

NN Group rapporteert sterke zakelijke en financiële prestaties en verhoogt doelstellingen

DIT IS EEN ONOFFICIËLE VERTALING VAN EEN GEDEELTE VAN HET ENGELSTALIG PERSBERICHT. DE ENGELSE TEKST IS LEIDEND.

Sterke generatie van bedrijfskapitaal en bedrijfsprestaties zorgen voor een hoger rendement voor aandeelhouders

- Aanhoudend sterke bedrijfsprestaties met een stijging van NN Group's operationele kapitaalgeneratie (OCG) van 13% exclusief de vermogensbeheeractiviteiten die in 2022 werden verkocht tot EUR 1,9 miljard in 2023, waarmee de doelstelling voor 2025 van EUR 1,8 miljard al eerder is overtroffen
- OCG-doelstelling voor 2025 is verhoogd tot EUR 1,9 miljard en die voor de vrije kasstroom tot EUR 1,6 miljard in 2025
- Solvency II-ratio van NN Group blijft robuust op 197% ten opzichte van 201% op 30 juni 2023; schikkingsovereenkomst voor beleggingsverzekeringen en aantrekkelijke langleventransacties hebben risicoprofiel van de balans verlaagd
- Verhoging van het totale dividend voor 2023 met 15% tot EUR 3,20 per aandeel; structurele verhoging van het jaarlijkse aandeleninkoopprogramma tot EUR 300 miljoen
- Operationeel resultaat was EUR 2,5 miljard; nettoresultaat was EUR 1,2 miljard

Solide bedrijfsprestaties in de hele groep

- Record netto-instroom van EUR 2,3 miljard bij onze pensioenactiviteiten op basis van toegezegde premies in 2023
- Aanhoudende groeidynamiek in Europa met hogere verkopen in Centraal- en Oost-Europa, met name een sterke waarde van nieuwe business in Tsjechië, Polen en Hongarije, ondanks macro-economische onzekerheden
- Aanhoudend sterke en gunstige bedrijfsresultaten in het Nederlandse schadebedrijf; *combined ratio* van 92,6%
- NN Bank profiteerde van een hoger renteresultaat
- De waarde van nieuwe business (*Value of New Business*) bedroeg EUR 330 miljoen in 2023 tegenover EUR 432 miljoen in 2022, als gevolg van lagere verkopen in Japan

Consistente uitvoering van de strategie; vooruitgang in klanttevredenheid en verantwoord beleggen

- Klanttevredenheidsscores blijven opwaartse trend vertonen; internationale verzekeringsactiviteiten scoren boven het marktgemiddelde NPS-r; aangescherpte strategie om onze digitale transformatie te versnellen
- Medewerkersbetrokkenheid blijft sterk in een concurrerende arbeidsmarkt
- Verdere vooruitgang op het gebied van verantwoord beleggen, met in totaal EUR 10,8 miljard aan investeringen in klimaatoplossingen tegen eind 2023 en een vermindering van 10% van de uitstoot van broeikasgassen (GHG) van onze zakelijke beleggingsportefeuille ten opzichte van het niveau van 2021

Bericht van David Knibbe, CEO

'Vandaag rapporteren we sterke resultaten voor de tweede helft en het volledige jaar van 2023, gedreven door een solide bedrijfsprestatie ondanks de volatiele macro-economische en geopolitieke omgeving. De operationele kapitaalgeneratie (OCG) steeg over het hele jaar met 13% op vergelijkbare basis tot EUR 1,9 miljard, waarmee onze doelstelling voor 2025 van EUR 1,8 miljard eerder dan gepland werd overtroffen. Dit weerspiegelt de toegenomen bijdragen van het Nederlandse schadebedrijf, NN Bank, het segment 'Other' en Insurance Europe. Ons Nederlandse schadebedrijf rapporteerde aanhoudend sterke en gunstige bedrijfsresultaten, terwijl Insurance Europe en NN Bank profiteerden van hogere rentes. Dit compenseerde mede de lagere bijdrage van het Nederlandse levenbedrijf, dat vooral werd gedreven door de financiële markten. Hoewel de groei van de activiteiten naar verwachting zal terugkeren naar een genormaliseerd niveau, verwachten we dat de onderliggende groei zal doorzetten in de komende jaren. Daarom hebben we onze OCG-doelstelling voor 2025 verhoogd tot EUR 1,9 miljard.

