. Roel Wijmenga

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft alle bevoegdheden die de wet toekent aan een 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 per 1 januari 2012:

Dr. Kick van der Pol (voorzitter)
Ir. Annet Aris
Drs. Cor van den Bos
Drs. Margot Scheltema

Statuten en reglementen

De huidige statuten en reglementen van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zijn te raadplegen op de website www.asrnederland.nl.

Voorschriften over benoeming en ontslag van bestuurders en commissarissen

De Algemene Vergadering van Aandeelhouders benoemt leden van de Raad van Commissarissen op voordracht van de Raad van Commissarissen. Zowel de Algemene Vergadering van Aandeelhouders als de Ondernemingsraad (OR) kunnen personen aanbevelen voor een commissarisfunctie. De Raad van Commissarissen stelt de Algemene Vergadering van Aandeelhouders en de Ondernemingsraad 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 Algemene Vergadering van Aandeelhouders kan daarnaast het vertrouwen in de hele Raad van Commissarissen opzeggen, wat direct leidt tot het ontslag van alle commissarissen. Ten slotte kan de Raad van Commissarissen een commissaris ook zelf schorsen.

Corporate Governance Code

De Corporate Governance Code is niet van toepassing op ASR Nederland N.V., omdat de (certificaten van de) aandelen van ASR Nederland N.V. niet zijn toegelaten tot een officiële notering aan een effectenbeurs of vergelijkbaar systeem. Hoewel ASR Nederland N.V. er derhalve niet toe verplicht is, streeft zij er naar de Code zoveel mogelijk na te leven.

Een overzicht van de wijze waarop ASR Nederland N.V. de Corporate Governance Code toepast, is onder meer te vinden in het Corporate Governance Statement op de website www.asrnederland.nl.

Governance Principles voor Verzekeraars en Code Banken

Door de financiële crisis en maatschappelijke ontwikkelingen is de aandacht voor Corporate Governance bij financiële instellingen en toezichthouders de afgelopen periode vergroot. Op 15 december 2010 heeft de algemene ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars de Governance Principles aangenomen. Deze principes komen overeen met de

principes van de Code Banken. De Governance Principles, ook aangeduid als de Code Verzekeraars, gelden vanaf 1 januari 2011 voor alle verzekeraars met een Wft-vergunning. Dit betekent dat de Code Verzekeraars van toepassing is op alle vergunninghoudende verzekeraars binnen ASR Nederland N.V.

Op 1 januari 2010 is de Code Banken in werking getreden voor banken met een Wft-vergunning. Deze code, opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken, omvat principes over bestuur en het toezicht daarop, risicobeheer, audit en beloningsbeleid. De code is van toepassing op ASR Bank N.V.

ASR Nederland N.V. herkent veel van haar missie, visie en kernwaarden in de principes van de Code Verzekeraars en Code Banken en onderschrijft beide Codes derhalve volledig. Met het naleven van haar missie, visie en kernwaarden streeft ASR Nederland N.V. ernaar bij te dragen aan het verbeteren van het functioneren van de Nederlandse financiële sector en het herstel van het vertrouwen in de financiële sector waarbij het klantbelang centraal staat.

Ook de herziene Gedragscode Verzekeraars, op 22 juni 2011 vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars, sluit aan bij de missie en kernwaarden van ASR en is door ASR ondertekend.

Op de website www.asrnederland.nl is een document opgenomen waarin wordt aangegeven op welke wijze ASR Nederland N.V. voldoet aan de Code Verzekeraars.

Op de site www.asrverzekeringen.nl is het jaarverslag van ASR Bank N.V. opgenomen waarin is aangegeven hoe ASR Bank N.V. de Code Banken toepast.

3.2 Beloningsbeleid Raad van Bestuur

Het beloningsbeleid is van toepassing op de leden van de Raad van Bestuur.

Het beloningsbeleid voldoet aan de Regeling Beheerst Beloningsbeleid, de Corporate Governance Code en de Governance Principes Verzekeraars.

De marktcompetitiviteit van de totale beloning wordt door middel van een vergelijking met de relevante vergelijkingsgroep beoordeeld. Het beloningsbeleid gaat ervan uit dat het gemiddelde niveau van de totale beloning juist onder de mediaan van de voor ASR relevante doelgroep ligt. In 2011 bevond zich de beloning van de Raad van Bestuur ruim onder de mediaan.

Vast jaarinkomen:

- De vaste beloning wordt geïndexeerd conform de cao verhoging van het verzekeringsbedrijf. Dit percentage bedraagt 0,5% per 1 februari 2011.

De variabele beloningscomponent:

- Sinds 7 februari 2012 is ASR opgenomen in de 'Wet aansprakelijkheidsbeperking DNB en AFM en bonusverbod staatsgesteunde ondernemingen'. Conform deze wet ontvangen de leden van de Raad van Bestuur geen variabele beloning zolang ASR onder de werking van de wet valt. Dit geldt met terugwerkende kracht voor 2011.

Over 2011 is er door de Raad van Commissarissen in het kader van de 'Wet aansprakelijkheidsbeperking DNB en AFM en bonusverbod staatsgesteunde ondernemingen' geen variabele beloning aan de Raad van Bestuur toegekend.

Overige elementen

• Pensioen

De Raad van Bestuur heeft een standaard middelloon pensioentoezegging met een opbouwpercentage van 2,25%. Hierbij geldt een eigen bijdrage van 6% van de pensioengrondslag.

• Vervoer

De leden van de Raad van Bestuur kunnen kiezen uit een leaseauto of een dienstauto met chauffeur.

• Onkostenvergoeding

Voor de leden van de Raad van Bestuur: per maand € 253,75 belast en € 200,00 onbelast.

• Vertrekregeling

De vertrekregeling voor de leden van de Raad van Bestuur is maximaal één vast jaarsalaris. Voor hen geldt aanvullend dat hun arbeidsovereenkomst in het geval van een 'change of control' nog minimaal één jaar van kracht zal zijn.

• Personeelscondities

De personeelscondities zijn conform de regeling zoals die voor alle medewerkers van ASR gelden.

Deze pagina is opzettelijk blanco gelaten

Kernwaarden als moreel kompas

ASR wil bekend staan als een bedrijf dat de koers fundamenteel wil veranderen waar het gaat om de relatie met klanten. Vertrouwen is daarbij het sleutelwoord. Een intensief proces van cultuurverandering moet de medewerkers van ASR handvatten aanreiken waarmee ze zich bewust kunnen gedragen in het verlengde van de kernwaarden 'persoonlijk, aanspreekbaar, eigen en echt'.



Alf Overmars

Directeur Personeel & Organisatie ASR

'Om de transitie naar een fundamenteel andere relatie met klanten te maken is het noodzakelijk dat we ook binnen de organisatie op een andere manier met elkaar om leren gaan', zegt Alf Overmars, directeur Personeel & Organisatie van ASR. 'Vertrouwen is een breed begrip. Hoe geef je dat handen en voeten in een grote organisatie? We hebben gekozen voor een proces waarin we het vooral samen doen, met eigen mensen. We willen dat onze medewerkers de kernwaarden samen doorleven, bespreken en elkaar erop aanspreken. Dat is niet de makkelijkste weg, maar wel een weg waarin we geloven omdat het past bij ASR.'

We willen dat er een dialoog plaatsvindt tussen mensen in de organisatie. Dat het onderling vertrouwen groter wordt en de betrokkenheid van mensen bij de organisatie groeit. Managers en medewerkers moeten nog meer met elkaar in gesprek gaan over onderwerpen als: waar staan we als team voor, wat wordt er van ons verwacht, wat bereiken we wel en wat niet en waar komt dat door? Mensen zitten verschillend in elkaar en hebben hun eigen rol in een team. Zo werk je samen aan het bereiken van de kernwaarden. Het persoonlijk, aanspreekbaar, eigen en echt zijn, zit er in dat je écht met elkaar in contact treedt.

In 2011 hebben we onze plannen uitgevoerd. Meer dan 400 managers zijn getraind in deze manier van denken, er is ondersteuning geregeld door 60 coaches uit de eigen organisatie en er is een “kernwaardenplein” ingericht op het intranet. Teams zijn er nu mee bezig en we volgen managers bij de toepassing in de praktijk. Als we bereiken dat we met elkaar bewust leven naar de kernwaarden, dat het persoonlijk, aanspreekbaar, eigen en echt is, dán kunnen we het ook inzetten voor contacten met klanten. Je moet een proces als dit intern beginnen, maar uiteindelijk doen we het voor de klant.

‘Managers en medewerkers moeten nog meer met elkaar in gesprek gaan’

Het beperkt zich ook niet tot de kernwaarden alleen. Het Nieuwe Generatie Werken waarvoor we hebben gekozen draagt er ook aan bij. Als je als manager je medewerkers niet dagelijks meer ziet, moet je erop kunnen vertrouwen dat afspraken worden nagekomen. We geven medewerkers de mogelijkheid om tot een betere balans tussen werk en privé te komen. Als we samen in één gebouw zitten, wordt het gemakkelijker aan één cultuur te werken. Ook de lean-methodiek OpEx is hier nauw mee verbonden. Het maakt het mogelijk de kernwaarden in te vlechten in de operationele

aansturing van de organisatie. Het maken van duidelijke afspraken en elkaar aanspreken op afspraken is een duidelijk onderdeel van de cultuurverandering. Samen willen we op een doordachte manier werken aan vertrouwen. Dat is een continu proces waar we steeds een stap verder in gaan.’

‘Je moet een proces als dit intern beginnen’



Niels Schotanus

Talentmanager ASR

Dit is niet iets wat je in één dag doet

Niels Schotanus is talentmanager bij ASR. Hij houdt zich bezig met het werven, ontwikkelen en behouden van talent binnen de organisatie. Het is zijn verantwoordelijkheid om

de nieuwe kernwaarden te laten leven in de organisatie, en vooral met het stimuleren van gedrag bij medewerkers dat bij die waarden hoort.

Als verzekeringsbedrijf hebben we een uitdaging om het vertrouwen van onze klanten terug te winnen. Dit begint bij onze medewerkers. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de klant. We willen dat onze kernwaarden leven voor medewerkers. We willen dat onze medewerkers dicht bij de klanten komen te staan. Met de klant meedenken en daarin persoonlijk zijn. Niet alleen zakelijk contact hebben, maar meeleven met de klant, begrip tonen. Als medewerker moet je jezelf kunnen zijn en aanspreekbaar zijn op je werk en op je gedrag. Daar moet je jezelf voor open durven stellen.

Via een nieuw leiderschapsprogramma begeleiden we het management in het herkennen van gedrag bij de verschillende waarden en het tonen van voorbeeldgedrag. Niet omdat ze 'moeten', maar omdat ze erin geloven. De waarden zijn richtinggevend. Je zoekt mensen om je heen die zich aangesproken voelen door die waarden. Ook nieuwe medewerkers. We willen de verzekeraar zijn, waar je graag wilt werken.



‘Je moet je als visueel gehandicapte volledig over kunnen geven aan je geleidehond.’

Jan Achterberg

Deel IV

Verslag van de Raad van Commissarissen



4.1 Leden Raad van Commissarissen

Dr. C. (Kick) van der Pol (1949)

Voorzitter van de Raad van Commissarissen
Lid van de Selectie-, Benoemings- en Remuneratiecommissie

Kick van der Pol is onder meer voorzitter van de Board van Ortec Finance, voorzitter van het bestuur van de Pensioenfederatie, lid Bankraad DNB en voorzitter van de Raad van Advies van Syntrus Achmea. Hij was in het verleden vice-voorzitter van de Raad van Bestuur van Eureko/Achmea en voorzitter van de Hoofddirectie van Interpolis.

Benoemingsperiode: 15 juni 2010 – 15 juni 2014

Ir. A.P. (Annet) Aris (1958)

Voorzitter van de Selectie-, Benoemings- en Remuneratiecommissie

Annet Aris werkte ruim 17 jaar als organisatieadviseur bij McKinsey, waarvan 9 jaar als partner. Sinds een aantal jaren is ze actief als commissaris bij diverse Nederlandse en buitenlandse ondernemingen en instanties, onder andere bij Kabel Deutschland AG (München), Jungheinrich AG (Hamburg) en de Sanoma Group (Helsinki). Annet is adjunct-professor voor strategie bij de internationale business school INSEAD (Fontainebleau).

Benoemingsperiode: 7 december 2010 – 7 december 2014



Drs. C.H. (Cor) van den Bos (1952)

Voorzitter van de Audit- en Risicocommissie

Cor van den Bos zat tot augustus 2008 als lid in de Raad van Bestuur van SNS Reaal N.V., waar hij verantwoordelijk was voor alle verzekeringsactiviteiten. Hij is voorzitter van de Raad van Commissarissen van CED en van de Noordwijkse Woningstichting en was tot januari 2012 voorzitter van het bestuur van de Stichting Verzekeringswetenschap. Verder is hij lid van de Raad van Commissarissen van NIBE-SVV en van Trust Hoevelaken.

Benoemingsperiode: 15 juni 2011 – 15 juni 2015



Drs. M.A. (Margot) Scheltema (1954)

Lid van de Audit- en Risicocommissie

Margot Scheltema was tot 2009 financieel directeur van Shell Nederland B.V.. Daarvoor vervulde zij vanaf 1986 verschillende internationale managementfuncties bij Shell. Zij is onder andere commissaris van Triodos Bank, Schiphol Group, TNT Express en Warmtebedrijf Rotterdam. Tevens is zij lid van de Raad van Toezicht van het Rijksmuseum en Energie Centrum Nederland (ECN), lid van de AFM Commissie Financiële Verslaggeving en extern lid van de Audit Commissie van het ABP.

Benoemingsperiode: 15 december 2008 – 15 juni 2012

4.2 Verslag van de Raad van Commissarissen

Jaarrekening en winstbestemming

Met de externe accountant KPMG is de jaarrekening over 2011 besproken. Het verslag van de Raad van Bestuur en de jaarrekening over 2011 zijn door de Raad van Bestuur voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. Vervolgens heeft de Raad van Commissarissen de jaarrekening goedgekeurd in de vergadering van 29 maart 2012.

De jaarrekening is door KPMG gecontroleerd en van een goedkeurende verklaring voorzien. Deze verklaring is te vinden op pagina 168 van dit verslag. De Raad van Commissarissen stelde vast dat de externe accountant ten opzichte van ASR onafhankelijk was.

De Raad van Commissarissen legt de jaarrekening voor aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Ook stelt de Raad voor deze vast te stellen en decharge te verlenen aan de Raad van Bestuur voor het gevoerde beleid en aan de Raad van Commissarissen voor het uitgeoefende toezicht op de Raad van Bestuur. De winstbestemming, waaraan de Raad van Commissarissen zijn goedkeuring heeft verleend, is te vinden op pagina 169 van dit verslag.

Besproken onderwerpen

De Raad van Commissarissen is in de vergaderingen met de Raad van Bestuur geïnformeerd over de resultaatontwikkelingen, de kerncijfers en de algemene gang van zaken binnen de onderneming. Prominente, terugkerende thema's voor de Raad van Commissarissen waren ontwikkelingen op de financiële markten en solvabiliteit, strategische aanscherpingen, compliance en governance. In apart daarvoor belegde vergaderingen zijn de aanpak met betrekking tot beleggingsverzekeringen, het beloningsbeleid en de overname van levensverzekeraar Paerel besproken. Vóór besluitvorming over de aanscherping van de strategie heeft de Raad van Commissarissen zich in enkele sessies uitgebreid laten informeren over de ontwikkelingen in een aantal marktsegmenten. In het kader van management development en opvolgingsplanning is uitgebreid aandacht besteed aan de persoonlijke ontwikkeling en mogelijke vervolgstappen van alle senior managers.

Financiën en Solvabiliteit

In de vergaderingen van de Raad van Commissarissen is uitgebreid aandacht besteed aan de financiële resultaten. Naast de ontwikkeling van de kosten en de combined ratio, ging de belangstelling in het bijzonder uit naar de ontwikkelingen op de financiële markten en de impact daarvan op de solvabiliteit.

De commissarissen zijn positief over het gevoerde risico- en beleggingsbeleid. Door het tijdig en adequaat reageren op de externe ontwikkelingen en de risicoreducerende maatregelen is de solvabiliteit onverminderd goed. De commissarissen zijn van mening dat een goede balans wordt aangehouden tussen risicobeperking enerzijds en rendement anderzijds.

Beleggingsverzekeringen

ASR wil klanten met een beleggingsverzekering weer perspectief bieden. De gemaakte afspraken over het compenseren van te hoge kosten zijn een belangrijke stap, maar geven klanten nog onvoldoende uitzicht op het bereiken van hun oorspronkelijke doelen. De Raad van Commissarissen heeft in een aantal speciaal hiervoor gehouden vergaderingen uitgebreid stilgestaan bij de beste aanpak om klanten weer perspectief te kunnen bieden. Daarin hebben de commissarissen het belang onderstreept van een proactieve aanpak, waarbij het klantbelang echt voorop staat en daadwerkelijk een stap wordt gezet in het herstel van klantvertrouwen. In de gekozen aanpak worden alle ASR klanten actief benaderd, krijgen zij een eventuele compensatie direct in de polis gestort en wordt hen de mogelijkheid geboden om na een adviesgesprek met een adviseur naar keuze, zonder kostenverrekening, over te stappen naar een nieuw transparant product met een lager kostenniveau.

Aanscherping strategie

Inspeland op de financiële en economische ontwikkelingen heeft de Raad van Bestuur in het eerste kwartaal de strategie aangescherpt op een aantal specifieke terreinen, te weten distributie, vermogensopbouw en pensioenen. Ook is een scherpere focus op doelgroepen aangebracht. Deze aanscherping is besproken met de commissarissen. Voorafgaand

aan de bespreking hebben de commissarissen in enkele informatiesessies een update gekregen van de externe ontwikkelingen op deze terreinen. De Raad van Commissarissen onderschrijft zowel de gekozen richting in de marktsegmenten vermogensopbouw en pensioenen, als de keuze om ten aanzien van distributie de focus te leggen op toegankelijkheid. Daarbij onderstrepen de commissarissen dat de snelheid van de executie van de strategie, inclusief de aanscherpingen, in belangrijke mate bepalend zal zijn voor de mogelijkheid van ASR om zich te onderscheiden in de markt. Aan de hand van periodieke voortgangsrapportage volgt de Raad van Commissarissen de executie van de strategie.

Outsourcing

Een substantiële verlaging van het kostenniveau is noodzakelijk voor het behouden van een goede concurrentiepositie en een goed rendementsniveau. Kostenreductie is daarmee een belangrijk onderdeel van de strategie van ASR. De overgang naar nieuwe generatie systemen, samen met het oplossen van de bestaande legacy vormen de sleutel voor het bereiken van een fundamenteel lager kostenniveau. In dat kader is de Raad van Commissarissen meegenomen in de ontwikkeling van beleid ten aanzien van outsourcing. De Raad van Commissarissen deelt de argumenten van de Raad van Bestuur om de route van de zogenaamde 'end to end' outsourcing te verlaten. De (financiële en operationele) risico's van dit scenario werden besproken en te groot geacht. De commissarissen kunnen zich vinden in de nu gekozen koers waarbij stapsgewijs wordt overgegaan tot outsourcing van administratieve levenprocessen en IT-platformen om zo kosten variabel te maken en te verlagen.

Overname levensverzekeraar Paerel

Doordat bij levensverzekeraar Paerel de solvabiliteit onder druk was komen te staan als gevolg van de renteontwikkelingen, heeft Paerel aansluiting gezocht bij ASR. De Raad van Commissarissen is akkoord gegaan met de overname van Paerel. Belangrijke overweging daarbij was de mogelijkheid om de klanten van Paerel zekerheid te bieden over hun aanspraken. Daarnaast waren voor de Raad van Commissarissen

belangrijke argumenten dat geconcludeerd is dat de activiteiten van Paerel geïntegreerd kunnen worden in het levenbedrijf van ASR en dat de overname geen wezenlijke impact heeft op de solvabiliteit van ASR.

Winkelfonds

Om uitvoering te kunnen geven aan het eerder genomen besluit tot het oprichten van een winkelfonds, heeft de Raad van Commissarissen goedkeuring gegeven aan het inbrengen van de winkelportefeuille van ASR Nederland Vastgoed Maatschappij N.V. en ASR Levensverzekering N.V. in het nieuwe ASR Vastgoed Winkelfonds. Eind 2011 tekenden institutionele beleggers voor € 380 miljoen in bij het fonds. De commissarissen zijn positief over de zorgvuldigheid en aanpak rond de oprichting en plaatsing van het fonds. Met de inrichting van het fonds wordt meer flexibiliteit op de balans van ASR gecreëerd ten aanzien van beleggingen in vastgoed.

Compliance en Audit

Ieder kwartaal heeft de Raad van Commissarissen de rapportages van de afdelingen Audit en Integriteit & Operationeel Risicomanagement aan de orde gesteld. Ook is uitgebreid stilgestaan bij rapportages en onderzoeksbevindingen van de externe toezichthouders. Het voldoen aan wet- en regelgeving is daarbij voor de commissarissen steeds een belangrijk besprekingspunt geweest. In het verslagjaar is het aantal door beide interne afdelingen gerapporteerde knelpunten met grote risico's afgenomen. De Raad van Commissarissen blijft onverminderd het belang benadrukken van het oplossen van knelpunten. Dit vraagt continue managementaandacht, een goede prioritering en discipline.

Governance

In 2011 is de samenstelling van de Raad van Bestuur gewijzigd. Zowel het terugtreden van Hans van der Knaap en Roeland van Vledder, als het voorstel tot benoeming van Karin Bergstein zijn – na behandeling in de Selectie, Remuneratie- en Benoemingscommissie – besproken in de Raad van Commissarissen.

Om te voldoen aan de vereisten van de Governance Principes heeft de Raad van Commissarissen zijn reglement aangepast. Ook is besloten tot een formele versterking van de positie van Risk Management. Dit betekent dat de Auditcommissie is omgevormd tot de Audit- en Risicocommissie (ARC). In de ARC worden de financiële en niet-financiële risicorapportages ingebracht; de directeuren Risicomanagement en Integriteit & Operationeel Risicomanagement zijn vaste deelnemers geworden van de nieuwe ARC. Als onderdeel van de versterking van de positie van Risicomanagement is de risk appetite besproken en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

In het verslagjaar heeft DNB bij ASR een onderzoek uitgevoerd naar de opzet en werking van de governance structuur van ASR. De onderzoeksbevindingen zijn besproken door de Raad van Commissarissen met de Raad van Bestuur. Naar aanleiding van de onderzoeksbevindingen vindt overleg plaats met DNB over de consequenties van de bevindingen en de uitvoering van de aanbevelingen.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Bij zijn toezichthoudende en – daar waar vereist – goedkeurende rol is duurzaamheid voor de Raad van Commissarissen een belangrijke maatstaf. Daarbij hanteert de Raad van Commissarissen het principe dat wat goed is op de langere termijn de voorkeur verdient boven mogelijk voordeel op korte termijn. Het aspect duurzaamheid kwam in 2011 bij de bespreking van diverse onderwerpen aan de orde en stond met name centraal bij de ASR aanpak van het compensatiedossier, de invulling van het beloningsbeleid, de inbedding van een nieuwe leiderschapsstijl en het risicomanagement. Om het belang van diversiteit te benadrukken en – als onderdeel daarvan – de doorstroom van vrouwen naar hogere functies te stimuleren, heeft één van de commissarissen deelgenomen aan een bijeenkomst van het vrouwen netwerk van ASR.

Audit- en Risicocommissie

Ieder kwartaal stond de bespreking van de financiële resultaten centraal. De commissie besprak de financiële resultaten over het gehele jaar aan de hand van het jaarverslag,

de jaarrekening en het actuariële rapport. Hierover adviseerde de commissie positief aan de Raad van Commissarissen.

In de Audit- en Risicocommissie kwamen ook andere onderwerpen aan de orde. Zo besprak de commissie de auditplannen voor 2012 van zowel de interne afdeling als de externe accountant en keurde de plannen goed. Ook het Complianceplan voor 2012 kreeg de goedkeuring van de commissie. Verder zijn de rapportages van de externe accountant besproken en kwamen de audit- en compliance-rapportages ieder kwartaal aan de orde.

Als onderdeel van het Beleidsplan heeft de Audit- en Risicocommissie het Budget 2012 en de Financiële projectie 2013 – 2016 besproken. Ook het Beleggingsplan, opgezet vanuit de vereisten van QIS5/Solvency II, is uitvoerig doorgenomen. Naar het oordeel van de commissie is in 2011 het financieel fundament verder verstevigd en is vroegtijdig gereageerd op de financieel-economisch lastige omgeving, in het bijzonder die van de eurozone. De solvabiliteit is goed en de gevoeligheden, voor bijvoorbeeld renteniveaus, zijn goed onder controle. Er is doorgegaan met het doorvoeren van verdere kostenbesparingen. De commissie is daar tevreden over, maar is tegelijkertijd van oordeel dat verdere stappen nodig zijn om in de toekomst competitief te kunnen blijven opereren. Aan het einde van het verslagjaar zijn de risicoprioriteiten voor 2012 besproken.

De commissie is van mening dat er relatief veel projecten binnen ASR zijn die betrekking hebben op de reguliere werkzaamheden in de diverse bedrijfsonderdelen. Tegelijkertijd doen nieuwe wet- en regelgeving en de diverse veranderingen om een klantgerichte en kostenefficiënte dienstverlener te worden, reeds een groot beroep op de beschikbare capaciteit. De commissie onderschrijft de noodzaak van het verbeteren van de operationele performance en vindt het belangrijk dat een strakke discipline in sturing en uitvoering daarvan wordt aangehouden.

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

Selectie-, Benoeming en Remuneratiecommissie

De commissie heeft zich in haar eerste vergaderingen van 2011 met name gericht op de implementatie van de Regeling Beheerst Beloningsbeleid. Na advies van de Selectie-, Benoemings- en Remuneratiecommissie, heeft de Raad van Commissarissen het op de Regeling Beheerst Beloningsbeleid Wft 2011 gebaseerde beloningsbeleid (inclusief de lijst met managers waarop het beleid van toepassing is) vastgesteld en op 30 maart 2011 aangeboden aan De Nederlandsche Bank (DNB). De Raad van Commissarissen betreurt het dat, daar waar in het beleid dat op 28 november 2010 is vastgesteld de lange termijn variabele beloning gekoppeld was aan de ontwikkeling van de klanttevredenheid, dit in het nu geldende beleid vervangen moest worden door een koppeling van de uitgestelde variabele beloning aan de waardeontwikkeling van ASR.

Uitvoerig is stilgestaan bij de beoordeling van de Raad van Bestuur en het al of niet toekennen van variabele beloning. In het licht van de maatschappelijke discussie rondom bonussen is besloten om de korte termijn variabele beloning over 2010 niet uit te keren en de uitkering van de lange termijn variabele beloning te koppelen aan een nader te formuleren nieuwe beloningsregeling voor de Raad van Bestuur. Grondgedachte in dit beleid zal zijn een kleiner deel variabele beloning en een totaal beloningsniveau juist onder de mediaan van de benchmark Financiële Dienstverlening. Deze aanpassing is in 2011 uitgewerkt en met de aandeelhouder NLF1 afgestemd. Begin 2012 is het beleid ter goedkeuring naar de minister van Financiën gestuurd.

Vanwege het terugtreden van Hans van der Knaap uit de Raad van Bestuur is er een vacature in de Raad van Bestuur ontstaan. De Selectie-, Benoemings- en Remuneratiecommissie is naast haar formele rol in deze, nauw betrokken geweest bij de benoeming van Karin Bergstein als nieuw lid van de Raad van Bestuur. Ook heeft de Raad van Commissarissen de formele handelingen ten aanzien van het terugtreden van Roeland van Vledder uit de Raad van Bestuur afgerond.

De voorzitter van de Selectie-, Benoemings- en Remuneratiecommissie bracht steeds over de besproken onderwerpen verslag uit aan de Raad van Commissarissen en voorzag de Raad van Commissarissen van schriftelijke verslagen van de beraadslagingen, bevindingen en aanbevelingen.

Toekomst

De Raad van Commissarissen is van mening dat ASR met een stevige soliditeit en aangescherpte strategie als uitgangspunten in staat moet zijn het klantvertrouwen stapje voor stapje te herstellen. Het gedisciplineerd uitvoeren van de plannen en het opbouwen van een bewezen trackrecord zijn daarbij noodzakelijk.

Evaluatie

Na twee jaar het functioneren van de Raad van Commissarissen zelf geëvalueerd en beoordeeld te hebben, heeft de Raad van Commissarissen eind 2011 een externe partij ingeschakeld voor de review van het eigen functioneren. Begin 2012 zijn de uitkomsten van de evaluatie besproken met de commissarissen en met de Raad van Bestuur.

Contacten Ondernemingsraad

In wisselende samenstelling hebben leden van de Raad van Commissarissen drie keer deelgenomen aan een reguliere overlegvergadering met de Ondernemingsraad (OR), die ze als constructief hebben ervaren. De commissarissen spreken hun waardering uit over de open sfeer en de betrokkenheid en inzet van alle leden van de OR.

Contacten aandeelhouder

In 2011 is er op verschillende momenten contact onderhouden met de aandeelhouder, vertegenwoordigd door het ministerie van Financiën. De Staat der Nederlanden, sinds 3 oktober 2008 enig aandeelhouder van ASR Nederland N.V., heeft op 29 september 2011 alle aandelen van ASR Nederland N.V. overgedragen aan stichting administratiekantoor beheer

financiële instellingen tegen uitgifte van certificaten van de aandelen. Deze stichting handelt onder de naam NLFI. Daarmee is het NLFI de aandeelhouder van ASR Nederland N.V. geworden en vindt er geen direct contact meer plaats met het ministerie van Financiën. De Raad van Commissarissen heeft kennisgemaakt met het bestuur en de directie van het NLFI en afspraken gemaakt over de frequentie van overleg en informatieverstrekking.

Contacten externe accountant

De externe accountant was aanwezig bij de bespreking van de jaarcijfers in de vergadering van de Raad van Commissarissen. Daarnaast was de externe accountant aanwezig bij alle vergaderingen van de Audit- en Risicocommissie. Eenmaal heeft er overleg plaatsgevonden tussen uitsluitend de leden van de Audit- en Risicocommissie en de externe accountant, zonder de overige vaste deelnemers aan de Audit- en Risicocommissievergaderingen.

Samenstelling Raad van Commissarissen

Er hebben in 2011 geen wijzigingen plaatsgevonden in de samenstelling van de Raad van Commissarissen. Cor van den Bos trad volgens het schema van aftreden af op 15 juni en werd per dezelfde datum herbenoemd voor een periode van vier jaar.

Door het terugtreden van Hans van der Knaap en Roeland van Vledder zijn er twee vacatures ontstaan voor de Raad van Commissarissen van ASR Bank. Margot Scheltema en Cor van den Bos zijn door de Raad van Commissarissen van ASR Bank voorgedragen als nieuwe commissarissen. De benoemingsprocedure is in gang gezet.

Vergaderingen Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen vergaderde tien maal met de Raad van Bestuur. Zes vergaderingen waren als reguliere vergadering gepland en vier vergaderingen werden ingelast om de specifieke onderwerpen beleggingsverzekeringen en overname Paerel te bespreken. Met uitzondering van één absentie bij een ingelaste vergadering, waren alle commissarissen bij elke vergadering aanwezig. In april 2011 vergaderde de Raad van Commissarissen twee keer zonder de Raad van Bestuur. In deze vergaderingen stond de variabele beloning van de Raad van Bestuur centraal. Naast de formele vergaderingen zijn twee informatiesessies belegd voor de commissarissen waarin zij – vooruitlopend op besluitvorming over de aangescherpte strategie – uitgebreid zijn geïnformeerd over de actuele marktontwikkelingen rond pensioen, vermogensopbouw en distributie.

VERGADERDATUM	KICK VAN DER POL	ANNET ARIS	COR VAN DEN BOS	MARGOT SCHELTEMA
31 januari*	X		X	X
2 februari*	X	X	X	X
9 februari*	X	X	X	X
1 maart	X	X	X	X
11 april	X	X	X	X
22 april (zonder Raad van Bestuur)	X	X	X	X
26 april (zonder Raad van Bestuur)	X	X	X	X
25 mei	X	X	X	X
17 augustus	X	X	X	X
7 oktober*	X	X	X	X
23 november	X	X	X	X
15 december	X	X	X	X

* ingelaste vergaderingen

Vergaderingen Audit- en Risicocommissie

De Audit- en Risicocommissie, die wordt gevormd door Cor van den Bos (voorzitter) en Margot Scheltema, kwam zesmaal bijeen. De CFO, de externe accountant, de directeuren van de afdelingen Audit, Risicomanagement, Integriteit & Operationeel Risicomanagement en Accounting, Reporting & Control waren bij de vergaderingen aanwezig.

Vergaderingen Selectie-, Benoemings- en Remuneratiecommissie

De Selectie-, Benoemings- en Remuneratiecommissie is in 2011 vijfmaal bijeen geweest. De eerste bijeenkomst vond plaats onder voorzitterschap van Margot Scheltema, waarna Annet Aris het voorzitterschap heeft overgenomen. De commissie bestaat sindsdien uit Annet Aris (voorzitter) en Kick van der Pol. Hiermee kent de commissie een samenstelling conform het reglement van de Selectie-, Benoemings- en Remuneratiecommissie.

De vergaderingen worden bijgewoond door de voorzitter van de Raad van Bestuur en door de directeur Personeel & Organisatie. Laatstgenoemde is tevens secretaris van de Selectie-, Benoemings- en Remuneratiecommissie. De commissie laat zich ondersteunen en adviseren door de

controlefuncties Risicomanagement, Compliance, Audit en Personeel & Organisatie. Daar waar nodig wordt de expertise ingeroepen van onafhankelijke juridische - en beloningsdeskundigen.

Onafhankelijkheid

Kick van der Pol heeft gemeld dat hij lid wordt van de bankenraad van DNB. In 2009 heeft Cor van den Bos gemeld dat zijn rol als voorzitter van de Raad van Commissarissen van CED mogelijk tot potentieel strijdige belangen zou kunnen leiden als CED gerelateerde onderwerpen in de Raad van Commissarissen van ASR behandeld zouden worden. In 2011 is dat niet aan de orde geweest. Er is bij de overige commissarissen geen sprake geweest van meldingen van potentieel strijdige belangen. De Raad van Commissarissen heeft zich volledig onafhankelijk van zijn taken kunnen kwijten.

Tot slot

De commissarissen spreken hun waardering uit voor de inzet van de leden van de Raad van Bestuur en alle medewerkers van ASR. Zij hebben ook in 2011 hun deskundigheid en energie ingezet om ASR verder te ontwikkelen naar een duurzame en klantgedreven verzekeraar.

Utrecht, 29 maart 2012

Raad van Commissarissen

Dr. Kick van der Pol

Ir. Annet Aris

Drs. Cor van den Bos

Drs. Margot Scheltema

Deze pagina is opzettelijk blanco gelaten

Deel V

Bestuursverklaring

5 Bestuursverklaring

De geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening van ASR Nederland N.V. alsmede het verslagdeel I, II en III over 2011 zijn opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS), zoals aanvaard binnen de Europese Unie, en Titel 9 Boek 2 BW.

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;
4. Dat in het jaarverslag de wezenlijke risico's, waarmee de vennootschap wordt geconfronteerd, zijn beschreven.

Nederland, Utrecht, 29 maart 2012

Raad van Bestuur

Mr. Jos Baeten

Drs. Karin Bergstein

Dr. Roel Wijmenga

Deel VI

Jaarrekening



Geconsolideerde jaarrekening 2011

ASR Nederland N.V.

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

Inhoudsopgave

Geconsolideerde jaarrekening	72	Toelichting op de resultatenrekening	149
Geconsolideerde balans	72	25 Bruto verzekeringspremies	149
Geconsolideerde resultatenrekening	73	26 Herverzekeringspremies	150
Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat	74	27 Beleggingsopbrengsten	150
Geconsolideerd overzicht van wijzigingen in het Eigen Vermogen	75	28 Provisie- en commissiebatens	152
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	76	29 Overige baten	152
1 Algemene informatie	78	30 Netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	152
2 Grondslagen voor financiële verslaggeving	78	31 Operationele lasten	153
3 Risicomanagement	94	32 Acquisitiekosten	154
4 Kapitaal- en liquiditeitsmanagement	112	33 Bijzondere waardeverminderingen	154
5 Segmentinformatie	114	34 Rentelasten	154
		35 Overige lasten	155
		36 Belastingen	155
Toelichting op de balans	121	Overige toelichtingen	156
6 Immateriële vaste activa	121	37 Transacties met verbonden partijen	156
7 Geactiveerde acquisitiekosten	122	38 Bezoldiging van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen	157
8 Materiële vaste activa	122	39 Bedrijfsovernames	158
9 Vastgoedbeleggingen	124	40 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	159
10 Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	125		
11 Financiële activa	126	Enkelvoudige jaarrekening	161
12 Uitgestelde belastingen	134	41 Enkelvoudige balans	161
13 Herverzekeringscontracten	135	42 Enkelvoudige resultatenrekening	161
14 Overige activa	136	43 Toelichting op de enkelvoudige balans	162
15 Geldmiddelen en kasequivalenten	136		
16 Eigen Vermogen	136	Overige informatie	167
17 Achtergestelde schulden	138	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	168
18 Verplichtingen inzake verzekeringscontracten	139	Gebeurtenissen na balansdatum	169
19 Voorziening voor personeelsbeloningen	142	Overzicht van de belangrijkste groepsmaatschappijen en deelnemingen	170
20 Voorzieningen	146	Overige kapitaalbelangen	171
21 Financieringen	147	Statutaire bepalingen omtrent resultaatbestemming	171
22 Schulden aan klanten	147	Resultaatbestemming	171
23 Schulden aan banken	147	Begrippenlijst en afkortingen	172
24 Overige verplichtingen	148	Lijst van acroniemen	175

Geconsolideerde balans

(voor resultaatbestemming)

	HOOFDSTUK	31 DECEMBER 2011	31 DECEMBER 2010
Immateriële vaste activa	6	285	323
Geactiveerde acquisitiekosten	7	357	447
Materiële vaste activa	8	79	132
Vastgoedbeleggingen	9	1.686	1.961
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	10	211	182
Beleggingen	11	18.541	19.190
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	11	8.581	9.491
Leningen en vorderingen	11	6.634	6.407
Derivaten	11	1.865	572
Uitgestelde belastingvorderingen	12	11	196
Herverzekeringscontracten	13	463	427
Overige activa	14	792	763
Geldmiddelen en kasequivalenten	15	2.573	525
Totaal activa		42.078	40.616
Aandelenkapitaal	16	100	100
Agioreserve	16	962	962
Overige reserves	16	580	551
Onverdeeld resultaat	16	212	317
Totaal eigen vermogen toewijsbaar aan aandeelhouders		1.854	1.931
Overige eigen-vermogensinstrumenten	16	515	515
Eigen vermogen toewijsbaar aan houders eigen-vermogensinstrumenten		2.369	2.446
Belangen van derden		-4	5
Totaal eigen vermogen		2.365	2.451
Achtergestelde schulden	17	20	20
Verplichtingen inzake verzekeringcontracten	18	23.731	22.352
Verplichtingen inzake verzekeringcontracten voor rekening en risico van polishouders	18	9.202	10.488
Voorziening voor personeelsbeloningen	19	2.143	2.033
Voorzieningen	20	30	28
Financieringen	21	107	99
Derivaten	11	137	81
Uitgestelde belastingschulden	12	69	159
Schulden aan klanten	22	1.591	1.749
Schulden aan banken	23	1.716	76
Overige verplichtingen	24	967	1.080
Totaal verplichtingen		39.713	38.165
Totaal passiva		42.078	40.616

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	2011	2010
Bruto geschreven premies		4.437	4.756
Mutatie voorziening niet-verdiende premies		74	-18
Bruto verzekeringspremies	25	4.511	4.738
Herverzekeringspremies	26	-226	-220
Netto verzekeringspremies		4.285	4.518
Beleggingsopbrengsten	27	1.381	1.352
Gerealiseerde winsten en verliezen	27	475	178
Reële waarde winsten en verliezen	27	-9	-28
Resultaat beleggingen voor rekening en risico van polishouders		-372	775
Provisie- en commissiebatens	28	82	127
Overige baten	29	135	336
Resultaat van deelnemingen en joint ventures		8	4
Totaal baten		1.700	2.744
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	30	-3.835	-5.136
Aandeel van herverzekeraars	30	142	12
Netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen		-3.693	-5.124
Operationele lasten	31	-633	-672
Acquisitiekosten	32	-593	-552
Bijzondere waardeverminderingen	33	-358	-39
Rentelasten	34	-254	-169
Overige lasten	35	-202	-285
Totaal lasten		-2.040	-1.717
Resultaat voor belastingen		252	421
Belastingen	36	-47	-103
Nettoresultaat over het jaar		205	318
Toewijsbaar aan:			
- Aandeelhouders		178	278
- Houders van overige eigen-vermogensinstrumenten		45	53
- Belasting op uitkering overige eigen-vermogensinstrumenten		-11	-14
Nettoresultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogensinstrumenten		212	317
Toewijsbaar aan belang van derden		-7	1
Nettoresultaat over het jaar		205	318

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.

Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat

	2011	2010
Nettoresultaat over het jaar	205	318
Ongerealiseerde waardeverandering voor verkoop beschikbare financiële activa	-85	697
Shadow accounting	-218	-329
Aandeel in rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen van geassocieerde deelnemingen en joint ventures	-4	-7
Ongerealiseerde waardeverandering kasstroomafdekkingen	1	1
Overige rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	20	1
Belasting met betrekking tot rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	30	-74
Totaal rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen na belastingen	-256	289
Totaalresultaat	-51	607
Toewijsbaar aan:		
- Aandeelhouders	-77	567
- Houders van overige eigen-vermogensinstrumenten	45	53
- Belasting op uitkering overige eigen-vermogensinstrumenten	-11	-14
Totaalresultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogensinstrumenten	-43	606
Toewijsbaar aan belangen van derden	-8	1
Totaalresultaat	-51	607

Met shadow accounting kan een erkend, maar niet-gerealiseerde winst of verlies op een actief worden overgedragen aan verzekeringsverplichtingen (zie hoofdstuk 2.29).

Geconsolideerd overzicht van wijzigingen in het eigen vermogen

	AANDELENKAPITAAL	AGIORESERVE	ONGEREALISEERDE WINSTEN EN VERLIEZEN	RESERVE VALUTAKOERS-VERSCHILLEN	OVERIGE	OVERIGE RESERVES	ONVERDEELD RESULTAAT	EIGEN VERMOGEN TOEWIJSBAAR AAN AANDEELHOUDERS	OVERIGE EIGEN VERMOGENS INSTRUMENTEN	BELANGEN VAN DERDEN	EIGEN VERMOGEN
Balans per 1 januari 2010	100	962	61	-	11	72	255	1.389	515	51	1.955
Nettoresultaat over de periode	-	-	-	-	-	-	317	317	-	1	318
Totaal van de rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-	289	-	-	289	-	289	-	-	289
Totaalresultaat	-	-	289	-	-	289	317	606	-	1	607
Overboeking resultaat vorig boekjaar	-	-	-	-	255	255	-255	-	-	-	-
Verwerving minderheidsbelang	-	-	-	-	-25	-25	-	-25	-	-47	-72
Discretionaire uitkering op overige eigen-vermogensinstrumenten	-	-	-	-	-53	-53	-	-53	-	-	-53
Belasting over uitkering op overige eigen-vermogensinstrumenten	-	-	-	-	14	14	-	14	-	-	14
Balans per 31 December 2010	100	962	350	-	202	552	317	1.931	515	5	2.451
Balans per 1 januari 2011	100	962	350	-	202	552	317	1.931	515	5	2.451
Nettoresultaat over de periode	-	-	-	-	-	-	212	212	-	-7	205
Totaal van de rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-	-276	-	21	-255	-	-255	-	-1	-256
Totaalresultaat	-	-	-276	-	21	-255	212	-43	-	-8	-51
Overboeking resultaat vorig boekjaar	-	-	-	-	317	317	-317	-	-	-	-
Discretionaire uitkering op overige eigen-vermogensinstrumenten	-	-	-	-	-45	-45	-	-45	-	-	-45
Belasting over uitkering op overige eigen-vermogensinstrumenten	-	-	-	-	11	11	-	11	-	-	11
Uitkering	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-1
Balans per 31 December 2011	100	962	74	-	506	580	212	1.854	515	-4	2.365

ASR heeft in het eerste halfjaar van 2010 minderheidsaandelen aangekocht tegen de marktwaarde van €72 mln. Overige reserves van € 506 miljoen (2010: € 202 miljoen) bestaan voornamelijk uit ingehouden winsten. Ongerealiseerde winsten en verliezen omvatten shadow accounting aanpassingen (zie hoofdstuk 2.29). voor meer gedetailleerde informatie over de ongerealiseerde winsten en verliezen, zie hoofdstuk 16.2.

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

	2011	2010
Geldmiddelen en kasequivalenten per 1 januari	525	744
Kasstroom uit bedrijfsactiviteiten		
Resultaat voor belastingen	252	421
Ongerealiseerde resultaten beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening	-6	-7
Niet uitgekeerd aandeel in resultaat van geassocieerde deelnemingen en joint ventures	5	6
Afschrijvingen van:		
- Immateriële vaste activa	22	26
- Geactiveerde acquisitiekosten	108	87
- Materiële vaste activa	12	16
- Vastgoedbeleggingen	38	41
Amortisatie van beleggingen	5	-12
Bijzondere waardeverminderingen	358	39
Netto toename/afname van vastgoedbeleggingen	-217	126
Netto toename/afname van beleggingen	-1.237	27
Netto toename/afname van beleggingen voor rekening en risico van polishouders	682	-684
Netto toename/afname van derivaten	918	-215
Netto toename/afname van vorderingen op en schulden aan klanten	-605	155
Netto toename/afname van vorderingen op en schulden aan banken	1.719	-979
Netto toename/afname van handels- en overige vorderingen	113	42
Netto toename/afname van herverzekeringscontracten	14	109
Netto toename/afname van verplichtingen inzake verzekeringscontracten	1.178	536
Netto toename/afname van verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders	-1.294	666
Netto toename/afname van overige operationele activa en passiva	129	-492
Betaalde/ontvangen belasting	-67	24
Kasstroom uit bedrijfsactiviteiten	2.129	-68
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Beleggingen in deelnemingen en joint ventures	-34	-3
Ontvangsten uit verkoop van deelnemingen en joint ventures	-	6
Aankoop van materiële vaste activa	-11	-13
Aankoop van groepsmaatschappijen (verminderd met overgenomen kasmiddelen)	4	-72
Opbrengst verkoop materiële vaste activa	-	17
Aankoop van immateriële vaste activa	-1	-1
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-42	-66

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

(vervolg)

	2011	2010
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Opbrengsten uit de uitgifte van overige leningen	29	478
Terugbetaling van overige leningen	-21	-507
Discretionaire uitkering aan houders van eigen-vermogensinstrumenten	-45	-53
Belangen van derden	-1	-3
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-38	-85
Geldmiddelen en kasequivalenten per 31 december	2.573	525
Bijkomende toelichting inzake kasstroom uit bedrijfsactiviteiten		
Ontvangen rente	1.108	1.104
Betaalde rente	-175	-182
Ontvangen dividenden	46	45

1 Algemene informatie

ASR Nederland N.V., gevestigd te Utrecht, is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht. Het adres van haar statutaire zetel is Archimedeslaan 10, 3584 BA te Utrecht. Sinds 3 oktober 2008 is de Nederlandse regering de enige aandeelhouder van ASR.

Op 29 september 2011 zijn alle aandelen van ASR Nederland N.V. door de Staat der Nederlanden overgedragen aan de stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen NLFI, tegen uitgifte van certificaten van de aandelen.

Bij ASR Nederland N.V. en haar groepsmaatschappijen (hierna te noemen ASR of de Groep) zijn 4.631 medewerkers (fte's) werkzaam (2010: 4.929). Het aantal interne FTE is in 2011 gedaald met 2% naar 4.264 FTE (2010: 4.333 FTE).

ASR is een toonaangevende verzekeraar in Nederland en verkoopt verzekeringsproducten onder de merknamen: ASR, De Amersfoortse, Ardanta, Europeesche Verzekeringen en Ditzo.

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 Nederland N.V. haar enkelvoudige jaarrekening op volgens dezelfde grondslagen als die worden gebruikt in de geconsolideerde jaarrekening.

De jaarrekening 2011 is op 29 maart 2012 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 27 april 2012.

2.2 Wijzigingen in grondslagen voor financiële verslaggeving

De grondslagen voor financiële verslaggeving die voor het opstellen van de jaarrekening van 2011 zijn toegepast, zijn consistent met de toegepaste grondslagen voor de jaarrekening van 2010.

Hoewel nieuwe of gewijzigde standaarden van kracht worden op de datum die door IFRS wordt aangegeven, kunnen zij door ondernemingen eerder worden toegepast.

De volgende wijzigingen in door de EU goedgekeurde IFRS-standaarden en IFRIC-interpretaties zijn van kracht sinds 1 januari 2011. Tenzij anders aangegeven, hadden deze wijzigingen geen materieel effect op het resultaat en het eigen vermogen van ASR:

- Wijziging in International Accounting Standard (IAS) 32 Financiële instrumenten: Presentatie – Classificatie van claimemissies; deze wijziging verduidelijkt hoe bepaalde claims, opties of warrants administratief moeten worden verwerkt wanneer de uitgegeven instrumenten in een andere valuta dan de functionele valuta van de entiteit luiden. ASR heeft momenteel geen claims of soortgelijke derivaten uitgegeven;
- ASR past IAS 24 toe, Informatieverschaffing over verbonden partijen (herzien in 2009). De veranderingen die werden geïntroduceerd bij de herziene standaard hebben vooral betrekking op de informatieverschaffing ten aanzien van transacties met verbonden partijen voor overheidsgelateerde entiteiten, alsmede de definitie van een verbonden partij. ASR is een overheidsgelateerde entiteit zoals gedefinieerd in IAS 24 en is vrijgesteld van een deel van de gedetailleerde informatie-eisen volgens IAS 24. Deze standaard is herzien aangezien het moeilijk is voor overheidsgelateerde entiteiten om alle relaties met verbonden partijen te identificeren; de vorige standaard zou hebben geresulteerd in een grote hoeveelheid informatie die verschaft zou moeten worden voor transacties die niet beïnvloed werden door een relatie met een verbonden partij. ASR past om die reden sinds 2010 de herziene IAS 24 toe.
- IFRS 1 (herzien), Eerste toepassing van International Financial Reporting Standards;
- Beperkte vrijstelling vergelijkende cijfers IFRS 7 toelichting bij de eerste toepassing;
- Wijziging in IFRS 7 Financiële instrumenten: informatieverschaffing (nog niet bekrachtigd);
- Verbeteringen in IFRS 2010. Deze verbeteringen betreffen elf wijzigingen in zes standaarden en een IFRIC. De IAS Board gebruikt dit 'annual improvements project' om noodzakelijke, maar niet-urgente, wijzigingen aan te brengen in IFRS;
- Wijziging in IFRIC Interpretatie 14 IAS 19 - De limiet voor een actief uit hoofde van een toegezegd-pensioenregeling, minimaal vereiste dekkingsgraden en de wisselwerking hiertussen - Vooruitbetalingen bij minimaal vereiste dekkingsbijdragen;
- IFRIC 19 Aflossing van financiële verplichtingen met eigen-vermogensinstrumenten

2.3 Presentatiewijzigingen

De huidige presentatie verschilt in enkele opzichten van die van vorig jaar. Voor zover van toepassing zijn de vergelijkbare cijfers aangepast. De presentatiewijzigingen hebben geen effect op de winst van ASR in het verslagjaar, het totaalresultaat en het eigen vermogen van ASR.

2.4 Consolidatiegrondslagen

Groepsmaatschappijen

In de geconsolideerde jaarrekening zijn de jaarrekeningen van ASR Nederland N.V. en haar groepsmaatschappijen opgenomen. Groepsmaatschappijen zijn vennootschappen en andere entiteiten waarin ASR, direct of indirect, het

financiële en operationele beleid kan bepalen ('control'). 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 volledig geconsolideerd vanaf de datum waarop ASR de beslissende zeggenschap verwerft, tot aan het moment waarop deze eindigt.

De activa, verplichtingen en voorwaardelijke verplichtingen worden opgenomen tegen reële waarde op het moment van acquisitie en worden vervolgens geadministreerd conform de grondslagen voor financiële verslaggeving van ASR, die in overeenstemming zijn met IFRS.

Ondernemingen waarin geen beslissende zeggenschap kan worden uitgeoefend, worden aanvankelijk opgenomen tegen het proportionele aandeel in de reële waarde van de netto activa op de datum van acquisitie en vervolgens vinden correcties plaats voor veranderingen in het eigen vermogen van de onderneming.

Geassocieerde deelnemingen

Geassocieerde deelnemingen zijn entiteiten waarin ASR invloed van betekenis kan uitoefenen, maar geen beslissende zeggenschap heeft, hetgeen in het algemeen het geval is als het aandeel in de stemrechten tussen 20% en 50% ligt. De geconsolideerde jaarrekening van ASR bevat het aandeel van ASR in de winst van geassocieerde deelnemingen vanaf het moment dat ASR invloed van betekenis verwerft tot het moment dat deze invloed eindigt.

Investeringen in geassocieerde deelnemingen worden aanvankelijk verantwoord tegen kostprijs, inclusief de betaalde goodwill. De waardering daarna is gebaseerd op de vermogensmutatiemethode. Wanneer de grondslagen voor financiële verslaggeving van geassocieerde deelnemingen afwijken van die van ASR worden de betreffende bedragen aangepast zodat zij consistent zijn met de door ASR gehanteerde grondslagen. Voor details zie hoofdstuk 2.18.

Joint ventures

Joint ventures worden verantwoord op basis van de vermogensmutatiemethode. 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.

Eliminatie van transacties bij consolidatie

Bij de consolidatie worden alle intra-groepverhoudingen 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 en veronderstellingen

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

Belangrijke schattingen en veronderstellingen hebben betrekking op:

- 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; en
- 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 werkelijke 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's, de functionele munt van ASR en al haar groepsmaatschappijen.

Transacties in vreemde valuta worden omgerekend naar de functionele valuta tegen de contante valutakoers op de transactiedatum. Monetaire balansposten uitgedrukt in vreemde valuta worden omgerekend tegen de valutakoers per balansdatum. Valuta koersverschillen die voortvloeien uit de afwikkeling van deze transacties en uit de omrekening van monetaire posten in vreemde valuta worden verantwoord in de resultatenrekening, behalve wanneer deze worden verantwoord in het eigen vermogen als onderdeel van cashflow-hedges of netto investeringshedges.

Valuta koersverschillen die voortvloeien uit monetaire financiële activa die beschikbaar zijn voor verkoop en die betrekking hebben op de geamortiseerde kostprijs worden in de resultatenrekening van de betreffende periode verantwoord. Eventuele resterende omrekeningsverschillen met betrekking tot veranderingen in de reële waarde worden verantwoord onder het eigen vermogen.

Omrekeningsverschillen van niet-monetaire balansposten worden gewaardeerd tegen reële waarde, waarbij de verschillen in de reële waarde die als winst of verlies gelden, worden opgenomen in de resultatenrekening. Voor niet-monetaire balansposten die worden gewaardeerd tegen reële waarde, waarbij de verschillen in de reële waarde via het eigen vermogen lopen, worden de koersverschillen verantwoord onder het eigen vermogen.

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

1 EURO=	KOERS PER		GEMIDDELDE KOERS PER	
	31 DEC, 2011	31 DEC, 2010	2011	2010
AUD Australische dollar	1,27	1,31	1,35	1,44
BRL Braziliaanse real	2,42	2,23	2,33	2,33
CAD Canadese dollar	1,32	1,33	1,38	1,37
DKK Deense Kroon	7,43	7,45	7,45	7,45
SEK Zweedse Kroon	8,90	9,02	9,03	9,54
TRJ Turkse lira	2,45	2,06	2,33	2,00
USD Amerikaanse dollar	1,30	1,34	1,39	1,33
ZAR Zuid-Afrikaanse rand	10,48	8,88	10,08	9,69

2.7 Productclassificatie

Verzekeringscontracten worden gedefinieerd als contracten waarbij ASR een significant verzekeringsrisico accepteert van polishouders door overeen te komen polishouders schadeloos te stellen indien een bepaalde onzekere toekomstige gebeurtenis een negatief effect heeft op de polishouder. Deze contracten worden als verzekeringscontracten beschouwd voor de resterende tijd tot de afloopdatum, ongeacht of de verzekerde gebeurtenis zich voordoet. Verder kunnen deze contracten ook een financieel risico overdragen.

ASR biedt levensverzekeringscontracten en schadeverzekeringscontracten aan.

Levensverzekeringscontracten

Levensverzekeringscontracten (in contanten) omvatten spaarhypotheken, annuïteiten, overlijdensrisicoverzekeringen, spaarcontracten en uitvaartverzekeringen. Naast niet-winstdelende levensverzekeringscontracten omvat de verzekeringsportefeuille ook:

- winstdelende individuele en collectieve contracten;
- individuele contracten met discretionaire winstdelingselementen (zie hoofdstuk 2.29)
- collectieve contracten met afgescheiden depots met rendementsgarantie.

Levensverzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders

Aanspraken uit hoofde van deze levensverzekeringscontracten zijn rechtstreeks gekoppeld aan de onderliggende beleggingen. Het beleggingsrisico en het rendement komen volledig voor rekening en risico van de polishouders (zie hoofdstuk 2.30). Levensverzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders bestaan in het algemeen uit contracten waarbij de premies, na aftrek van kosten en een risicopremie, worden belegd in unit-linked fondsen. Voor sommige individuele contracten garandeert ASR de rendementen van de unit-linked fondsen. Verder worden collectieve levensverzekeringscontracten met niet gegarandeerde afgescheiden depots (discretionaire zelfverzekering) geclassificeerd als levensverzekeringscontracten voor rekening en risico van de polishouders.

Schadeverzekeringscontracten

Schadeverzekeringscontracten zijn contracten die dekking bieden welke niet gerelateerd is aan het leven of de dood van verzekerde personen. Deze verzekeringscontracten worden verdeeld in de volgende categorieën: Ongevallen en ziekte, schade- (auto-, brand- en aansprakelijkheidsverzekeringen) en overige schade.

2.8 Segmentinformatie

Op organisatorisch niveau zijn de bedrijfsactiviteiten van ASR verdeeld in operationele segmenten. ASR onderscheidt de segmenten Leven, Schade en Overig. Onder de segmenten Leven en Schade vallen respectievelijk alle bedrijfsonderdelen op het gebied van levens- en schadeverzekeringen en hun dochtermaatschappijen. Het segment Overig heeft betrekking op de niet-verzekeringsactiviteiten, te weten ASR Bank, ASR Hypotheken, SOS International, Ditzo (distributiekanaal) en verschillende holdingmaatschappijen waaronder ASR Nederland N.V.

Er zijn duidelijke verschillen tussen de risico- en rendementsprofielen van deze drie segmenten. Transacties en overdrachten tussen de segmenten vinden plaats op marktconforme voorwaarden ('arm's length'). Voor gedetailleerde informatie per segment, zie hoofdstuk 5, Segmentinformatie.

2.9 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 of een contractueel recht is om de bedragen gesaldeerd af te wikkelen en er de intentie is om het saldo als zodanig netto, dan wel de vordering en de verplichting gelijktijdig af te wikkelen. Gesaldeerde financiële activa worden verantwoord na aftrek van eventuele bijzondere waardeverminderingen.

2.10 Transactiedatum en afwikkelingsdatum

Alle aan- en verkopen van financiële instrumenten, die moeten worden afgewikkeld volgens standaardmarktconventies, worden verantwoord op de transactiedatum. Dat is de datum waarop ASR als partij betrokken wordt bij de contractuele bepalingen van het instrument.

Alle aan- en verkopen, behalve die waarbij de levering vereist is binnen het tijdsbestek dat bepaald wordt door regulering of marktconventies, worden tot het moment van afwikkeling

verantwoord als termijntransacties. Deze transacties worden toegelicht in hoofdstuk 2.22 Derivaten en hedge accounting.

2.11 Uitlenen van effecten

ASR neemt deel aan transacties waarbij effecten worden uitgeleend, waarvoor zekerheid wordt ontvangen in de vorm van effecten of geldmiddelen. Als zekerheid ontvangen geldmiddelen worden op de balans verantwoord met daar tegenover een corresponderende verplichting onder verplichtingen voortvloeiend uit het uitlenen van effecten. Uitgeleende effecten blijven verantwoord in de balans. Als zekerheid ontvangen effecten worden niet in de balans verantwoord.

2.12 Leaseovereenkomsten

ASR als verhuurder (lessor)

ASR sluit in het kader van vastgoedbeleggingen leaseovereenkomsten af met klanten. Aangezien de risico's en opbrengsten verbonden aan het eigendom voor rekening van ASR blijven, worden deze overeenkomsten behandeld als operationele leases. Derhalve blijven de vastgoedbeleggingen op de balans van ASR verantwoord. Voor details zie hoofdstuk 2.17 Vastgoedbeleggingen.

ASR als huurder (lessee)

ASR sluit hoofdzakelijk operationele leaseovereenkomsten af voor de huur van onroerend goed en bedrijfsmiddelen. Betalingen in het kader van dergelijke contracten 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, ten laste van de resultatenrekening gebracht in het boekjaar waarin de beëindiging plaatsvindt. Eventuele voordelen die van de verhuurder worden ontvangen in verband met operationele leasetransacties, worden in mindering gebracht op de leasekosten in de perioden waarop de voordelen betrekking hebben.

Als door de leaseovereenkomst vrijwel alle voor- en nadelen verbonden aan eigendom worden overgedragen 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 geleasede actief of, indien lager, tegen de contante waarde van de minimaal verschuldigde leasebetalingen. De contante waarde wordt vastgesteld op basis van de impliciete rentevoet in de lease. Het geleasede actief wordt afgeschreven over de verwachte gebruiksduur of over de leaseperiode indien deze laatste korter is.

Financiële leaseverplichtingen worden verantwoord als financiering tegen de geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

2.13 Kasstroomoverzicht

In het kasstroomoverzicht worden de kasstromen ingedeeld in kasstromen uit bedrijfsactiviteiten, kasstromen uit investeringsactiviteiten en kasstromen uit

financieringsactiviteiten. Kasstromen die luiden in vreemde valuta worden omgerekend tegen de wisselkoersen op de transactiedatum.

ASR presenteert de kasstroom uit bedrijfsactiviteiten op basis van de indirecte methode. De kasstroom uit bedrijfsactiviteiten omvat het bedrijfsresultaat vóór belasting, correcties voor winsten en verliezen die niet in het resultaat tot uitdrukking komen en betalingen in hetzelfde boekjaar, correcties voor mutaties in voorzieningen en overlopende en uitgestelde posten.

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.

2.14 Immateriële vaste activa

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

Goodwill

Acquisities van ASR worden verantwoord volgens de overnamemethode. Goodwill vertegenwoordigt het positieve verschil tussen de kostprijs van de overgenomen onderneming en het belang van ASR in de reële waarde van de netto 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.

Goodwill heeft een oneindige gebruiksduur en er wordt niet op 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 balanswaarde van de kasstroomgenererende eenheid waaraan goodwill is toegerekend, vergeleken met de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde (reële waarde min verkoopkosten) en de bedrijfswaarde van de kasstroomgenererende eenheid. De bedrijfswaarde van een kasstroomgenererende eenheid is de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen van die eenheid. Als de realiseerbare waarde lager is dan de balanswaarde, 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 wordt de balanswaarde van de andere activa van de eenheid verlaagd, 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 vaste activa met een eindige gebruiksduur en afgeschreven over de looptijd van de lopende verzekeringscontracten op de overnamedatum in samenhang met de hieraan gerelateerde verplichtingen. Met betrekking tot VOBA wordt rekening gehouden met het resultaat van de jaarlijkse verplichte toereikendheidstoets voor verzekeringscontracten (zie hoofdstuk 2.29).

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 op de VOBA extra afgeschreven tot het niveau waarbij de waarden aan elkaar gelijk zijn. Bijzondere waardeverminderingen worden ten laste gebracht van de resultatenrekening.

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

2.15 Geactiveerde acquisitiekosten

Commissies die direct of indirect samenhangen met het verwerven van nieuwe of 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 levensverzekeringscontracten 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.

Geactiveerde acquisitiekosten van verzekeringsproducten in het segment Schade worden geamortiseerd over de periode waarin de betreffende premies worden gerealiseerd. De waarde van de geactiveerde acquisitiekosten wordt op elke verslagdatum beoordeeld om vast te stellen of er aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen.

2.16 Materiële vaste activa

Voor eigen gebruik aangehouden vastgoed, gebouwen in aanbouw (voor eigen gebruik) en bedrijfsmiddelen worden verantwoord tegen kostprijs. Dit bedrag wordt verminderd met cumulatieve afschrijvingen (behalve voor terreinen, die niet worden afgeschreven) en/of eventuele cumulatieve bijzondere waardeverminderingen. De kostprijs is gelijk aan de contante prijs die is betaald, ofwel de reële waarde van de vergoeding die is betaald 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 jaar 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 2.17. Bedrijfsmiddelen worden afgeschreven op basis van hun gebruiksduur, die individueel wordt vastgesteld (gewoonlijk tussen de drie en 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 die samenhangen met de bouw van materiële vaste activa is gelijk aan de verantwoording van financieringskosten bij vastgoedbeleggingen, zoals toegelicht in hoofdstuk 2.17.

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

2.17 Vastgoedbeleggingen

Een vastgoedbelegging is vastgoed dat wordt aangehouden om huuropbrengsten en/of een waardeverhoging 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 alleen als vastgoedbeleggingen behandeld als ASR een niet-belangrijk deel voor dienstverlening of administratieve doeleinden aanhoudt. Vastgoed voor eigen gebruik wordt opgenomen onder materiële vaste activa.

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 worden afzonderlijk bepaald voor elk belangrijk onderdeel (componentenbenadering) en op elke balansdatum beoordeeld.

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

Vastgoedprojecten in ontwikkeling voor toekomstig gebruik als vastgoedbelegging worden opgenomen onder de vastgoedbeleggingen. De waardering is tegen de kostprijs, inclusief alle direct toewijsbare kosten, 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 financieringskosten worden gemaakt; en
- werkzaamheden worden gestart die nodig zijn om het actief gereed te maken voor het bedoelde gebruik.

De activering van financieringskosten wordt beëindigd wanneer het actief gereed is voor gebruik of verkoop. Als de ontwikkeling van het actief voor een langere 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.

Reële waarde van vastgoedbeleggingen

De reële waarde van voor eigen gebruik aangehouden vastgoed en van vastgoedbeleggingen wordt verantwoord in de jaarrekening.

ASR verhuurt woningen doorgaans voor onbepaalde tijd. De overige vastgoedbeleggingen worden verhuurd voor bepaalde tijd door middel van niet tussentijds opzegbare huurcontracten. Sommige 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 van materiële vaste activa naar vastgoedbeleggingen: aan het einde van het eigen gebruik of bij aanvang van een operationele lease aan een derde partij; of
- herrubriceringen van vastgoedbeleggingen naar materiële vaste activa: bij aanvang van het eigen gebruik of bij aanvang van activiteiten die gericht zijn op verkoop aan derden;

De maximale gebruiksduur van componenten is als volgt:

De reële waarde van voor eigen gebruik aangehouden vastgoed en van vastgoedbeleggingen wordt verantwoord in de jaarrekening. De reële waarde is de meest waarschijnlijke prijs waarvoor het vastgoed kan worden verhandeld tussen ter zake goed geïnformeerde en tot een transactie bereid zijnde partijen. Het is beleid binnen ASR om de reële waarde van het vastgoed door onafhankelijke deskundigen jaarlijks te laten schatten (of ingeval van landelijk vastgoed jaarlijks te laten updaten).

De volgende methoden worden door de onafhankelijke deskundigen toegepast voor de jaarlijkse bepaling van de reële waarde:

- Methode op basis van direct vergelijkbare transacties – Op een actieve markt voor soortgelijk vastgoed (zoals woonhuizen): huidige en recente prijzen, aangepast voor die verschillen in leasecontracten, exploitatiekosten, leegstand, aard, staat, locatie en andere factoren die de reële waarde van het vastgoed mogelijk beïnvloeden en eventuele veranderingen in de economische omstandigheden sinds de datum van de transacties die tegen deze prijzen plaatsvonden (gebruik vergelijkbare transacties);
- Methode op basis van indirect vergelijkbare transacties – Op een actieve markt voor vastgoed dat niet soortgelijk is (zoals kantoren): actuele marktconforme huurprijzen, gekapitaliseerd gebruikmakend van marktkapitalisatiepercentages voor vergelijkbaar vastgoed en aangepast voor verschillen in leasecontracten, exploitatiekosten en leegstand;

- Batenbenadering – Op een inactieve markt voor vastgoed dat niet soortgelijk is: ramingen van de contante waarde van verwachte kasstromen gebaseerd op betrouwbare schattingen van toekomstige kasstromen.

Alle drie methoden worden gehanteerd voor de waardering van winkels, kantoorpanden en woningen; parkeerplaatsen en landelijk vastgoed worden echter voornamelijk gewaardeerd op grond van batenbenadering.

Voor vastgoedbeleggingen in actieve markten waarbij marktinformatie beschikbaar is – de reële waarde zou met gebruik van waarderingmethoden als vergelijkbare transacties of batenbenadering resulteren in vergelijkbare waardeschattingen, en van beide kan gebruik worden gemaakt bij het bepalen van de reële waarde.

2.18 Geassocieerde deelnemingen en joint ventures

Geassocieerde deelnemingen

Geassocieerde deelnemingen betreffen entiteiten 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, zodat deze overeenkomt met het aandeel van ASR in het totaalresultaat van de deelneming. Het totaalresultaat wordt aangepast conform 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 meer andere partijen een economische activiteit ondernemen waarbij sprake is van gezamenlijke zeggenschap. Gezamenlijke zeggenschap is alleen aanwezig indien de strategische, financiële en operationele beslissingen met betrekking tot de activiteit unaniem worden genomen door de partijen die de zeggenschap delen.

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.

2.19 Beleggingen

Wanneer ASR een contract aangaat met betrekking tot financiële activa, worden de betreffende activa ingedeeld in één van de volgende categorieën:

- a. Financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening.
- b. Leningen en vorderingen.
- c. Financiële activa voor verkoop beschikbaar.

De indeling van de financiële activa wordt door ASR vastgesteld bij eerste opname in de balans. De classificering hangt af van het doel waarvoor de beleggingen werden verworven.

- a) 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 2.22), en:
 2. financiële activa die ASR heeft aangemerkt als gewaardeerd tegen reële waarde via de resultatenrekening. Dit is van toepassing indien:
 - a. dit een inconsistentie in waardering elimineert of aanzienlijk beperkt die anders zou ontstaan doordat financiële activa of verplichtingen op verschillende grondslagen (accounting mismatch) worden gewaardeerd; of
 - b. ASR beheert een groep van financiële instrumenten (activa, verplichtingen of beide) op basis van reële waarde in overeenstemming met gedocumenteerd risicobeheer of een beleggingsstrategie;
 - c. het financiële activa betreft welke één of meer '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 eveneens in de resultatenrekening verantwoord.

- b) 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 noodzakelijk geachte bijzondere waardeverminderingen (zie ook hoofdstuk 2.21). Leningen en vorderingen worden afzonderlijk verantwoord onder Financiële activa.
- c) Voor verkoop beschikbare financiële activa zijn financiële activa die niet worden verantwoord als financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening of als leningen en vorderingen. Voor verkoop beschikbare financiële activa worden bij eerste opname gewaardeerd

tegen reële waarde (inclusief transactiekosten). Hierna worden zij gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van eventuele ongerealiseerde reële-waardeveranderingen in het eigen vermogen, rekening houdend met eventuele uitgestelde belastingverplichtingen. De voor verkoop beschikbare financiële activa omvatten gewone aandelen, preferente aandelen, obligaties, andere vastrentende 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 gepubliceerde prijzen in een actieve markt. Als er geen actieve markt is voor het financiële instrument, wordt de reële waarde bepaald met behulp van waarderingsmethoden. Hoewel waarderingsmethoden zoveel mogelijk gebruik maken van marktinformatie, worden de uitkomsten 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.

Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa

ASR beoordeelt op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van financiële activa. Financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening worden niet in de beoordeling betrokken, omdat de reële waarde van deze activa eventuele bijzondere waardeverminderingen reeds tot uitdrukking brengt.

Bij beleggingen in aandelen beschikbaar voor verkoop is een significante of duurzame daling van de reële waarde een objectieve aanwijzing voor een bijzondere waardevermindering. Er is sprake van een significante of duurzame daling is als de reële waarde:

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

De overige financiële activa beschikbaar voor verkoop 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 30 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 een eventuele toename van de reële waarde wordt verwerkt in het eigen vermogen.

Reële waarde hiërarchie

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 wordt bepaald door gepubliceerde niet-gecorrigeerde prijzen in een actieve markt voor identieke active of verplichtingen. Een financieel instrument heeft een notering in een actieve markt als:

- er gepubliceerde prijzen op continue basis aanwezig zijn (verkregen van een markt, effectenmakelaar, tussenpersoon, brancheorganisatie, professionele externe dienst, of een toezichhoudende instantie); en
- deze prijzen actuele en regelmatig voorkomende transacties tegen marktconforme voorwaarden vertegenwoordigen.

De beleggingen in deze categorie omvatten hoofdzakelijk beursgenoteerde obligaties en aandelen in actieve markten.

2. Reële waarde gebaseerd op (belangrijke) waarneembare marktgegevens

Op niveau 2 wordt de reële waarde bepaald op basis van waarderingstechnieken waarbij gebruik wordt gemaakt van andere gegevens dan genoteerde prijzen op een actieve markt zoals op niveau 1; deze gegevens zijn waarneembaar voor het actief of de verplichting, hetzij direct (d.w.z. als prijzen) of indirect (d.w.z. afgeleid van prijzen of identieke of soortgelijke activa en verplichtingen). Deze waarneembare gegevens worden verkregen van een makelaar of een onafhankelijk waarderingsbureau en bestaan uit:

- genoteerde prijzen voor gelijksoortige (niet-identieke) activa of verplichtingen op een actieve markt;
- genoteerde prijzen voor identieke of gelijksoortige activa of verplichtingen op een niet-actieve markt; en
- gegevens niet zijnde voor de activa of verplichtingen waarneembare genoteerde prijzen, zoals periodiek waarneembare rentetarieven en de rendementscurve, volatiliteit, vervroegde aflossing, spreads, de schaderatio, kredietrisico's en verzuimpercentages.

Deze categorie betreft voornamelijk niet-beursgenoteerde vastrentende preferente aandelen en rentecontracten. Waardering vindt plaats op basis van contante-waardeberekeningen, waarbij voor derivaten gebruik wordt gemaakt van termijncoersen en swapmodellen.

3. Reële waarde niet gebaseerd op waarneembare marktgegevens

Op niveau 3 wordt de reële waarde van de activa en verplichtingen bepaald met behulp van waarderingstechnieken waarbij belangrijke variabelen niet gebaseerd zijn op waarneembare marktgegevens. In deze situaties is er sprake van weinig actieve of niet-actieve markten voor de activa of verplichtingen. De financiële activa en verplichtingen in deze categorie worden apart gewaardeerd.

Waarderingstechnieken worden gebruikt indien waarneembare marktgegevens niet voorhanden zijn. Het uitgangspunt van de reële-waardebepaling blijft het vaststellen van een reële, marktconforme prijs. Niet-waarneembare gegevens betreffen derhalve ook de eigen inschatting van het management omtrent de aannames die marktpartijen zouden doen bij de waardering van de activa of verplichtingen (inclusief risicoaannames). Deze variabelen zijn gebaseerd op eigen bronnen en algemeen beschikbare gegevens.

Deze categorie bestaat voornamelijk uit participaties in Private equity. De belangrijkste niet-waarneembare variabele is de nettovermogenswaarde.

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 collectieve contracten waarbij de polishouder het beleggingsrisico loopt (discretionaire zelfverzekering). 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 gemortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode onder aftrek van eventuele noodzakelijk geachte bijzondere waardeverminderingen.

Vorderingen op klanten

De vorderingen op klanten betreffen vooral 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, verdisconteerd tegen de oorspronkelijke effectieve rentevoet van het financiële actief.

Leningen en vorderingen die individueel van kleinere betekenis zijn, worden collectief beoordeeld na indeling in groepen 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. Het huidige economische klimaat wordt meegewogen en er wordt rekening gehouden met een potentieel verhoogd kredietrisico op basis van een analyse van de economische en politieke situatie.

Bijzondere waardeverminderingen worden ten laste van de resultatenrekening gebracht. Indien in een latere periode de bijzondere waardevermindering afneemt en de afname objectief in verband kan worden gebracht met een gebeurtenis na de opname van een bijzondere waardevermindering, dan wordt de afname ten gunste van het resultaat gebracht.

2.22 Derivaten en hedge accounting

ASR gebruikt derivaten in de eerste plaats voor het afdekken van rente- en valutarisico's en voor het afdekken van risico's van toekomstige transacties en de blootstelling aan marktrisico's.

Derivaten

Derivaten zijn afgeleide financiële instrumenten zoals valuta- en renteswaps, termijncontracten, rentefutures en 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 gepubliceerde marktprijzen of, indien deze niet beschikbaar zijn, op waarderingmethoden zoals contante-waardemethoden of optiewaarderingsmodellen. Derivaten met een positieve reële waarde worden opgenomen onder de activa en derivaten met een negatieve marktwaarde worden 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 verantwoorde actief- of passiefpost of een vaststaande verplichting (reële-waardehedge); of
- een afdekking van het risico van onzekere toekomstige kasstromen toerekenbaar aan een verantwoorde actief- of passiefpost, of een verwachte toekomstige zeer waarschijnlijke transactie (kasstroomafdekking).

Afdekkingen van vaststaande verplichtingen 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 afdekkingdoelstelling en -strategie, de relatie tussen de afgedekte positie en het derivaat dat als afdekkinginstrument 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 gehele afdekkingperiode.

