CONNECT21

Bart De Smet
CEO Ageas

Ageas Club Event
27 novembre 2018

avec les **clients**
et autres intervenants

avec des solutions
de numérisation et
de **technologie**

avec **l'évolution** du
monde et les
exigences des clients

Connecting

Avec **différents** pays,
régions, fonctions et
canaux de distributions

avec
Vision 2015 et
Ambition 2018

avec le monde
extérieur aux
assurances traditionnelles

Qui sommes-nous et qui voulons-nous être à long terme?

Pourquoi existons-nous?

Vision 2015

To provide customers with peace of mind

Ambition 2018

Stakeholder driven

Supporter of your life

Ce sont **nos clients qui constituent notre raison d’être.** Nous existons pour les aider à traverser les hauts et les bas de la vie. Dans un monde parfois imprévisible et dans lequel il n’est pas toujours facile de naviguer, nous contribuons à protéger ce qu’ils ont aujourd’hui, tout en les aidant à réaliser leurs rêves pour le futur.

En tant que “supporter of your life”, nous nous occupons des imprévus et tentons d’explorer toutes les possibilités, afin que nos clients puissent se concentrer sur l’essentiel et profiter pleinement de leur vie, l’esprit tranquille.

ageas®

Supporter of your life

Pour qui existons-nous?

Pour rendre notre engagement tangible

Nous mesurerons nos résultats

Nos engagements

- Une excellente expérience client
- Approche personnalisée
- Communication claire et ouverte
- Long terme

Indicateurs

- Net promotor score (NPS)
- # clients

Nos engagements

- Expérience des employés
- Bien-être
- Culture de collaboration
- Apprentissage en continu
- Evaluation de l’apport

Indicateurs

- Employee engagement survey
- Denison organisational cultural survey
- # employés & profil de l’employé

Nos engagements

- Confiance & valeurs partagées
- Recherche d’évolution et d’amélioration
- Créer des opportunités communes
- Relation gagnant-gagnant à long-terme

Indicateurs

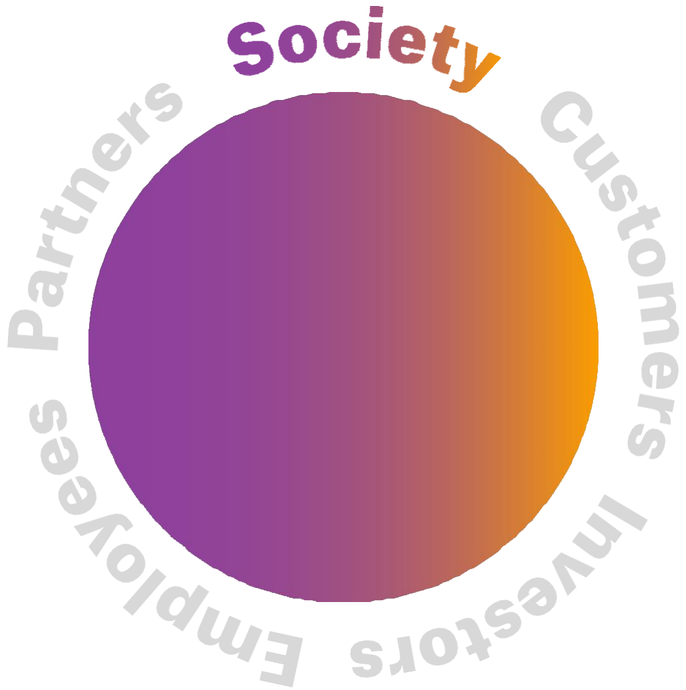
- Discussions / enquêtes formalisées sur les ambitions financières et non-financières et sur les objectifs communs de la relation de travail

Nos engagements

- Solide relation à long terme
- Confiance
- Transparence
- Atteindre nos objectifs financiers
- Croissance durable à long terme

Indicateurs

- Groupe financier KPI’s (Connect21)
- Sondage analystes / investisseurs sur la fidélité d’Ageas, la performance IR…



Nos engagements

- Rôle actif
- Contribution à l’entreprise
- Valeur sociale et économique dans nos activités de base = valeur partagée

Indicateurs

- Généralités: (re)confirmer des politiques existantes ou développer des politiques liée à l’ESG
- Assurance: conforme à la norme UN2030 SDG
- Investissements: conforme à la norme PRI

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

L’engagement d’Ageas

ageas
Supporter of your life

L‘engagement d’Ageas

PRI Principles for Responsible Investment

THE GLOBAL GOALS
For Sustainable Development

Employees
Partners
Society
Customers
Investors
ageas®
Supporter of your life

Comment y parviendrons-nous?