De sterke resultaten weerspiegelen de consequente uitvoering van onze strategie die gericht is op onze klanten, medewerkers en rol in de samenleving. De klanttevredenheidsscores verbeterden, gedreven door onze

inspanningen op het gebied van klantbetrokkenheid en digitalisering. Onze internationale activiteiten scoorden voor het eerst een Net Promotor Score boven het marktgemiddelde, met sterke onderliggende verbeteringen in België, Tsjechië, Japan en Polen. Om de operationele efficiëntie verder te verhogen en de klantervaring in de komende jaren te verbeteren, is onlangs onze strategie aangescherpt met een focus op het versnellen van onze digitale transformatie door het gebruik van data en kunstmatige intelligentie (AI).

We blijven de energietransitie ondersteunen. Aan de investeringszijde hebben we in totaal EUR 10,8 miljard geïnvesteerd in klimaatoplossingen, zoals gecertificeerde groene gebouwen en hernieuwbare energie. We rapporteerden ook een vermindering van de uitstoot van broeikasgassen met 10% in onze bedrijfsbeleggingsportefeuille, een goede stap op weg naar onze doelstelling van een vermindering van 25% tegen 2025 ten opzichte van het niveau van 2021. Aan de verzekeringkant richt ons Nederlandse schadebedrijf zich steeds meer op het bieden van duurzaam schadeherstel aan onze klanten. Dit betekent dat we reparatie aanbieden in plaats van volledige vervanging, waar mogelijk met behulp van circulaire materialen en het implementeren van maatregelen zoals het bieden van de mogelijkheid aan klanten om hun ramen te upgraden met geïsoleerd glas.

We hebben belangrijke stappen gezet om onze balans verder te optimaliseren en risico's af te bouwen, met twee aantrekkelijke langlevensverzekeringstransacties in december 2023 en een definitieve schikkingsovereenkomst voor beleggingsverzekeringen begin 2024.

Onze sterke bedrijfsprestaties en balans geven ons vertrouwen in een verdere groei van onze vrije kasstroom (FCF), wat resulteert in een FCF-doelstelling van EUR 1,6 miljard tegen 2025. Dit maakt een verhoging van het voorgestelde slotdividend mogelijk tot EUR 2,08 per aandeel, waardoor het totale dividend voor 2023 uitkomt op EUR 3,20 per aandeel, een stijging van 15% ten opzichte van 2022. Daarnaast kondigen we een structurele verhoging aan van ons jaarlijkse aandeleninkoopprogramma tot een bedrag van EUR 300 miljoen. Op basis van deze hogere basis bevestigen wij onze verbintenis van een progressief dividend per aandeel, een jaarlijkse inkoop van eigen aandelen van ten minste EUR 300 miljoen en extra overtollig kapitaal dat aan de aandeelhouders zal worden teruggegeven, tenzij het wordt gebruikt voor waarde creërende kansen.

Vooruitkijkend zijn we goed gepositioneerd om duurzame langetermijnwaarde te blijven creëren voor al onze stakeholders. We willen onze klanten en aandeelhouders bedanken voor hun voortdurende vertrouwen en loyaliteit, en onze collega's voor hun inzet voor onze klanten en andere belanghebbenden.'