Tijdens de afdekkingperiode 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 wordt gecompenseerd door veranderingen in de reële waarde of de kasstromen van het afdekkinginstrument.

Aleen 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 een afzonderlijke component van het eigen vermogen verantwoord als een ongerealiseerde winst of een ongerealiseerd verlies. De reële-waardeverandering van het ineffectieve deel wordt verantwoord in de resultatenrekening. De in het eigen vermogen verantwoorde bedragen worden naar de resultatenrekening overgeboekt en als baten of lasten verantwoord in de periode(n) waarin de afgedekte vaststaande verplichting of zeer waarschijnlijke verwachte transactie van invloed is op het resultaat.

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

2.23 Uitgestelde belastingvorderingen

Uitgestelde belastingvorderingen zijn de bedragen aan vennootschapsbelasting die in de toekomst kunnen worden gevorderd op basis van:

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

Dit geldt 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 kunnen worden gerealiseerd, wordt de realiseerbare waarde verlaagd.

2.24 Herverzekeringscontracten

Contracten waarbij een aanzienlijk verzekeringsrisico van ASR wordt overgedragen aan derden, worden opgenomen onder herverzekeringscontracten en gedefinieerd als uitgaande herverzekering.

De bedragen die geïnd kunnen worden bij herverzekeraars, worden geschat met een methode die in overeenstemming is met het herverzekeringscontract en de methode voor het bepalen van de verplichtingen inzake de herverzekerde verzekeringscontracten.

Activa die voortvloeien uit herverzekeringscontracten worden opgenomen onder herverzekeringscontracten, met uitzondering van de kortlopende vorderingen op herverzekeraars, welke worden opgenomen onder leningen en vorderingen.

Op elke balansdatum wordt beoordeeld of er objectieve aanwijzingen zijn dat de activa uit herverzekeringscontracten een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan. Indien dit het geval is, dan wordt de balanswaarde verminderd tot de geschatte realiseerbare waarde.

2.25 Overige activa

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

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

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

2.26 Geldmiddelen en kasequivalenten

Geldmiddelen en kasequivalenten omvatten kasmiddelen, direct opvraagbare tegoeden bij banken, geldmiddelen als onderpanden en andere kortlopende vorderingen op banken met een oorspronkelijke looptijd gelijk aan of korter dan drie maanden.

2.27 Eigen vermogen

Aandelenkapitaal en agioreserve

Het in de balans opgenomen aandelenkapitaal bestaat uit het geplaatste en volgestorte gewone aandelenkapitaal. De agioreserve betreft het gestorte kapitaal voor zover dit hoger is dan de nominale waarde van de aandelen.

Reserve ongerealiseerde winsten en verliezen

Deze reserve bestaat uit:

- ongerealiseerde resultaten uit financiële activa beschikbaar voor verkoop na aftrek van belastingen en rekening houdend met correcties uit hoofde van 'shadow accounting' (zie hoofdstuk 2.29);
- het aandeel van ASR in de ongerealiseerde resultaten van geassocieerde deelnemingen en joint ventures (zie hoofdstuk 2.18);
- ongerealiseerde resultaten op het effectieve deel van kasstroomafdekkingen, na aftrek van belastingen (zie hoofdstuk 2.22);
- de discretionaire winstdelingsreserve (zie hoofdstuk 2.29).

Reserve koersverschillen

In deze reserve worden de koersverschillen op voor verkoop beschikbare financiële activa opgenomen.

Overige reserves

De overige reserves bestaan uit ingehouden winsten.

Belangen van derden

De belangen van derden betreffen het eigen vermogen in een geconsolideerde dochteronderneming dat niet direct of indirect toerekenbaar is aan ASR (zie hoofdstuk 2.4).

Overige eigen-vermogensinstrumenten

Het hieronder opgenomen bedrag vertegenwoordigt de nominale waarde van overige eigen-vermogensinstrumenten, verminderd met de kosten, na aftrek van belastingen, die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan de uitgifte.

Dividend op gewoon aandelenkapitaal

Dividend op gewone aandelen wordt gepassiveerd en in mindering gebracht op het eigen vermogen zodra het dividendvoorstel wordt goedgekeurd door de aandeelhouders van ASR. Tussentijds dividend wordt in mindering gebracht op het eigen vermogen zodra dit wordt uitgekeerd. Dividenduitkeringen die worden goedgekeurd na balansdatum worden opgenomen onder gebeurtenissen na balansdatum.

Discretionaire uitkering op overige eigen-vermogensinstrumenten

Discretionaire uitkering op overige eigen-vermogensinstrumenten wordt ten laste gebracht van het eigen vermogen zodra deze wordt vergoed.

2.28 Achtergestelde schulden

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

2.29 Verplichtingen inzake verzekeringscontracten

Algemeen

Hieronder worden opgenomen de verplichtingen uit hoofde van door ASR uitgegeven contracten waarbij significante verzekeringsrisico's worden overdragen van de polishouder naar ASR. Deze contracten kunnen 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 verplichtingen minus de contante waarde van de toekomstige netto premies) op basis van dezelfde grondslagen waarop ook de premie bij het afsluiten van de verzekering is bepaald. Voor contracten waarvan de toekomstige duur van de premiebetaling korter is dan de looptijd van de verzekering of waar geen premie meer voor

wordt betaald, wordt een voorziening voor toekomstige beheerskosten opgenomen. Er wordt een voorziening opgenomen voor een deel van langlevensrisico dat verbonden is aan alle collectieve levensverzekeringscontracten. ASR beheerst het langlevensrisico in combinatie met het sterfterisico. Levensverzekeringscontracten ASR compenseert het sterfterisico met het langlevensrisico. Er wordt geen dotatie gedaan aan de voorziening voor het langlevensrisico als de totale omvang van de voorziening toereikend blijkt te zijn op grond van de IFRS LAT.

Verder worden in het algemeen voorzieningen gevormd voor gerealiseerde resultaten op financiële activa die worden toegewezen aan:

- verzekeringscontracten met winstdeling;
- niet-winstdelende verzekeringscontracten indien en voor zover het huidige renteniveau lager is dan de rentevoet die gebruikt is voor de prijsstelling toen het verzekeringscontract is aangegaan.

Deze financiële activa omvatten voor verkoop beschikbare vastrentende financiële activa, specifieke financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via de resultatenrekening en specifieke derivaten bestemd als 'aangehouden voor handelsdoeleinde' (swaptions en renteswaps).

De gerealiseerde resultaten vallen vrij op basis van de resterende looptijd van de verkochte financiële activa.

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

Deze 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 nog niet betaalde claims en schadebehandelingskosten en de schaden die zijn voorgevallen, maar nog niet zijn gerapporteerd.

De schattingen zijn gebaseerd op individuele beoordeling van de gerapporteerde schaden, op ervaringen uit het verleden en inschattingen van de ontwikkelingen bij claimgedrag, sociale factoren, economische factoren en relevante jurisprudentie. Bij de vaststelling van de verplichtingen wordt rekening gehouden met de bij derden verhaalbare bedragen en de te verwachten baten uit subrogatie.

Schadeverplichtingen op het gebied van arbeidsongeschiktheid worden verdisconteerd. De verantwoorde voorzieningen zijn toereikend om de 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 vastgesteld.

Herverzekeringsverplichtingen

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

Verplichtingen aan verzekeraars waarbij ASR de herverzekeraar is en waarbij geen aanzienlijk verzekeringsrisico wordt overdragen aan ASR, worden opgenomen als schulden aan polishouders.

Levensverzekeringscontracten met discretionair winstdelingselement (Discretionary Participation Feature ofwel DPF)

Dit betreft levensverzekeringscontracten waarbij de verzekeringnemer naast gegarandeerde uitkeringen ook recht heeft op potentieel aanzienlijke extra uitkeringen, waarvan de hoogte of het tijdstip contractueel door ASR worden bepaald. Deze extra uitkeringen zijn gebaseerd op het rendement van een specifieke pool van beleggingscontracten, specifieke beleggingen van ASR of het resultaat van de entiteit die het contract uitgeeft.

De verwachte aanspraken op discretionaire winstdeling worden opgenomen in het eigen vermogen. Nadat een besluit tot winstdeling is genomen, wordt de winstdeling opgenomen onder de verplichtingen.

Shadow accounting

ASR past in overeenstemming met IFRS 4 shadow accounting toe op:

- verzekeringscontracten met winstdeling.
- niet-winstdelende verzekeringscontracten indien en voor zover het huidige renteniveau lager is dan de rentevoet die gebruikt is voor de prijsstelling toen het contract is aangegaan.

Shadow accounting maakt het mogelijk dat een verantwoord, maar ongerealiseerd resultaat op een belegging invloed heeft op de waardering van de verzekeringsverplichtingen op dezelfde wijze als dit voor een gerealiseerd resultaat geldt.

ASR past shadow accounting toe voor ongerealiseerde waardeveranderingen in voor verkoop beschikbare vastrentende financiële activa, specifieke financiële activa die gewaardeerd worden tegen reële waarde via de resultatenrekening en specifieke derivaten die aangewezen zijn als 'aangehouden voor handelsdoeleinde' (swaptions en renteswaps).

De betreffende aanpassing van de verzekeringsverplichtingen wordt opgenomen onder overig totaalresultaat indien, en alleen indien de ongerealiseerde waardeveranderingen worden opgenomen in het overige totaalresultaat. Ongerealiseerde waardeveranderingen op activa tegen reële waarde via de resultatenrekening worden opgenomen in de resultatenrekening met een corresponderende correctie voor shadow accounting in de resultatenrekening.

Geen shadow accounting wordt toegepast op:

- bijzondere waardeverminderingen;
- herwaarderingen van schuldpapier waarop bijzondere waardeverminderingen zijn toegepast.

Toereikendheidstoets voor de verplichtingen inzake Levensverzekeringscontracten

De Liability Adequacy Test (LAT) wordt bij balansdatum uitgevoerd om te bepalen of de opgenomen voorzieningen inzake verzekeringscontracten toereikend zijn.

De voorzieningen zijn voldoende indien de technische voorziening zoals opgenomen in de balans van ASR voor Leven als geheel ten minste gelijk is aan de best estimate van de levensverzekeringsverplichtingen inclusief een passende risicomarge.

Verder worden de niet-verantwoorde resultaten van niet tegen reële waarde in de balans opgenomen activa verwerkt voor zover deze activa worden ingezet om de verzekeringsverplichtingen na te komen. De verschillende elementen van de LAT worden hierna besproken.

Best estimate

De best estimate van een verzekeringscontract is de netto contante waarde van de verwachte kasstromen van baten en lasten onder aftrek van de netto contante waarde van de premies. Deze kasstromen worden geschat met behulp van realistische (“best estimate”) veronderstellingen in relatie tot sterfte, lang leven, verloop, kosten en inflatie. De best estimate veronderstellingen met betrekking tot sterfte en lang leven omvatten de meest recente trendmatige veronderstellingen voor de levensverwachting in Nederland, zoals opgesteld door het Nederlandse Actuariële Genootschap.

Voor zover van toepassing worden de winstdelende elementen van verzekeringscontracten in aanmerking genomen bij de toekomstige kasstromen. Deze kasstromen worden gediscoteerd op basis van de ECB AAA-curve voor overheidsobligaties, zoals gepubliceerd door de Europese Centrale Bank. De best estimate wordt verhoogd met de tijdswaarde van opties en garanties (CFOG: Cost of Financial Options and Guarantees) en wordt berekend met behulp van stochastische technieken. De intrinsieke waarde van de opties en garanties is inbegrepen in de best estimate.

Bij unit-linked contracten is de best estimate gelijk aan de fondswaarde van het contract na aftrek van de netto contante waarde van toekomstige marges op sterfte en kosten. Wat betreft unit-linked contracten met een gegarandeerde minimumuitkering op de aflooptdatum wordt de best

estimate verminderd met een CFOG, ofwel de waarde van die garantie berekend volgens het model van Black & Scholes.

Risicomarge

ASR maakt gebruik van het nieuwste Solvency II standaardmodel, zoals gedefinieerd in Quantitative Impact Studies (QIS), om de risico's te kwantificeren. De risico's die in de risicomarge zijn opgenomen, betreffen sterfte, langlevensrisico, invaliditeit, verloop, rampen, kosten, niet afdekbaar financieel risico en operationele risico's. Al deze risico's worden naar de toekomst geprojecteerd. Het totale risico voor elk toekomstig jaar wordt vastgesteld op basis van correlaties tussen de risico's zoals beschreven in het Solvency II standaardmodel. Het geprojecteerde risico voor elk jaar wordt vermenigvuldigd met de kapitaalkosten en contant gemaakt naar de balansdatum.

Toereikendheidstoets voor de verplichtingen inzake Schade verzekeringscontracten

De LAT, die ieder balansdatum wordt uitgevoerd, behelst een beoordeling van de toereikendheid van de schadeverzekeringsverplichtingen. Voor wat betreft schade en overige schade wordt de LAT uitgevoerd met behulp van statistische analyses. Eventuele geïdentificeerde verliezen worden gebruikt als basis voor het schatten van toekomstige claims die voortvloeien uit een verzekeringscontract uit de portefeuille op balansdatum.

Dit is de best estimate. Er wordt een passende risicomarge toegevoegd, die een functie is van de claimvolatiliteit. Het totaal van de best estimate en risicomarge wordt vergeleken met de technische voorziening die opgenomen is op de balans.

De LAT voor de arbeidsongeschiktheidsportefeuille is vergelijkbaar met de LAT voor de levensportefeuille.

De totale verwachtingswaarde en risicomarge voor schade als geheel wordt vergeleken met de technische voorziening zoals opgenomen op de balans. Indien er sprake is van een verschil worden de verzekeringsverplichtingen verhoogd tot een toereikend niveau.

DNB LAT

ASR hanteert de DNB LAT voor de DNB solvabiliteit. Hierdoor wordt de IFRS LAT ook toegepast op de ECB AAA-curve. De IFRS LAT verschilt van de DNB LAT op de volgende punten:

- De IFRS LAT hanteert geen afkoopvloer.
- De IFRS LAT hanteert geen prudentiële filters.

In verzekeringcontracten besloten opties

In verzekeringcontracten besloten opties worden niet separaat opgenomen, maar op dezelfde manier als het hoofdcontract verwerkt. Deze opties worden gewaardeerd met behulp van een toereikendheidstoets, rekening houdend met de intrinsieke waarde en de tijdswaarde.

2.30 Verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders

De verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders betreffen hoofdzakelijk

unit-linked-contracten. 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 reële waarde van de financiële verplichting is gelijk aan het aantal units dat aan het eind van de verslagperiode bij elk contract hoort, vermenigvuldigd met de huidige unitwaarde per dezelfde datum. Ook wordt rekening gehouden met verplichtingen in verband met verzekeringstechnische risico's (sterfte, arbeidsongeschiktheid).

Een deel van de unit-linked-contracten kent een minimum-garantie 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 inzake toekomstige fondsontwikkeling en sterfte.

De verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders omvatten ook verplichtingen 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 en aanvullende compensatie voor beleggingsverzekeringen.

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.

2.31 Voorziening voor personeelsbeloningen

Pensioenverplichtingen

ASR heeft voor eigen medewerkers een aantal pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen ('defined benefit plans'). Dit zijn regelingen waarbij aan een werknemer op pensioenleeftijd een vast pensioen wordt toegezegd. Dit pensioen is gewoonlijk afhankelijk van één of meer factoren, zoals salaris en aantal dienstjaren. Ten minste één keer per jaar berekenen interne 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 financieringskosten die samenhangen met personeelsvergoedingen worden verantwoord als rentelasten.

De pensioenverplichtingen worden berekend met behulp van 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 bonussen, sterftcijfers en consumentenprijsindex. De aannames worden jaarlijks beoordeeld en geactualiseerd en zijn gebaseerd op beschikbare marktinformatie.

De actuariële aannames kunnen aanmerkelijk verschillen van de werkelijke resultaten als gevolg van 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. Echter, het deel van de actuariële verschillen dat buiten een bandbreedte ('corridor') van 10% valt, wordt ten gunste of ten laste van de resultatenrekening gebracht over het verwachte gemiddeld resterende 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 ter dekking van de pensioenverplichtingen worden aangehouden door ASR Levensverzekering N.V. Deze worden, conform IFRS, echter niet opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening als 'in aanmerking komende fondsbeleggingen van pensioenregelingen'.

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

Overige langetermijnpersoneelsbeloningen

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

Overige 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 een voorwaarde dat de werknemer in dienst blijft tot het ingaan van 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. Actuariële resultaten die voortvloeien uit aanpassing van ervaringscijfers en wijzigingen in de actuariële veronderstellingen worden ten gunste of ten laste van de resultatenrekening gebracht gedurende de verwachte resterende diensttijd van de betreffende medewerkers.

Personeelsrechten

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

2.32 Voorzieningen

Voorzieningen zijn verplichtingen met onzekerheden over de omvang en het tijdstip van toekomstige betalingen die nodig zijn voor de afwikkeling. ASR treft voorzieningen wanneer er sprake is van in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen als gevolg van gebeurtenissen in het verleden en 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 aan het eind van de verslagperiode die nodig zijn om de verplichtingen af te wikkelen.

2.33 Financieringen

Schuldbewijzen en overige financieringen worden bij eerste opname verantwoord tegen reële waarde inclusief de directe transactiekosten. Daarna worden ze gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Verschillen tussen de opbrengst en de aflossingsprijs worden verantwoord in de resultatenrekening gedurende de looptijd van de lening op basis van de effectieve-rentemethode.

2.34 Uitgestelde belastingsschulden

Uitgestelde belastingsschulden worden opgenomen op basis van tijdelijke verschillen tussen de balanswaarde en de fiscale waarde van activa en verplichtingen. Bij de waardering van de uitgestelde belastingsschulden wordt uitgegaan van de belastingtarieven waartegen de belastingsschulden naar verwachting zullen worden afgewikkeld.

2.35 Schulden aan klanten

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

2.36 Schulden aan banken

Schulden aan banken worden bij eerste opname verantwoord tegen reële waarde inclusief de directe transactiekosten. Vervolgens worden ze gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Verschillen tussen de aflossingsprijs en de geamortiseerde kostprijs (agio of disagio) worden gedurende

de looptijd van de schulden in de resultatenrekening verantwoord als rentelasten op basis van de effectieve-rentemethode.

2.37 Verzekeringspremies

Levensverzekeringspremies

De premies inzake levensverzekeringscontracten worden verantwoord als opbrengsten wanneer ze verschuldigd zijn door de polishouder. De hieruit voortvloeiende verplichtingen worden ten laste van het resultaat gebracht op basis van geschatte toekomstige baten en lasten. Deze lasten worden opgenomen onder de regel 'verzekeringstechnische lasten en -uitkeringen'. Dit heeft tot 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 nadere toelichting op de geactiveerde acquisitiekosten is opgenomen in hoofdstuk 2.15.

Schadeverzekeringspremies

Schadeverzekeringspremies worden verantwoord in de periode waarin de premies zijn verdiend. In rekening gebrachte, maar nog niet verdiende premies worden opgenomen onder de verplichtingen inzake verzekeringcontracten, zoals toegelicht in hoofdstuk 2.29.

2.38 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, wordt de balanswaarde verminderd tot de realiseerbare waarde, te weten de geschatte toekomstige kasstromen contant gemaakt tegen de oorspronkelijke effectieve rente van het instrument.

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.

2.39 Gerealiseerde winsten en verliezen

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

Bij voor verkoop beschikbare financiële activa bestaan gerealiseerde winsten of verliezen uit het verschil tussen:

- de opbrengst van de verkoop of desinvestering van een actief of passief en de geamortiseerde kostprijs van het verkochte actief of passief,
- onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen die in vorige perioden zijn verantwoord 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.

2.40 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').

2.41 Resultaat beleggingen voor rekening en risico van polishouders

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

2.42 Provisie- en commissiebatens

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 diensten worden verricht.

2.43 Verzekeringstechnische lasten en -uitkeringen

Hieronder worden opgenomen de wijzigingen in de verplichtingen inzake verzekeringscontracten (zie hoofdstuk 2.29) en de daarmee samenhangende uitkeringen. De lasten inzake contracten voor rekening en risico van polishouders hebben betrekking op de wijzigingen in de verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders, inclusief de ten laste van de verplichtingen gekomen uitkeringen.

2.44 Operationele lasten

Dit betreffen de bedrijfslasten die verband houden met het functioneren van ASR en die direct betrekking hebben op de verslagperiode, zoals kosten voor marketing, informatie-technologie, adviezen, huisvesting, uitzendkrachten en afschrijvingen.

De personeelslasten betreffen hoofdzakelijk salarissen, sociale lasten en pensioenlasten.

2.45 Acquisitiekosten

Dit betreft voornamelijk betaalde commissies en de afschrijvingen op de geactiveerde acquisitiekosten. Een verdere toelichting op de geactiveerde acquisitiekosten is opgenomen in hoofdstuk 2.15.

2.46 Bijzondere waardeverminderingen

Activa zijn onderhevig aan bijzondere waardevermindering wanneer de realiseerbare waarde lager is dan de balanswaarde.

Immateriële 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 eerder genoemde van toepassing zijnde posten.

2.47 Rentelasten

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

2.48 Belastingen

De belastingen zijn gebaseerd op het resultaat vóór 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 aan het eind van de verslagperiode. 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.

2.49 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 en 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

Dit hoofdstuk beschrijft de risico's van ASR en de wijze waarop ASR deze risico's beheerst.

De essentie van de bedrijfsvoering van ASR is dat wij de risico's van onze klanten overnemen. ASR streeft naar klanttevredenheid en het juiste evenwicht tussen risico en rendement. Risicomanagement ondersteunt bij het realiseren van deze doelstellingen.

ASR is blootgesteld aan de volgende risico's: marktrisico, tegenpartijrisico, verzekeringstechnisch risico, strategisch risico en operationeel risico. ASR heeft haar risicobereidheid (risk appetite) vastgesteld en bewaakt hoe het risicoprofiel zich hiermee verhoudt. Continue beoordeling en bewaking van de risico's is noodzakelijk om zowel de individuele risico's als de samenhang tussen deze risico's organisatiebreed te begrijpen en te beheersen.

3.1 Belangrijkste risico-ontwikkelingen in 2011

In 2011 richtte de afdeling Risicomanagement zich op een verdere verbetering van de beheersingsomgeving binnen ASR en op het sturen op waarde. Dit leidde tot de volgende ontwikkelingen binnen ASR op het gebied van risicomanagement:

Algemeen

- De risk appetite is bepaald. De risicocomités gebruiken de risk appetite als uitgangspunt bij het sturing op risico's. Bij strategische beslissingen wordt rekening gehouden met de risk appetite.
- Het Economische Kapitaal (ECAP) model van ASR is in 2011 verder ontwikkeld en het vormt een integraal en essentieel onderdeel van het sturen op waarde.

Risk Governance

- De risicocomités hebben hun waarde bewezen tijdens de euro crisis. De risicocomités (Financieel Risicocomité (FRC) en Kapitaal-, Liquiditeits- en Fundingcomité (KLFC)) komen vaker bijeen zodra risicolimieten geraakt worden of dreigen te worden geraakt.

Marktrisico

- Het vastgoedrisico is in 2011 teruggebracht in overeenstemming met het strategisch beleggingsbeleid.
- Naar aanleiding van het plan om de risico's in de beleggingsportefeuille geleidelijk af te bouwen, heeft ASR besloten om de belangen in Portugal, Ierland, Italië, Griekenland, Spanje en Frankrijk, en in financiële instellingen verder terug te brengen tot een aanvaardbaar risiconiveau.
- ASR heeft de invloed van de lage marktrente verminderd door de aankoop van swaps en swaptions.

Tegenpartijrisico

- Het reduceren van belangen in Portugal, Ierland, Italië, Griekenland, Spanje en Frankrijk, en in financiële instellingen heeft tevens geleid tot een daling van het tegenpartijrisico.

Verzekeringstechnisch risico – Leven

- ASR heeft de bewaking van de ontwikkeling van de winstgevendheid van de individuele en collectieve levensverzekeringsportefeuille verscherpt. De winstgevendheid is negatief beïnvloed door de lage rente.

Verzekeringstechnisch risico – Schade

- De schaderatio en de combined ratio zijn belangrijke maatstaven voor de winstgevendheid van het schadebedrijf. De premies en daarmee de combined ratio zijn onder druk komen te staan door de concurrentiestrijd op de schadeverzekeringsmarkt. De combined ratio van ASR heeft zich in 2011 positief ontwikkeld in deze concurrerende markt.

Strategisch risico

- In 2011 voerde ASR een Control Risk Self-Assessment (CRSA) uit. De belangrijkste risico's van bedrijfsonderdelen zijn geïdentificeerd. De impact van risico's op het realiseren van de strategie wordt kwalitatief gemeten en de beheersmaatregelen voor deze risico's zijn vastgesteld.
- De CRSA is onderdeel van het Own Risk Solvency Assessment (ORSA), welke ook in 2011 is uitgevoerd. De ORSA ondersteunt de productlijnen en de groep bij het identificeren en kwantificeren van deze risico's met het oog op de toekomstige solvabiliteitspositie. Het ORSA-proces is integraal onderdeel van het meerjarenbudget van ASR.

Operationeel risico

- In 2011 verbeterde ASR het interne beheersingssysteem. De belangrijkste risico's zijn geïdentificeerd en beoordeeld. Beheersmaatregelen zijn vastgesteld vanuit een Integraal Risicomanagement (IRM) perspectief.

Solvency II

- De kwaliteit en betrouwbaarheid van de data is verbeterd. Dit heeft bijgedragen aan betere stuurinformatie en besluitvorming.

Kapitaalmanagement en solvabiliteit

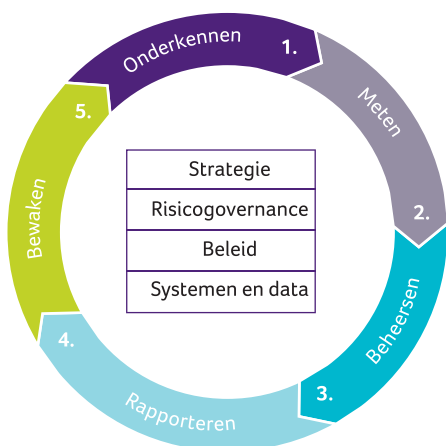
- Het model van ASR voor de berekening van het economisch kapitaal is geïmplementeerd. De berekening van het economisch kapitaal wordt toegepast op groepsniveau en op het niveau van de productlijnen.

3.2 Integraal Risk Management raamwerk

IRM stelt ASR in staat de samenhang te begrijpen tussen risico's en de strategische doelstellingen van de onderneming.

Het IRM-raamwerk van ASR is gebaseerd op het ERM-model van het Committee of Sponsoring Organizations van de Treadway Commission (COSO). Het raamwerk omvat de volgende elementen van risicomanagement:

INTEGRAAL RISICO MANAGEMENT RAAMWERK



Doelstelling van IRM binnen ASR

De belangrijkste doelstelling van IRM is om de aandeelhouder en andere belanghebbenden van ASR te beschermen tegen gebeurtenissen die de duurzame realisatie van doelstellingen bedreigen. Een ander doel is ASR te ondersteunen bij het bereiken van het juiste evenwicht tussen risico en rendement.

Strategie

De risicostrategie van ASR ondersteunt de strategie van ASR. Het primaire doel van risicomanagement is ASR te ondersteunen bij het bereiken van het vereiste evenwicht tussen risico en rendement en tegelijkertijd financieel solide te blijven. De risk appetite en risico limieten van ASR zijn afgeleid van de risicostrategie. De strategie beschrijft ook de solvabiliteitsdoelstellingen. ASR beheerst de risico's actief, zodat zij binnen de vastgestelde limieten blijven.

Risk Governance

De risk governance van ASR is gebaseerd op het principe van 'three lines of defence' (zie hoofdstuk 3.3). De functies en verantwoordelijkheden van risicomanagement zijn door de gehele organisatie heen verankerd. Onderdeel van risicomanagement is de risicocomité-structuur van ASR. Het doel van de risicocomités is het risicoprofiel van ASR Groep en de bedrijfsonderdelen te beheersen en te bewaken zodat dit binnen de risk appetite en de limieten blijft. ASR werkt aan een programma dat het risicobewustzijn versterkt.

Beleid

ASR heeft haar eigen risicoclassificatie ontwikkeld. Deze omvat de Solvency II risico's en is in lijn met de FIRM-risico's, zoals beschreven door De Nederlandsche Bank (DNB). ASR heeft jaarlijks geactualiseerd beleid voor elk van de belangrijke risico's waaraan de onderneming wordt blootgesteld (markt-, tegenpartij-, verzekeringstechnisch-, strategisch en operationeel risico). Dit beleid beschrijft de risicodefinitie, de risico limieten en de technieken om risico's te mitigeren.

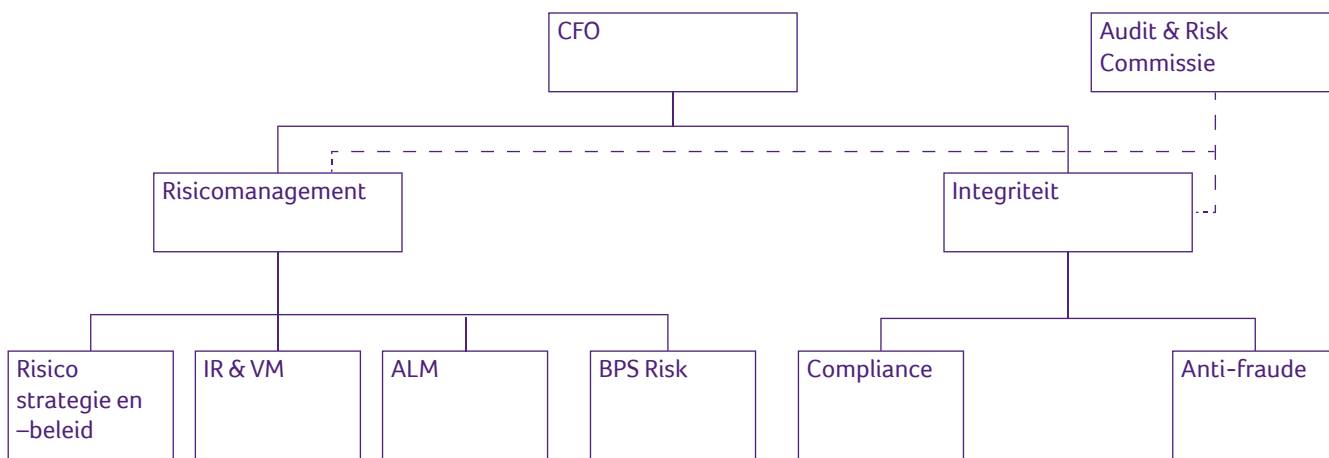
Systemen en data

Het risicomanagement wordt ondersteund door verschillende IT-systemen en data.

3.3 Risicogovernance

Als onderdeel van het IRM raamwerk is de risicogovernance ingericht. Risicogovernance verwijst naar de taken en verantwoordelijkheden van de risicomanagementfunctie en de risicocomité-structuur. De taken en verantwoordelijkheden zijn gedefinieerd op basis van de drie verdedigingslijnen. ASR gebruikt de volgende definitie van het model met drie verdedigingslijnen:

- **Eerste lijn** – verantwoordelijk voor risico's in de bedrijfsonderdelen en beheersing van deze risico's. De eerste lijn heeft de dagelijkse verantwoordelijkheid voor de activiteiten (verkoop, prijsstelling, acceptatie, claimafhandeling etc.). De Raad van Bestuur en de managementteams van de bedrijfsonderdelen zijn verantwoordelijk voor de eerste lijn.



- **Tweede linie** – verantwoordelijk voor het ontwikkelen van risicobeleid en advies, ondersteuning en beoordeling van de implementatie van het IRM-raamwerk in de eerste linie. De risicomangementfunctie in de productlijnen (decentraal) en de centrale risicomangementfunctie zijn verantwoordelijk voor de tweede linie. De centrale en decentrale tweede lijnen vormen ASR's "countervailing power".
- **Derde linie** – verantwoordelijk voor de onafhankelijke beoordeling van de effectiviteit van het IRM-raamwerk, het systeem van interne beheersing en de toereikendheid van de risicogovernance. De derde linie is de interne auditafdeling.

De organisatie van risicomangement en de risicocomité-structuur, die onderdeel zijn van de risicogovernance, worden nader beschreven in de volgende paragraaf.

3.3.1 Organisatie van risicomangement

In 2011 is de opzet van de risicomangementfunctie verder verbeterd. De afdeling Risk Management op groepsniveau is verantwoordelijk voor IRM. Group Integrity is verantwoordelijk voor compliancerisico's en veiligheidszaken. De risicomangementfunctie is ook een vast onderdeel van de productlijnen. In beginsel worden risico's beheerd door de productlijnen op basis van ASR beleid en richtlijnen. Waar nodig, en wanneer efficiency voordelen kunnen worden behaald, wordt risicomangement op groepsniveau uitgevoerd. Centraal Risicomangement definieert het risicobeleid van ASR, waardoor een consistente benadering van risicobeheersing door de hele organisatie heen wordt gewaarborgd. Dit risicobeleid zet de risicomangementstandaarden uiteen voor activiteiten van de groep. Risicostrategie en -beleid ontwikkelt standaarden voor de verdere implementatie van ASR's IRM. Deze afdeling werkt nauw samen met de andere risicomangement afdelingen.

Risicomangement

Risicomangement is een onafhankelijke functie binnen ASR. De belangrijkste taak van de risicomangement functie is om de soliditeit van ASR te beheersen en te bewaken. Om op de juiste manier uitvoering te geven aan deze onafhankelijke rol rapporteert de Directeur Risicomangement rechtstreeks aan de Audit- & Risicocommissie.

Risicomangement is verantwoordelijk voor IRM. De afdeling bestaat uit de volgende onderafdelingen:

- Risicostrategie en -beleid;
- Insurance Risk & Value Management (IR&VM);
- Asset & Liability Management (ALM)
- Business Process Support Risk (BPS Risk)

Risicostrategie- en beleid

Risicostrategie- en beleid is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en implementatie van het IRM raamwerk. Bovendien is het verantwoordelijk voor de beheersing van operationele risico's. Onderdeel van de implementatie van IRM is de verdere ontwikkeling van de risicomangement cultuur binnen ASR,

de risicostrategie en de daaraan verbonden risk appetite, transparante risk governance, model validatie, risicobeleid, risico classificatie, adviseren over het waardemanagement en het systeem van interne beheersing. Risicostrategie en -beleid is verantwoordelijk voor het ORSA-proces (inclusief de risk self assessments) welke verplicht zal zijn onder Solvency II.

Insurance Risk & Value Management

IR&VM, de actuariële functie binnen de Groep, is verantwoordelijk voor de beoordeling van de actuariële functies binnen de bedrijfsonderdelen. De afdeling consolideert de technische voorzieningen, bewaakt het verzekeringstechisch risico en adviseert over actuariële en waarderingsaspecten van producten. Bovendien is IR&VM verantwoordelijk voor het verzamelen van gegevens over financiële risico's en de uitvoering van de toereikendheidstoets (LAT).

Asset & Liability Management

ALM matcht de activa en verplichtingen van ASR. ALM is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van het ALM-beleid en ondersteunt de implementatie van dit beleid bij de bedrijfsonderdelen. De afdeling is ook verantwoordelijk voor de methodologie en de ontwikkeling van modellen die gebruikt worden om marktprijzen en marktrisico te berekenen. ALM rapporteert over marktwaarde en marktrisico op het niveau van zowel de Groep als de bedrijfsonderdelen. ALM toetst de gerapporteerde marktwaarde en marktrisico's op basis van de risicolimieten en marktrisicobudgetten van ASR. ALM helpt bedrijfsonderdelen ook bij de ontwikkeling van nieuwe producten.

Business Process Support Risk

BPS Risk is de afdeling voor informatiemanagement binnen Risicomangement en de schakel tussen Risicomangement en ICT. De afdeling regelt en beheert administratieve processen en ondersteunt Risicomangement door toegang te bieden tot de systemen en de kwaliteit van data te waarborgen. BPS Risk ondersteunt Risicomangement ook bij de ontwikkeling van nieuwe systemen en processen of veranderingen in bestaande systemen.

Group Integriteit

Group Integriteit is verantwoordelijk voor het beheersen van compliancerisico's. Group Integriteit bestaat uit twee afdelingen:

- Compliance
- Veiligheidszaken

Compliance is een onafhankelijke en gecentraliseerde functie binnen ASR. Om op de juiste manier uitvoering te geven aan deze onafhankelijke rol rapporteert de Directeur Groep Integriteit rechtstreeks aan de Audit- & Risicocommissie.

Compliance

De belangrijkste taak van de compliancefunctie is om de Raad van Bestuur te ondersteunen bij de beheersing van compliancerisico's voor ASR en haar dochtermaatschappijen.

Door middel van de compliancefunctie wil ASR de integriteit van de leden van de Raad van Bestuur, de managers en het personeel bevorderen. Dit draagt bij aan het behoud van de goede reputatie en de betrouwbaarheid van ASR.

Compliance is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van beleid en advisering over de beleidsimplementatie en naleving van wet- en regelgeving en ethische normen. Compliance waarborgt ook de naleving van wetten-, regels en ethische normen. Daarnaast bewaakt Compliance de effectiviteit van de beheersing van compliancerisico's binnen ASR.

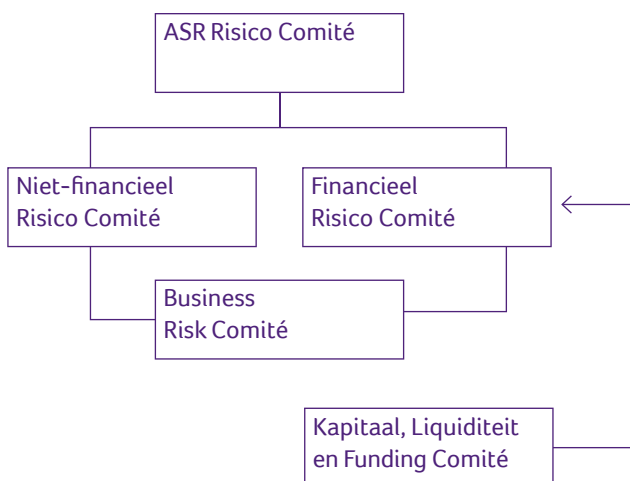
Veiligheidszaken

De rol van de afdeling Veiligheidszaken is de uitvoering van het 'zero tolerance' beleid van ASR inzake fraude. ASR wijst alle oneerlijke praktijken en fraude af. Veiligheidszaken is verantwoordelijk voor fraudepreventie, fraudeonderzoek en repressie:

- **Fraudepreventie:** er worden maatregelen genomen om oneerlijke praktijken of fraude binnen ASR te voorkomen. Maatregelen ter voorkoming van fraude omvatten onder meer acceptatieprocedures voor klanten om te waarborgen dat ASR alleen zaken doet met betrouwbare personen of bedrijven.
- **Fraudeonderzoek en repressie:** maatregelen om oneerlijke praktijken of fraude, juist, discreet en zorgvuldig te onderzoeken.