Créer des valeurs communes

Ageas Portugal

Solidity Commitment
Transparency Trust

Ageas UK

Trusted
Passionate to Deliver
Energised Working Together
Focused on the Customer

AG Insurance

Reliable
Open Minded
Solution Driven

Ageas Group

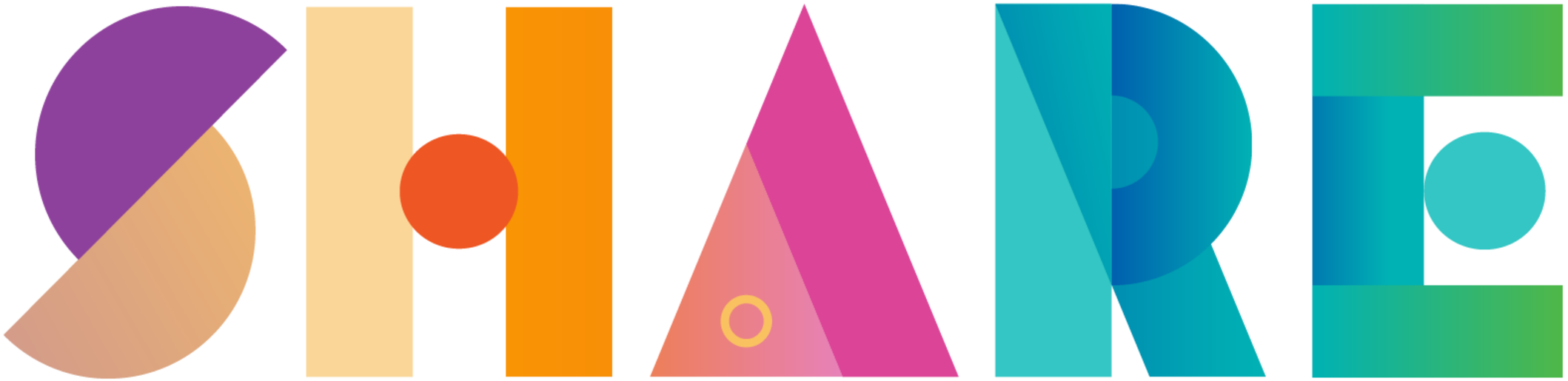
Passionate
Focused to deliver. Entrepreneurial.
on customers. Teamwork.
Trusted. Local.

Respecter et aider les gens qui nous entourent, tout en restant fidèle à nous-mêmes