Kerncijfers NN Group

In miljoenen euro	2H23	2H22	Wijziging	FY23	FY22	Wijziging
Operationele kapitaalgeneratie (OCG) ¹⁾	904	812	11,3%	1.902	1.711	11,1%
Waarde nieuwe business (VNB)	134	176	-23,5%	330	432	-23,7%
Operationeel resultaat ²⁾	1.128	1.226	-8,0%	2.528	2.350	7,6%
Nettoresultaat	586	-107		1.172	1.634	-28,3%
	31 dec 23	30 jun 23	31 dec 22			
Solvency II-ratio ³⁾	197%	201%	197%			
	31 dec 23	30 jun 23	31 dec 22			
Strategische kerncijfers						
Verzekeringsbedrijven met Net Promotor Score (NPS) vergeleken met marktgemiddelde ⁴⁾						
NPS Internationale bedrijfsonderdelen	boven	gelijk	gelijk			
NPS Nederlandse bedrijfsonderdelen	gelijk	gelijk	gelijk			
Medewerkersbetrokkenheid ⁵⁾	7,8	7,9	7,9			
Vrouwen in het hoger management ⁶⁾	40%	39%	40%			
Investeringen in klimaatoplossingen (EUR miljard) ⁷⁾	10,8	9,0	8,2			
Bijdrage aan de gemeenschappen waarin we actief zijn (aantal bereikte personen sinds 2022) ⁸⁾	401.000	293.000	229.000			

Noot: Alle voetnoten staan op pagina 26 van het Engelstalige persbericht

Uitvoering van onze strategische verplichtingen

NN helpt mensen te zorgen voor wat zij echt belangrijk vinden. Onze purpose beschrijft wat voor bedrijf we willen zijn: een bedrijf dat duurzaam waarde creëert voor alle stakeholders. Het is onze ambitie om voorop te lopen binnen de sector en bekend te staan om onze betrokkenheid bij klanten, onze getalenteerde mensen en onze maatschappelijke bijdrage. Om die ambitie te realiseren hebben we vijf strategische beloftes geformuleerd, waar alle bedrijfsonderdelen aan bijdragen.

Klanten en distributie – Verbetering van ons aanbod door middel van nieuwe initiatieven en partnerschappen

NN heeft een definitieve schikkingsovereenkomst gesloten met vijf belangenorganisaties over beleggingsverzekeringen die in Nederland door Nationale-Nederlanden zijn verkocht, waaronder Delta Lloyd en ABN AMRO Levensverzekering. De schikking heeft betrekking op alle beleggingsverzekeringen van klanten die zijn aangesloten bij een van de belangenorganisaties en is onderworpen aan een acceptatiegraad van 90% van de aangesloten polishouders die een individueel voorstel voor compensatie hebben ontvangen. Als onderdeel van de schikking zullen alle lopende (collectieve) procedures met betrekking tot onze beleggingsverzekeringsproducten tegen Nationale-Nederlanden worden geseponneerd zodra de schikking is uitgevoerd, naar verwachting uiterlijk 30 juni 2025. De schikking houdt ook in dat er geen nieuwe gerechtelijke procedures mogen worden gestart door de belangenorganisaties of de met hen verbonden partijen. Met deze schikking geven we duidelijkheid aan onze klanten en kunnen we dit probleem eindelijk oplossen. Om de afwikkelingskosten te dekken werd in het vierde kwartaal van 2023 een voorziening van EUR 360 miljoen opgenomen. Dit omvat EUR 60 miljoen voor gevallen van onbillijkheid en klanten die niet bij een van de belangengroepen zijn aangesloten en die niet eerder een vergoeding hebben ontvangen.

Bij NN richten we ons op het verbeteren van de klantervaring door het gebruik van data en kunstmatige intelligentie (AI). OHRA maakt gebruik van een *machine learning*-model dat automatisch e-mailreacties op claims van klanten opstelt, waardoor claims sneller kunnen worden betaald. In al onze internationale markten gebruiken we een AI-gestuurde oplossing om ons productaanbod voor bestaande klanten te personaliseren en de effectiviteit van verbonden agenten bij het werven van nieuwe klanten te vergroten. De oplossing is geïmplementeerd in Polen, Roemenië, Spanje, Hongarije en Griekenland.