3.3.2 Risicocomité-structuur

De risicocomité's beheersen de risico's en rendementen die van invloed zijn op de realisatie van de strategische doelstellingen van ASR. De risicocomité's zijn voor ASR het instrument om continu te bewaken of het risicoprofiel binnen de risk appetite blijft. Indien er zich gebeurtenissen voordoen die impact hebben op het risicoprofiel van ASR, zoals volatiliteit op de beurzen, een afwaardering van aandelen van grote ondernemingen en overheden of een verlaging van de rente, verhoogt ASR de frequentie waarmee de risicocomités bijeenkomen.



ASR Risico Comité

Het ASR Risico Comité (ASR RC) bewaakt het algehele risicoprofiel van ASR. Het ASR RC beslist jaarlijks over de risk appetite en -limieten van ASR. Het ASR RC bewaakt ook de voortgang die wordt gemaakt bij de beheersing van risico's die opgenomen zijn in de lijst van 'Risicoprioriteiten van de Raad van Bestuur'. De leden van de Raad van Bestuur van ASR participeren volledig in het ASR RC. De voorzitter van het ASR RC is de CEO van ASR. De betrokkenheid van de Raad waarborgt dat risicobewustzijn en beslissingen over risico's op het juiste niveau zijn ingebed. Naast de Raad van Bestuur maken vertegenwoordigers van alle belangrijke risicomanagement afdelingen deel uit van het comité.

Het ASR RC ontvangt informatie van het Financieel Risico Comité en het Niet-financieel Risico Comité. Deze comités hebben mandaat om het financiële risicoprofiel respectievelijk het niet-financiële risicoprofiel te beheersen overeenkomstig de risk appetite en -limieten.

Financieel Risico Comité

Binnen het Financieel Risico Comité (FRC) vindt, namens de Raad van Bestuur, besluitvorming plaats over het beleid ten aanzien van financiële risico's. Het FRC stelt de limieten van financiële risico's op groepsniveau vast. Het FRC bewaakt of het risicoprofiel binnen de limieten blijft. Als het risicoprofiel deze grenzen overschrijdt, onderneemt het FRC corrigerende acties. Het FRC rapporteert aan het ASR RC.

De voorzitter van het FRC is de CFO van ASR. Verder maken de belangrijkste stakeholders op het gebied van financieel risicomanagement deel uit van het comité, waaronder de COO van ASR (verbindingsschakel met het NFRC). Het FRC wordt ondersteund door het Kapitaal, Liquiditeit & Funding Comité (KLFC).

Kapitaal, Liquiditeit & Funding Comité

Het KLFC bespreekt de technische analyse van kapitaals-, liquiditeits- en financieringsposities en bereid het beleid voor ten aanzien van ratings, het rapportagemodel voor ratings en treasury-activiteiten. Deze worden hier ook beoordeeld. De voorzitter van het KLFC is de Directeur Financiële Markten; andere leden van dit subcomité zijn vertegenwoordigers van de belangrijkste aan deze onderwerpen gelieerde afdelingen.

Niet-financieel Risico Comité

Het Niet-financieel Risicocomité (NFRC) heeft mandaat van de Raad van Bestuur om beslissingen te nemen over niet-financieel risicobeleid. Het NFRC stelt niet-financiële risicolimieten vast op groepsniveau en bewaakt of het risicoprofiel binnen de overeengekomen risico limieten blijft. Als het risicoprofiel de limieten overschrijdt, onderneemt het NFRC corrigerende acties. Het NFRC rapporteert aan het ASR RC. De leden zijn onder meer de COO van ASR (voorzitter) en de belangrijkste vertegenwoordigers op het gebied van beheersing van niet-financiële risico's en een verbindingsschakel met het FRC.

Business Risk Comité

De bedrijfsonderdelen beheersen hun risicoprofiel via het Business Risk Comité (BRC). Het BRC volgt of het risicoprofiel binnen de risk appetite van het bedrijfsonderdeel blijft. Het BRC rapporteert aan het FRC en het NFRC. De voorzitter van het BRC is de directeur van het bedrijfsonderdeel. De belangrijkste functionarissen van het bedrijfsonderdeel maken deel uit van het BRC.

3.3.3 Centraal Beleggings Comité

Naast de risicocomité-structuur bewaakt het Centraal Beleggings Comité (CBC) de uitvoering van het beleggingsbeleid van ASR en neemt het tactische beleggingsbeslissingen. De beleggingsbeslissingen worden genomen binnen de limieten van de strategische asset-allocation, zoals overeengekomen in het FRC. Het CBC neemt beleggingsbeslissingen waarvan

de omvang de limieten overschrijden die gesteld zijn aan beleggingsafdelingen. De voorzitter van het CBC is een lid van de Raad van Bestuur, niet zijnde de CFO, en het comité rapporteert rechtstreeks aan de Raad van Bestuur. Op deze wijze is de onafhankelijkheid van het CBC geborgd ten opzichte van zowel strategische besluitvorming als de CFO.

3.4 Classificatie risicomanagement

ASR heeft beleid voor de belangrijke risico's waar de onderneming aan is blootgesteld. Dit beleid, dat jaarlijks wordt geactualiseerd, beschrijft de risicodefinitie, de risicolimieten en de beheersmaatregelen.

ASR onderkent vijf hoofdcategorieën van risico's. De FIRM-risico's zoals gedefinieerd door DNB dienen als basis voor de risicoclassificatie van ASR.

RISICOSOORT	DEFINITIE
Marktrisico	Het risico van waardeveranderingen die worden veroorzaakt door marktprijzen of volatiliteit van marktprijzen die afwijken van de verwachte waarden. ASR onderscheidt de volgende marktrisico's: <ul style="list-style-type: none"> - renterisico; - aandelenrisico; - vastgoedrisico; - valutarisico; - kredietrisico (spreadrisico). - concentratierisico
Tegenpartijrisico	Tegenpartijrisico betreft de mogelijke verliezen als gevolg van onverwachte wanbetaling of een verslechtering van de credit rating van tegenpartijen en debiteuren.
Verzekeringstechnisch risico	Het risico dat uitkeringen (nu dan wel in de toekomst) niet gefinancierd kunnen worden vanuit premie- en/of beleggingsinkomsten, omdat de schadelast en uitkeringen afwijken van de (technische) aannames die bij de ontwikkeling en premiestelling van een product zijn gehanteerd niet in overeenstemming zijn met de werkelijkheid. ASR onderscheidt twee hoofdsoorten van verzekeringstechnische risico's: <ul style="list-style-type: none"> - leven; - schade (inclusief AOV).
Strategisch risico	Strategisch risico is het risico dat ASR haar doelstellingen niet bereikt vanwege onjuiste beslissingen, de verkeerde implementatie van besluiten en/of onvermogen om adequaat te reageren op marktontwikkelingen.
Operationeel risico	Operationeel risico is het risico van verliezen die voortvloeien uit inadequate of falende interne processen, mensen en systemen of als gevolg van externe gebeurtenissen (inclusief juridische risico's).

¹ IFRS refers to credit risk as spread risk or counterparty default risk.

3.5 Marktrisico

Marktrisico vloeit voort uit veranderingen in de hoogte of de volatiliteit van marktprijzen. De omvang van het marktrisico wordt gemeten door het effect van bewegingen in financiële variabelen, zoals aandelenkoersen, rente en vastgoedprijzen. ASR onderscheidt verschillende soorten marktrisico's, die in deze paragraaf worden besproken:

- renterisico;
- aandelenrisico;
- vastgoedrisico;
- valutarisico;
- kredietrisico (spreadrisico);
- concentratierisico.

Rapportages over marktrisico worden minstens eenmaal per maand aan het FRC verstrekt. Belangrijke rapportages over marktrisico betreffen de strategische beleggingsmix, het economisch kapitaal, het renterisico en de gevoeligheid van de DNB-solvabiliteit voor marktrisico's. Een samenvatting van gevoeligheid voor marktrisico's van DNB-solvabiliteit, totaal eigen vermogen en het nettoresultaat wordt gegeven in onderstaande overzichten.

Gevoeligheid van DNB-solvabiliteit voor marktrisico's:

TYPE RISICO	SCENARIO	2011	2010
Aandelen	-20%	-13%	-21%
Rente	-1%	-7%	-31%
Spread	0,75%	-16%	-17%
Vastgoed	-10%	-15%	-17%
Totaal effect (ongediversificeerd)		-51%	-86%

Ten opzichte van 2010 is het aandelenrisico gedaald door een afname van de aandelenexposure. Het renterisico is gedaald als gevolg van de aankoop van lange termijn renteswaps en swaptions.

Als de scenario's van de belangrijkste marktrisico's zich tegelijkertijd zouden voordoen leidt dit tot een effect van 51% (2010: 86%) en een solvabiliteitsratio van 179% (2010: 135%). Deze ratio is voor ASR van belang om de soliditeit te meten.

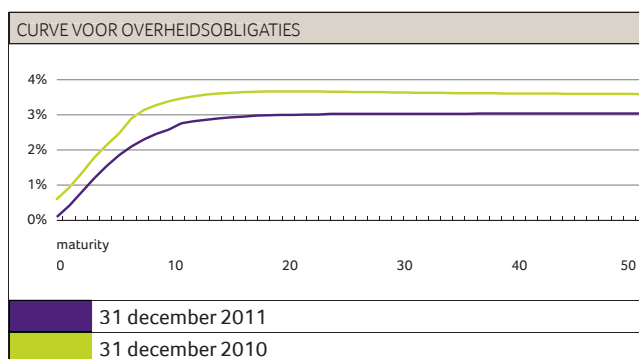
Gevoeligheid van het totale eigen vermogen en het nettoresultaat voor marktrisico's:

	TOTAAL EIGEN VERMOGEN	NETTO-RESULTAAT
Rente +1%	-345	-
Rente -1%	-43	-
Aandelen +20%	220	-7
Aandelen -20%	-199	-26
Vastgoed +10%	-	-
Vastgoed -10%	-85	-85
Spread +75bp	-233	-3
Spread -75bp	243	-
Vreemde valuta +10%	24	-2
Vreemde valuta -10%	-24	2

De belangrijkste gevoeligheden van het nettoresultaat zijn een daling in de waarde van aandelen met 20% en van vastgoed met 10%. Beide gevoeligheden zijn gerelateerd aan impairments. De gevoeligheid van het nettoresultaat voor een stijging in de waarde van aandelen met 20% is negatief vanwege put opties. De gevolgen voor het totale eigen vermogen bij een stijging van de rente met 1% zijn relatief groot vanwege een waardeafname van vastrentende beleggingen, swaps en swaptions. Hier wordt maar gedeeltelijk shadow accounting op toegepast. De gevolgen van een daling van de rente met 1% voor het totale eigen vermogen zijn beperkt vanwege het tegenovergestelde effect.

3.5.1 Renterisico

Renterisico is het risico dat de waarde van beleggingen, verplichtingen of financiële instrumenten verandert vanwege schommelingen in de rentetarieven. Veel verzekeringsproducten staan bloot aan renterisico; de waarde van de producten is nauw gerelateerd aan de van toepassing zijnde rentecurve. Het renterisico van verzekeringsproducten hangt af van de resterende looptijd, rentegaranties en winstdeling. Levensverzekeringscontracten zijn in het bijzonder gevoelig voor renterisico (zie hoofdstuk 3.7.1). Voor de berekening van de DNB-solvabiliteit en het bufferkapitaal wordt de ECB AAA curve voor staatsobligaties gebruikt voor de discontering van verzekeringstechnische verplichtingen.



In 2011 daalden de rente voor looptijden van meer dan vijf jaar met ruim 60 basispunten. Dit had een belangrijk effect op de waardebepaling van de best estimate van de verzekeringstechnische verplichtingen.

ASR beheert haar renterisico door vastrentende beleggingen zo goed mogelijk te laten aansluiten bij het profiel van de verplichtingen. Naast andere instrumenten worden swaptions en renteswaps gebruikt voor het afdekken (hedging) van het specifieke renterisico als gevolg van rentegaranties en winstdeling in de levensproducten.

Het renterisico wordt maandelijks 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. Uit onderstaande tabel blijkt dat de duration van de verplichtingen groter is dan de duration van de beleggingen; gevolg is een afname van de reële waarde van het eigen vermogen bij een dalende rente.

	2011	2010
Duration van de beleggingen	10,1	6,5
Duration van de verplichtingen	13,4	10,5

De duration van de beleggingen is toegenomen door de aankoop van lange termijn renteswaps en swaptions. Daarnaast is de looptijd van zowel de beleggingen als de verplichtingen toegenomen als gevolg van een daling van de rentecurve. De mismatch is afgenomen van 4,0 naar 3,3.

Vergelijkbare effecten zijn te zien in de gevoeligheid van de DNB-solvabiliteitsratio voor rentebewegingen. De gevoeligheid van de DNB-solvabiliteit voor een daling van de rente met 1% is veranderd van -31% naar -7%.

Gevoeligheid van de DNB-solvabiliteit voor veranderingen in de rente:

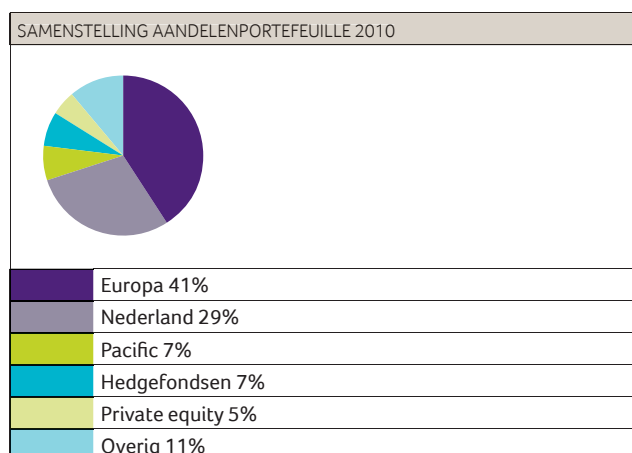
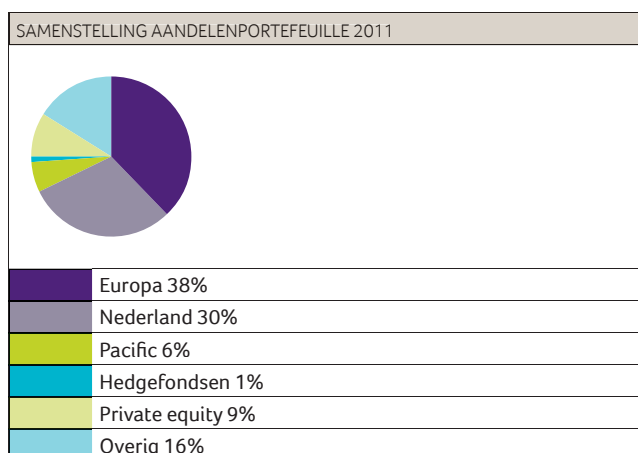
	RENTETARIEVEN -1%		RENTETARIEVEN +1%	
	2011	2010	2011	2010
Activa	2.357	1.511	-1.775	-1.175
Passiva	-2.465	-1.985	1.680	1.104
Aanwezige DNB-solvabiliteit	-107	-474	-95	-71
DNB-solvabiliteitsratio	-7%	-31%	-6%	-5%

3.5.2 Aandelenrisico

Het aandelenrisico is afhankelijk van de totale exposure in aandelen. Teneinde goed inzicht te hebben in het werkelijke aandelenrisico heeft ASR voor risico-doeleinden enkele correcties gemaakt in de IFRS-classificatie; zo worden obligatiefondsen die in de IFRS-balans zijn geclassificeerd onder aandelen niet meegeteld in het aandelenrisico.

De reële waarde van aandelen en vergelijkbare beleggingen aan het eind van 2011 bedroeg € 1.231 miljoen (2010: € 2.142 miljoen). De daling in de exposure van aandelen komt door verkopen en door ongunstige koersontwikkelingen van aandelen.

De aandelenbeleggingen zijn gespreid over Nederland (onder meer 5%-deelnemingen) en andere Europese landen. Een beperkt deel van de portefeuille bestaat uit investeringen in de Pacific, private equity en hedgefondsen.



De gevoeligheid van de DNB-solvabiliteit voor koersmutaties van aandelen wordt maandelijks gevolgd. Bij de berekening wordt rekening gehouden met de effecten van opties, de belastingvrijstelling van Nederlandse deelnemingen en de lagere volatiliteit van hedgefondsen. Ten opzichte van 2010 is de gevoeligheid afgenomen vanwege de lagere exposure in aandelen.

Gevoeligheid DNB-solvabiliteit voor koersmutatie aandelenportefeuille.

VERANDERING IN AANDELENKOERSEN	2011	IN %	2010	IN %
-20	-198	-13%	-332	-21%

3.5.3 Vastgoedrisico

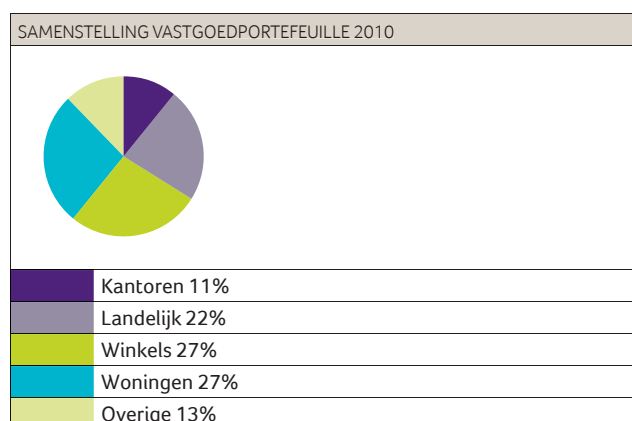
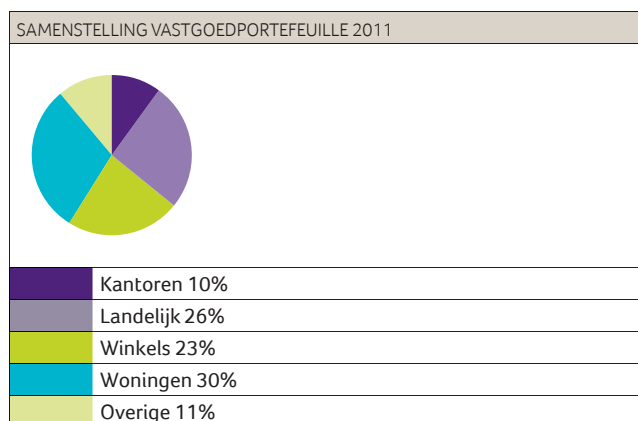
Het vastgoedrisico is afhankelijk van de totale exposure in vastgoed. Teneinde een goed inzicht te hebben in het werkelijke vastgoedrisico zijn voor risicodoelinden in vergelijking met de IFRS-classificatie enkele correcties gedaan. Bovendien is de herwaardering vastgoed (€ 1.151 miljoen) meegeteld. De reële waarde van vastgoed en vergelijkbare beleggingen bedroeg € 3.169 miljoen ultimo 2011 (2010: € 3.767 miljoen), inclusief vastgoed voor eigen gebruik. In 2011 was het beleid om vastgoed af te bouwen als gevolg van de aangepaste strategische asset mix. Het vastgoedrisico is afgenomen door de hieruit volgende verkoop van vastgoed. Het vastgoed is gespreid over landelijk vastgoed, woningen, kantoorpanden en winkelpanden in Nederland. Het aandeel kantoorpanden is beperkt (10%), 3% hiervan heeft betrekking op kantoren voor eigen gebruik.

De gevoeligheid van de DNB-solvabiliteit voor schommelingen in de waarde van onroerend goed wordt maandelijks gevolgd. De gevoeligheid is afgenomen vanwege een daling van het belang in vastgoed.

Gevoeligheid DNB-solvabiliteit voor waardemutaties vastgoed:

VERANDERING IN VASTGOEDPRIJZEN	2011	IN %	2010	IN %
-10%	-223	-15%	-259	-17%

Vanwege lagere volatiliteit krijgt landelijk vastgoed een schok van -7,5%.



3.5.4 Valutarisico

Valutarisico vloeit voort uit de gevoeligheid van beleggingen en verplichtingen voor veranderingen in het niveau of de volatiliteit van wisselkoersen.

Het beleid is dat valutarisico in beginsel wordt afgedekt.

Uit tactisch oogpunt is valutarisico echter toegestaan binnen een specifiek risicobudget.

De valutapositie wordt per kwartaal gevolgd. In het onderstaand overzicht zijn de belangrijkste valutaposities weergegeven, inclusief derivaten.

Valutapositie in miljoenen euro's:

2011	AUD	BRL	CAD	DKK	SEK	TRY	USD	ZAR
Activa	286	17	31	44	40	30	195	54
Passiva	-256	-	-	-	-	-	-110	-14
Netto risico	30	17	31	44	40	30	86	40

2010	AUD	BRL	CAD	DKK	SEK	TRY	USD	ZAR
Activa	247	18	-	-	-	34	210	56
Passiva	-267	-	-	-	-	-	-124	-16
Netto risico	-20	18	-	-	-	34	86	40

3.5.5 Kredietrisico

Kredietrisico vloeit voort uit de gevoeligheid van de waarde van beleggingen en verplichtingen voor veranderingen in de hoogte van de risico-opslag (de 'credit spread') ten opzichte van de betreffende risicovrije rentevoet. Kredietrisico heeft betrekking op verschillende soorten beleggingen:

- vastrentende waarden;
- deposito's;
- leningen gerelateerd aan spaarhypotheken.

Beleggingen die onderhevig zijn aan kredietrisico zijn per definitie niet onderhevig aan tegenpartijrisico (zie hoofdstuk 3.6)

Beleggingen in vastrentende waarden

Het spreadrisico (kredietrisico) wordt portefeuillebreed beheerst binnen de limieten en risicobudgetten zoals die zijn vastgesteld door de desbetreffende risicocomités. Waar van toepassing worden credit ratings van rating agencies gebruikt bij de vaststelling van de risicobudgetten en het monitoren van de limieten. Een beperkt aantal obligaties heeft geen externe ratings; deze krijgen een interne rating toegekend. De interne rating is gebaseerd op vergelijkbare ratingclassificaties als van de rating agencies.

De onderstaande tabellen geven een gedetailleerd overzicht van belangen in vastrentende beleggingen per ratingklasse, sector, land en niveau van achterstelling voor de financiële sector. Het aandeel kredietwaardige beleggingen in de portefeuille is stabiel gebleven vergeleken met ultimo 2010. De veranderingen in de ratingclassificatie in de portefeuille kredietwaardige beleggingen zijn het gevolg van marktfactoren en de implementatie van het beleggingsbeleid. Leningen aan tussenpersonen zijn inbegrepen bij beleggingen zonder rating.

Gedurende het jaar is het kredietrisico op de obligatieportefeuille verder verlaagd door de verkoop van financials en risicovollere staatsobligaties; dit is herbelegd in 'covered bonds' met een AAA-rating en kredietwaardige staatsobligaties. Daarmee is de gemiddelde rating van de vastrentende beleggingen verbeterd ondanks de voortgaande neerwaartse ontwikkeling van de ratings.

	2011		2010	
	UITZETTINGEN	PERCENTAGE	UITZETTINGEN	PERCENTAGE
AAA	10.441	58%	9.352	51%
AA	1.696	9%	1.548	9%
A	3.183	17%	4.455	25%
BBB	2.077	11%	1.592	9%
Lager dan BBB	508	3%	669	4%
Zonder rating	359	2%	325	2%
	18.264	100%	17.941	100%

Het aandeel van financiële instellingen in de obligatieportefeuilles is afgenomen dankzij een verdere verlaging van onze belangen in deze sector alsmede lagere marktwaarden. De belangen in staatsobligaties zijn

aanzienlijk toegenomen omdat door het jaar heen veel van de beschikbare liquiditeit is aangewend om staatsobligaties met een hoge rating aan te kopen.

	2011		2010	
	UITZETTINGEN	PERCENTAGE	UITZETTINGEN	PERCENTAGE
Overheid	9.151	50%	8.292	47%
Financiële instellingen	5.673	31%	6.693	37%
Bedrijfsleven	2.684	15%	2.331	13%
Gestructureerde instrumenten	756	4%	625	3%
	18.264	100%	17.941	100%

Actieve beheersing van de portefeuille staatsobligaties droeg bij aan een tijdige reactie op de marktontwikkelingen. Als gevolg hiervan is de exposure op Nederlandse staatsobligaties in 2011 uitgebreid ten koste van staatsobligaties uit Frankrijk, België en perifere landen in de eurozone.

Overheid

	2011	2010
	UITZETTINGEN	UITZETTINGEN
Nederland	5.785	3.718
Duitsland	1.609	1.564
Frankrijk	257	1.489
Oostenrijk	527	409
België	2	190
Periferie	13	164
Overig	958	758
	9.151	8.292

De exposure naar perifere landen in de eurozone is zeer beperkt.

Periferie

	2011	2010
	UITZETTINGEN	UITZETTINGEN
Griekenland	6	15
Italië	1	123
Portugal	4	12
Ierland	-	-
Spanje	2	14
	13	164

De wijziging in de markwaarde van obligaties van financiële instellingen zijn een weerspiegeling van de geleidelijke afbouw van onze exposure op 'senior and subordinate securities' in lijn

met onze strategische beleggingsmix alsmede van het uitlopen van de spreads in 2011. De opbrengsten zijn herbelegd in staatsobligaties en 'covered bonds'.

Financiële instellingen

	2011		2010	
	UITZETTINGEN	PERCENTAGE	UITZETTINGEN	PERCENTAGE
Senior	2.534	45%	2.962	44%
Tier 2	1.488	26%	2.117	32%
Tier 1	812	14%	1.126	17%
Covered	645	11%	280	4%
Overig	194	4%	208	3%
	5.673	100%	6.693	100%

De lichte toename in gestructureerde instrumenten is het gevolg van beleggingen in de AAA-tranches van Nederlandse gesecuritiseerde hypotheekleningen. De verdere verlaging van de marktwaarde van CDO's en gestructureerde financiële

instrumenten (voornamelijk bestaande uit belangen in CDO's) is toe te schrijven aan een aantal aflossingen en de verkoop van posities. De marktwaarde van de resterende CDO-portefeuille is in de loop van 2011 licht toegenomen.

Gestructureerde instrumenten

	2011		2010	
	UITZETTINGEN	PERCENTAGE	UITZETTINGEN	PERCENTAGE
ABS	112	15%	95	15%
CDO	117	15%	191	31%
MBS	487	65%	272	43%
Gestructureerde financiële instrumenten	40	5%	67	11%
	756	100%	625	100%

De reden voor de stijging van de beleggingen met een AAA-rating in 2011 naar 98% (2010: 93%) is het beleid om de belangen in staatsobligaties te concentreren in

kredietwaardige Europese landen. De portefeuille met financiële instellingen had te maken met 'downgrades'. Dit verklaart de stijging in BBB-ratings.

2011	OVERHEID		FINANCIËLE INSTELLINGEN		BEDRIJFSLEVEN		GESTRUCTUREERDE INSTRUMENTEN	
	UITZETTINGEN	PERCENTAGE	UITZETTINGEN	PERCENTAGE	UITZETTINGEN	PERCENTAGE	UITZETTINGEN	PERCENTAGE
AAA	8.974	98%	947	17%	12	-	508	67%
AA	33	-	1.183	21%	400	15%	80	11%
A	75	1%	1.627	29%	1.395	52%	85	11%
BBB	44	-	1.433	25%	582	22%	18	2%
Lager dan BBB	25	-	338	6%	112	4%	33	5%
Zonder rating	-	-	144	3%	183	7%	32	4%
	9.151	100%	5.673	100%	2.684	100%	756	100%

2010	OVERHEID		FINANCIËLE INSTELLINGEN		BEDRIJFSLEVEN		GESTRUCTUREERDE INSTRUMENTEN	
	UITZETTINGEN	PERCENTAGE	UITZETTINGEN	PERCENTAGE	UITZETTINGEN	PERCENTAGE	UITZETTINGEN	PERCENTAGE
AAA	7.717	93%	1.276	19%	11	-	348	56%
AA	266	3%	891	13%	330	14%	61	10%
A	231	3%	2.663	40%	1.426	61%	134	21%
BBB	32	-	1.197	18%	344	15%	19	3%
Lager dan BBB	46	1%	431	6%	160	7%	32	5%
Zonder rating	-	-	234	3%	60	3%	31	5%
	8.292	100%	6.693	100%	2.331	100%	625	100%

De categorie zonder rating is inclusief leningen verstrekt aan tussenpersonen. ASR hanteert stringente aanvragen en goedkeuringsprocedures bij het verstrekken van deze leningen. Bij een aanvraag van een tussenpersoon wordt

aan de hand van een intern risicorating-model diens kredietwaardigheid bepaald. De aanvraag wordt vervolgens ter goedkeuring naar het kredietcomité gestuurd.

	2011		2010	
	BEDRAG	PERCENTAGE	BEDRAG	PERCENTAGE
Executiewaarde lening < 75%	39	31%	47	28%
Executiewaarde lening > 75%	88	69%	105	62%
Totaal uitstaande leningen	126		152	

Ultimo 2011 bedroeg het uitstaande saldo van leningen aan tussenpersonen € 126 miljoen (2010: € 152 miljoen) terwijl de gecumuleerde impairmentverliezen € 31 miljoen bedroegen (2010: € 35 miljoen). De leningen hebben in

het algemeen een onderpand in de vorm van een verzekeringsportefeuille. Bij in totaal 18% (2010: 14%) van de leningen was er een betalingsachterstand.

Deposito's

Het totale bedrag aan deposito's bedroeg € 49 miljoen (2010: € 128 miljoen), waarvan € 36 miljoen (2010: € 128 miljoen) met een A-rating en € 12 miljoen (2010: € 0 miljoen) met een AAA-rating.

Leningen gerelateerd aan spaarhypotheken

Er zijn spaarhypotheken verkocht waarvan de spaarverzekering op de balans van ASR staat en de hypothecaire lening op de balans van een externe financiële instelling. Een kenmerk van de spaarhypothek is dat de rente van de spaarverzekering en de rente van de lening aan elkaar gekoppeld zijn. Tegelijkertijd verstrekt ASR aan de desbetreffende financiële instellingen een lening met een nominale waarde ter grootte van de spaarverzekering en met een rente gekoppeld aan de rente van de hypothek. De omvang van deze leningen ultimo 2011 bedroeg € 1.969 miljoen (2010: € 1.908 miljoen).

3.5.6 Concentratierisico

Om concentratie bij een individuele tegenpartij te vermijden, heeft ASR grenzen gesteld aan de maximale uitzetting. Deze grenzen gelden voor de volledige beleggingsportefeuille. Het KLFC volgt het concentratierisico ieder kwartaal. Per 2011 vallen alle uitzettingen binnen de grenzen.

3.6 Tegenpartijrisico

Tegenpartijrisico is het risico van verliezen als gevolg van onverwachte wanbetaling of verslechtering in de kredietwaardigheid van tegenpartijen en debiteuren. Tegenpartijrisico kan zich voordoen bij verschillende soorten activa:

- hypotheken;
- derivaten;
- herverzekering;
- debiteuren;
- geldmiddelen en kasequivalenten.

Beleggingen die onderhevig kunnen zijn aan kredietrisico (spread risk) zijn per definitie niet onderhevig aan tegenpartijrisico.

3.6.1 Hypotheken

ASR verstrekt hypothecaire leningen voor rekening en risico van derden en voor eigen rekening. De ASR-portefeuille bestaat uitsluitend uit Nederlandse hypothecaire leningen met een beperkt kredietrisico. Op een deel van de hypothecaire leningen is de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) van toepassing, zoals blijkt uit het volgende overzicht. Ondanks de stagnatie van de huizenprijzen in de laatste drie jaar is de waarde van het onderpand van de meeste hypothecaire leningen gestegen sinds de ingangsdatum van de lening. Het merendeel van de productie in 2011 betreft leningen met NHG.

Hypotheken: schuld ten opzichte van onderliggende waarde

	2011		2010	
	BEDRAG	PERCENTAGE	BEDRAG	PERCENTAGE
Hypotheken met NHG	802	28%	323	14%
Hypotheken < 75% executiewaarde (geïndexeerd)	1.294	45%	1.285	56%
Hypotheken > 75% executiewaarde (geïndexeerd)	759	27%	677	30%
	2.855	100%	2.285	100%

De hypotheekportefeuille van ASR wordt in het algemeen gedekt door verpanding van gekoppelde verzekeringspolissen. ASR verstrekt in het algemeen geen aflossingsvrije hypotheken.

Aan het eind van 2011 was er bij 1,7% (2010: 1,2%) van de verstrekte hypothecaire leningen sprake van betalingsachterstand.

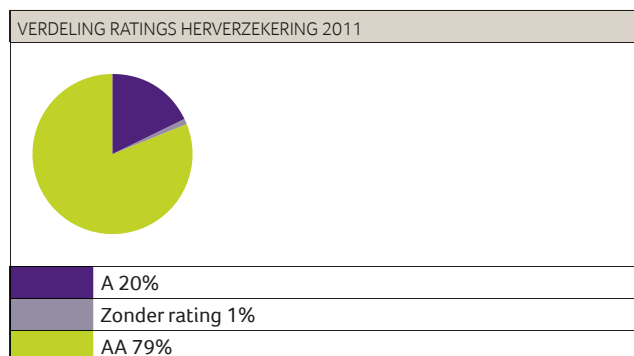
3.6.2 Derivaten

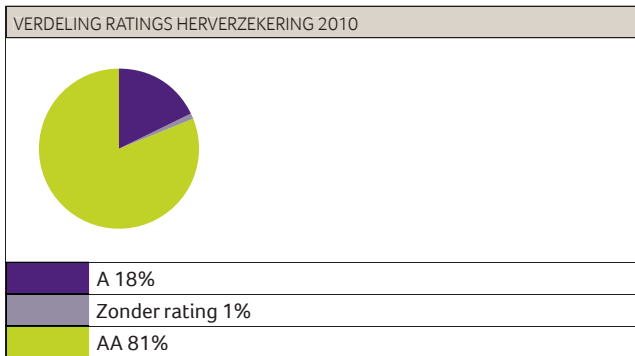
Het kredietrisico over de marktwaarde van de derivaten die ASR heeft afgesloten met een tegenpartij is in het algemeen afgedekt met een Credit Support Annex (CSA), één van de vier onderdelen van een International Swaps and Derivatives Association (ISDA) contract. In de CSA is vastgelegd dat 'cash collateral' wordt uitgewisseld tussen de partijen om het kredietrisico te beperken.

3.6.3 Herverzekering

Bij het aangaan van herverzekeringscontracten voor brand en catastrofe eist ASR van de tegenpartij een rating van minimaal A-, voor long-tail business en andere branches geldt een minimum van A.

Het onderstaande overzicht geeft de exposure op herverzekeraars per rating. De totale exposure op herverzekeraars bedroeg eind 2011 € 462 miljoen (ultimo 2010: € 427 miljoen).





3.6.4 Debiteuren

De debiteurenportefeuille van ASR bedroeg ultimo 2011 € 866 miljoen.

	2011	2010
Te ontvangen van polishouders	252	239
Te ontvangen van tussenpersonen	211	222
Te ontvangen uit hoofde van herverzekering	165	138
Overige debiteuren	238	374
Totaal	866	973

Eind 2011 was een gecumuleerd impairmentverlies op debiteuren verantwoord van € 36 miljoen (2010: € 37 miljoen).

3.6.5 Geldmiddelen en kasequivalenten

De rekening-courant bedroeg € 1.773 miljoen (2010: € 511 miljoen). Alle tegenpartijen hebben een A-rating.

Additioneel zijn er € 800 miljoen gedekte deposito's die binnen drie maanden aflossen.

3.7 Verzekeringstechnisch risico

Verzekeringstechnisch risico is het risico dat de toekomstige verzekeringsclaims en uitkeringen niet uit premie- of beleggingsinkomen kunnen worden betaald.

Risico's worden verminderd door diversificatie over meerdere typen verzekeringsproducten. Verzekeringstechnisch risico is verdeeld in leven- en schaderisico. De levenportefeuille is een breed gespreide portefeuille die bestaat uit producten met sterfte- en langlevensrisico. De schadeportefeuille is vertegenwoordigd in vrijwel alle schade-, arbeidsongeschiktheids- en zorgsectoren. De totale verzekeringsportefeuille heeft een gematigd risicoprofiel.

Het risico wordt verder beheerst door zorgvuldige selectie en acceptatiecriteria, alsmede door verzekeringsrichtlijnen en herverzekeringsovereenkomsten. De risico's worden periodiek beoordeeld voor elk van de verzekeringssegmenten. Indien nodig worden acties ondernomen om het risicoprofiel aan te passen conform de richtlijnen die op groepsniveau zijn afgesproken.

Ieder verzekeringsbedrijf binnen ASR vormt technische voorzieningen voor toekomstige claims uit hoofde van lopende polissen en bestemt activa ten behoeve van deze verzekeringsverplichtingen. Deze voorzieningen zijn gebaseerd op het principe van premieberekening, waarbij rekening wordt gehouden met recente marktspecifieke veronderstellingen. De effecten van mutaties in de risicoloze rente en credit spreads op bedrijfsobligaties worden verwerkt door middel van 'shadow accounting'. De voorzieningen voor schaderisico's zijn gebaseerd op historische schadeafwikkeling binnen de ASR-portefeuille. Er worden geen voorzieningen getroffen voor egalisatie en catastrofes. De gebruikte schattingen worden per balansdatum beoordeeld, gebruikmakend van statistische analyses en externe historische gegevens. De toereikendheid van de voorzieningen wordt maandelijks bepaald op basis van 'best estimate'-veronderstellingen en wettelijk vereiste en algemeen aanvaarde methodes.

Er treden mogelijk onjuistheden op in de toegepaste technieken, gedane veronderstellingen en de in de statistische analyses gebruikte gegevens. Hierdoor loopt ASR het risico dat claims hoger uitvallen dan de uit hoofde van verzekeringscontracten gevormde voorzieningen ten behoeve van de betreffende verplichtingen. ASR houdt extra vermogen aan om dit risico af te dekken en om de soliditeit van ASR te waarborgen. De solvabiliteit van ASR wordt constant bijgehouden en gecontroleerd om ervoor te zorgen dat steeds aan de vereisten wordt voldaan.

Herverzekering en andere risicoverminderende maatregelen worden gebruikt om de volatiliteit van de resultaten te verminderen en in te dammen, dan wel de negatieve invloed op de waarde te spreiden als een alternatief voor aan te houden kapitaal.

3.7.1 Levensverzekeringsportefeuille

ASR beschikt over een gediversifieerde levensverzekeringsportefeuille. De portefeuille kan in twee producttypes worden verdeeld: leven individueel (waaronder uitvaartverzekeringen) en leven collectief. Door de gediversifieerde levensverzekeringsportefeuille is het langlevensrisico beperkt. Het langlevensrisico in delen van de verzekeringsportefeuille van ASR wordt gecompenseerd door het tegengestelde risico (sterfterisico) in andere delen van de portefeuille (uitvaart en kapitaalverzekeringen).

De verzekeringscontracten worden door tussenpersonen aan particuliere klanten en bedrijven verkocht.