Repoussez les limites et osez prendre des risques

DELIVER

Faire bouger les choses,
tenir nos promesses



Apprendre, inspirer
et partager les succès

CARE
DARE
DELIVER
SHARE

Bâtir sur nos forces passées, tout en nous adaptant au futur

Un regard sur les 10 dernières années

Top 7 des réalisations

Création de valeur pour les actionnaires x11 en 10 ans

Structure organisationnelle simplifiée

Objectifs financiers ambitieux atteints

Stratégie claire et focus géographique

Un réseau mondial d'employés engagés

Solide performance opérationnelle de toutes nos entités

Les héritages du passé résolus

Stratégie claire & focus géographique

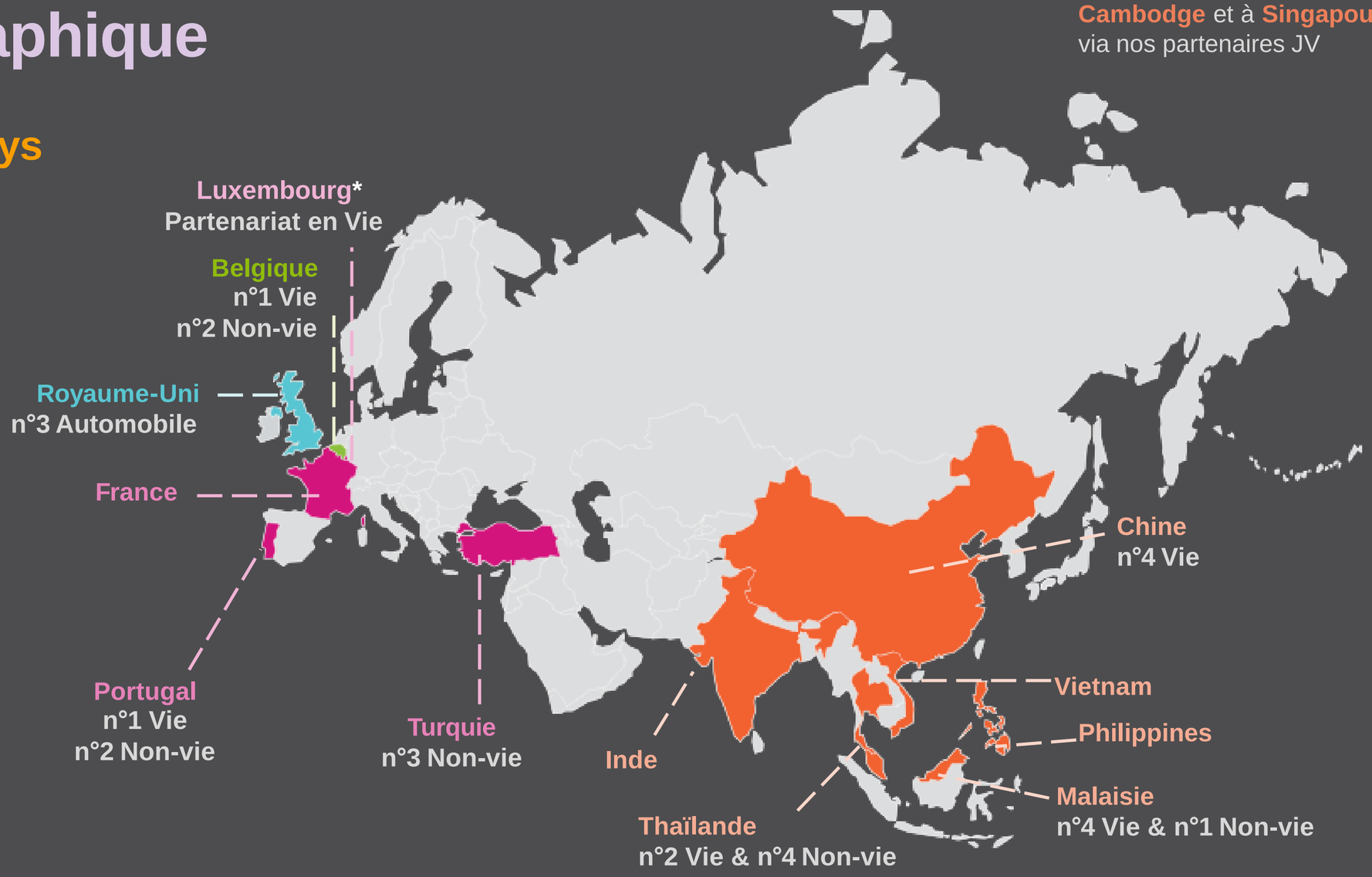
2009:
Présent dans 15 pays

Stratégie claire & focus géographique

2018:
Présent dans 15 pays

Une stratégie claire de fusions et acquisitions et de partenariats visant à créer des positions fortes sur des marchés clés matures et des marchés prometteurs en croissance

Indirectement actif au **Laos, Cambodge** et à **Singapour** via nos partenaires JV



* Ageas a cédé sa participation minoritaire dans Cardif Lux Vie. La transaction devrait être finalisée au plus tard au cours du premier trimestre 2019.