Omdat we ons blijven richten op het verbeteren en vereenvoudigen van de communicatie en interactie met onze klanten, introduceerde NN België een pensioenpaspoort, een fysiek boekje ondersteund door een digitale versie. Dit vat in begrijpelijke taal de jaarafrekening van het Belgische staatspensioen samen, waardoor de kennis van klanten over hun persoonlijke pensioensituatie toeneemt.

Het verbeteren van de klantbetrokkenheid blijft topprioriteit en we zagen een aanhoudende opwaartse trend van onze relationele Net Promoter Scores (NPS-r), vooral in Europa. Op geaggregeerd niveau bleef de NPS van onze Nederlandse activiteiten stabiel en scoorde ze op gelijke voet met het marktgemiddelde, terwijl onze internationale activiteiten voor het eerst boven het marktgemiddelde scoorden, met sterke onderliggende verbeteringen in België, Tsjechië, Japan en Polen.

Producten en diensten – Voldoen aan de behoeften van onze klanten met nieuwe beschermingsproducten

Om de transitie naar een duurzame samenleving te ondersteunen, is ons schadebedrijf gestart met een reeks initiatieven voor duurzaam schadeherstel. Zo bieden we na een succesvolle pilot nu particuliere klanten de mogelijkheid om te upgraden naar beter geïsoleerd glas als de nieuwe standaard voor onze woningverzekeringen, waardoor ze kunnen besparen op energieverbruik en de CO₂-uitstoot kunnen verminderen. Daarnaast heeft OHRA aangekondigd duurzaam schadeherstel de norm te willen maken voor haar klanten, met als doel minimaal 65% duurzaam herstel van schades op opstalverzekeringen.

We hebben onze inspanningen voortgezet om te voldoen aan de veranderende behoeften van klanten op het gebied van bescherming. In Roemenië hebben we een verzekering voor kritieke ziekten gelanceerd die de behandeling in het buitenland dekt voor kanker, hartchirurgie, neurochirurgie en transplantaties. In Griekenland hebben we een gezondheidsproduct gelanceerd om klanten te ondersteunen in geval van ziekenhuisopname, door verschillende vergoedingen te verstrekken voor ziekenhuisopname, chirurgie en herstel thuis. Het product is vooral waardevol voor mensen die in kleine steden wonen en geen toegang hebben tot ziekenhuizen of de middelen om hun verblijf in het ziekenhuis te dekken.

Mens en organisatie – onze mensen in staat stellen het beste uit zichzelf te halen

In onze halfjaarlijkse enquête die in de tweede helft van 2023 werd uitgevoerd, bedroeg de betrokkenheid van de medewerkers 7,8, een lichte daling van 0,1 ten opzichte van de resultaten halverwege 2023. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat onze collega's het gevoel hebben dat ze over de juiste middelen en ondersteuning beschikken om succesvol in een hybride omgeving te werken, dat ze het gevoel hebben dat hun werk wordt gewaardeerd en dat ze zich goed verbonden voelen met onze waarden: care, clear, commit. Samenwerking tussen afdelingen en procesefficiëntie blijven verbeterpunten en het management onderneemt maatregelen om dit te onderzoeken en op teamniveau de juiste koers te volgen.

In tijden van snelle macro-economische en technologische veranderingen moeten we ervoor zorgen dat onze vaardigheden aansluiten bij onze strategische behoeften. In het licht hiervan kondigden we een programma aan voor het seniormanagement om digitale vaardigheden en capaciteiten op te bouwen die nodig zijn voor de toekomst. Het programma zal de komende jaren verder worden uitgerold over de organisatie.

Financiële slagkracht – verbeterde resultaten en sterke kapitaalpositie

De OCG steeg over het hele jaar met 13% op vergelijkbare basis tot EUR 1,9 miljard in 2023, waarmee we onze doelstelling voor 2025 van EUR 1,8 miljard eerder dan gepland overtroffen. We hebben onze doelstelling voor OCG opgetrokken tot EUR 1,9 miljard, terwijl we een doelstelling voor de vrije kasstroom van EUR 1,6 miljard in 2025 hebben ingevoerd.