Levensverzekeringsstechnisch risico

Een levensverzekering geeft recht op een uitkering bij overlijden van de verzekerde en/of een uitkering op een vooraf afgesproken moment of tijdsinterval bij in leven zijn van de verzekerde. De onzekerheden met betrekking tot een levensverzekeringscontract hebben te maken met het moment van het overlijden van de verzekerde (sterfte-, langlevens- en catastroferisico), verval (de kans dat een

contract wordt beëindigd) en de toekomstige ontwikkeling van kosten die samenhangen met de polis. Levensverzekeringscontracten kenmerken zich gewoonlijk door een looptijd van vele jaren. Dit kenmerk vergroot de onzekerheden die aan deze contracten zijn verbonden. Het risico dat de beleggingsinkomsten niet voldoende zijn om de toename in verplichtingen te dekken, wordt gezien als een marktrisico (zie hoofdstuk 3.5).

ASR onderscheidt de volgende levensrisico's:

- **Sterfterisico:** Sterfterisico is het risico van verliezen als gevolg van de mogelijkheid dat de werkelijke sterfte hoger is dan de verwachte sterfte.
- **Langlevenrisico:** Langlevenrisico is het risico van een structurele stijging van de levensverwachting van de verzekerde, dat leidt tot een verwachte toename in uitkeringen van levensverzekeringen en pensioenen.
- **Catastroferisico:** Catastroferisico is het risico van verliezen die het gevolg zijn van bijzondere gebeurtenissen: een omvangrijk eenmalig verlies ten gevolge van één op zichzelf staande gebeurtenis die tot hoge claims leidt, zoals een pandemie.
- **Vervalrisico:** Vervalrisico is het risico van verliezen doordat polishouders gebruik maken van hun eventuele recht om contracten op te zeggen.
- **Kostenrisico:** Kostenrisico is het risico van verliezen als gevolg van een verandering in de omvang, de ontwikkeling of de beweeglijkheid van bedrijfskosten.

Beheersing van het levensverzekeringstechnisch risico

Life Insurance risk is mitigated by pricing and underwriting policies.

De prijsstelling is gebaseerd op winstcapaciteitsberekeningen. De prijs die benodigd is om de risico's af te dekken wordt berekend. De kwantificering van de risico's is gebaseerd op 'best estimate'-veronderstellingen van sterftcijfers, afkoop, kosten en rentepercentages.

ASR heeft een acceptatiebeleid voor levensverzekeringen. Hierin worden de verschillende soorten risico's beschreven en de omvang van het risico dat ASR bereid is te lopen. Voor individuele levensverzekeringen kunnen polishouders worden onderworpen aan een medisch onderzoek.

Sterfterisico

Het sterfterisico valt uiteen in onzekerheid in beweeglijkheid en onzekerheid over de trends ten aanzien van de best estimate assumpties.

- **Beweeglijkheid:** willekeurige fluctuaties in jaarlijkse sterftcijfers ten opzichte van de trend in de modellen.
- **Onzekerheid in de trend:** structurele daling van de levensverwachting van de verzekerde.

Het sterfterisico is beperkt dankzij het beleid om de sterftetafels periodiek te actualiseren. Er zijn herverzekeringsregelingen getroffen om het volatiliteitsrisico af te dekken van grote verliezen die kunnen voortkomen uit een enkele gebeurtenis met een omvangrijk verzekerd bedrag.

Het sterfterisico binnen ASR wordt grotendeels gecompenseerd door het tegengestelde risico (langlevenrisico) in de andere delen van de portefeuille.

Langlevenrisico

Voor contracten die een uitkering garanderen gedurende het leven van een polishouder, is het langlevenrisico vooral een trendrisico. De toereikendheid van de technische voorzieningen wordt gemeten met gebruikmaking van informatie die verzameld wordt uit de meest recente sterftetabel van het Nederlands Actuarieel Genootschap die in 2010 is uitgebracht. Deze recente tabellen bevatten de laatst beschikbare gegevens over de sterfte onder de Nederlandse bevolking.

Het langlevenrisico van ASR wordt grotendeels gecompenseerd door het tegengestelde risico (sterfterisico) in andere delen van de portefeuille (namelijk unit-linked, uitvaart- en kapitaalverzekeringen).

Catastroferisico

Er zijn herverzekeringscontracten afgesloten om het effect van rampen op de resultaten te verminderen.

Vervalrisico

Indien een polishouder het recht heeft tot afkoop, wordt een bedrag betaald aan de polishouder (de afkoopwaarde) en wordt het contract beëindigd. Een contract kan ook worden beëindigd als de polishouder besluit geen premies meer te betalen. Het contract wordt dan omgezet in een premievrije polis.

Na aftrek van eventuele geactiveerde acquisitiekosten, is de voorziening voor ieder levensverzekeringscontract ten minste gelijk aan de afkoopwaarde of premievrije waarde van het contract. Dientengevolge veroorzaken vervallen polissen geen direct verlies in de jaarrekening.

Hoewel een vervallen polis niet leidt tot een direct verlies in de winst- en verliesrekening, vanwege het vereiste dat aan de voorziening een afkoopwaarde ten grondslag dient te liggen, kan een vervallen polis leiden tot een verlies van toekomstige winsten. De effecten van dit vervalrisico worden, net als de andere levensverzekeringstechnische risico's, in de huidige Solvency II-risicobeheersingsraamwerken bewaakt.

Kostenrisico

Productkenmerken waarborgen dat er geen risico ten aanzien van provisie wordt gelopen. Het kostenrisico is dan ook beperkt tot de beheerskosten. Er worden prognoses opgesteld van toekomstige beheerskosten en de verwachte toekomstige baten uit contracten ter dekking van de kosten. Deze analyse van toekomstige beheerskosten vormt de basis voor de beheersing van het kostenrisico.

Herverzekering

ASR sluit herverzekeringscontracten af om de verzekeringstechnische risico's te beperken. Herverzekering kan plaatsvinden per afzonderlijke polis of op basis van de gehele of gedeeltelijke portefeuille.

De hoogte van de retentie onder de diverse herverzekeringscontracten wordt afgestemd op de omvang en het risicoprofiel van de onderliggende portefeuilles. Hierbij wordt een afweging gemaakt tussen de kosten van de herverzekering enerzijds en het risico dat wordt behouden anderzijds. De selectie van herverzekeringsmaatschappijen is gebaseerd op de beheersing van het tegenpartijrisico 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. ASR heeft de volgende retenties voor levensverzekering:

BEDRAGEN IN EUROS X 1.000	2011		2010	
	HOOGSTE RETENTIE PER RISICO	HOOGSTE RETENTIE PER GEBEURTENIS	HOOGSTE RETENTIE PER RISICO	HOOGSTE RETENTIE PER GEBEURTENIS
Leven	750	3.000	750	3.000

Technische voorzieningen

Toereikendheid van technische voorzieningen

De toereikendheid van de technische voorzieningen wordt ten minste éénmaal per kwartaal getoetst en elke maand geëvalueerd. Het toetsingsbeleid van ASR van de voorzieningen voldoet aan de vereisten van IFRS en de richtlijnen van De Nederlandsche Bank (DNB) (zie hoofdstuk 2.29).

De algehele toereikendheid van de voorzieningen uit hoofde van verzekeringscontracten per 31 december 2011 is bevestigd door interne actuarissen en gecertificeerd door externe actuarissen.

Technische voorzieningen leven

De technische voorziening is gebaseerd op de tariefsgrondslagen ten tijde van de acceptatie. De sterftkans is gebaseerd op ervaringen in het verleden en op de verwachte toekomstige ontwikkelingen van sterftcijfers. Aanvullende voorzieningen worden gevormd in het geval van ongunstige trends na de polisafgifte datum (bijv. verhoogde levensverwachting). De levensverzekeringsportefeuille bevat individuele en collectieve verzekeringen. De verzekeringen worden verkocht als verzekeringen in geld en verzekeringen in beleggingseenheden (unit-linked). Bij verzekeringen in geld wordt het beleggingsrisico volledig gedragen door de verzekeraar, terwijl bij verzekeringen in beleggingseenheden het beleggingsrisico voor het grootste deel voor rekening van de verzekerde is.

De samenstelling van de voorziening per ultimo 2011 is als volgt:

LEVENSVZERKERINGSCONTRACTEN			
	INDIVIDUEEL	GROEP	TOTAAL
2011			
Zonder winstdeling	3.740	757	4.497
Contractuele winstdeling (en RSK)	7.336	6.239	13.575
Discretionaire winstdeling	1.903	-	1.903
Totaal	12.979	6.996	19.975
2010			
Zonder winstdeling	3.418	402	3.820
Contractuele winstdeling (en RSK)	7.282	5.857	13.139
Discretionaire winstdeling	1.858	-	1.858
Totaal	12.558	6.259	18.817

VERZEKERINGSCONTRACTEN VOOR REKENING EN RISICO VAN POLISHOUDERS				
	INDIVIDUEEL	GROEP	SPAARKASSEN	TOTAAL
2011				
Zonder rendement garanties	5.644	1.760	660	8.064
Met rendement garanties	819	319	-	1.138
Totaal	6.463	2.079	660	9.202
2010				
Zonder rendement garanties	6.475	2.054	819	9.348
Met rendement garanties	791	349	-	1.140
Totaal	7.266	2.403	819	10.488

3.7.2. Schadeportefeuille

De schadeportefeuille van ASR richt zich op ongevallen-, zorg- en overige schadeverzekeringen (brand-, auto- en aansprakelijkheid). De polissen worden verkocht aan particulieren en bedrijven via tussenpersonen, volmachten en directe distributiekanaal. De schadeportefeuille omvat de volgende categorieën verzekeringen:

Ongevallen en zorg:

- Invaliditeit: Invaliditeitsdekking in de portefeuille omvat zowel individuele dekking voor zzp'ers als (semi-) groepsdekking voor werknemers. De laatste groep komt ook in aanmerking voor arbeidsongeschiktheidsverzekering (WIA).
- Ziekte: ziekte dekking omvat doorbetaling van salaris gedurende de eerste twee jaar van de arbeidsongeschiktheid van een persoon.
- Zorgverzekering: De zorgverzekeringscontracten dekken medische kosten van medici en ziekenhuizen, alsmede andere medische kosten. De Basisverzekering is verplicht voor alle Nederlandse ingezetenen en biedt een beperkte dekking, zoals vastgesteld door de Nederlandse regering. De Aanvullende verzekeringen bieden een hoger niveau van medische zorg.

Brand-, auto- en aansprakelijkheidsverzekering:

- Motorrijtuigen letselschade derden: Wettelijke aansprakelijkheid voor motorrijtuigen is een aansprakelijkheidsverzekering jegens derden die lichamelijk letsel, medische kosten en/of inkomstenderving dekt na een verkeersongeval.
- Brand en andere schade aan eigendommen: Brandverzekering biedt polishouders financiële bescherming tegen schade aan hun eigendommen en de materiële gevolgen van bedrijfsschade als gevolg van brand.
- Overige aansprakelijkheid: De verzekeraar biedt dekking voor aansprakelijkheid tegenover derden voor zowel particulieren als ondernemingen.

Verzekeringstechnisch risico schade

Het schadeverzekeringstechnisch risico bestaat hoofdzakelijk uit risico's die voortvloeien uit wettelijke aansprakelijkheid voor motorrijtuigen tegenover derden, invaliditeit en algemene aansprakelijkheid tegenover derden. Er worden voorzieningen gevormd om de omvang en het lange termijn karakter van de claims te dekken (vooral die betrekking hebben op invaliditeit).

Combined ratio

In 2011 is de combined ratio gedaald naar 98,9% (2010: 100,3%). Dit is een gevolg van een afname van de schaderatio tot 70,9% (2010: 73,0%) en lagere kosten. De verbetering van de schaderatio met 2,1 procentpunt komt voort uit een daling van de claims en de harmonisatie van de voorzieningen in het kader van de verdere integratie-initiatieven binnen ASR. De provisieratio is met name gestegen door een provisiekorting in 2010 en overige daarmee samenhangende kosten namen af in lijn met verdere kostenbesparingen. Over het geheel genomen heeft dit geleid tot een verbetering van de combined ratio met 1,4 procentpunt.

Beheersing van het verzekeringstechnisch risico schade

Verzekeringstechnisch risico is het risico dat de toekomstige verzekeringsclaims en uitkeringen niet kunnen worden gedekt door de premies en/of de beleggingsopbrengsten, of dat de verzekeringsverplichtingen en de resultaten nadelig worden beïnvloed omdat veronderstellingen en uitgangspunten die werden gebruikt bij de ontwikkeling en premiestelling van het product niet realistisch zijn. ASR beheerst het schadeverzekeringstechnisch risico door de claimfrequentie, de omvang van de claims, inflatie, behandelduur, uitkering- en schadebehandelingskosten en biometrische risico's (invaliditeit, herstel, ziekte, overlijden) te bewaken. Daarnaast geldt concentratierisico ook als een verzekeringstechnisch risico.

Claimfrequentie, claimhoogte en inflatie

Om het claimrisico te beperken, past ASR een acceptatiebeleid toe dat gebaseerd is op schadehistorie en risicomodellen. Dit beleid wordt toegepast op elk klantsegment en elke soort activiteit. Om de claims te beperken en/of ervoor te zorgen dat prijzen correct worden aangepast, wordt het acceptatiebeleid continu bijgesteld op basis van een aantal indicatoren en statistische analyses.

Eveneens wordt gebruik gemaakt van de kennis of verwachtingen ten aanzien van de toekomstige ontwikkelingen om de frequentie, omvang en inflatie van claims te schatten. Het risico van onverwachte grote schadeclaims wordt ingeperkt door polislimieten, concentratie van risico beheer en specifieke overeenkomsten voor risico-overdracht (bijvoorbeeld herverzekeringen).

Behandelduur claims

De tijd die nodig is voor de behandeling en afwikkeling van een schadeclaim is een belangrijke factor. De afwikkeling van claims met een lange doorlooptijd, zoals bij lichamelijk letsel of aansprakelijkheid, kan meerdere jaren in beslag nemen. Er worden regelmatig analyses gemaakt op basis van ervaringen van ASR met vergelijkbare gevallen, historische trends zoals het voorzieningenpatroon, de toename van de risicoblootstelling, schade-uitkeringen, omvang van lopende en nog niet afgewikkelde schadegevallen, en van gerechtelijke uitspraken en economische omstandigheden.

Uitkeringen- en schadebehandelingskosten

De uitkering- en schadebehandelingskosten worden, rekening houdend met toekomstige inflatie, beheerst op basis van regelmatige evaluaties en daaraan gekoppelde acties.

Arbidsongeschiktheidsrisico

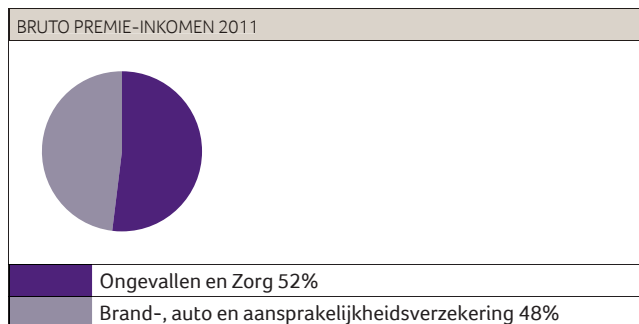
Het invaliditeitsrisico betreft de onzekerheid ten aanzien van schade als gevolg van hoger dan verwachte invaliditeitspercentages in portefeuilles met arbeidsongeschiktheid-, ziektekosten- en ongevallenverzekeringen. Daarnaast bestaat de onzekerheid dat er minder revalidatie en sterfte plaatsvindt dan verwacht.

Ziekte, invaliditeit en herstel worden beïnvloed door het economische klimaat, overheidsinterventie, medische vooruitgang en – in het bijzonder – zorgkosten.

Deze risico's worden beheerst door middel van een regelmatige evaluatie van historische schadepatronen, verwachte toekomstige ontwikkelingen en aanpassing van de prijsstelling, verplichtingen en het acceptatiebeleid, een proactief reïntegratiebeleid en een passende herverzekering. ASR beperkt het arbeidsongeschiktheidsrisico door acceptatiecriteria en een passende herverzekering.

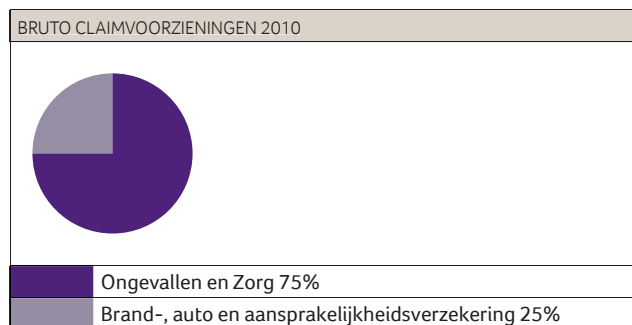
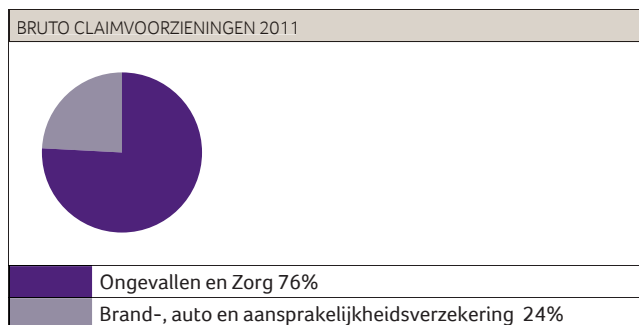
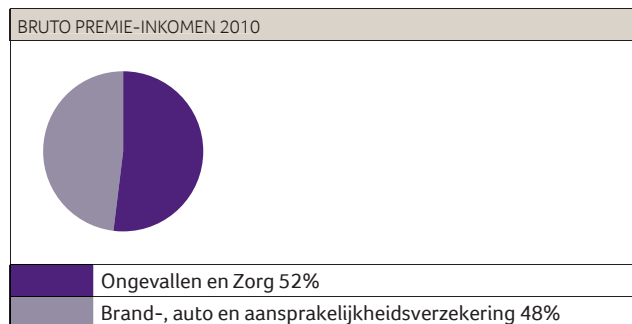
Concentratierisico

De blootstelling aan het risico van de schadeportefeuille van ASR is geografisch bijna geheel gespreid over Nederland.



Concentratie van verzekeringstechnische risico'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 'Herverzekering').

Er is ook sprake van een concentratierisico bij collectieve invaliditeitsverzekeringen. Contracten voor collectieve invaliditeitsverzekeringen worden afgesloten in het kader van de Nederlandse dekking voor arbeidsongeschiktheid (WIA).



De bovenstaande schema's illustreren de verdeling van het bruto premie-inkomen en de bruto claimvoorzieningen bij de verschillende soorten verzekeringen. Contracten voor invaliditeitsverzekeringen zijn verantwoordelijk voor een relatief grote claimreserve in de totale premie. Door de in het algemeen snelle afwikkeling van de claims in brand-, auto- en aansprakelijkheidsportefeuille vertegenwoordigt deze groep slechts 24% van de totale claimvoorziening. Dit terwijl zij 48% van het premie-inkomen genereren.

De totale bruto premie uit schadeverzekeringen bedroeg in 2011 € 2.427 miljoen (2010: € 2.310 miljoen). In 2011 werd € 206 miljoen (2010: € 212 miljoen) betaald aan herverzekeringspremies, ofwel 8,49% (2010: 9,29%) van het bruto premie-inkomen.

Herverzekering

De verzekeringsbedrijven van ASR sluiten voor de 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 geaccepteerde limieten bevindt, maar er sprake is van een onaanvaardbaar risico door mogelijke cumulatie van claims (catastroferisico) door menselijk toedoen of als gevolg van natuurrampen. In Nederland vormen extreme weersomstandigheden het grootste catastroferisico, met name storm.

De hoogte van de retentie in 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 herverzekering enerzijds en het risico dat wordt behouden binnen de retentie anderzijds. Bij de bepaling van de retentie wordt rekening gehouden met het effect op de balans. Het verschil in eigen behoud arbeidsongeschiktheid is afhankelijk van de structuur van het contract (basisdekking of geïndexeerd).

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.

In het onderstaande overzicht wordt de retentie van het risico per product weergegeven.

AMOUNTS IN EUROS X 1.000	2011		2010	
	HOOGSTE RETENTIE PER RISICO	HOOGSTE RETENTIE PER EVENEMENT	HOOGSTE RETENTIE PER RISICO	HOOGSTE RETENTIE PER EVENEMENT
Arbeidsongeschiktheid	110/125	-	700	3.000
Bedrijfsongevallen	1.000	1.000	1.000	1.000
(Verkeers)ongevallen	1.000	1.000	1.000	1.000
Autoverzekering WA	3.000	3.000	2.000	2.000
Autoverzekering All Risk	2.500	2.500	2.500	2.500
Opstalverzekering	2.500	15.000	2.500	15.000
Aansprakelijkheidsverzekering	1.000	1.000	1000	1000
Transportverzekering	250	250	250	250

Technische voorzieningen schade

Voorziening niet verdiende premie

De voorziening niet-verdiende premies wordt in het algemeen berekend over de premie voor eigen rekening naar rato van het nog niet verstrekte gedeelte van de premietermijn vóór aftrek van de bijbehorende provisie. Een afzonderlijke voorziening wordt gevormd voor verzekeringscontracten met een toenemend risico tijdens de looptijd van het contract als de premies niet samenhangen met de leeftijd van de polishouder. De wijzigingen in de voorziening niet-verdiende premies worden in de winst- en verliesrekening verwerkt, zodat de opbrengsten worden genomen gedurende de bijbehorende risicotermijn. De harmonisatie van voorzieningen in het kader van de verdere integratie-initiatieven binnen ASR is in 2011 gerealiseerd.

Voorziening voor nog uit te betalen bedragen

De voorziening voor te betalen schades/uitkeringen bestaat uit het geschatte bedrag van de gemelde, maar nog niet afgewikkelde schaden, vermeerderd met een op basis van historische gegevens bepaald bedrag voor schaden die nog niet gemeld zijn of gedurende het boekjaar zijn ontstaan. Hierin is een voorziening voor nog te betalen externe schadebehandelingskosten opgenomen.

De toereikendheid van de voorzieningen wordt per kwartaal beoordeeld. Voor schade-, arbeidsongeschiktheid- en ziektekostenverzekeringen wil men voor het niveau van de aanwezige voorziening per homogene productgroep een betrouwbaarheidsniveau van 95% bereiken. Voor de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen is de beoordeling gebaseerd op worst-case stressscenario's. Bovendien houdt ASR boven het niveau van de verplichtingen aanvullend bufferkapitaal aan.

De voorziening voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering is gelijk aan de contante waarde van de verwachte uitkeringen, waarbij rekening wordt gehouden met de polisvoorwaarden en wachttijden, evenals herstel- en sterftekansen.

De resultaten van de basisverzekering van ASR omvatten een schatting met betrekking tot de verwachte afwikkeling vanwege de vereveningsmethodiek. De schatting wordt per jaar gemaakt door interne actuarissen op basis van de laatste geactualiseerde gezondheidscijfers voor Nederland. ASR controleert aan het einde van het eerste kwartaal of de juiste veronderstellingen zijn gehanteerd. De uiteindelijke afwikkeling wordt drie jaar na het eind van het boekjaar verantwoord.

De samenstelling van de verplichtingen voor nog uit te betalen bedragen en de voorziening voor premies was eind 2011 als volgt:

BRUTO TECHNISCHE VOORZIENING (2011)	AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING	ONGEVALLLEN EN ZORGVERZEKERINGEN	TOTAAL
Claimvoorziening	768	2.480	3.248
Voorziening niet verdiende premies	275	232	507
Totaal	1.043	2.712	3.756

BRUTO TECHNISCHE VOORZIENING (2010)	AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING	ONGEVALLLEN EN ZORGVERZEKERINGEN	TOTAAL
Claimvoorziening	766	2.238	3.004
Voorziening niet verdiende premies	309	244	553
Totaal	1.075	2.462	3.557

Voorziening voor lopende risico's

De voorziening voor lopende risico's wordt gevormd naar de mate waarin toekomstige claims en kosten – met betrekking tot lopende verzekeringscontracten – de toekomstige contractuele premies overtreffen, waarbij rekening wordt gehouden met de huidige voorziening niet-verdiende premies.

Voor de WIA Eigen Rekeningportefeuille wordt een voorziening voor lopende risico's gevormd voor de contracten die in 2011 zijn afgesloten en doorliepen tot 31 december 2011. Deze voorziening is gebaseerd op het verschil tussen de vereiste premie op basis van boekhoudkundige regelgeving en de premie zoals vastgesteld op actuariële grondslagen.

3.8 Strategisch en operationeel risico

ASR definieert strategisch risico als het risico dat ASR haar doelstellingen niet bereikt doordat niet adequaat wordt gereageerd op marktontwikkelingen. Als gevolg van de huidige druk op de Nederlandse verzekeringsmarkt is het van het grootste belang om strategische ontwikkelingen te identificeren en de juiste acties te ondernemen.

Operationeel risico is het risico van verliezen die voortvloeien uit inadequate of falende interne processen, mensen en systemen of als gevolg van externe gebeurtenissen (inclusief juridische risico's). De belangrijkste terreinen voor operationeel risico (gerelateerd aan de FIRM-risico's van DNB) zijn IT, uitbesteding, integriteit, juridische zaken en operationele zaken.

Elk bedrijfsonderdeel binnen ASR (productlijnen en ondersteunende diensten) staat bloot aan strategisch en operationeel risico.

Strategisch en operationeel risicomanagement

In 2011 concentreerde ASR zich op de volgende zaken om de strategische en operationele risico's te beheersen:

- CRSA (jaarlijks proces);
- Registratie van operationele verliezen (continue proces);
- Crisisstraining (jaarlijks proces);
- Informatiebeveiliging;
- Management in Control.

Control Risk Self Assessment (CRSA)

Onder leiding van Risicomanagement wordt jaarlijks een integrale Control Risk Self Assessment (CRSA) uitgevoerd binnen alle afdelingen van ASR. Alle risico's die de realisatie van de doelen van de organisatie bedreigen, worden meegenomen in de CRSA. Na de beoordeling schrijft elke afdeling een rapport waarin de geïdentificeerde risico's uiteen worden gezet, alsmede de acties die ondernomen moeten worden om deze te beperken. Deze mitigerende maatregelen zijn doelstellingen voor het komende jaar. Het rapport en de mitigerende maatregelen worden geautoriseerd door het lokale management en de Raad van Bestuur. Dit is belangrijke input voor het hogere management ten behoeve van de Management in Control Statement (MCS). Het rapport wordt elk kwartaal geactualiseerd.

Met het proces van CRSA/MCS worden de belangrijkste risicoprioriteiten van ASR voor 2012 geïdentificeerd. De vooruitgang met betrekking tot de mitigerende maatregelen wordt gemeld aan en bewaakt in het ASR RC.

Als onderdeel van de voorbereiding op Solvency II heeft ASR een ORSA uitgevoerd. De CRSA is onderdeel van de ORSA. In deze beoordeling worden strategische risico's vertaald naar scenario's en wordt hun effect op de balans en de resultatenrekening vastgesteld. Dit wordt intern gerapporteerd in een ORSA-rapport. Dit zal in 2012 verder worden ontwikkeld.

Operationele verliezen

Elke afdeling kan operationele verliezen lijden. ASR beschikt over een proces voor de rapportage van verliezen van meer dan € 5.000 en de evaluatie van de oorzaken van deze verliezen (incident management). Verliezen boven € 50.000 worden gerapporteerd aan de NFRC.

Continuïteit van activiteiten en noodplanning

Om continuïteit te borgen zijn alle kritische processen en activiteiten geïdentificeerd, inclusief de middelen die nodig zijn om soortgelijke activiteiten uit te voeren vanaf een andere locatie. Het noodzakelijke systeemherstel om de kritische activiteiten te ondersteunen, wordt regelmatig getest. Om met elke soort catastrofe om te gaan zijn crisisteams ingesteld die elk jaar op alle locaties oefenen. Deze trainingen bestaan uit een theoretische module (halve dag) en een praktische module (hele dag). Het doel is de teams inzicht te geven in de wijze waarop zij functioneren in noodgevallen. De trainingen dienen er ook voor de taken, functies en verantwoordelijkheden van de leden van de crisisteams duidelijk te maken.

Informatiebeveiliging

ASR schenkt veel aandacht aan de efficiency, effectiviteit en integriteit van ICT. Risicomanagement vergroot de aandacht voor informatie- en toegangsbeveiliging. Dit jaar werd de toegangsbeveiliging voor de belangrijkste applicaties verbeterd. De procedure voor toegangsbeveiliging helpt ASR de integriteit van een applicatie te vergroten, fraude te voorkomen door de functiescheiding te verbeteren en door het uitvoeren van regelmatige controles om te testen of het toegangsniveau binnen de applicaties in lijn is met het beleid.

Interne beheersing

Om de efficiency en effectiviteit van de organisatie verder te verbeteren, concentreert ASR zich op de beheersing van de belangrijkste processen. ASR heeft in 2011 de beheersomgeving vanuit ERM perspectief (ondernemingsbreed risicomanagement) verbeterd. De belangrijkste risico's in de processen zijn in kaart gebracht en er is een set aan minimale beheersmaatregelen vastgesteld waarmee de risico's gemitigeerd en/of beheerst worden in aanvulling op reeds bestaande beheersingsmechanismen. In 2012 worden deze beheersmaatregelen geïmplementeerd – indien niet reeds gebeurd – en wordt het effect van de beheersmaatregelen op de risico's inzichtelijk.

3.9 Hedge accounting

ASR is een beperkt aantal cash flow hedges aangegaan om een deel van de renterisico's af te dekken. Deze hedgetransacties dekken het risico op afzonderlijke contracten af. Volgens IFRS worden derivaten op de balans berekend op hun reële waarde, en alle wijzigingen in de reële waarde worden verantwoord op de resultatenrekening. In gevallen waarin veranderingen in de reële waarde van afgedekte risico's niet worden verantwoord in de resultatenrekening, is er sprake van een accounting mismatch, waardoor de beweeglijkheid van de resultaten toeneemt. In deze gevallen wordt gebruik gemaakt van hedge accounting om de accounting mismatch en de beweeglijkheid te reduceren.

Voor nadere details over de notional amounts en de reële waarde van de derivaten voor afdekkingsdoeleinden zie hoofdstuk 11.4.

3.10 Solvency II

Solvency II is het toezichtskader voor Europese verzekeringsmaatschappijen dat naar verwachting in 2014 zal worden ingevoerd. In 2011 werd de verwachte invoeringsdatum gewijzigd (van 1 januari 2013 naar 1 januari 2014). De solvabiliteits-eisen van Solvency II zijn beter afgestemd op de risico's waaraan een verzekeraar is blootgesteld en gaan een integraal onderdeel uitmaken van de bedrijfsvoering van verzekeraars. Solvency II heeft grote gevolgen voor de verzekeringsmarkt. Op grond van Solvency II worden activa en verplichtingen gewaardeerd tegen reële marktwaarde.

ASR heeft een groepsbreed Solvency II-programma in gang gezet. In 2009 is in dit kader een gapanalyse uitgevoerd. ASR is in 2010 begonnen met het verhelpen van de gesignaleerde hiaten. Dit initiatief is in 2011 voortgezet. De voortgang die hierin wordt geboekt, draagt eraan bij dat ASR steeds beter voldoet aan de eisen van Solvency II; deze voortgang wordt bewaakt door middel van het Solvency II-programma.

In 2010 lag de focus vooral op activiteiten in het kader van Pillar I. In 2011 is er vooral aandacht besteed aan Pillar II. De kwaliteit, integriteit en betrouwbaarheid van gegevens is in 2011 verder verbeterd. Het ORSA-proces is voor de tweede keer uitgevoerd binnen ASR en de integratie met het meerjarenbudget is verbeterd. Tevens is de werking van de risico governance verder toegenomen. De risicomanagerfunctie van ASR is zodanig opgezet dat deze voldoet aan de eisen van Solvency II. Dit betekent dat ASR een geïntegreerde methode hanteert om alle gelopen risico's te identificeren, meten, bewaken, rapporteren en beheersen op niveau van bedrijfsonderdelen alsook op groepsniveau, waarbij rekening wordt gehouden met onderlinge afhankelijkheid (bijv. risicodashboard).

In 2012 zal ASR verdere maatregelen treffen om te voldoen aan de eisen van Solvency II.

4 Kapitaal- en liquiditeitsmanagement

4.1 Kapitaalmanagement

4.1.1 Doelstellingen van kapitaalmanagement

ASR streeft naar de handhaving van een sterke vermogenspositie en wil een solide verzekeraar zijn voor de polis- en aandeelhouders. De doelstelling is handhaving van een solvabiliteitsniveau ruim boven de minimumeis van de toezichthouder (Solvency II). Er worden stresstests uitgevoerd voor de grootste en meest volatiele risico's. Daarnaast wordt gestreefd naar een combinatie van vermogenspositie en risicoprofiel die past bij ten minste een A-rating.

ASR bereidt zich voor op Solvency II. ASR heeft een proces geïmplementeerd om de solvabiliteits-eisen zoals gedefinieerd

in de Quantitative Impact Studies (QIS) van Solvency II te rapporteren. ASR is in 2011 tevens gestart met de ontwikkeling van een methode voor het economisch kapitaal (ECAP) die het eigen risicoprofiel beter weergeeft.

4.1.2 Solvabiliteit

De aanwezige solvabiliteit (DNB) en bufferkapitaal van ASR waren als volgt opgebouwd:

	2011	2010
Aanwezige DNB-solvabiliteit	3.503	3.412
Vereiste DNB-solvabiliteit	1.520	1.542
DNB-solvabiliteitsratio	230%	221%
Bufferkapitaal	4.215	4.044
Vereist bufferkapitaal	1.448	1.542
Bufferkapitaalratio	291%	262%

De solvabiliteitsratio bedroeg 230%. De gevoeligheden die beschreven worden in hoofdstuk 3.5 worden gebruikt voor de bepaling van de solvabiliteitsratio na een stressscenario. Het totale effect bedraagt 51% (2010: 86%), waarbij de solvabiliteitsratio na een stressscenario uitkomt op 179% (2010: 135%), ruim boven de intern gehanteerde minimumeis van 150%.

Onderstaande tabel geeft de opbouw weer van de vereiste DNB-solvabiliteit en bufferkapitaal:

	2011	2010
Vereiste DNB-solvabiliteit	1.520	1.542
Eliminatie eigen pensioenregeling	-72	-
Vereist bufferkapitaal	1.448	1.542

Onderstaande tabel geeft de opbouw weer van het eigen vermogen, DNB-solvabiliteit en bufferkapitaal:

	2011	2010
Eigen vermogen (excl. belangen van derden)	2.369	2.446
Belangen van derden	-4	5
Achtereestelde schulden (na bijstelling)	1	5
Herwaardering vastgoed (excl. belangen van derden)	863	1.042
Correctie overige eigen-vermogensinstrumenten	-15	-22
Goodwill	-1	-14
Immateriële activa	-2	-4
Value of business acquired (VOBA)	-211	-227
Eliminatie eigen pensioenregeling	231	-
Correctie shadow accounting	13	13
Toetsmarge	259	167
Aanwezige DNB-solvabiliteit	3.503	3.412
Correctie voor de eliminatie van de eigen pensioenregeling	-231	-
Correctie shadow accounting	-13	-
Correctie toetsmarge inzake afkoop	956	633
Bufferkapitaal	4.215	4.044

Met toestemming van DNB wordt bij de vaststelling van de DNB-solvabiliteit rekening gehouden met de marge op de technische voorzieningen (toetsmarge). Voor een beschrijving van de toereikendheidstest zie hoofdstuk 2.29. ASR heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid, verschaft door de toezichthouder, om de toereikendheidstest te baseren op de gemiddelde rentecurve van het vierde kwartaal van 2011. De eigen pensioenregeling is geëlimineerd bij het bepalen van het vereiste bufferkapitaal en beschikbare bufferkapitaal.

van ASR Levensverzekering N.V. en ASR Schadeverzekering N.V. bevestigd met een negatieve outlook. Deze rating dateerde van 20 mei 2010.

Fitch Ratings bevestigde op 9 december 2011 de 'A-' rating met een stabiele outlook van ASR Levensverzekering N.V. en ASR Schadeverzekering N.V. Fitch Ratings bevestigde tevens dezelfde dag de 'BBB' rating met een stabiele outlook voor ASR Nederland N.V.

4.2 Rating

Op 16 november 2011 heeft Standard & Poor's de A-rating

De rating rapporten zijn te bekijken op de corporate website van ASR (www.asrnederland.nl).

RATING	STANDARD & POOR'S				FITCH RATINGS				
	ENTITEIT	TYPE	RATING	VERWACHTING	DATUM	TYPE	RATING	VERWACHTING	DATUM
	ASR Levensverzekering N.V.	FSR	A	Negatief	20 mei 2009	Long Term IDR	BBB+	Stabiel	16 december 2010
	ASR Levensverzekering N.V.	CCR	A	Negatief	20 mei 2009	IFS	A-	Stabiel	16 december 2010
	ASR Schadeverzekering N.V.	FSR	A	Negatief	20 mei 2009	Long Term IDR	BBB+	Stabiel	16 december 2010
	ASR Schadeverzekering N.V.	CCR	A	Negatief	20 mei 2009	IFS	A-	Stabiel	16 december 2010
	ASR Nederland N.V.					Long Term IDR	BBB	Stabiel	16 december 2010

4.3 Dividend

ASR heeft de intentie om aan de aandeelhouders jaarlijks een stabiel dividend uit te keren, indien aan de vermogensdoelstellingen wordt voldaan. Het dividend is gebaseerd op een uitkeringspercentage van 40-45% van de nettowinst over het jaar, na distributie over houders van hybride Tier-1 instrumenten.

Onverwachte uitgaande kasstromen kunnen worden gedekt uit aanwezige geldmiddelen en kasequivalenten (€ 2.573 miljoen), liquide staatsobligaties (€ 9.008 miljoen) en andere obligaties en aandelen.

4.4 Liquiditeitsmanagement

ASR dient te allen tijde aan haar betalingsverplichtingen naar polishouders en andere crediteuren te kunnen voldoen. Onverwachte uitgaande kasstromen zouden zich kunnen voordoen als gevolg van afkopen in de verzekeringsportefeuille, het opvragen van spaartegoeden of betalingen die samenhangen met de Credit Support Annex (CSA) van derivaten.

Onderstaand overzicht geeft de contractuele kasstromen weer van beleggingen en verplichtingen (exclusief beleggingen voor rekening en risico van polishouders en verzekeringscontracten voor rekening van polishouders). Voor verplichtingen die voortvloeien uit verzekeringscontracten is rekening gehouden met het verwachte afkoop en het sterfterisico. Kasstromen van aandelen en vastgoed zijn niet opgenomen.