Stratégie claire & focus géographique

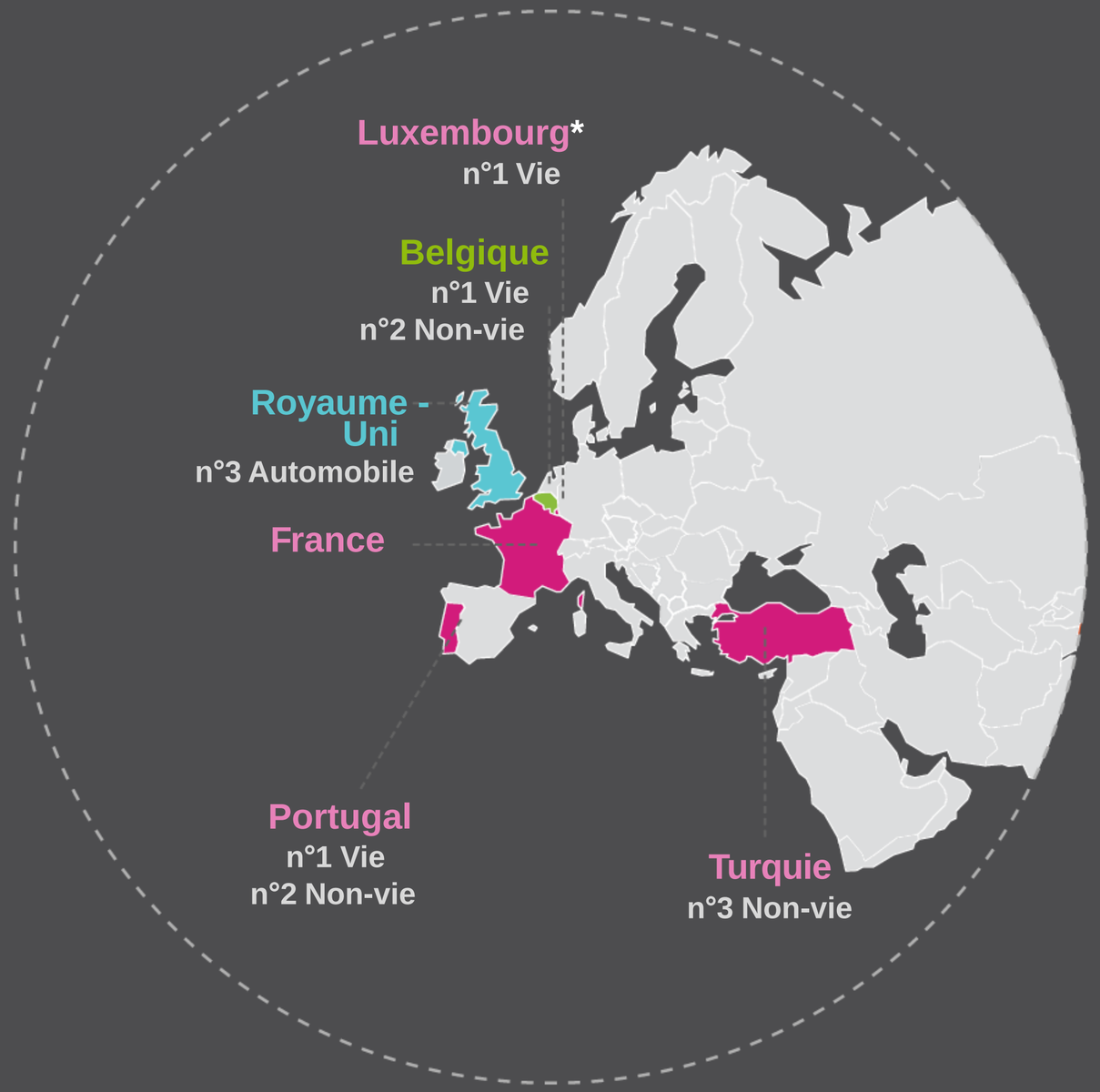
Notre présence en Europe

3 marchés clés

Belgique, Royaume-Uni, Portugal

Points forts

- Part de marché élevée
- Contrôle élevé
- Rentabilité élevée
- Dividende élevé



* Ageas a cédé sa participation minoritaire dans Cardif Lux Vie. La transaction devrait être finalisée au plus tard au cours du premier trimestre 2019.