We kondigden een verhoging van het voorgestelde slotdividend aan tot EUR 2,08 per aandeel, waardoor het totale dividend voor 2023 uitkomt op EUR 3,20 per aandeel, een stijging van 15% ten opzichte van 2022. Ook kondigden we een structurele verhoging aan van ons jaarlijkse inkoopprogramma van eigen aandelen tot een bedrag van EUR 300 miljoen.

Het Nederlandse levenbedrijf heeft twee transacties afgerond voor de overdracht van het volledige langlevensrisico dat samenhangt met in totaal circa EUR 13 miljard aan pensioenverplichtingen in Nederland. De transacties hebben de blootstelling van NN aan langlevensrisico verminderd en daarmee de kapitaalpositie van NN verder versterkt. De afwikkeling van de beleggingsverzekeringen heeft ook het risicoprofiel van de balans verder verlaagd. Eind december 2023 besloot NN Group om EUR 1 miljard te injecteren in NN Leven. De injectie zal dienen ter dekking van de voorziening voor schikkingsovereenkomst voor beleggingsverzekeringen, terwijl de rest zal worden ingezet volgens de strategische asset allocatie van het Nederlandse levenbedrijf.

De Solvency II-ratio van NN Group was eind 2023 robuust met 197% en de Solvency II-ratio van NN Leven was 196%.

Maatschappij – verdere vooruitgang op het gebied van verantwoord beleggen

We hebben verdere vooruitgang geboekt in onze strategie voor verantwoord beleggen. Per eind 2023 hadden we in totaal EUR 10,8 miljard aan investeringen in klimaatoplossingen, zoals gecertificeerde groene gebouwen en hernieuwbare energie. We rapporteerden ook een vermindering van 10% van de uitstoot van broeikasgassen van onze bedrijfsbeleggingsportefeuille, goed op weg naar ons doel van een reductie van 25% tegen 2025 ten opzichte van het niveau van 2021. In de komende jaren zullen we ons blijven richten op onze langetermijnstrategie voor het koolstofarm maken van de economie door een combinatie van een best-in-class-aanpak en engagement om decarbonisatie aan te moedigen en te ondersteunen in de bedrijven waarin we beleggen.

Als erkenning voor onze inspanningen werd NN Group gerangschikt als een van de best presterende verzekeraars in een belangrijke benchmark voor verantwoord beleggen in Nederland. De Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) kende NN een absolute score van 4,1 op 5 punten toe, een lichte verbetering ten opzichte van de vorige benchmark.

Met EUR 20 miljoen aan liefdadigheidsbijdragen ondersteunden we meer dan 165 partners en bereikten we onze doelstelling om in 2023 1% van ons bedrijfsresultaat vóór belastingen bij te dragen aan onze gemeenschappen. Ons bedrijfsbrede gemeenschapsinvesteringsprogramma ondersteunde het financiële, fysieke en/of mentale welzijn van 172.000 mensen in 2023 (401.000 cumulatief 2022-2023), waardoor we op schema liggen om onze strategische doelstelling te bereiken om tegen eind 2025 1 miljoen mensen te ondersteunen.

Voor het zevende achtereenvolgende jaar werd NN Group opgenomen in de Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) voor 2023. Volgens de benchmark behoort NN tot de top 10% van de verzekeringssector wereldwijd als het gaat om onze duurzaamheidsprestaties. In totaal scoorde NN 70 (van de 100), terwijl de verzekeringssector gemiddeld 31 scoorde.

Profiel NN Group

NN Group is een internationale financiële dienstverlener, actief in 11 landen en met een sterke positie in een aantal Europese landen en Japan. De groep biedt, met haar medewerkers, producten en diensten aan op het gebied van pensioenen, verzekeringen, beleggingen en bankactiviteiten aan circa 19 miljoen klanten. NN Group omvat Nationale-Nederlanden, NN, ABN AMRO Verzekeringen, Movir, AZL, BeFrank, OHRA en Woonnu. NN Group is genoteerd aan Euronext Amsterdam (NN).