2011	< 1 JAAR	1-5 JAAR	5-10 JAAR	10-20 JAAR	> 20 JAAR
Activa	7.100	5.532	10.170	13.533	8.041
Verplichtingen	-4.685	-7.124	-5.907	-11.703	-15.005
	2.415	-1.592	4.263	1.830	-6.964

2010	< 1 JAAR	1-5 JAAR	5-10 JAAR	10-20 JAAR	> 20 JAAR
Activa	3.492	10.341	7.600	9.047	6.684
Verplichtingen	-2.921	-6.062	-5.212	-10.090	-19.196
	571	4.280	2.388	-1.043	-12.512

5 Segmentinformatie

5.1 Algemeen

ASR onderscheidt de segmenten Leven, Schade en Overig. Onder het segment Leven vallen alle bedrijfsonderdelen op het gebied van levensverzekering en hun dochtermaatschappijen. Zij bieden financiële producten aan, zoals levensverzekeringen en levensverzekeringen voor rekening en risico van polishouders. Onder het segment Schade vallen bedrijfsonderdelen op het gebied van schadeverzekering en hun dochtermaatschappijen. Zij bieden schadeverzekeringen aan. Verzekeringsbedrijven zijn entiteiten die de overdracht van verzekeringsrisico's van polishouders accepteren. De segmenten Leven en Schade zijn onderhevig aan verschillende niveaus van winstgevendheid en groeiomogelijkheden en hebben verschillende toekomstperspectieven en risicoprofielen.

Het segment Overig omvat de volgende entiteiten:

- ASR Nederland N.V.
- ASR Bank N.V.;
- ASR Hypotheken B.V.
- ASR Vastgoed Ontwikkeling N.V.;
- Ditzo B.V.;
- B.V. Nederlandse Hulpverleningsorganisatie-SOS International;
- alsmede verschillende andere houdstermaatschappijen.

Ditzo B.V. is een distributiekanaal waarvan de verzekeringsinkomsten en kosten worden verantwoord in het segment Schade.

Eliminaties die worden toegepast bij de samenstelling van de segmentinformatie op de geconsolideerde balans en de geconsolideerde resultatenrekening worden afzonderlijk gepresenteerd.

De verslagen per segment van ASR geven de financiële gang van zaken van elk segment weer. Het doel van deze verslagen is alle posten op de balans en de resultatenrekening toe te wijzen aan de segmenten die er de volledige managementverantwoordelijkheid voor dragen.

Segmentinformatie is opgesteld conform de grondslagen die gebruikt worden bij het opmaken van de geconsolideerde jaarrekening van ASR (zoals beschreven in hoofdstuk 2).

Transacties tussen segmenten worden uitgevoerd tegen marktconforme voorwaarden.

Het operationele resultaat van de segmenten wordt beoordeeld op basis van de resultatenrekening van het betreffende segment.

5.2 Gesegmenteerde balans

PER 31 DEC. 2011	LEVEN	SCHADE	OVERIGE	ELIMINATIES	TOTAAL
Immateriële vaste activa	280	2	3	-	285
Geactiveerde acquisitiekosten	276	81	-	-	357
Materiële vaste activa	38	3	38	-	79
Vastgoedbeleggingen	1.491	203	-8	-	1.686
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	147	-	64	-	211
Beleggingen	14.561	3.521	2.254	-1.795	18.541
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	8.581	-	-	-	8.581
Leningen en vorderingen	5.874	547	1.157	-944	6.634
Derivaten	1.851	14	-	-	1.865
Uitgestelde belastingvorderingen	11	-	-	-	11
Herverzekeringscontracten	2	461	-	-	463
Overige activa	1.514	-142	-554	-26	792
Geldmiddelen en kasequivalenten	2.712	136	179	-454	2.573
Totaal activa	37.338	4.826	3.133	-3.219	42.078
Eigen vermogen toewijsbaar aan houders eigen-vermogensinstrumenten	2.672	687	-990	-	2.369
Belangen van derden	-	2	-6	-	-4
Totaal eigen vermogen	2.672	689	-996	-	2.365
Achtergestelde schulden	30	19	20	-49	20
Verplichtingen inzake verzekeringscontracten	21.758	3.756	-	-1.783	23.731
Verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders	9.202	-	-	-	9.202
Voorziening voor personeelsbeloningen	-	-	2.143	-	2.143
Voorzieningen	1	2	27	-	30
Financieringen	511	-	882	-1.286	107
Derivaten	133	-	4	-	137
Uitgestelde belastingschulden	316	19	-266	-	69
Schulden aan klanten	731	46	857	-43	1.591
Schulden aan banken	1.702	14	-	-	1.716
Overige verplichtingen	282	281	462	-58	967
Totaal verplichtingen	34.666	4.137	4.129	-3.219	39.713
Totaal passiva	37.338	4.826	3.133	-3.219	42.078
Investeringen in					
Immateriële vaste activa	-	-	1	-	1
Materiële vaste activa	1	-	8	-	9
Totaal investeringen	1	-	9	-	10

5.2 Gesegmenteerde balans (vervolg)

PER 31 DEC. 2010	LEVEN	SCHADE	OVERIGE	ELIMINATIES	TOTAAL
Immateriële vaste activa	297	7	19	-	323
Geactiveerde acquisitiekosten	360	87	-	-	447
Materiële vaste activa	70	3	59	-	132
Vastgoedbeleggingen	1.720	220	21	-	1.961
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	148	-	34	-	182
Beleggingen	15.251	3.410	2.152	-1.623	19.190
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	9.491	-	-	-	9.491
Leningen en vorderingen	5.654	481	696	-424	6.407
Derivaten	563	9	-	-	572
Uitgestelde belastingvorderingen	180	113	-97	-	196
Herverzekeringscontracten	2	425	-	-	427
Overige activa	1.090	-49	-182	-96	763
Geldmiddelen en kasequivalenten	381	101	551	-508	525
Totaal activa	35.207	4.807	3.253	-2.651	40.616
Eigen vermogen toewijsbaar aan houders eigen- vermogensinstrumenten	2.266	837	-657	-	2.446
Belangen van derden	-	3	2	-	5
Totaal eigen vermogen	2.266	840	-655	-	2.451
Achtergestelde schulden	30	19	20	-49	20
Verplichtingen inzake verzekeringcontracten	20.541	3.535	-	-1.724	22.352
Verplichtingen inzake verzekeringcontracten voor rekening en risico van polishouders	10.488	-	-	-	10.488
Voorziening voor personeelsbeloningen	-	-	2.033	-	2.033
Voorzieningen	2	3	23	-	28
Financieringen	323	-	602	-826	99
Derivaten	76	-	5	-	81
Uitgestelde belastingenschulden	113	61	-15	-	159
Schulden aan klanten	850	60	839	-	1.749
Schulden aan banken	69	7	-	-	76
Overige verplichtingen	449	282	401	-52	1.080
Totaal verplichtingen	32.941	3.967	3.908	-2.651	38.165
Totaal passiva	35.207	4.807	3.253	-2.651	40.616
Investerings in					
Immateriële vaste activa	-	-	1	-	1
Materiële vaste activa	1	-	12	-	13
Totaal investeringen	1	-	13	-	14

5.3 Gesegmenteerde resultatenrekening

2011	LEVEN	SCHADE	OVERIGE	ELIMINATIES	TOTAAL
Bruto geschreven premies	2.166	2.353	-	-82	4.437
Mutatie voorziening niet-verdiende premies	-	74	-	-	74
Bruto verzekeringspremies	2.166	2.427	-	-82	4.511
Herverzekeringspremies	-20	-206	-	-	-226
Netto verzekeringspremies	2.146	2.221	-	-82	4.285
Beleggingsopbrengsten	1.169	183	61	-32	1.381
Gerealiseerde winsten en verliezen	392	48	35	-	475
Reële waarde winsten en verliezen	-8	-	-1	-	-9
Resultaat beleggingen voor rekening en risico van polishouders	-370	-	-	-2	-372
Provisie- en commissiebatens	-	67	15	-	82
Overige baten	19	6	118	-8	135
Resultaat van deelnemingen en joint ventures	8	-	-	-	8
Totaal baten	1.210	304	228	-42	1.700
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-2.282	-1.699	-	146	-3.835
Aandeel van herverzekeraars	16	126	-	-	142
Netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-2.266	-1.573	-	146	-3.693
Operationele lasten	-262	-251	-131	11	-633
Acquisitiekosten	-157	-444	-	8	-593
Bijzondere waardeverminderingen	-279	-44	-35	-	-358
Rentelasten	-140	-4	-64	-46	-254
Overige lasten	-83	-16	-108	5	-202
Totaal lasten	-921	-759	-338	-22	-2.040
Resultaat voor belastingen	169	193	-110	-	252
Belastingen	-34	-48	35	-	-47
Nettoresultaat over het jaar	135	145	-75	-	205
Nettoresultaat toewijsbaar aan belangen van derden	-	-	7	-	7
Nettoresultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogensinstrumenten	135	145	-68	-	212

5.3 Gesegmenteerde resultatenrekening (vervolg)

2010	LEVEN	SCHADE	OVERIGE	ELIMINATIES	TOTAAL
Bruto geschreven premies	2.514	2.328	-	-86	4.756
Mutatie voorziening niet-verdiende premies	-	-18	-	-	-18
Bruto verzekeringspremies	2.514	2.310	-	-86	4.738
Herverzekeringspremies	-8	-212	-	-	-220
Netto verzekeringspremies	2.506	2.098	-	-86	4.518
Beleggingsopbrengsten	1.154	176	120	-98	1.352
Gerealiseerde winsten en verliezen	156	-8	30	-	178
Reële waarde winsten en verliezen	-16	-4	-8	-	-28
Resultaat beleggingen voor rekening en risico van polishouders	775	-	-	-	775
Provisie- en commissiebatens	4	109	14	-	127
Overige baten	111	10	227	-12	336
Resultaat van deelnemingen en joint ventures	9	-	-5	-	4
Totaal baten	2.193	283	378	-110	2.744
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-3.750	-1.543	-	157	-5.136
Aandeel van herverzekeraars	2	10	-	-	12
Netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-3.748	-1.533	-	157	-5.124
Operationele lasten	-281	-260	-139	8	-672
Acquisitiekosten	-130	-428	-	6	-552
Bijzondere waardeverminderingen	-30	15	-24	-	-39
Rentelasten	-53	-4	-135	23	-169
Overige lasten	-101	-19	-167	2	-285
Totaal lasten	-595	-696	-465	39	-1.717
Resultaat voor belastingen	356	152	-87	-	421
Belastingen	-80	-48	25	-	-103
Nettoresultaat over het jaar	276	104	-62	-	318
Nettoresultaat toewijsbaar aan belangen van derden	-	-	-1	-	-1
Nettoresultaat toewijsbaar aan houders van eigen-vermogensinstrumenten	276	104	-63	-	317

5.4 Technisch resultaat

Het technische resultaat omvat de verzekeringspremies, toegerekende beleggingsopbrengsten verminderd met verzekeringstechnische lasten (claims), uitvoeringskosten en operationele kosten. De beleggingsopbrengsten omvatten huuropbrengsten, rentebaten, dividenden en herwaarderingen. Gerealiseerde winsten en verliezen betreffen de financiële activa beschikbaar voor verkoop en vastgoedbeleggingen, alsmede 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 beleggingsportefeuille die de verplichtingen inzake verzekeringscontracten van het betreffende product dekt.

Het resultaat eigen rekening uit verkoop van beleggingen betreft het totaal van de gerealiseerde herwaarderingen op vastgoedbeleggingen en financiële activa beschikbaar voor verkoop, voor zover niet toerekenbaar aan de verschillende leven- en schadeproducten. Deze resultaten worden verwerkt in het resultaat van ASR.

Het niet-technisch resultaat omvat opbrengsten 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	2011	2010
Bruto geschreven premies	2.166	2.514
Bruto verzekeringspremies	2.166	2.514
Herverzekeringspremies	-20	-8
Netto verzekeringspremies	2.146	2.506
Netto schadelasten en uitkeringen	-3.681	-2.762
Verandering technische voorziening	1.415	-986
Provisie- en commissiebatens	-157	-126
Verzekeringstechnisch resultaat	-277	-1.368
Toegewezen resultaat uit beleggingen - aan technisch resultaat	360	1.764
Toegewezen winsten of verliezen - aan technisch resultaat	118	58
Toegewezen overige baten en lasten - aan technisch resultaat	-51	43
Operationele lasten	-262	-281
Technisch resultaat		
- voor resultaat eigen rekening uit verkoop beleggingen	-112	216
Resultaat eigen rekening uit verkoop beleggingen	28	-16
Technisch resultaat	-84	200
Niet-technisch resultaat	253	156
Resultaat voor belastingen	169	356

TECHNISCH RESULTAAT SCHADE	2011	2010
Bruto geschreven premies	2.353	2.328
Wijziging voorziening niet-verdiende premies	74	-18
Bruto verzekeringspremies	2.427	2.310
Herverzekeringspremies	-206	-213
Netto verzekeringspremies	2.221	2.097
Netto schadelasten en uitkeringen	-1.439	-1.422
Verandering technische voorziening	-135	-111
Provisie- en commissiebatens	-379	-319
Verzekeringstechnisch resultaat	268	245
Toegewezen winsten of verliezen - aan technisch resultaat	100	135
Toegewezen overige baten - aan technisch resultaat	-	-
Overige baten en lasten toegewezen - aan technisch resultaat	-7	-7
Operationele lasten	-251	-260
Technisch resultaat -- voor resultaat uit verkoop	110	113
Resultaat eigen rekening uit verkoop beleggingen	41	-13
Technisch resultaat	151	100
Niet-technisch resultaat	42	52
Resultaat voor belastingen	193	152

5.5 Schadeverzekeringen per branche

2011	BRUTO GESCHREVEN PREMIES	NETTO VERDIENDE PREMIE ¹	NETTO VERZEKE- RINGSTECH- NISCHE LASTEN EN UITKERINGEN	PROVISIE- EN COMMISSIE BATEN	OPERATIONELE LASTEN	TECHNISCH RESULTAAT
Ongevallen en ziekte	1.283	1.194	-940	-101	-117	125
Auto	480	483	-344	-117	-55	-7
Brandschade en andere schade aan eigendom	336	329	-203	-102	-42	-9
Overig	254	215	-87	-59	-37	42
Totaal	2.353	2.221	-1.574	-379	-251	151

¹ Na herverzekering

2010	BRUTO GESCHREVEN PREMIES	NETTO VERDIENDE PREMIE ¹	NETTO VERZEKE- RINGSTECH- NISCHE LASTEN EN UITKERINGEN	PROVISIE- EN COMMISSIE BATEN	OPERATIONELE LASTEN	TECHNISCH RESULTAAT
Ongevallen en ziekte	1.281	1.121	-894	-62	-125	133
Auto	484	459	-348	-110	-57	-33
Brandschade en andere schade aan eigendom	329	311	-199	-94	-40	-15
Overig	234	206	-92	-53	-38	15
Totaal	2.328	2.097	-1.533	-319	-260	100

¹ Na herverzekering

5.6 Ratio's Schade

De combined ratio Schade kan als volgt worden gespecificeerd:

	2011	2010
Schaderatio	70,9%	73,0%
Provisieratio	17,0%	15,3%
Kostenratio	11,0%	12,0%
Combined ratio	98,9%	100,3%

- Schaderatio: de schadelasten na herverzekering, exclusief de interne schadeafhandelingskosten, uitgedrukt als percentage van de netto verdiende premies.
- Provisieratio: de netto provisies die ten laste van het jaarresultaat komen, uitgedrukt als een percentage van de netto verdiende premies.
- Kostenratio: de kosten, inclusief de interne schadeafhandelingskosten, minus interne beleggingskosten, uitgedrukt als een percentage van de netto verdiende premies.
- Gecombineerde ratio: de som van de schade, provisie- en de kostenratio.

Deze ratio's worden alleen gebruikt door schadeverzekeraars. Vanwege een daling van de claims en de harmonisatie van de voorzieningen in het kader van de verdere integratie-initiatieven binnen ASR is de schaderatio met 2,1 procentpunt verbeterd. De provisie-ratio is met name gestegen door een provisiekorting in 2010 en overige daarmee samenhangende kosten namen af in lijn met verdere kostenbesparingen. Over het geheel genomen heeft dit geleid tot een verbetering van de combined ratio met 1,4 procentpunt.

Bij de berekening van de kostenratio is rekening gehouden met investeringskosten van € 7 miljoen (2010: € 7 miljoen).

Toelichting op de balans

6 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa zijn als volgt samengesteld:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Goodwill	1	14
Value Of Business Acquired (VOBA)	282	303
Software en overige immateriële vaste activa	2	6
Totaal immateriële vaste activa	285	323

2011	GOODWILL	VOBA	SOFTWARE	TOTAAL
Kostprijs	63	493	53	609
Cumulatieve amortisatie en bijzondere waardeverminderingen	-62	-211	-51	-324
Per 31 december	1	282	2	285
Per 1 januari	14	303	6	323
Aankoop groepsmaatschappijen	4	-	1	5
Afschrijvingen	-	-18	-4	-22
Bijzondere waardeverminderingen	-17	-3	-	-20
Overige mutaties	-	-	-1	-1
Per 31 december	1	282	2	285

2010	GOODWILL	VOBA	SOFTWARE	TOTAAL
Kostprijs	59	493	55	607
Cumulatieve amortisatie en bijzondere waardeverminderingen	-45	-190	-49	-284
Per 31 december	14	303	6	323
Per 1 januari	37	323	11	371
Aankoop groepsmaatschappijen	-	-	1	1
Afschrijvingen	-	-20	-6	-26
Bijzondere waardeverminderingen	-23	-	-	-23
Per 31 december	14	303	6	323

De afschrijvingstermijnen voor de immateriële activa zijn opgenomen in hoofdstuk 2.14. Afschrijvingslasten die betrekking hebben op de VOBA zijn opgenomen onder de netto schade en uitkeringen; de afschrijving op software is opgenomen onder de operationele lasten.

In 2011 daalde de goodwill met € 13 miljoen als gevolg van bijzondere waardeverminderingen samenhangend met negatieve ontwikkelingen binnen ASR Vastgoed Ontwikkeling. De goodwill na de acquisitie van Paerel Leven N.V. van € 4 miljoen kent een volledige bijzondere waardevermindering, aangezien deze goodwill geen realiseerbare waarde meer heeft.

Om te kunnen beoordelen of er bijzondere waardevermindering heeft plaatsgevonden, is de goodwill toegewezen aan de kasstroomgenererende eenheden van het relevante bedrijfs-onderdeel.

De goodwill per 31 december 2011 heeft betrekking op B.V. Nederlandse Hulpverleningsorganisatie-SOS International in het segment Overig.

De bijzondere waardevermindering van de VOBA met € 3 miljoen heeft betrekking op de arbeidsongeschiktheids-portefeuille.

Zoals toegelicht in hoofdstuk 2.14, wordt goodwill ten minste jaarlijks getoetst op bijzondere waardeverminderingen.

Afschrijvingsschema van VOBA (Value of Business Acquired)
De VOBA heeft voornamelijk betrekking op de overname van Stad Rotterdam. Ultimo 2011 bedroeg de resterende afschrijvingsperiode van de VOBA gemiddeld vijftien jaar.

De verwachte afschrijvingen voor toekomstige jaren zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015	LATER
Geschatte afschrijving van VOBA	18	19	19	19	17	190

7 Geactiveerde acquisitiekosten

Het verloop van de geactiveerde acquisitiekosten is als volgt:

	2011	2010
Balans per 1 januari	447	518
Activering acquisitiekosten	9	14
Afschrijvingen	-108	-87
Overige mutaties	9	2
Balans per 31 december	357	447

De afschrijvingen van de geactiveerde acquisitiekosten zijn opgenomen onder de acquisitiekosten in de resultatenrekening.

8 Materiële vaste activa

De materiële vaste activa zijn als volgt samengesteld:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik	61	117
Bedrijfsmiddelen	18	15
Totaal materiële vaste activa	79	132

	TERREINEN EN GEBOUWEN VOOR EIGEN GEBRUIK	BEDRIJFSMIDDELEN	TOTAAL
Kostprijs per 1 januari 2011	224	147	371
Investerings	3	8	11
Desinvesteringen	-11	-9	-20
Overdracht vastgoedbeleggingen	-46	2	-44
Kostprijs per 31 december 2011	170	148	318
Cumulatieve afschrijvingen per 1 januari 2011	-107	-132	-239
Afschrijvingen	-3	-9	-12
Overdracht vastgoedbeleggingen	13	-	13
Desinvesteringen	4	9	13
Bijzondere waardeverminderingen	-16	-	-16
Overige mutaties	-	2	2
Cumulatieve afschrijvingen per 31 december 2011	-109	-130	-239
			-
Totaal materiële vaste activa	61	18	79

	TERREINEN EN GEBOUWEN VOOR EIGEN GEBRUIK	BEDRIJFSMIDDELEN	TOTAAL
Kostprijs per 1 januari 2010	242	137	379
Investerings	2	11	13
Desinvesteringen	-20	-	-20
Overige mutaties	-	-1	-1
Kostprijs per 31 december 2010	224	147	371
Cumulatieve afschrijvingen per 1 januari 2010	-105	-123	-228
Afschrijvingen	-5	-11	-16
Overige mutaties	3	2	5
Cumulatieve afschrijvingen per 31 december 2010	-107	-132	-239
			-
Totaal materiële vaste activa	117	15	132

Er is een bedrag van € 16 miljoen verantwoord voor bijzondere waardeverminderingen als gevolg van de buitengebruikstelling van activa naar aanleiding van de overdracht van gebouwen naar vastgoedbeleggingen en de renovatie van gebouwen voor eigen gebruik.

De reële waarde van de terreinen en gebouwen voor eigen gebruik bedraagt ultimo 2011 € 132 miljoen (2010: € 186 miljoen). Deze waarde wordt jaarlijks op basis van taxaties vastgesteld.

9 Vastgoedbeleggingen

	2011	2010
Kostprijs per 1 januari	2.463	2.591
Investerings	86	61
Verbeteringen	4	5
Desinvesteringen	-515	-270
Overdracht overige activa	58	21
Overdracht materiële vaste activa	44	-
Overige mutaties	-22	55
Kostprijs per 31 december	2.119	2.463
Cumulatieve afschrijving per 1 januari	-390	-325
Afschrijvingen	-38	-41
Desinvesteringen	126	51
Overdracht	-13	-
Overige mutaties	-2	-75
Cumulatieve afschrijving per 31 december	-317	-390
Bijzondere waardeverminderingen per 1 januari	-112	-109
Bijzondere waardeverminderingen	-26	-26
Terugname bijzondere waardeverminderingen	4	7
Terugname bijzondere waardeverminderingen bij verkoop	17	26
Overige mutaties	2	-10
Bijzondere waardeverminderingen per 31 december	-115	-112
Totaal vastgoedbeleggingen	1.686	1.961

ASR heeft in 2011 voor een bedrag van € 515 miljoen aan vastgoedbeleggingen verkocht. Dit betrof de verkoop van vastgoedbeleggingen naar aanleiding van de eerste tranche van het ASR Vastgoed Winkelfonds, en overige verkopen van kantoorpanden en woningen.

Vastgoedbeleggingen bestaan uit aan derden verhuurde landerijen, woningen, kantoren en winkels in Nederland.

ASR heeft in 2011 vastgoedbeleggingen overgeheveld naar het ASR Vastgoed Winkelfonds. De eerste tranche is in december 2011 geplaatst bij institutionele beleggers. Als gevolg daarvan worden de door het fonds gehouden vastgoedbeleggingen ten bedrage van € 532 miljoen beheerd door de fondsovereenkomst.

De reële waarde van vastgoedbeleggingen bedraagt ultimo 2011 € 2.765 miljoen (ultimo 2010: €3.282 miljoen). Deze waarde is gebaseerd op door externe taxateurs uitgevoerde taxaties. Deze taxaties worden jaarlijks voor bijna de gehele portefeuille vastgoedbeleggingen uitgevoerd. De verantwoorde bijzondere waardeverminderingen betreffen nagenoeg geheel woningen.

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 2011 waren € 157 miljoen (2010: € 183 miljoen).

De exploitatiekosten van de vastgoedbeleggingen waren € 29 miljoen (2010: € 27 miljoen). Het percentage leegstaand vastgoed bedraagt:

	2011	2010
Winkels	1,0%	3,2%
Kantoren	8,5%	5,1%
Woningen	4,6%	6,4%
Parkeergarages	0,4%	6,7%

De exploitatiekosten hebben vrijwel volledig betrekking op vastgoedbeleggingen die huuropbrengsten genereren. De exploitatiekosten van vastgoedbeleggingen zijn opgenomen onder de operationele lasten.

10 Geassocieerde deelnemingen en joint ventures

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Deltafort Belegging B.V. - joint venture	139	144
365 Holding B.V. - geassocieerde deelneming (voorheen Arboned Holding B.V.)	24	24
Overige	48	14
Totaal	211	182

	DELTAFORT	365 HOLDING	OVERIG	TOTAAL
Balans per 1 januari 2011	144	24	14	182
Aankopen	-	-	34	34
Resultaat deelnemingen	7	-	1	8
Herwaarderingen	-4	-	-	-4
Bijzondere waardeverminderingen	-	-	-2	-2
Dividenden	-8	-	-5	-13
Overige mutaties	-	-	6	6
Balans per 31 december 2011	139	24	48	211

Er zijn deelnemingen waarin ASR een belang heeft van minder dan 20% die worden gekwalificeerd als geassocieerde deelnemingen omdat ASR invloed van betekenis kan uitoefenen.

De ingekorte jaarrekeningen in de tabellen hieronder zijn gebaseerd op de meest recent beschikbare financiële informatie van de geassocieerde deelnemingen en joint ventures.

2011	INTEREST	TOTAAL ACTIVA	TOTAAL VERPLICHTINGEN	TOTAAL BATEN	TOTAAL WINST OF VERLIES VOOR BELASTING
Deltafort Belegging B.V.	50%	277	-	14	14
365 Holding B.V.	41%	63	45	119	1
Overige		663	547	125	16
Totaal		1.003	592	258	31

2010	INTEREST	TOTAAL ACTIVA	TOTAAL VERPLICHTINGEN	TOTAAL BATEN	TOTAAL WINST OF VERLIES VOOR BELASTING
Deltafort Belegging B.V.	50%	342	-	21	21
365 Holding B.V.	41%	72	54	124	2
Overige		618	593	199	-8
Totaal		1.032	647	344	15

De joint venture Deltafort B.V. betreft een 50% belang en participeert in gewone en preferente aandelen Ahold N.V. en is statutair gevestigd in Nederland.

Aan de geassocieerde deelnemingen en joint ventures is in 2011 een totaalbedrag van € 61 miljoen (2010: € 83 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. 2011	31 DEC. 2010
Beleggingen		
Voor verkoop beschikbaar (hoofdstuk 11.1)	18.454	19.019
Tegen reële waarde via de resultatenrekening (hoofdstuk 11.2)	87	171
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders		
Tegen reële waarde via de resultatenrekening (hoofdstuk 11.2)	8.581	9.491
Leningen en vorderingen (hoofdstuk 11.3)	6.634	6.407
Derivaten (hoofdstuk 11.4)	1.865	572
Geldmiddelen en kasequivalenten (hoofdstuk 15)	2.573	525
Totaal financiële activa	38.194	36.185

In onderstaand overzicht is de aard van de verschillende beleggingen nader toegelicht:

	BELEGGINGEN VOOR EIGEN REKENING 31 DEC. 2011	BELEGGINGEN VOOR EIGEN REKENING 31 DEC. 2010	BELEGGINGEN VOOR REKENING EN RISICO POLISHOUDERS 31 DEC. 2011	BELEGGINGEN VOOR REKENING EN RISICO POLISHOUDERS 31 DEC. 2010	TOTAAL FINANCIËLE ACTIVA 31 DEC. 2011	TOTAAL FINANCIËLE ACTIVA 31 DEC. 2010
Aandelen	1.386	2.339	7.752	8.679	9.138	11.018
Vastrentende waarden	16.984	16.661	526	779	17.510	17.440
Leningen en vorderingen	6.634	6.407	119	1	6.753	6.408
Derivaten	1.865	572	-1	1	1.864	573
Geldmiddelen en kasequivalenten	2.573	525	161	11	2.734	536
Overige	171	190	24	20	195	210
Totaal	29.613	26.694	8.581	9.491	38.194	36.185

11.1 Beleggingen voor verkoop beschikbaar

De beleggingen voor verkoop beschikbaar zijn als volgt:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Kortlopend overheidspapier en overig verdisconteerbaar papier	66	37
Overheidsobligaties	8.396	7.665
Bedrijfsobligaties	7.778	8.328
Schuldbewijzen gedekt door hypotheek	484	273
Schuldbewijzen gedekt door andere activa	248	254
Niet-beursgenoteerde aandelen	31	38
Beursgenoteerde aandelen	1.279	2.234
Overige beleggingen	172	190
Totaal beleggingen voor verkoop beschikbaar	18.454	19.019

MUTATIE BELEGGINGEN VOOR VERKOOP BESCHIKBAAR	2011	2010
Balans per 1 januari	19.019	18.048
Aankopen	7.349	5.724
Aflossingen	-1.111	-951
Verkopen	-6.627	-4.678
Herwaardering via de resultatenrekening	194	29
Herwaardering via het eigen vermogen	-85	699
Bijzondere waardeverminderingen	-263	16
Amortisatie	-5	12
Valutakoersverschillen	-2	40
Overige mutaties	-15	80
Balans per 31 december	18.454	19.019

Bijzondere waardeverminderingen van beleggingen voor verkoop beschikbaar

De volgende tabel toont de wijzigingen in de bijzondere waardeverminderingen van beleggingen voor verkoop beschikbaar:

	2011	2010
Balans per 1 januari	-870	-972
Toename bijzondere waardeverminderingen via de resultatenrekening	-291	-154
Vrijval bijzondere waardeverminderingen via de resultatenrekening	28	170
Terugname bijzondere waardeverminderingen wegens verkoop aandelen	182	96
Omrekeningsverschillen en andere aanpassingen	-5	-10
Balans per 31 december	-956	-870

De mutatie in de omrekeningsverschillen en andere aanpassingen worden hoofdzakelijk veroorzaakt door valutaverschillen bij beleggingen voor verkoop beschikbaar.

Waardeverminderingen van overheidsobligaties worden bepaald op grond van het bestaande beleid inzake de bepaling van bijzondere waardevermindering.

11.2 Beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening

De beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening zijn als volgt opgesplitst:

	BELEGGINGEN VOOR EIGEN REKENING 31 DEC. 2011	BELEGGINGEN VOOR EIGEN REKENING 31 DEC. 2010	BELEGGINGEN VOOR REKENING EN RISICO POLISHOUDERS 31 DEC. 2011	BELEGGINGEN VOOR REKENING EN RISICO POLISHOUDERS 31 DEC. 2010	TOTAAL 31 DEC. 2011	TOTAAL 31 DEC. 2010
Overheidsobligaties	-	-	428	583	428	583
Bedrijfsobligaties	-	-	107	195	107	195
Schuldbewijzen gedekt door hypotheek	-	-	1	1	1	1
Schuldbewijzen gedekt door andere activa	12	106	-	-	12	106
Niet-beursgenoteerde aandelen	74	60	-	-	74	60
Beursgenoteerde aandelen	1	5	7.873	8.679	7.874	8.684
Overige beleggingen	-	-	172	33	172	33
Beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening	87	171	8.581	9.491	8.668	9.662

MUTATIES IN BELEGGINGEN TEGEN REËLE WAARDE VIA DE RESULTATENREKENING	BELEGGINGEN VOOR EIGEN REKENING 2011	BELEGGINGEN VOOR REKENING EN RISICO POLISHOUDERS 2011	TOTAAL 31 DEC. 2011
Balans per 1 januari	171	9.491	9.662
Aankopen	17	1.069	1.086
Verkopen	-112	-1.634	-1.746
Reële waarde via de resultatenrekening	10	-428	-418
Valutakoersverschillen	1	4	5
Overige mutaties	-	79	79
Balans per 31 december	87	8.581	8.668

Een nadere opsplitsing van de beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening en beleggingen voor rekening en risico van polishouders is opgenomen in de tabellen van de reële waarde hiërarchie (zie hoofdstuk 11.5 resp. 11.6). Alle beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening zijn door ASR bij eerste opname of eerste toepassing van IFRS als zodanig aangemerkt.

ASR leent aandelen en obligaties uit in ruil voor een vergoeding, waarbij wordt onderpand verkregen als zekerheid. Eind 2011 hadden de uitgeleende effecten een waarde van € 8.603 miljoen (2010: € 7.754 miljoen) en de als onderpand verstrekte zekerheden vertegenwoordigden een waarde van € 11.552 miljoen (2010: € 8.908 miljoen). Deze bestaan voornamelijk uit hypotheek, bedrijfsobligaties en staatsobligaties.

11.3 Leningen en vorderingen

Leningen en vorderingen kunnen als volgt worden opgesplitst:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Overheid en andere officiële instellingen	296	319
Hypotheke	2.855	2.284
Consumentenleningen	10	-
Overige leningen	257	381
Bijzondere waardeverminderingen	3.418	2.984
Specifieke kredietrisico's	-29	-33
IBNR	-32	-3
Vorderingen op klanten	3.357	2.948
Rentedragende deposito's	42	28
Leningen en vooruitbetalingen	2.242	2.238
Overige	183	276
Bijzondere waardeverminderingen	2.467	2.542
Specifieke kredietrisico's	-20	-19
Vorderingen op banken	2.447	2.523
Vorderingen op verzekeringnemers	252	239
Vorderingen op tussenpersonen	211	222
Vorderingen in verband met herverzekeringen	165	138
Overige vorderingen	238	374
Bijzondere waardeverminderingen	866	973
Specifieke kredietrisico's	-33	-33
IBNR	-3	-4
Handels- en overige vorderingen	830	936
Totaal leningen en vorderingen	6.634	6.407

Onder Vorderingen op banken is een bedrag van € 1.961 miljoen (2010: € 1.908 miljoen) opgenomen dat betrekking heeft op spaarhypotheken.

Bijzondere waardeverminderingen van leningen en vorderingen

De volgende tabel toont de wijzigingen in de bijzondere waardeverminderingen van leningen en vorderingen:

	2011	2010
Balans per 1 januari	-92	-92
Toename bijzondere waardeverminderingen via de resultatenrekening	-43	-9
Vrijval bijzondere waardeverminderingen via de resultatenrekening	8	2
Terugneming bijzondere waardeverminderingen buiten de resultatenrekening	10	15
Omrekeningsverschillen en andere aanpassingen	-	-8
Balans per 31 december	-117	-92

De toename van de bijzondere waardeverminderingen op leningen en handelsvorderingen in 2011 vloeide vooral voort uit verstrekte hypothecaire leningen. De reële waarde van de leningen en vorderingen per 31 december 2011 bedroeg € 7.592 miljoen (2010: € 6.604 miljoen). De reële waarde van

de leningen en vorderingen is gebaseerd op de 'discounted cash flow'-methode. Deze wordt verkregen door de contante waarde te berekenen van de verwachte toekomstige kasstromen, waarbij een rentecurve wordt verondersteld die een extra opslag bevat op basis van het risicoprofiel van de tegenpartij.

11.4 Derivaten

Derivaten bestaan uit derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden en derivaten aangehouden voor kasstroomafdekking.

De wijzigingen in de reële waarde van derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden zijn opgenomen onder de beleggingsopbrengsten (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 (OTC) 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 2011 als volgt samengesteld:

31 DECEMBER 2011	POSITIEVE REËLE WAARDE	NEGATIEVE REËLE WAARDE	NOTIONAL AMOUNT
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden			
Valutacontracten			
Termijncontracten	-	1	23
Rente- en valutaswaps	5	1	53
Totaal	5	2	76
Rentecontracten			
Swaps	672	130	13.626
Opties	1.175	-	14.948
Totaal	1.847	130	28.574
Aandelen index-contracten			
Opties	-	-	-
Beursgenoteerde opties	12	-	494
Totaal	12	-	494
Total return swap			
Swaps		1	105
Totaal	-	1	105
Totaal per 31 december 2011	1.864	133	29.249
Derivaten aangehouden voor kasstroomafdekking			
Rentecontracten			
Swaps	1	4	143
Totaal	1	4	143
Totaal per 31 december 2011	1.865	137	29.390

De notional amounts van de renteswaps is sterk gestegen in 2011. In het kader van het mitigeren van het renterisico zijn effectief forward swaps geconstrueerd door het aangaan van een receiver swaps in combinatie met een payer swaps. De notional amounts van zowel receiver swaps als payer swaps tellen mee in de totale notional amounts.

Een bedrag van € 1.716 miljoen (2010: € 0 miljoen) dat is opgenomen onder geldmiddelen en kasequivalenten heeft betrekking op in onderpand gegeven kasmiddelen ten aanzien van derivaten. De aflossing van deze in onderpand

gegeven kasmiddelen is opgenomen onder schulden aan banken (hoofdstuk 23). De notional amounts van de renteswaps is sterk gestegen in 2011. In het kader van het mitigeren van het renterisico zijn effectief forward swaps geconstrueerd door het aangaan van een receiver swaps in combinatie met een payer swaps. De notional amounts van zowel receiver swaps als payer swaps tellen mee in de totale notional amounts.

31 DECEMBER 2010	POSITIEVE REËLE WAARDEN	NEGATIVE REËLE WAARDEN	NOTIONAL AMOUNT
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden			
Valutacontracten			
Termijncontracten	-	-	31
Rente- en valutaswaps	6	1	53
Totaal	6	1	84
Rentecontracten			
Swaps	48	75	2.354
Opties	510	-	12.278
Totaal	558	75	14.632
Aandelen index-contracten			
Beursgenoteerde opties	7	-	852
Totaal	7	-	852
Total return swaps			
Swaps	-	-	98
Totaal	-	-	98
Kredietderivaten			
Swaps	-	-	1
Totaal	-	-	1
Totaal per 31 december 2010	571	76	15.667
Derivaten aangehouden voor kasstroomafdekking			
Rentecontracten			
Swaps	1	5	106
Totaal	1	5	106
Totaal per 31 december 2010	572	81	15.773

De verwachte kasstromen in verband met de rentecontracten welke zijn opgenomen onder de derivaten voor kasstroomafdekking zijn als volgt:

2011	ONTVANGSTEN	UITGAVEN	NETTO KASSTROOM
Binnen 1 jaar	1	-3	-1
Tussen 1 en 5 jaar	4	-4	0
Na 5 jaar	-	-	-

In 2011 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'.