Stratégie claire & focus géographique

Notre présence en Asie

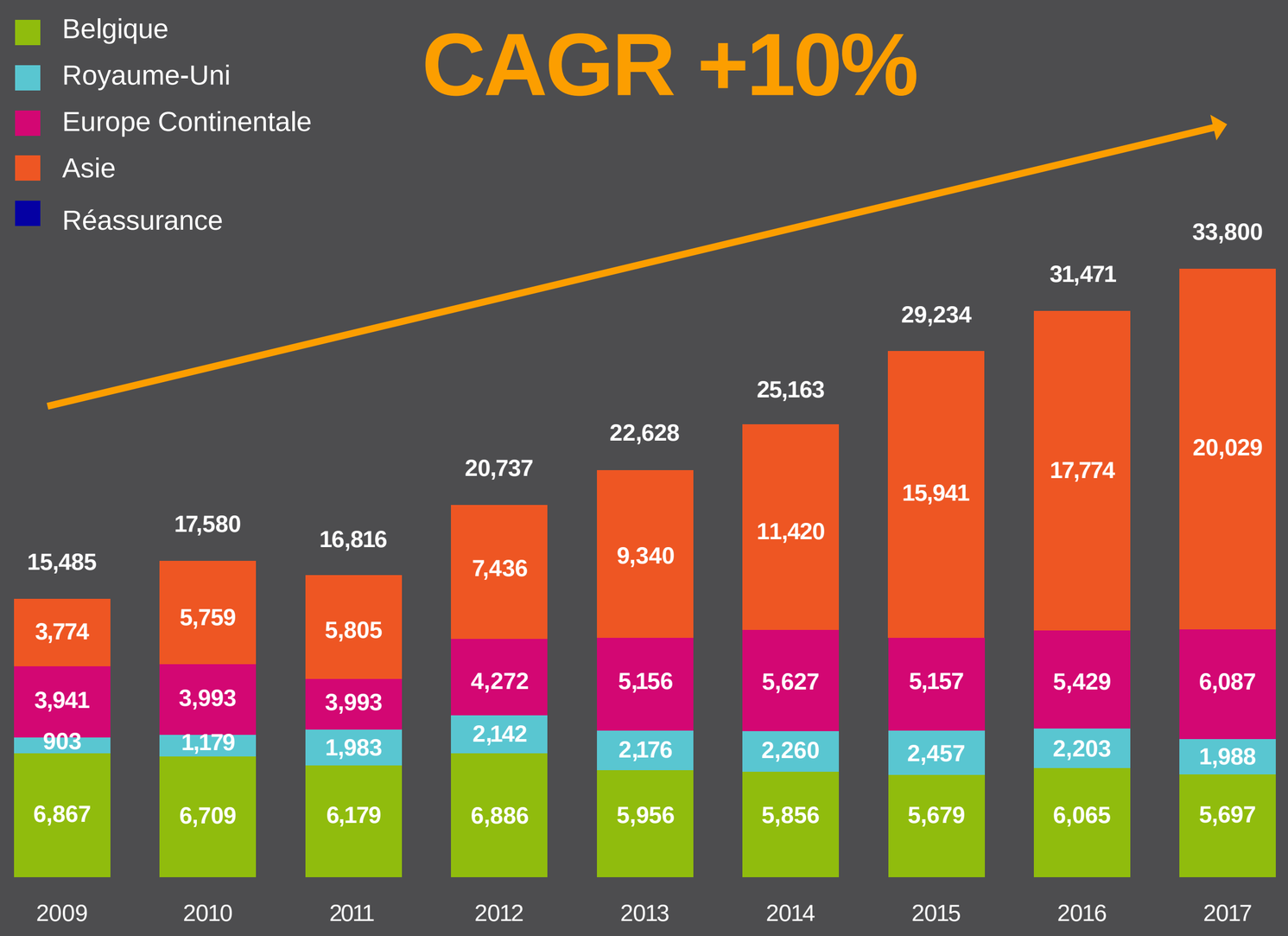
3 entités bien établies
- Chine, Thaïlande, Malaisie

3 marchés émergents en croissance
- Inde, Philippines, Vietnam

Points forts
- Marchés à croissance rapide
- Position forte sur les marchés locaux
- Modèles de partenariats réussis