Media

David Knibbe (CEO), Annemiek van Melick (CFO) en Bernhard Kaufmann (CRO) van NN Group, bespreken de resultaten van de jaarcijfers tijdens een media call die wordt gehouden op donderdag 29 februari 2024 om 07:45 uur (Nederlandse tijd). Journalisten kunnen inbellen door zich te registreren via deze [link](#).

Financiële kalender

Aandeelhoudersvergadering (AGM): 24 mei 2024

Publicatie 1H24 resultaten: 15 augustus 2024

Contact

Media

Media Relations
+31 (0)6 5360 3065
mediarelations@nn-group.com

Analisten/Beleggers

Investor Relations
+31 88 670 6647
investor.relations@nn-group.com

Important legal information

Elements of this press release contain or may contain information about NN Group N.V. within the meaning of Article 7(1) to (4) of EU Regulation No 596/ 2014 (Market Abuse Regulation).

NN Group's Consolidated Annual Accounts are prepared in accordance with International Financial Reporting Standards as adopted by the European Union ("IFRS-EU") and with Part 9 of Book 2 of the Dutch Civil Code. In preparing the financial information in this document, the same accounting principles are applied as in the NN Group N.V. 2022 Annual Accounts, except for the impact of IFRS 9 and 17 which became effective in 2023 and for which the 2022 comparatives are restated. Details on (the impact of) IFRS 9 and 17 are disclosed in Note 1 'Accounting policies' in the NN Group N.V. 2022 Annual Accounts.

All figures in this document are unaudited. Small differences are possible in the tables due to rounding. Certain of the statements contained herein are not historical facts, including, without limitation, certain statements made of future expectations and other forward-looking statements that are based on management's current views and assumptions and involve known and unknown risks and uncertainties that could cause actual results, performance or events to differ materially from those expressed or implied in such statements. Actual results, performance or events may differ materially from those in such statements due to, without limitation: (1) changes in general economic conditions, in particular economic conditions in NN Group's core markets, (2) the effects of the Covid-19 pandemic and related response measures, including lockdowns and travel restrictions, on economic conditions in countries in which NN Group operates, on NN Group's business and operations and on NN Group's employees, customers and counterparties (3) changes in performance of financial markets, including developing markets, (4) consequences of a potential (partial) break-up of the euro or European Union countries leaving the European Union, (5) changes in the availability of, and costs associated with, sources of liquidity as well as conditions in the credit markets generally, (6) the frequency and severity of insured loss events, (7) changes affecting mortality and morbidity levels and trends, (8) changes affecting persistency levels, (9) changes affecting interest rate levels, (10) changes affecting currency exchange rates, (11) changes in investor, customer and policyholder behaviour, (12) changes in general competitive factors, (13) changes in laws and regulations and the interpretation and application thereof, (14) changes in the policies and actions of governments and/or regulatory authorities, (15) conclusions with regard to accounting assumptions and methodologies, (16) changes in ownership that could affect the future availability to NN Group of net operating loss, net capital and built-in loss carry forwards, (17) changes in credit and financial strength ratings, (18) NN Group's ability to achieve projected operational synergies, (19) catastrophes and terrorist-related events, (20) operational and IT risks, such as system disruptions or failures, breaches of security, cyber-attacks, human error, changes in operational practices or inadequate controls including in respect of third parties with which we do business, (21) risks and challenges related to cybercrime including the effects of cyberattacks and changes in legislation and regulation related to cybersecurity and data privacy, (22) business, operational, regulatory, reputation and other risks and challenges in connection with ESG related matters and/or driven by ESG factors including climate change, (23) the inability to retain key personnel, (24) adverse developments in legal and other proceedings and (25) the other risks and uncertainties contained in recent public disclosures made by NN Group.

Any forward-looking statements made by or on behalf of NN Group speak only as of the date they are made, and, NN Group assumes no obligation to publicly update or revise any forward-looking statements, whether as a result of new information or for any other reason.

This publication contains information and data provided by third party data providers. NN Group, nor any of its directors or employees, nor any third-party data provider, can be held directly or indirectly liable or responsible with respect to the information provided.



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