11.5 Reële waarde hiërarchie – beleggingen en derivaten

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 2011	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 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	
Beleggingen voor verkoop beschikbaar				
Kortlopend overheidspapier en overig verdisconteerbaar papier	66	-	-	66
Overheidsobligaties	8.396	-	-	8.396
Bedrijfsobligaties	7.363	415	-	7.778
Schuldbewijzen gedekt door hypotheek	484	-	-	484
Schuldbewijzen gedekt door andere activa	248	-	-	248
Niet-beursgenoteerde aandelen	-	-	31	31
Beursgenoteerde aandelen	1.279	-	-	1.279
Overige beleggingen	90	82	-	172
	17.926	497	31	18.454
Beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening				
Schuldbewijzen gedekt door andere activa	12	-	-	12
Niet-beursgenoteerde aandelen	-	-	74	74
Beursgenoteerde aandelen	1	-	-	1
Overige	-	-	-	-
	13	-	74	87
Derivaten				
Valutacontracten	-	5	-	5
Rentecontracten	-	1.846	-	1.846
Aandelenindex contract	12	-	-	12
Derivaten voor hedging	-	2	-	2
Positieve reële waarden	12	1.853	-	1.865
Valutacontracten	-	-1	-	-1
Rentecontracten	-	-136	-	-136
Aandelenindex contract	-	-	-	-
Derivaten voor hedging	-	-	-	-
Negatieve reële waarden	-	-137	-	-137
	12	1.716	-	1.728
Totaal	17.951	2.213	105	20.269

31 DECEMBER 2010	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 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	
Beleggingen voor verkoop beschikbaar				
Kortlopend overheidspapier en overig verdisconteerbaar papier	37	-	-	37
Overheidsobligaties	7.665	-	-	7.665
Bedrijfsobligaties	7.845	483	-	8.328
Schuldbewijzen gedekt door hypotheek	273	-	-	273
Schuldbewijzen gedekt door andere activa	254	-	-	254
Niet-beursgenoteerde aandelen	-	92	38	130
Beursgenoteerde aandelen	2.142	-	-	2.142
Overige beleggingen	190	-	-	190
	18.406	575	38	19.019
Beleggingen tegen reële waarde via de resultatenrekening				
Schuldbewijzen gedekt door andere activa	106	-	-	106
Niet-beursgenoteerde aandelen	-	-	60	60
Beursgenoteerde aandelen	5	-	-	5
	111	-	60	171
Derivaten				
Valutacontracten	-	6	-	6
Rentecontracten	-	559	-	559
Aandelenindex contract	-	7	-	7
Positieve reële waarden	-	572	-	572
Valutacontracten	-	-80	-	-80
Rentecontracten	-	-1	-	-1
Negatieve reële waarden	-	-81	-	-81
	-	491	-	491
Totaal	18.517	1.066	98	19.681

De bedrijfsobligaties zoals opgenomen onder niveau 2 betreffen niet-beursgenoteerde preferente vastrentende aandelen. De beleggingen opgenomen onder niveau 3 betreffen private equity.

REËLE WAARDE VAN FINANCIËLE ACTIVA OP BASIS VAN NIVEAU 3 WAARDERINGSMETHODE	BELEGGINGEN TEGEN REËLE WAARDE MET WAARDE- VERANDERINGEN IN DE RESULTATENREKENING	BELEGGINGEN TEGEN REËLE WAARDE MET WAARDE- VERANDERINGEN IN DE RESULTATENREKENING	BELEGGINGEN VOOR VERKOOP BESCHIKBAAR	BELEGGINGEN VOOR VERKOOP BESCHIKBAAR
	2011	2010	2011	2010
Per 1 januari	60	47	38	31
Waardeverschillen op beleggingen (on)gerealiseerde resultaten				
- met waardeveranderingen in de resultatenrekening	1	11	9	1
- met waardeveranderingen in het eigen vermogen	-	-	-2	8
Aankopen	16	14	-	3
Verkopen	-3	-12	-14	-5
Per 31 december	74	60	31	38
	1	11	n/a	n/a

11.6 Reële waarde hiërarchie – beleggingen voor rekening en risico van polishouders

De uitsplitsing van de beleggingen voor rekening en risico van polishouders naar het niveau van reële waarde hiërarchie, zoals toegelicht in hoofdstuk 2.19, is als volgt:

31 DECEMBER 2011	REËLE WAARDE OP BASIS VAN GEPUBLICEERDE PRIJZEN IN EEN ACTIVE MARKT	REËLE WAARDE OP BASIS VAN BESCHIKBARE MARKTINFORMATIE	WAARDERING NIET GEBASEERD OP BESCHIK- BARE MARKTINFORMATIE	TOTAAL REËLE WAARDE
	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders, reële waarde via winst- en verliesrekening				
Overheidsobligaties	428	-	-	428
Bedrijfsobligaties	36	71	-	107
Schuldbewijzen gedekt door hypotheek	1	-	-	1
Beursgenoteerde aandelen	7.873	-	-	7.873
Overige beleggingen	172	-	-	172
Totaal	8.510	71	-	8.581

31 DECEMBER 2010	REËLE WAARDE OP BASIS VAN GEPUBLICEERDE PRIJZEN IN EEN ACTIVE MARKT	REËLE WAARDE OP BASIS VAN BESCHIKBARE MARKTINFORMATIE	WAARDERING NIET GEBASEERD OP BESCHIKBARE MARKTINFORMATIE	
	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	TOTAAL REËLE WAARDE
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders, reële waarde via winst- en verliesrekening				
Overheidsobligaties	583	-	-	583
Bedrijfsobligaties	57	138	-	195
Schuldbewijzen gedekt door hypotheek	1	-	-	1
Beursgenoteerde aandelen	8.679	-	-	8.679
Overige beleggingen	31	2	-	33
Totaal	9.351	140	-	9.491

12 Uitgestelde belastingen

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Uitgestelde belasting vorderingen	11	196
Uitgestelde belasting schulden	-69	-159
Totaal uitgestelde belastingen	- 58	37

De uitgestelde belasting wordt gevormd als verschil tussen de commerciële en fiscale waardering tegen het actuele belastingpercentage, rekening houdend met de vrijgestelde bestanddelen. Het vastgestelde belastingpercentage van 25% (2010: 25,0%) wordt toegepast bij de berekening van de uitgestelde belasting. Het geldende belastingtarief, waarvan in de resultatenrekening gebruik is gemaakt, bedraagt 25,0%

	1 JAN. 2011	MUTATIES VIA RESULTATEN REKENING	MUTATIES BEGREPEN IN HET EIGEN VERMOGEN	OVERIGE	31 DEC. 2011
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	-57	-306	-	-	-363
Beleggingen	-157	-57	-23	-	-237
Vastgoedbeleggingen	-257	-67	-	1	-323
Materiële vaste activa	-9	6	-	-	-3
Immateriële vaste activa	3	-	-	-	3
Premie- en schadereserve	338	264	53	11	666
Voorziening voor personeelsbeloningen	52	-	16	-	68
Voorzieningen	-5	8	-	-	3
Vooruitontvangen bedragen	-88	8	11	-	-69
Niet-aangewende compensabele verliezen	220	-13	-	-	207
Overige	-3	-7	-	-	-10
Bruto uitgestelde belastingvorderingen	37	-164	57	12	-58
Afschrijving van uitgestelde belastingvorderingen	-	-	-	-	-
Totaal uitgestelde belastingen	37	-164	57	12	-58

	1 JAN. 2010	MUTATIES VIA RESULTATEN REKENING	MUTATIES BEGREPEN IN HET EIGEN VERMOGEN	OVERIGE	31 DEC. 2010
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	-8	-49	-	-	-57
Beleggingen	-79	71	-149	-	-157
Vastgoedbeleggingen	-215	-42	-	-	-257
Materiële vaste activa	-8	-1	-	-	-9
Immateriële vaste activa	3	-	-	-	3
Premie- en schadereserve	180	75	83	-	338
Voorziening voor personeelsbeloningen	33	19	-	-	52
Voorzieningen	-1	-4	-	-	-5
Vooruitontvangen bedragen	-107	5	14	-	-88
Niet-aangewende compensabele verliezen	353	-133	-	-	220
Overige	1	-4	-	-	-3
Bruto uitgestelde belastingvorderingen	152	-63	-52	-	37
Afschrijving van uitgestelde belastingvorderingen	-	-	-	-	-
Totaal uitgestelde belastingen	152	-63	-52	-	37

FISCALE COMPENSABELE VERLIEZEN	2011	2010
Totaal fiscale compensabele verliezen per	826	880
Uitgestelde belastingvordering berekend over fiscaal compensabele verliezen per	207	220

ASR verwacht volledig gebruik te kunnen maken van deze fiscaal compensabele verliezen, die verrekenbaar zijn tot en met 2017.

13 Herverzekeringscontracten

Het verloop van het aandeel van de herverzekeraars in de verzekeringsverplichtingen is als volgt:

	2011	2010
Balans per 1 januari	427	545
Mutaties voorziening niet-verdiende premie	-6	-6
Mutaties in verplichtingen inzake verzekeringscontracten (leven)	-	-3
Mutaties schadereserve	9	-109
Overige mutaties	33	
Balans per 31 december	463	427

Ultimo 2011 is de verdeling van herverzekeringscontracten als volgt:

	2011	2010
Schadeverzekeringscontracten	461	425
Levensverzekeringscontracten	2	2
Balans per 31 december	463	427

14 Overige activa

De overige activa zijn als volgt samengesteld:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Overlopende beleggings- en renteopbrengsten	564	502
Vastgoedprojecten	209	229
Belastingvorderingen	12	-
Vooruitbetaalde kosten en overige niet financiële activa	7	32
Totaal	792	763
Bijzondere waardeverminderingen vastgoedprojecten	-	-
Totaal overige activa	792	763

Bij de waardering van vastgoedprojecten is rekening gehouden met geactiveerde rentekosten ter waarde van € 5 miljoen in 2011 (2010: € 6 miljoen) en opgenomen in vastgoedprojecten.

15 Geldmiddelen en kasequivalenten

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Vorderingen op banken	1.773	511
Vorderingen op banken met een looptijd korter dan drie maanden	800	14
Totaal geldmiddelen en kasequivalenten	2.573	525

De geldmiddelen en kasequivalenten staan ter vrije beschikking van de onderneming.

Een bedrag van € 1.716 miljoen (2010: € 471 miljoen) dat is opgenomen onder vorderingen op banken heeft betrekking op de in onderpand gegeven kasmiddelen ten aanzien van derivaten en uitgeleende effecten. De aflossing van deze in onderpand gegeven kasmiddelen is opgenomen onder schulden aan banken (hoofdstuk 23).

16 Eigen vermogen

16.1 Aandelenkapitaal

Het aandelenkapitaal van ASR is als volgt:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Maatschappelijk kapitaal		
- Gewone aandelen; 1.000.000 à € 500 nominaal	500	500
Waarvan: niet-geplaatste aandelen	-400	-400
Geplaatst en gestort kapitaal		
- Gewone aandelen; 200.000 à € 500 nominaal	100	100

Sinds 3 oktober 2008 is de Nederlandse regering de enige aandeelhouder van ASR. Op 29 september 2011 zijn alle aandelen van ASR Nederland N.V. door de Staat der Nederlanden overgedragen aan de stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen NLF1, tegen uitgifte van certificaten van de aandelen.

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 2011					
Bruto ongerealiseerde winsten en verliezen	419	-3	-3	3	416
Gerelateerde belasting	-78	-	1	-	-77
Shadow accounting *	-353	-	-	-	-353
Gerelateerde belasting inzake shadow accounting	88	-	-	-	88
Totaal	76	-3	-2	3	74

31 december 2010					
Bruto ongerealiseerde winsten en verliezen	499	1	-4	8	504
Gerelateerde belasting	-54	-	1	-	-53
Shadow accounting*	-135	-	-	-	-135
Gerelateerde belasting inzake shadow accounting	34	-	-	-	34
Totaal	344	1	-3	8	350

* inclusief shadow accounting op afgescheiden beleggingspools

ASR sluit levensverzekeringscontracten af waarbij de verzekeringnemer, naast gegarandeerde winstdelingen, ook recht heeft op bepaalde aanvullende uitkeringen (zie hoofdstuk 2.29). Voor deze verzekeringscontracten met discretionair winstdelingselement (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

ASR heeft hybride Tier 1-instrumenten uitgegeven die worden geclassificeerd als eigen-vermogeninstrumenten. Deze emissie was onderdeel van een financiële herstructurering in juni 2009.

BALANS PER 31 DECEMBER	2011	2010	COUPON-DATUM
Hybride Tier 1-instrument variabel rentend (3 maands Euribor + 2,3%)	84	84	Per kwartaal met ingang van 26 oktober 2009
Hybride Tier 1-instrument 6,25% vastrentend	12	12	Per kwartaal met ingang van 30 september 2009
Hybride Tier 1-instrument 10% vastrentend	382	382	Jaarlijks met ingang van 26 oktober 2010
Hybride Tier 1-instrument 7,25% vastrentend	37	37	Jaarlijks met ingang van 30 september 2010
Totaal	515	515	

Er wordt discretionaire rente vergoed op de tier 1-instrumenten. Deze instrumenten hebben geen vervaldatum, maar kunnen naar vrije keus van ASR worden afgelost op een willekeurige vervaldatum vanaf:

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 3 maands Euribor met een opslag van 9,705%, en wordt de coupondatum per kwartaal met ingang van 26 januari 2020.

De volgende bedragen werden in 2011 uitgekeerd aan de houders van eigen-vermogeninstrumenten (x € 1.000):

	2011	2010
Hybride Tier 1-instrument variabel rentend (3 maands Euribor + 2,3%)	3.061	2.613
Hybride Tier 1-instrument 6,25% vastrentend	577	771
Hybride Tier 1-instrument 10% vastrentend	38.631	46.780
Hybride Tier 1-instrument 7,25% vastrentend	2.731	3.112
Totaal	45.000	53.276

De tier 1-instrumenten worden geclassificeerd als eigen vermogen, omdat er geen verplichting om de instrumenten in geld of een ander financieel actief af te wikkelen of om financiële activa of financiële verplichtingen te ruilen met

derden onder voorwaarden die potentieel nadelig zijn voor ASR. Discretionaire uitkeringen worden in mindering gebracht op het eigen vermogen bij de betaling.

16.4 Belangen van derden

De mutaties in de belangen van derden kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2011	2010
Balans per 1 januari	5	51
Deel van totaalresultaat	-8	1
Uitkeringen	-1	
Verwerving minderheidsbelang	-	-47
Balans per 31 december	-4	5

Het negatieve minderheidsbelang heeft betrekking op vastgoedontwikkelingsprojecten waarbij minderheidsaandeelhouders hebben toegezegd waar nodig hun kapitaalbelang te zullen verhogen.

17 Achtergestelde schulden

De achtergestelde schulden zijn als volgt:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Onderhandse leningen	20	20
Totaal achtergestelde schulden	20	20

De aflossing van de onderhandse leningen door ASR van € 20 miljoen is verschuldigd op 20 maart 2012. Het gemiddelde rentepercentage op de achtergestelde schulden bedraagt 6,6% (2010: 6,6%).

De overige achtergestelde schulden zijn in het geval van faillissement of surseance van betaling achtergesteld bij de gewone verplichtingen, maar gaan vóór de houders van de eigen-vermogeninstrumenten.

De reële waarde van de achtergestelde leningen bedroeg per 31 december 2011 € 21 miljoen (2010: € 20 miljoen).

18 Verplichtingen inzake verzekeringscontracten

18.1 Verplichtingen voortvloeiend uit verzekeringscontracten

De verzekeringscontracten voor eigen rekening en risico van ASR zijn als volgt:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Levensverzekeringscontracten	19.975	18.817
Voorziening niet verdiende premie	507	536
Voorziening schade	3.249	2.999
Schadeverzekeringscontracten	3.756	3.535
Totaal verplichtingen inzake verzekeringscontracten	23.731	22.352

Mutaties in voorzieningen die voortvloeien uit levensverzekeringscontracten zijn als volgt:

	2011	2010
Balans per 1 januari	18.977	18.537
Overname van verzekeringsportefeuilles	202	-
Ontvangen premies	1.086	1.407
Rentetoevoegingen	739	674
Uitkeringen	-1.984	-1.859
Technisch resultaat	-68	-79
Vrijval kostendekking	-137	-147
Mutaties in shadow accounting via het eigen vermogen	202	275
Mutaties in shadow accounting via de resultatenrekening	1.111	142
Overige mutaties	-23	27
Balans per 31 december	20.105	18.977
Nog af te schrijven rentestandkortingen		
Balans per 1 januari	-173	-201
In het boekjaar verleende kortingen	-11	-15
Afgeschreven ten laste van het resultaat	41	41
Overige mutaties	1	2
Balans per 31 december	-142	-173
Voorziening voor winstdeling, bonussen en kortingen		
Balans per 1 januari	13	15
In het boekjaar verleende winstdeling, bonussen en kortingen	-1	-2
Balans per 31 december	12	13
Totaal levensverzekeringscontracten einde jaar	19.975	18.817

Onder de verplichtingen is ultimo 2011 een garantievoorziening met een balanswaarde van € 106 miljoen (2010: € 107 miljoen) opgenomen.

Mutaties in voorzieningen die voortvloeien uit schadeverzekeringscontracten zijn als volgt:

	BRUTO		WAARVAN HERVERZEKERINGEN	
	2011	2010	2011	2010
Voorziening niet-verdiende premie schade				
Balans per 1 januari	536	518	15	21
Mutatie voorziening niet-verdiende premie	-74	18	-6	-6
Overige mutaties	45	-	33	-
Balans per 31 december voorziening niet-verdiende premie	507	536	42	15
Voorziening schade				
Balans per 1 januari	2.999	3.017	410	519
Betaalde uitkeringen schade	-1.555	-1.541	117	108
Mutaties in voorziening	1.688	1.523	-106	-217
Mutaties in shadow accounting via het eigen vermogen	117	-	-	-
Balans per 31 december voorziening schade	3.249	2.999	421	410
Totaal voorziening schade	3.756	3.535	463	425

De voorziening schade bestaat uit:

	BRUTO	
	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Gemelde schade	2.814	2.520
IBNR	435	479
Totaal voorziening schade	3.249	2.999

Overzicht schade-ontwikkeling

Onderstaande tabel geeft een samenvatting over tien jaar van de ontwikkeling in de cumulatieve uitkeringen uit hoofde van de schadeportefeuille voor de periode 2002 tot en met 2011.

BRUTO SCHADES (CUMULATIEF) PER 31 DECEMBER 2011	SCHADEJAAR										
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAAL
Per ultimo:											
1e schadejaar	1.235	1.305	1.405	1.258	1.201	1.389	1.571	1.731	1.718	1.777	
2003	1.195	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2004	1.145	1.180	-	-	-	-	-	-	-	-	
2005	1.117	1.092	1.221	-	-	-	-	-	-	-	
2006	1.112	1.068	1.113	1.141	-	-	-	-	-	-	
2007	1.129	1.082	1.093	1.041	1.167	-	-	-	-	-	
2008	1.130	1.083	1.092	1.002	1.076	1.294	-	-	-	-	
2009	1.100	1.079	1.083	1.013	1.067	1.262	1.480	-	-	-	
2010	1.098	1.069	1.101	1.022	1.079	1.213	1.456	1.677	-	-	
2011	1.102	1.074	1.096	1.042	1.087	1.218	1.436	1.636	1.769	-	
Bruto schades per 31 december 2010	1.102	1.074	1.096	1.042	1.087	1.218	1.436	1.636	1.769	1.777	
Cumulatieve bruto uitkeringen	1.043	1.013	1.028	939	957	1.057	1.184	1.286	1.210	798	-
Bruto uitstaande claims (incl. IBNR)	59	61	68	103	130	161	252	350	559	979	2.722
Schadeverplichtingen voorgaande jaren											251
Overige schadeverplichtingen											159
Shadow accounting											117
Totale schadeverplichtingen											3.249

BRUTO SCHADES (CUMULATIEF) PER 31 DECEMBER 2010	SCHADEJAAR										
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	TOTAL
Per ultimo:											
1e schadejaar	1.062	1.235	1.305	1.405	1.258	1.201	1.389	1.571	1.731	1.718	
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	-	-	
2010	947	1.098	1.069	1.101	1.022	1.079	1.213	1.456	1.677	-	
Bruto schades per 31 december 2011	947	1.098	1.069	1.101	1.022	1.079	1.213	1.456	1.677	1.718	
Cumulatieve bruto uitkeringen	898	1.030	999	1.011	917	928	1.018	1.133	1.194	794	-
Bruto uitstaande claims (incl. IBNR)	49	68	70	90	105	151	195	323	483	924	2.458
Schadeverplichtingen voorgaande jaren											395
Overige schadeverplichtingen											146
Totale schadeverplichtingen											2.999

18.2 Verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders

Mutaties in verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders zijn als volgt:

	2011	2010
Balans per 1 januari	10.488	9.823
Overname verzekeringsportefeuilles	8	-
Ontvangen premies	908	981
Rentetoevoegingen	164	227
Uitkeringen	-1.594	-819
Effect reële waarde veranderingen m.b.t. financiële activa	-503	508
Verzekeringstechnisch resultaat	-10	-9
Vrijval kostendekking	-203	-303
Overige mutaties	-56	80
Balans per 31 december	9.202	10.488

Ultimo 2011 bevatten de voorzieningen een garantievoorziening met een balanswaarde van € 110 miljoen (2010: € 126 miljoen) en een voorziening met betrekking tot beleggingsverzekeringen met een balanswaarde van € 334 miljoen (2010: € 626 miljoen). Deze voorzieningen hebben betrekking op compensatie van kosten op deze verzekeringscontracten.

19 Voorziening voor personeelsbeloningen

De voorziening voor personeelsbeloningen bestaat uit:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen (hoofdstuk 19.1)	2.102	1.992
Overige uitkeringen na uitdiensttreding (hoofdstuk 19.1)	33	34
Voorziening vergoedingen na uitdiensttreding	2.135	2.026
Overige personeelsbeloningen op lange termijn (hoofdstuk 19.2)	8	7
Totaal voorziening voor personeelsbeloningen	2.143	2.033

ASR Levensverzekering N.V., een verzekeringsonderneming die deel uitmaakt van de groep, is de uitvoerder van de pensioenregeling. De afgescheiden 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, en zijn verantwoord onder financiële activa.

De kosten van vergoedingen na uitdiensttreding en andere lange termijn personeelsbeloningen zijn:

	2011	2010
Pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen	-130	-135
Overige uitkeringen na uitdiensttreding	-1	5
Totaal	-131	-130
Overige personeelsbeloningen op lange termijn	-1	-1
Totaal kosten van vergoedingen na uitdiensttreding	-132	-131

De kosten betreffen alle deelnemers aan de ASR-pensioenregeling.

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 sterftcijfers, 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.

Onderstaande overzichten bevatten nadere informatie over bruto verplichtingen, de kwalificerende beleggingen (terug tot 2007) en de bedragen die in de balans zijn opgenomen met betrekking tot pensioenen en andere vergoedingen na uitdiensttreding.

PER 31 DECEMBER	PENSIOENPLANNEN				
	2011	2010	2009	2008	2007
Contante waarde van verplichtingen met kwalificerende beleggingen	-	-	-	-	1.637
Contante waarde van verplichtingen zonder kwalificerende beleggingen	2.343	2.176	1.970	1.707	-
Verplichting voor regelingen met vaste toezeggingen	2.343	2.176	1.970	1.707	1.637
Reële waarde kwalificerende fondsbeleggingen	-	-	-	-	-1.265
Niet verantwoorde pensioenbaten (lasten) van verstreken diensttijd	15	18	21	24	27
Niet verantwoorde actuariële winst (verlies)	-256	-202	-93	154	88
Overige netto schulden	-	-	-	-	-
Netto verplichtingen	2.102	1.992	1.898	1.885	487
Bedragen in de balans:					
Verplichtingen	2.102	1.992	1.898	1.885	487
Activa	-	-	-	-	-
Netto verplichtingen	2.102	1.992	1.898	1.885	487

PER 31 DECEMBER	OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING				
	2011	2010	2009	2008	2007
Contante waarde van verplichtingen met kwalificerende beleggingen	-	-	-	-	-
Contante waarde van verplichtingen zonder kwalificerende beleggingen	21	18	24	23	20
Verplichting voor regelingen met vaste toezeggingen	21	18	24	23	20
Reële waarde kwalificerende fondsbeleggingen	-	-	-	-	-
Niet verantwoorde pensioenbaten (lasten) van verstreken diensttijd	-	-	-	-	-
Niet verantwoorde actuariële winst (verlies)	12	16	17	18	24
Overige netto schulden	-	-	-	-	-
Netto verplichtingen	33	34	41	41	44
Bedragen in de balans:					
Verplichtingen	33	34	41	41	44
Activa	-	-	-	-	-
Netto verplichtingen	33	34	41	41	44

De pensioenregeling voor medewerkers van ASR wordt sinds 2008 beheerd door ASR Levensverzekeringen N.V. Beleggingen die worden beheerd door groepsmaatschappijen zijn niet in bovenstaande cijfers opgenomen. Ultimo 2011 bedraagt de reële waarde van deze beleggingen € 1.684 miljoen (2010: € 1.623 miljoen).

Onderstaande tabel toont het verloop van de voorziening voor regelingen met vaste toezeggingen:

	PENSIOENPLANNEN		OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING	
	2011	2010	2011	2010
Verplichtingen voor regelingen met vaste toezeggingen per 1 januari	2.176	1.970	18	24
Aan boekjaar toegerekende pensioenlasten werkgeversdeel	33	32	1	-
Aan boekjaar toegerekende pensioenlasten werknemersdeel	10	10	-	-
Rentelasten	100	106	1	1
Actuariële verliezen (winsten) op de verplichtingen	54	108	3	-2
Uitkeringen	-88	-74	-2	-1
Inperkingen en afwikkelingen	-	-	-	-4
Overdracht	-	24	-	-
Overige	58	-	-	-
Verplichtingen voor regelingen met vaste toezeggingen per 31 dec.	2.343	2.176	21	18

De wijzigingen in niet verantwoorde kosten van verstreken diensttijd zijn als volgt:

	PENSIOENPLANNEN		OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING	
	2011	2010	2011	2010
Niet verantwoorde baten (lasten) van verstreken diensttijd per 1 januari	18	21	-	-
Afschrijving van niet verantwoorde pensioenlasten van verstreken diensttijd	-3	-3	-	-
Niet verantwoorde baten (lasten) van verstreken diensttijd per 31 dec.	15	18	-	-

De wijzigingen in het totaal van de niet verantwoorde actuariële (winsten) verliezen op activa en verplichtingen zijn als volgt:

	PENSIOENPLANNEN		OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING	
	2011	2010	2011	2010
Niet verantwoorde actuariële winsten (verliezen) per 1 januari	-202	-93	16	17
Actuariële winsten (verliezen) op de verplichting	-116	-95	-3	2
Actuariële (winsten) verliezen op kwalificerende fondsbeleggingen	-	-	-	-
Afschrijving van niet-verantwoorde actuariële winsten (verliezen) op de verplichting	-	-	-1	-3
Overdracht	-	-14	-	-
Overig	62	-	-	-
Niet verantwoorde actuariële winsten (verliezen) per 31 december	-256	-202	12	16

Ervaringsaanpassingen zijn de actuariële winsten en verliezen die ontstaan door verschillen tussen de actuariële veronderstellingen. De volgende tabel geeft informatie over de ervaringsaanpassingen met betrekking tot kwalificerende beleggingen (terug tot 2007) en verplichtingen voor regelingen met vaste toezeggingen.

	PENSIOENPLANNEN					OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING				
	2011	2010	2009	2008	2007	2011	2010	2009	2008	2007
Ervarings-aanpassingen op kwalificerende beleggingen, winst (verlies)	-	-	-	-	-82	-	-	-	-	-
Als % van de kwalificerende beleggingen per 31 dec,	-	-	-	-	-6,5%	-	-	-	-	-
Ervarings-aanpassingen verplichtingen, verlies (winst)	-27	-13	4	-31	60	1	-1	-1	-	-4
Als % van de verplichtingen per 31 dec.	-1,3%	-0,7%	0,2%	-1,8%	3,7%	3,5%	-2,9%	-2,3%	1,1%	-21,5%

Onderstaande tabel geeft de toegepaste actuariële aannames weer aan het eind van het jaar:

	PENSIOENPLANNEN		OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING	
	2011	2010	2011	2010
Disconteringsvoet	4,6%	4,7%	3,1%	3,7%
Verwacht rendement op fondsbeleggingen	-	-	-	-
Toekomstige salarisverhogingen (prijsinflatie inbegrepen)	2,1%	2,0%	-	-
Toekomstige pensioenverhogingen (prijsinflatie inbegrepen)	2,1%	1,9%	-	-
Toekomstige hypotheekrente (in verband met te verlenen kortingen)	-	-	3,8%	4,5%

De portefeuille van wereldwijde beleggingen (niet kwalificerende beleggingen), aangehouden door ASR Levensverzekering N.V., ter dekking van de kosten van regelingen voor medewerkers is als volgt:

BELEGGINGSCATEGORIE	2011	2010
Aandelen	10%	12%
Schuldbewijzen	-	-
Vastrentende waarden	84%	81%
Vastgoed	5%	6%
Geldmiddelen	1%	-
Overige	-	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. De pensioenkosten en andere kosten van uitkeringen na uitdiensttreding kunnen als volgt worden onderverdeeld:

	PENSIOENPLANNEN		OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTTREDING	
	2011	2010	2011	2010
Aan het boekjaar toegerekende pensioenlasten	-33	-32	-1	-1
Rentelasten	-100	-106	-1	-1
Verwacht rendement op fondsbeleggingen	-	-	-	-
Afschrijving van niet verantwoorde pensioenlasten van verstreken diensttijd	3	3	1	-
Afschrijving van niet-verantwoorde actuariële verliezen (winsten)	-	-	-	3
Beperkingen en schikkingen	-	-	-	-
Winst op inperkingen	-	-	-	4
Totale toegezegde pensioenrechtenlast	-130	-135	-1	5

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 werkelijke rendementen bedroegen in 2011 € 54 miljoen (2010: € 66 miljoen). Deze opbrengsten zijn verantwoord onder de beleggingsopbrengsten (hoofdstuk 27)

Naar verwachting zal ASR als werkgever in het komende boekjaar de volgende bijdragen betalen aan de regelingen ten behoeve van uitkeringen na uitdiensttreding:

	PENSIOENLASTEN MET VASTE TOEZEGGINGEN	OVERIGE UITKERINGEN NA UITDIENSTSTREDING
Verwachte bijdrage voor volgend jaar	80	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 het verloop van deze verplichtingen:

	2011	2010
Netto voorziening per 1 januari	7	7
Totale lasten	1	1
Betaalde bijdragen	-	-1
Netto voorziening per 31 december	8	7

De onderliggende veronderstellingen zijn als volgt:

ACTUARIËLE VERONDERSTELLINGEN EINDE VAN HET JAAR:	2011	2010
Disconteringsvoet	3,2%	4,0%
Salarisverhoging	2,1%	2,0%

20 Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen was als volgt:

	2011	2010
Balans per 1 januari	28	30
Bijkomende voorziene bedragen	15	14
Terugname niet gebruikte bedragen	-3	-2
Aanwendungen in de loop van het jaar	-10	-14
Balans per 31 december	30	28

De voorzieningen zijn getroffen voor:

- fiscale en juridische zaken;
- voortijdig vertrek van personeel;
- arbeidsongeschiktheid eigen risicodragers in plaats van dit te verzekeren bij het UWV.

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 vanwege de onvoorspelbaarheid van de uitkomst en de tijd die gemoeid is met het afwikkelen van geschillen.

De voorzieningen voor voortijdig vertrek zijn gebaseerd op overeenkomsten in de collectieve arbeidsovereenkomst, het sociaal plan 2009-2011 en de genomen besluiten door het management van ASR.

Van de voorzieningen heeft een bedrag van € 11 miljoen een looptijd korter dan een jaar (2010: € 11 miljoen).

21 Financieringen

Ultimo 2011 bestaan de financieringen uit leningen met de volgende looptijden:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Financieringen < 1 jaar	13	11
Financieringen tussen 1 en 5 jaar	78	22
Financieringen > 5 jaar	16	66
Totaal financieringen	107	99

Per jaareinde 2011 is de reële waarde van de financieringen € 107 miljoen (2010: € 99 miljoen). Het gemiddelde rentepercentage op de financieringen bedraagt 4,26% (2010: 4,0%).

ASR gebruikt deze financieringen ten behoeve investeringen (vastgoed, collectieve pensioencontracten), balansmanagement en op korte termijn voor cashflowmanagement.

22 Schulden aan klanten

De schulden aan klanten zijn als volgt:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Schulden aan polishouders, agenten en tussenpersonen	891	594
Schulden in verband met herverzekeringen	36	69
Spaargelden	549	582
Overige schulden	115	504
Totaal schulden aan klanten	1.591	1.749

De toegelichte bedragen geven de reële waarde op balansdatum weer.

23 Schulden aan banken

De schulden aan banken zijn als volgt:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Schulden uit hoofde van uitgeleende effecten	-	27
Overige	1.716	49
Totaal schulden aan banken	1.716	76

Er is geen significant verschil tussen de balanswaarde van schulden aan banken en de reële waarde van deze passiva.

Overige schulden bestaan voornamelijk uit het ontvangen collateral op basis van met tegenpartijen gesloten ISDA's, opgenomen onder geldmiddelen en kasequivalenten.

Over het ontvangen collateral werd in 2011 gemiddeld 0,871% rente (Eonia) betaald (2010: 0,438%).

Er zijn geen specifieke looptijden en voorwaarden, gezien de afhankelijkheid van de waardeontwikkeling van het onderliggende derivaat.

24 Overige verplichtingen

De overige verplichtingen zijn als volgt samengesteld:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Vooruit ontvangen bedragen	315	304
Overlopende rente	102	23
Overige schulden	324	320
Korte termijn personeelsbeloningen	66	61
Handelsschulden	156	167
Te betalen belastingen	4	205
Te betalen dividend	-	-
Totaal overige verplichtingen	967	1.080

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 bruto verzekeringspremies:

	2011	2010
Levensverzekeringscontracten - voor eigen rekening	1.171	1.447
Levensverzekeringscontracten - voor rekening en risico van polishouders	913	981
Totaal levensverzekeringscontracten	2.084	2.428
Schadeverzekeringscontracten - bruto verdiende premies	2.427	2.310
Totaal bruto verzekeringspremies	4.511	4.738

De levensverzekeringspremies (eenmalige en periodiek) zijn als volgt:

PREMIES LEVEN	2011	2010
Contracten – voor eigen rekening		
Collectief		
Premies ineens geschreven	91	113
Periodieke premies geschreven	281	289
Collectief totaal	372	402
Individueel		
Premies ineens geschreven	306	566
Periodieke premies geschreven	493	479
Individueel totaal	799	1.045
Totaal - contracten voor eigen rekening	1.171	1.447
Contracten - voor rekening en risico van polishouders		
Collectief		
Premies ineens geschreven	31	39
Periodieke premies geschreven	271	243
Collectief totaal	302	282
Individueel		
Premies ineens geschreven	12	18
Periodieke premies geschreven	599	681
Individueel totaal	611	699
Totaal - contracten voor rekening en risico van polishouders	913	981
Totaal levensverzekeringscontracten	2.084	2.428

De post 'totaal premies levensverzekeringen' is exclusief € 82 miljoen aan premies ten behoeve van de eigen pensioenregeling van ASR (2010: € 86 miljoen). De samenstelling van de bruto verdiende

schadeverzekeringspremies is in onderstaand overzicht aangegeven. Voor nadere informatie over de verschillende bedrijfsonderdelen, zie segmentinformatie (hoofdstuk 5.5).

PREMIES SCHADE	2011	2010
Bruto geschreven premie	2.353	2.328
Wijziging in voorziening voor niet-verdiende premies	74	-18
Schadeverzekeringscontracten - bruto verdiende premies	2.427	2.310

26 Herverzekeringspremies

De herverzekeringspremies zijn als volgt:

HERVERZEKERINGPREMIES	2011	2010
Bruto premie Leven	-20	-8
Bruto premie Schade	-206	-212
Totaal herverzekeringspremies	-226	-220

27 Beleggingsopbrengsten

27.1 Totale beleggingsopbrengsten

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de beleggingsopbrengsten per categorie:

	2011	2010
Rentebaten	1.162	1.114
Dividend en andere beleggingsopbrengsten	219	238
Totaal beleggingsopbrengsten	1.381	1.352

De rentebaten per categorie zijn als volgt:

	2011	2010
Rentebaten uit vorderingen op banken	122	145
Rentebaten op beleggingen	698	744
Rentebaten uit vorderingen op klanten	172	151
Rentebaten op handelsvorderingen en derivaten	162	62
Overige rentebaten	8	12
Totaal rentebaten	1.162	1.114

Voor financiële activa niet geclassificeerd als tegen reële waarde via de resultatenrekening zijn de rentebaten tot een bedrag van € 979 miljoen (2010: € 1.024 miljoen) berekend op basis van de effectieve-rentemethode.

In de rentebaten is een bedrag opgenomen van € 37 miljoen (2010: € 43,9 miljoen) met betrekking tot rente op vastrentende waarden waarop bijzondere waardeverminderingen hebben plaatsgevonden.

Het dividend en de andere beleggingsopbrengsten per categorie zijn als volgt:

	2011	2010
Dividend op aandelen	46	46
Huuropbrengsten van vastgoedbeleggingen	157	183
Overige beleggingsopbrengsten	16	9
Totaal dividend en andere beleggingsopbrengsten	219	238

27.2 Gerealiseerde winsten en verliezen

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de gerealiseerde winsten en verliezen per categorie:

	2011	2010
Vastgoedbeleggingen		
Gerealiseerde winsten	289	199
Gerealiseerde verliezen	-6	-44
Beleggingen voor verkoop beschikbaar		
Vastrentende waarden		
Gerealiseerde winsten	234	109
Gerealiseerde verliezen	-62	-189
Aandelen		
Gerealiseerde winsten	110	127
Gerealiseerde verliezen	-88	-22
Overige beleggingen		
Gerealiseerde winsten	-	5
Gerealiseerde verliezen	-2	-7
Totaal gerealiseerde winsten en verliezen	475	178

27.3 Reële waarde winsten en verliezen

De reële waarde winsten en verliezen per categorie zijn als volgt:

	2011	2010
Derivaten	1.091	87
Financiële activa tegen reële waarde via de resultatenrekening	10	27
Toenamen verplichtingen verzekeringscontracten inzake shadow accounting	-1.110	-142
Totaal reële waarde winsten en verliezen	-9	-28

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 commissiebaten

Provisie- en commissiebaten bestaan uit de volgende componenten:

	2011	2010
Vermogensbeheer voor derden	6	7
Commissie op herverzekeringen	67	109
Overige provisie- en commissiebaten	9	11
Totaal provisie- en commissiebaten	82	127

In 2010 is er een eenmalige provisiebate ten bedrage van € 42 miljoen verantwoord ten aanzien van de beëindiging van een herverzekeringscontract.

29 Overige baten

De overige baten zijn als volgt samengesteld:

	2011	2010
Verkoopopbrengsten vastgoedprojecten	68	189
Overige	67	147
Totaal overige baten	135	336

30 Netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen

De netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen zijn als volgt:

TOTAAL LEVENSVERZEKERING EN SCHADE	2011	2010
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-3.835	-5.136
Aandeel herverzekeraars	142	12
Totaal netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-3.693	-5.124

LEVENSVERZEKERING	2011	2010
Betaalde schaden	-3.609	-2.678
Wijziging in voorziening verzekeringsverplichtingen	196	-232
Lasten contracten voor rekening en risico van polishouders	1.294	-665
Afschrijving VOBA (hoofdstuk 6)	-17	-18
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-2.136	-3.593
Aandeel herverzekeraars	16	2
Totaal netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen Leven	-2.120	-3.591

SCHADE	2011	2010
Betaalde schaden	-1.555	-1.541
Wijziging in voorziening te betalen schaden	-143	-
Afschrijving VOBA (hoofdstuk 6)	-1	-2
Verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-1.699	-1.543
Aandeel herverzekeraars	126	10
Totaal netto verzekeringstechnische lasten en uitkeringen	-1.573	-1.533

31 Operationele lasten

De specificatie van de operationele lasten is als volgt:

	2011	2010
Salarissen	-255	-257
Sociale lasten	-29	-29
Pensioenlasten	-30	-23
Personeelskortingen	-9	-10
Overige korte termijn personeelslasten	-23	-26
Totaal personeelslasten	-346	-345
Externe personeelslasten	-96	-102
Consultancykosten en honoraria	-75	-53
Marketing, advertenties en public relations	-34	-37
Technologie- en systeemlasten	-53	-39
Afschrijving op software (hoofdstuk 6)	-4	-6
Afschrijvingen op materiële vaste activa (hoofdstuk 8)	-12	-16
Overig	-13	-74
Totaal overige operationele lasten	-287	-327
Totaal operationele lasten	-633	-672

De post Overig bevat onder meer reis- en verblijfskosten en kosten voor telefonie en opleiding personeel.

Per 31 december is de personele formatie (in fte's) als volgt:

	2011	2010
Leven	797	974
Schade	1.101	1.134
Overig	2.733	2.821
Totaal aantal medewerkers	4.631	4.929

Door doorlopende kostenbesparingsprogramma's daalde het totaal aantal medewerkers (TWF) met 298 naar 4.631 (2010: 4.929). De 'Total Work Force' betreft het aantal interne en externe FTE. Het aantal interne FTE daalde met 2% naar 4.264 FTE (2010: 4.333 FTE) en het aantal externe FTE met 38% naar 367 (2010: 596 FTE).

De operationele lasten worden toegewezen aan de segmenten Leven en Schade. Bij de presentatie van de personeelsbezetting van ASR per segment zijn medewerkers, beheerskosten en indirecte kosten echter niet toegewezen aan de segmenten.

32 Acquisitiekosten

De acquisitiekosten zijn als volgt:

	2011	2010
Commissiekosten	-494	-479
Opgenomen in geactiveerde acquisitiekosten	9	14
Afschrijving op geactiveerde acquisitiekosten	-108	-87
Totaal acquisitiekosten	-593	-552

33 Bijzondere waardeverminderingen

Onderstaande tabel bevat een samenvatting van de bijzondere waardeverminderingen:

	2011	2010
Immateriële vaste activa	-20	-23
Materiële vaste activa	-16	-
Vastgoedbeleggingen	-22	-19
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	-2	-5
Beleggingen beschikbaar voor verkoop	-263	16
Leningen en vorderingen	-35	-8
Totaal bijzondere waardeverminderingen	-358	-39

Als gevolg van de kredietcrisis en de economische crisis zijn er op aandelen, bedrijfsobligaties en hypotheekleningen bijzondere waardeverminderingen toegepast. Ook hebben er afschrijvingen plaatsgevonden op goodwill, VOBA en materiële vaste activa.

De mutatie in bijzondere waardeverminderingen van financiële activa is als volgt:

	2011	2010
Aandelen	-41	-17
Obligaties	-395	-170
Collateralized Debt Obligations	8	46
Terugname bijzondere waardeverminderingen wegens verkoop obligaties	165	157
Totaal bijzondere waardeverminderingen beleggingen	-263	16

34 Rentelasten

Onderstaande tabel bevat overzicht van de rentelasten:

	2011	2010
Rentelasten personeelsbeloningen	-101	-106
Rentelasten derivaten	-113	-19
Rentelasten schulden aan banken	-18	-19
Rentelasten schulden aan klanten	-6	-3
Rentelasten achtergestelde schulden	-1	-1
Rentelasten financieringen	-4	-2
Overige rentelasten	-11	-19
Totaal rentelasten	-254	-169

35 Overige lasten

	2011	2010
Lasten in verband met verkoop van vastgoed in ontwikkeling	-80	-160
Operationele lasten en afschrijving vastgoedbeleggingen	-67	-69
Overige lasten	-55	-56
Totaal overige lasten	-202	-285

36 Belastingen

De samenstelling van de belastingen is als volgt:

	2011	2010
Belasting over het lopende boekjaar	-	-3
Aanpassing belastinglast voorgaande jaren	118	-38
Totaal acute belastingen	118	-41
Uitgestelde belasting over het lopende boekjaar	-165	-61
Invloed belastingtariefwijzigingen	-	-1
Totaal uitgestelde belastingen	-165	-62
Totaal belastingen	-47	-103

Hieronder staat een recapitulatie van de verwachte belasting over het resultaat met de werkelijke belasting. De verwachte belasting is bepaald door het resultaat vóór belasting te relateren aan het belastingtarief in Nederland. Voor 2011 bedroeg dit tarief 25,0% (2010: 25,5%). Het verwachte belastingtarief voor 2012 is 25,0%.

	2011	2010
Resultaat voor belasting	252	421
Geldend belastingpercentage	25,0%	25,5%
Verwachte belasting	-63	-107
Verhoging/verlaging van belasting door:		
Belastingvrije rente	7	8
Belastingvrije dividenden	6	6
Belastingvrije gerealiseerde herwaarderings	11	14
Wijziging van bijzondere waardeverminderingen	-11	-6
Aanpassingen voor verschuldigde belastingen van voorgaande boekjaren	4	-17
Overige	-1	-1
Belasting over het resultaat	-47	-103

Overige toelichtingen

37 Transacties met verbonden partijen

Een verbonden partij is een partij of entiteit die significante invloed kan uitoefenen op een andere partij, dan wel invloed van betekenis kan uitoefenen op het financieel en operationele 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 of entiteiten zeggenschap hebben of die substantieel door hen worden beïnvloed, alsmede overige verbonden entiteiten.

ASR gaat bij haar bedrijfsvoering regelmatig transacties aan met verbonden partijen. Deze transacties hebben met name betrekking op leningen, deposito's, commissies en herverzekeringcontracten, en worden uitgevoerd tegen marktconforme voorwaarden.

De beloning en het gecombineerde aandelenbezit van de leden van de Raad van Bestuur worden beschreven in hoofdstuk 38: Bezoldiging van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen van ASR.

In de normale bedrijfsuitoefening kunnen ASR-entiteiten zakelijke kredieten, leningen of bankgaranties verstrekken aan leden van de Raad van Bestuur, leden van de Raad van Commissarissen of aan naaste familieleden van de leden van de Raad van Bestuur en van de leden van de Raad van Commissarissen.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de financiële reikwijdte van de activiteiten die ASR is aangegaan met verbonden partijen:

- geassocieerde deelnemingen;
- joint ventures;
- overige verbonden partijen.

	GEASSOCIEERDE DEELNEMINGEN		JOINT VENTURE		OVERIGE VERBONDEN PARTIJEN		TOTAAL	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Balansposten met verbonden partijen per 31 december								
Geassocieerde deelnemingen	72	38	139	144	-	-	211	182
Leningen en vorderingen	71	94	39	-	-	-	110	94
Overige activa	11	-	-	-	-	-	11	-
Overige passiva	32	13	1	-	-	-	33	13
Verrichtingen in de resultatenrekening voor het boekjaar								
Rentebaten	1	1	1	-	-	-	2	1
Rentelasten	-	1	-	-	-	-	-	1

Overige activa betreffen leningen waarin een voorziening voor bijzondere waardeverminderingen is opgenomen van € 10,9 miljoen (2010: € 6,5 miljoen).

Hypothecaire leningen die aan leden van de Raad van Bestuur zijn verstrekt, kunnen als volgt worden gespecificeerd.

BEDRAGEN IN EURO'S X 1.000	BEDRAG		GEMIDDELDE RENDE %		AFLOSSING	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
RAAD VAN BESTUUR						
J.P.M. Baeten	738	738	4,0%	4,0%	-	41
R.H.A. van Vledder	-	450	3,0%	3,3%	450	-
Totaal	738	1.188			450	41

De hypothecaire leningen aan de leden van de Raad van Bestuur zijn verstrekt op basis van normale personeelsvoorwaarden. De normale personeelsvoorwaarden bestaan uit limieten en drempels waarvoor personeelskorting op rente van toepassing is. Voor hypothecaire leningen van meer dan € 340.000 zijn marktconforme voorwaarden van toepassing.

38 Bezoldiging van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen

De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen is vastgesteld in overeenstemming met de thans vigerende statuten van ASR Nederland N.V.

38.1 Bezoldiging van de leden van de Raad van Commissarissen

De jaarlijkse bezoldiging van de leden van de Raad van Commissarissen ('RvC') van ASR is als volgt samengesteld:

BEDRAGEN IN EURO'S X1.000	2011			2010		
	ALS LID VAN DE RVC	ALS LID VAN EEN COMMISSIE	TOTAAL	ALS LID VAN DE RVC	ALS LID VAN EEN COMMISSIE	TOTAAL
COMMISSARISSSEN						
C. van der Pol	45	5	50	45	5	50
A.P. Aris	30	5	35	2	-	2
C.H. van den Bos	30	10	40	30	10	40
M. Scheltema	30	10	40	30	10	40
M. Bax *	-	-	-	8	1	9
Total	135	30	165	115	26	141

* Trad terug van Raad van Commissarissen op 10 maart 2010.

38.2 Bezoldiging van de huidige en voormalige bestuurders

De bezoldiging van de huidige en voormalige bestuurders is in overeenstemming met het in 2011 vastgestelde en door de aandeelhouder goedgekeurde bezoldigingsbeleid.

Overeenkomstig met de nieuwe regelgeving "Wet aansprakelijkheidsbeperking DNB en AFM en bonusverbod staatsgesteunde ondernemingen", ingesteld door de Nederlandse overheid, zal geen variabele beloning worden toegekend aan de leden van het Raad van Bestuur over het fiscale jaar 2011.

De bezoldigingen bedroegen:

BEDRAGEN VOOR 2011 IN € X 1.000	KORTE TERMIJN PERSONEELS-BELONINGEN	VERGOEDINGEN NA UITDIENST TREDING	ANDERE LANGE TERMIJN PERSONEELS-BELONINGEN ¹	ONKOSTEN-VERGOEDING	ONSTALG VERGOEDING	LAGE-TERMIJN-DEEL VARIABELE BELONING	TOTAAL INCL. LANGE-TERMIJN-DEEL VARIABELE BELONING	TOTAAL UITBETAALD BEZOLDIGING
BESTUURDERS								
J.P.M. Baeten	501	-	211	5	-	-	717	717
R.H.A. van Vledder*	334	-	116	5	-	-	455	455
R.T. Wijmenga	334	-	122	5	-	-	461	461
K.T.V. Bergstein**	100	-	29	2	-	-	131	131
J.W.M. van der Knaap***	237	-	95	4	-	-	336	336
Totaal	1.506	-	573	21	-	-	2.100	2.100

¹ Betreft pensioenlasten en levensloop.

* Lid van de Raad van Bestuur tot 31 december 2011. Treed per 30 juni 2012 uit dienst van ASR. De ontslagvergoeding zal in 2012 bepaald worden in overeenstemming met de Nederlandse Corporate Governance Code (artikel.2.8) en contractuele verplichtingen.

** 1 september 2011 in dienst getreden bij ASR en sinds 15 september 2011 lid van de Raad van Bestuur. Er is contractueel afgesproken dat zij binnen twee jaar naar het salaris niveau van de andere bestuursleden zal groeien (niet-voorzitterschap).

*** Lid van de Raad van Bestuur tot 15 september 2011 waarna hij hoofd van ASR Bank is geworden.

BEDRAGEN VOOR 2010 IN € X 1.000	KORTE TERMIJN PERSEELS- BELONINGEN	VERGOEDINGEN NA UIT DIENST TREDING	ANDERE LANGE TERMIJN PERSEELS- BELONINGEN ¹	ONKOSTEN- VERGOEDING	ONSTALG VERGOEDING	LAGE-TERMIJN- DEEL VARIABELE BELONING	TOTAAL INCL. LANGE- TERMIJN- DEEL VARIABELE BELONING ²	TOTAAL UITBETAALD BEZOLDIGING
BESTUURDERS								
J.P.M. Baeten	498	-	291	5	-	133	927	794
J.W.M. van der Knaap	332	-	173	5	-	89	599	510
R.H.A. van Vledder	332	-	85	5	-	89	511	422
R.T. Wijmenga	332	-	123	5	-	108	568	460
T. Pluijter*	55	-	19	1	-	17	92	75
J.P. Rijsdijk**	187	-	72	4	557	-	820	820
Total	1.736	-	763	25	557	436	3.517	3.081

¹ Betreft pensioenlasten en levensloop.

² De totale bezoldiging van de Raad van Bestuur, inclusief de variabele beloning op korte en lange termijn conform het bezoldigingsbeleid, bedroeg € 3.734 duizend. Een derde van de variabele beloning betreft de variabele beloning op korte termijn. Dit deel, in totaal € 217 duizend, zal niet worden uitgekeerd.

* Bestuurder tot 1 maart 2010

** Teruggetreden op 1 september 2010. De ontslagvergoeding is vastgesteld in overeenstemming met de Nederlandse Corporate Governance Code (art. II.2.8) en de contractuele verplichtingen

Aan oud-bestuursders is op basis van bestaande contractuele verplichtingen in 2011 een bedrag van € 272.955 betaald. Aan oud-bestuursders is op basis van bestaande contractuele verplichtingen in 2010 een bedrag van € 271.289 betaald. Deze bedragen, zowel 2011 als 2010, zijn overeengekomen in 2005 en hebben geen betrekking op personen die staan weergegeven in de bovenstaande tabellen.

39 Bedrijfsovernames

ASR Levensverzekering N.V. heeft op 14 november 2011 100% van de aandelen Paerel Leven N.V. verworven voor een bedrag van € 1. ASR is begonnen met de integratie van de activiteiten in het segment Leven; de juridische fusie tussen ASR Levensverzekering N.V. en Paerel Leven N.V. zal naar verwachting in 2012 plaatsvinden. Hiermee wordt de continuïteit gewaarborgd richting de klanten van Paerel. De activiteiten van Paerel Leven N.V. zijn opgenomen in het segment Leven. De financiële gegevens van Paerel Leven N.V. zijn vanaf 14 november 2011 opgenomen in de consolidatie. De overname van Paerel Leven N.V. heeft geleid tot een lichte daling van het nettoresultaat van ASR in de periode van 14 november 2011 tot en met 31 december 2011.

Naar aanleiding van de overname van Paerel Leven N.V. heeft ASR een bedrag van € 4 miljoen aan goodwill verantwoord naast de boekwaarde van het eigen vermogen. Deze goodwill is bij de overname volledig afgeschreven vanwege de beperkte voordelen die in de toekomst worden verwacht van de overname.

De waarde van de acquisities, voorzieningen en goodwill zijn als volgt:

	BOEKWAARDE PAEREL LEVEN N.V. PER 14 NOVEMBER 2011	REËLE WAARDE PAEREL LEVEN N.V. PER 14 NOVEMBER 2011
Verworven identificeerbare activa		
Beleggingen	186	183
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	8	8
Uitgestelde belastingvorderingen	12	11
Overige activa	2	2
Geldmiddelen en kasequivalenten	4	4
Totaal bezittingen	212	208
Overgenomen verplichtingen		
Verplichtingen inzake verzekeringscontracten	201	202
Verplichtingen inzake verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders	8	8
Overige verplichtingen	2	2
Totaal verplichtingen	211	212
Saldo van de verworven identificeerbare activa en overgenomen verplichtingen	1	-4
Overnameprijs		
Goodwill		4

De overnames hebben het volgende effect op de kasstromen van ASR:

Overnameprijs van Paerel Leven N.V. was 1 Euro	
Verworven geldmiddelen en kasequivalenten	4
Toename geldmiddelen en kasequivalenten door overname Paerel Leven N.V.	4

40 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Claims en geschillen

ASR is gedaagd inzake 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 de hoofdstukken 18 'Verzekeringstechnische verplichtingen' en 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

Voor vastgoedprojecten heeft ASR Vastgoed Vermogens beheer investeringsverplichtingen op zich genomen voor in totaal € 350 miljoen (2010: € 316 miljoen), en heeft voor € 330 miljoen aan garanties afgegeven voor derden. ASR heeft garanties afgegeven aan derden door een totaalbedrag van € 325 miljoen (2010: € 325 miljoen) voor vastgoedprojecten en de acquisitie van vastgoed. 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-opzeggbare operationele leaseovereenkomsten zien er per 31 december als volgt uit:

LEASEVERPLICHTINGEN	2011	2010
Minder dan 3 maanden	2	2
Meer dan 3 maanden maar minder dan 1 jaar	4	4
Meer dan 1 jaar maar minder dan 5 jaar	8	9
Totaal	14	15

Overige verplichtingen zijn voornamelijk aangegaan in het kader van de dienstverlening en ICT-contracten, van in totaal € 48 miljoen.

Enkelvoudige jaarrekening

41 Enkelvoudige balans

	REFERENTIE	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Groepsmaatschappijen, joint ventures en deelnemingen	1	3.555	3.499
Leningen groepsmaatschappijen	2	651	611
Leningen en deposito's	3	36	37
Vorderingen op groepsmaatschappijen	4	2.445	1.835
Uitgestelde belastingen	5	272	281
Overige activa		8	24
Geldmiddelen en kasequivalenten	6	49	18
Totaal activa		7.016	6.305
Eigen vermogen			
Gestort en opgevraagd kapitaal	7	100	100
Agioreserve	7	962	962
Wettelijke reserves	7	72	342
Overige reserves	7	508	210
Onverdeeld resultaat	7	212	317
Totaal eigen vermogen toewijsbaar aan aandeelhouders		1.854	1.931
Overige eigenvermogen-instrumenten	7	515	515
Totaal eigen vermogen		2.369	2.446
Achtergestelde schulden	8	20	20
Voorziening voor personeelsbeloningen	9	2.143	2.033
Voorzieningen	10	22	21
Leningen	11	30	150
Leningen groepsmaatschappijen		781	418
Schulden groepsmaatschappijen		1.458	1.078
Derivaten		1	1
Overige verplichtingen	12	192	138
Totaal verplichtingen		4.647	3.859
Totaal passiva		7.016	6.305

42 Enkelvoudige resultatenrekening

	2011	2010
Aandeel resultaat groepsmaatschappijen	238	362
Overige resultaten na belastingen	-26	-45
Nettoresultaat	212	317

43 Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening

Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening van ASR over 2011 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 ook zijn toegepast in de geconsolideerde jaarrekening van ASR.

De deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde, conform

de waarderingsgrondslagen in de geconsolideerde jaarrekening van ASR. Het aandeel in de resultaten van groepsmaatschappijen wordt gerapporteerd conform de waarderingsgrondslagen en methoden van resultaatbepaling in de geconsolideerde jaarrekening van ASR.

ASR Nederland N.V. 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 Groepsmaatschappijen, joint ventures en deelnemingen

	2011	2010
Balans per 1 januari	3.499	2.841
Kapitaaluitbreidingen	400	472
Aandeel resultaat	238	362
Ontvangen dividend	-275	-465
Herwaardering deelnemingen	-271	297
Mutatie DPF-component	-3	-8
Overige mutaties	-33	-
Balans per 31 december	3.555	3.499

2 Leningen aan groepsmaatschappijen

	2011	2010
Balans per 1 januari	611	770
Verstrekkingsen	2.551	2.402
Aflossingen	-2.511	-2.561
Balans per 31 december	651	611

De leningen aan groepsmaatschappijen betreffen met name deposito's aan groepsmaatschappijen voor een bedrag van € 577 miljoen aan binnen één jaar terug te betalen en een bedrag van € 74 miljoen aan leningen met een looptijd van langer dan drie jaar tegen een gemiddelde rente van 5,2%.

3 Leningen en deposito's

	2011	2010
Balans per 1 januari	37	88
Verstrekkings	-	80
Aflossingen	-	-130
Waardeverminderingen	-1	-1
Balans per 31 december	36	37

4 Vorderingen op groepsmaatschappijen

De vorderingen op groepsmaatschappijen zijn direct opeisbaar. Dit bedrag omvat vooral de vordering met betrekking tot de niet-kwalificerende pensioenbeleggingen (zie hoofdstuk 19), die beheerd worden door ASR Levensverzekering N.V. van € 1.795 miljoen (2010: 1.623 miljoen).

5 Uitgestelde belastingen

De latente belastingvorderingen hebben voornamelijk betrekking op compensabele verliezen van € 207 miljoen (2010: € 220 miljoen) en personeelsbeloningen van € 68 miljoen (2010: € 52 miljoen). ASR verwacht deze verliezen, die compensabel zijn tot 2017, geheel te kunnen compenseren.

6 Geldmiddelen en kasequivalenten

Geldmiddelen en kasequivalenten worden gewaardeerd tegen nominale waarde en staan volledig ter vrije beschikking van de vennootschap.

7 Eigen vermogen

	AANDELEN- KAPITAAL	AGIORESERVE	WETTELIJKE RESERVES	OVERIGE RESERVES	ONVERDEELD RESULTAAT	EIGENVERMOGEN TOEWIJSBAAR AAN AANDEELHOUDERS	OVERIGE EIGEN VERMOGEN INSTRUMENTEN	EIGENVERMOGEN
Balans per 1 januari 2010	100	962	45	27	255	1.389	515	1.904
Nettoresultaat over de periode					317	317		317
Ongerealiseerde waardeverandering			297	-33		264		264
Overboeking resultaat vorig boekjaar				255	-255	-		-
Discretionaire uitkering op overige eigenvermogen-instrumenten				-53		-53		-53
Belasting m.b.t. vergoeding overige eigenvermogen-instrumenten				14		14		14
Balans per 31 december 2010	100	962	342	210	317	1.931	515	2.446
Balans per 1 januari 2011	100	962	342	210	317	1.931	515	2.446
Nettoresultaat over de periode					212	212		212
Ongerealiseerde waardeverandering			-271	15		-256		-256
Gerealiseerde verandering in waarde						-		-
Valuta koersverschillen						-		-
Mutatie wettelijke reserves			1			1		1
Overboeking resultaat vorig boekjaar				317	-317	-		-
Discretionaire uitkering op overige eigenvermogen-instrumenten				-45		-45		-45
Belasting m.b.t. vergoeding overige eigenvermogen-instrumenten				11		11		11
Balans per 31 december 2011	100	962	72	508	212	1.854	515	2.369

De wettelijke reserve betreffen de herwaardering van deelnemingen in groepsmaatschappijen. Verwachte claims aanvullende uitkeringen uit verzekeringscontracten met discretionaire winstdeling (DPF) zijn voor een bedrag van € 3 miljoen opgenomen onder de overige reserves (2010: € 8 miljoen).

De specificatie van de aandelen is:

	AANTAL AANDELEN		BEDRAG IN MILJOENEN EURO'S	
	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
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 vermogen-instrumenten

De overige eigen vermogen-instrumenten hebben betrekking op vier verschillende tier 1-instrumenten die worden geclassificeerd als eigen vermogen (hoofdstuk 16.3).

8 Achtergestelde schulden

De achtergestelde schulden bestaan uit:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Achtergestelde leningen	20	20
Totaal achtergestelde schulden	20	20

De achtergestelde schulden met een omvang van € 20 miljoen hebben een looptijd tot 20 maart 2012. De gemiddelde rente op de achtergestelde leningen bedraagt 6,6% (2010: 6,6%). Zie hoofdstuk 17 voor de verdere toelichting op de achtergestelde schulden.

9 Voorziening voor personeelsbeloningen

De voorziening voor personeelsbeloningen is opgebouwd uit:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen	2.102	1.992
Overige uitkeringen na uitdiensttreding	33	34
Overige lange termijn personeelsbeloning	8	7
Totaal voorziening voor personeelsbeloning	2.143	2.033

10 Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen is:

	2011	2010
Balans per 1 januari	21	20
Toename voorziening	12	13
Terugname niet gebruikte bedragen	-1	-
Aanwendungen in de loop van het jaar	-10	-12
Balans per 31 december	22	21

De voorzieningen zijn getroffen voor:

- voortijdig vertrek van personeel;
- eigen risico arbeidsongeschiktheid.

Het tijdstip van de uitgaande kasstromen die samenhangen met deze voorzieningen is onzeker, gezien de onvoorspelbaarheid van de uitkomst van en de tijd die gemoeid is met het afwikkelen van geschillen.

11 Leningen

De leningen zijn:

	31 DEC. 2011	31 DEC. 2010
Leningen van groepsmaatschappijen	30	150
Totaal langlopende leningen	30	150

De resterende looptijd van de leningen bedraagt 36 maanden (2010: 30 maanden). Het gemiddeld rentepercentage is 3,8% (2010: 3,2%). De mutaties in leningen hebben met name betrekking op vervroegde aflossingen in 2011.

12 Overige verplichtingen

De overige schulden hebben vooral betrekking op verschuldigde belasting van € 97 miljoen.

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. Alle vennootschappen binnen de fiscale eenheid zijn hoofdelijk 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. Sinds 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

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 2011 en 2010 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	2011	2010
Onderzoek van de jaarrekening, de controle van de statutaire jaarrekening en de overige statutaire controles van groepsmaatschappijen	2.428	2.317
Fiscale adviesdiensten	172	74
Andere niet-controlediensten	1.402	1.672
Totaal accountantsvergoedingen	4.002	4.063

Utrecht, Nederland, 29 maart 2012

Raad van Commissarissen

Kick van der Pol
Annet Aris
Cor van den Bos
Margot Scheltema

Raad van Bestuur

Jos Baeten
Karin Bergstein
Roel Wijmenga

Deel VII

Overige informatie

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen van ASR Nederland N.V.

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening 2011 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 2011, de geconsolideerde resultatenrekening, het geconsolideerde overzicht van het totaalresultaat, het geconsolideerd overzicht van wijzigingen in het eigen vermogen, het geconsolideerde kasstroomoverzicht over 2011 en de toelichting waarin zijn opgenomen een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen. De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit de enkelvoudige balans per 31 december 2011 en de enkelvoudige winst-enverliesrekening over 2011 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de vennootschap 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 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW), alsmede voor het opstellen van het jaarverslag in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

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, waaronder de Nederlandse controlestandaarden. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren 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 geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risicoinschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de vennootschap gemaakte schattingen, 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 om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

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 2011 en van het resultaat en de kasstromen over 2011 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 samenstelling van het vermogen van ASR Nederland N.V. per 31 december 2011 en van het resultaat over 2011 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 2:393 lid 5 onder e en f BW vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag deel I, II, III en V, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder b tot en met h BW vereiste gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag deel I, II, III en V, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW.

Utrecht, 29 maart 2012

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 2011.

Overzicht van de belangrijkste groepsmaatschappijen en deelnemingen

NAAM VENNOOTSCHAP	AANDELENBELANG	BELANG IN BEHEER	STATUTAIRE ZETEL	SEGMENT
ASR Levensverzekering N.V. ^{1,2}	100,00	100,00	Utrecht	Life
B.V. Dordrechtse Landbouwonderneming ¹	100,00	100,00	Utrecht	Life
Deltafort Beleggingen I B.V.	50,00	50,00	Amsterdam	Life
N.V. Polder Jannezand ¹	100,00	100,00	Hank	Life
Sycamore 5 B.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Life
Sycamore 6 B.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Life
Paerel Leven N.V. (vanaf 14 november 2011)	100,00	100,00	Amsterdam	Life
Brand New Day Premiepensioeninstelling N.V.	50,00	50,00	Utrecht	Life
ASR Nederland Vastgoed Maatschappij N.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Life / Non-Life
'Het Regentenhuys' Verzekeringen N.V. ¹	100,00	100,00	Rotterdam	Non-life
Administratie- en Adviesbureau voor Belegging en Krediet (A.B.K.) B.V. ¹	100,00	100,00	Amersfoort	Non-life
Amersfoortse Verzekeringen N.V. ¹	100,00	100,00	Amersfoort	Non-life
ASR Aanvullende Ziektekostenverzekeringen N.V. ^{1,2}	100,00	100,00	Amersfoort	Non-life
ASR Basis Ziektekostenverzekeringen N.V. ^{1,2}	100,00	100,00	Amersfoort	Non-life
ASR Schadeverzekering N.V. ^{1,2}	100,00	100,00	Utrecht	Non-life
ASR Ziektekostenverzekeringen N.V. ^{1,2}	100,00	100,00	Amersfoort	Non-life
Europeesche Verzekering Maatschappij N.V. ²	100,00	100,00	Amsterdam	Non-life
Garant 4 2 N.V.	50,50	50,50	Amersfoort	Non-life
N.V. Amersfoortse Algemene Verzekerings Maatschappij ^{1,2}	100,00	100,00	Amersfoort	Non-life
365 Holding B.V. (voorheen ArboNed Holding B.V.)	41,00	41,00	Utrecht	Other
ASAM N.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Other
ASR Bank N.V. ³	100,00	100,00	Utrecht	Other
ASR Betalingscentrum B.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Other
ASR Deelnemingen N.V. ¹	100,00	100,00	Rotterdam	Other
ASR Hypotheken B.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Other
ASR Nederland Beleggingsbeheer N.V. ³	100,00	100,00	Utrecht	Other
ASR Nederland N.V.	100,00	100,00	Utrecht	Other
ASR Pension Fund Services N.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Other
ASR Service Maatschappij N.V. ¹	100,00	100,00	Rotterdam	Other
ASR Vastgoed Ontwikkeling N.V.	100,00	100,00	Utrecht	Other
ASR Vastgoed Vermogensbeheer B.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Other
ASR Verzekeringen N.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Other
B.V. Nederlandse Hulpverleningsorganisatie-SOS International	100,00	100,00	Amsterdam	Other
Bewaarmaatschappij ASR Vastgoed Kantorenfonds B.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Other
Bewaarmaatschappij ASR Vastgoed Winkelfonds B.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Other
Ditzo B.V. ¹	100,00	100,00	Zeist	Other
Servicemaatschappij 'De Hoofdpoort' N.V. ¹	100,00	100,00	Rotterdam	Other
United Reforce I B.V. ¹	100,00	100,00	Utrecht	Other

¹ Betreft vennootschappen waar een 403-verklaring voor is afgegeven inzake hoofdelijke aansprakelijkheid.

² Geregistreerde verzekeringsmaatschappijen

³ Overige DNB geregistreerde maatschappijen

Alle groepsmaatschappijen en deelnemingen zijn gevestigd in Nederland, tenzij anders aangegeven.

Overige kapitaalbelangen

De kapitaalbelangen in geassocieerde deelnemingen en joint ventures worden toegelicht in hoofdstuk 10.

Het overzicht zoals bedoeld in de artikelen 379 en 414, Boek 2 BW, is gedeponereerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

Resultaatbestemming

De Raad van Bestuur zal aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voorstellen om voor 2011 een dividend van € 71 miljoen (40%) uit te keren over gewone aandelen.

Statutaire bepalingen omtrent resultaatbestemming

Artikel 21 van de statuten luidt als volgt:

1. De vennootschap kan aan de aandeelhouders en andere gerechtigden tot 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. Jaarlijks wordt op aanbeveling van de Raad van Bestuur onder goedkeuring van de Raad van Commissarissen dan wel op eigen initiatief door de algemene vergadering van aandeelhouders vastgesteld welk deel van de winst wordt gereserveerd en welk deel van de winst wordt uitgekeerd.
3. De algemene vergadering van aandeelhouders kan met inachtneming van het bepaalde in lid 1 op aanbeveling van de Raad van Bestuur onder goedkeuring van de Raad van Commissarissen dan wel op eigen initiatief uitkeringen doen ten laste van het uitkeerbare deel van het eigen vermogen.
4. De algemene vergadering van aandeelhouders kan, op aanbeveling van de Raad van Bestuur onder goedkeuring van de Raad van Commissarissen dan wel op eigen initiatief, tussentijds uitkeringen doen indien aan het vereiste van lid 1 is voldaan blijkt een tussentijdse vermogensopstelling als bedoeld in artikel 105 lid 4 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.
5. Op door de vennootschap verkregen aandelen in haar kapitaal vindt geen uitkering ten behoeve van de vennootschap plaats.
6. Bij de berekening van de winstverdeling tellen de aandelen, waarop ingevolge het in lid 5 bepaalde geen uitkering ten behoeve van de vennootschap plaatsvindt, niet mee.
7. De vordering tot uitkering vervalt door een tijdsverloop van vijf jaren te rekenen vanaf de dag van betaalbaarstelling.

Begrippenlijst en afkortingen

Achtergestelde schuld (lening)	Een lening (of effect) dat lager staat in de rangorde dan andere schulden in het geval de onderneming in gebreke blijft of wordt geliquideerd.
Basispunt (bp)	Eén honderdste van een procent (0,01%).
Bedrijfswaarde	De bedrijfswaarde is de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen die kunnen worden verkregen uit een actief of een kasstroomgenererende eenheid.
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) die naar verwachting zullen worden ontvangen voor verzekeringscontracten gedurende de totale looptijd van het contract, inclusief herverzekeringspremie's.
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 derivaat is een financieel instrument met de drie volgende kenmerken: a. de waarde ervan verandert in reactie op de verandering in een bepaalde rente, de prijs van een financieel instrument, grondstofprijs, wisselkoers, prijs- of koersindex, credit rating of credit index, of een andere variabele, vooropgesteld dat in het geval van een niet-financiële variabele die variabele niet specifiek is voor een partij in het contract (soms de onderliggende waarde genoemd); b. er is aanvankelijk geen netto investering vereist of een eerste investering die kleiner is dan het geval zou zijn voor andere soorten contracten die nodig zouden zijn om een vergelijkbaar effect op veranderingen in marktfactoren te reflecteren; en c. het wordt afgewikkeld op een moment in de toekomst.
Discretionaire winstdeling (Discretionary Participation Feature, DPF).	Het contractuele 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 en is contractueel gebaseerd op de ontwikkeling van een gespecificeerde pool contracten of soort contract, gerealiseerde en/of ongerealiseerde beleggingsopbrengsten of een gespecificeerde beleggingspool die aangehouden wordt door de emittent, of de winst of het verlies van de onderneming, het fonds of een andere entiteit die het contract uitgeeft.
Dochteronderneming	Dochterondernemingen zijn die ondernemingen waarin ASR (de moedermaatschappij), direct of indirect, de zeggenschap heeft.

Effectenleentransacties	Een lening van een effect van de ene partij aan de andere, die op zijn beurt het effect dient terug te leveren op de eindvervaldag van de transactie. De lenende partij verstrekt de uitlener gewoonlijk een onderpand. Dit type transacties geeft de eigenaar van het effect de mogelijkheid om extra rendement te behalen.
Embedded value	De huidige waarde van toekomstige winsten plus de gecorrigeerde netto vermogenswaarde.
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, 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 de toekomstige economische voordelen die voortvloeien uit andere activa die verkregen zijn bij een bedrijfscombinatie en die niet individueel zijn geïdentificeerd en die afzonderlijk verantwoord worden.
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.
Immaterieel vast actief	Een identificeerbaar, niet-monetair actief zonder fysieke vorm.
Joint venture	Een overeenkomst tussen twee of meer partijen, die gezamenlijk een economische activiteit uitoefenen en daar gezamenlijk de zeggenschap over uitoefenen.
Kasstroomafdekking	Een afdekking van het risico op schommelingen in de kasstromen die voortkomen uit een bijzonder risico dat verbonden is aan een actief- of passiefpost of van een zeer waarschijnlijke toekomstige transactie.
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 aantal aandelen, een aantal eenheden, een bepaald volume of gewicht dat gespecificeerd wordt in een transactie met derivaten.
Operationele lease	Een huurovereenkomst waarbij feitelijk geen risico of voordelen worden overgedragen die samenhangen met het eigendom van een actief.

Optie	Een financieel instrument dat het recht belichaamt om een effect gedurende een bepaalde periode of op een bepaalde datum tegen een bepaalde prijs te kopen (calloptie) of te verkopen (putoptie).
Overlopende acquisitiekosten	De kosten van het verwerven van nieuwe en hernieuwde verzekeringen, hoofdzakelijk commissies en uitgaven met betrekking tot onderwriting, tussenpersonen en de uitgifte van nieuwe polissen. Deze kosten variëren en houden hoofdzakelijk verband met het werven van nieuwe klanten.
Personeelslasten	Alle vergoedingen die een entiteit betaalt in ruil voor de diensten die door werknemers worden verricht.
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 belang in een dergelijk bedrijf wil verkopen.
Realiseerbare waarde	De realiseerbare waarde van een actief of een kasstroomgenererende eenheid is gelijk aan de hoogste van de reële waarde minus de verkoopkosten en de bedrijfswaarde.
Reële waarde (fair value)	Het bedrag waarvoor een actief (verplichting) kan worden verkregen (aangegaan) of verkocht (vereffend) in een marktconforme ('at arm's length') transactie, tussen bewuste en bereidwillige partijen.
Reële waarde afdekking (Fair value hedge)	Een afdekking tegen het risico van schommelingen in de reële waarde van een actief, een verplichting, of een vaststaande verbintenis of een geïdentificeerd deel daarvan. De schommeling van de reële waarde is verbonden aan een specifiek risico en heeft invloed op het resultaat.
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 effectieve looptijd van de overgenomen polissen.
Vastgoedbelegging	Vastgoed dat wordt aangehouden omwille van huuropbrengsten of een stijging van de kapitaalwaarde, of beide.
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 vertegenwoordigen, vereist zal zijn om deze verplichtingen af te wikkelen. Dit in de veronderstelling dat er een betrouwbare schatting kan worden gemaakt.
Waardevermindering (impairment)	Het bedrag waarmee de balanswaarde van een actief of kasstroomgenererende eenheid zijn realiseerbare waarde overtreft. In dergelijke gevallen wordt de balanswaarde via de resultatenrekening teruggebracht tot zijn reële waarde.

Lijst van acroniemen

ALM	Asset Liability Management	FTE	Full-time equivalent
CCR	Counterparty Credit rating (Standards & Poor's)	IAS	International Accounting Standards
CDO	Collateralized debt obligation	IBNR	Incurred But Not Reported
CDS	Credit default swap	IDR	Issuer default rating (Fitch rating)
COSO	The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission	IFRIC	International Financial Reporting Interpretations Committee
CRSA	Control Risk Self Assessment	IFRS	International Financial Reporting Standards
CSA	Credit Support Annex	IFS	Insurer Financial Strength (Fitch rating)
DAC	Deferred acquisition costs	IFSR	Insurer Financial Strength rating (Standards & Poor's)
DNB	De Nederlandsche Bank	ISDA	International Swaps and Derivatives Association
DNB LAT	Toereikendheidstoets van De Nederlandsche Bank	LAT	Liability Adequacy Test
DPF	Discretionary Participation Features	ORSA	Own Risk and Solvency Assessment
ECAP	Economic Capital	OTC	Over The Counter
Eonia	Euro Over Night Index Average	QIS	Quantitative Impact Studies (Solvency II)
Euribor	Euro Interbank Offered Rate	SCR	Solvency Capital Requirement
FIRM	Financial Institutions Risk Analysis Method	VOBA	Value of Business Acquired

Contactgegevens en colofon

Dit verslag is een vertaling van het ASR Nederland N.V.
2011 Annual Report (Jaarverslag).
In het geval van een conflict tussen het Nederlandse en het
Engelse rapport, is het Engelse jaarverslag leidend.

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

Pers contact

+31 (0)6 53 354 156
daan.wentholt@asr.nl

Handelsregister KvK

Utrecht nr. 30070695

Colofon

Concept en design

Koeweiden Postma, Amsterdam

Fotografie

Wilco van Dijen, Wijk bij Duurstede
Tara Fallaux, Amsterdam

Tekst

SPJ, Amstelveen
ASR Nederland N.V.