Croissance à deux chiffres

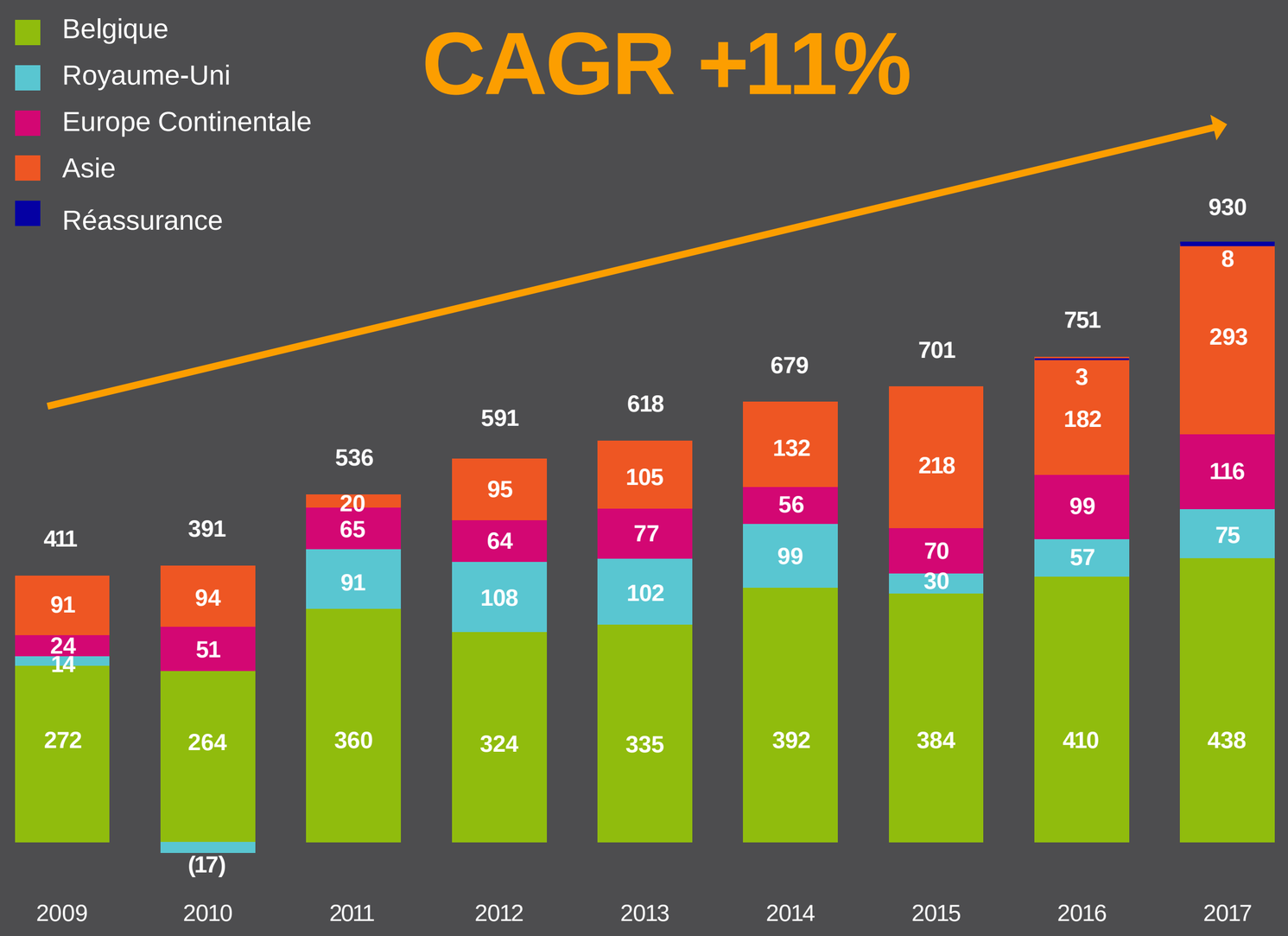
en EUR millions



Encaissements hors Royaume-Uni et Hong Kong Vie

Résultat sous-jacent en assurance encore meilleur

en EUR millions

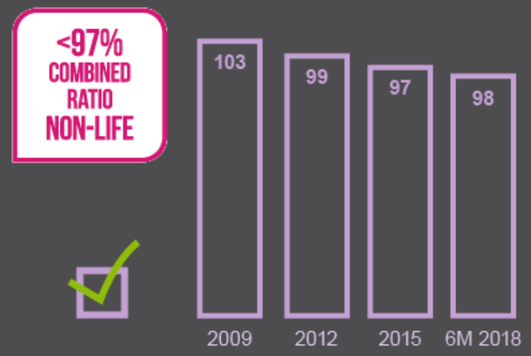


Excl. Royaume-Uni Vie & Hong-Kong
Autres corrections:
2009 Belgique: avantage fiscal
2011 Belgique & CEU: dépréciations sur titres grecs
2014 R-U: plus-value R-U Vie

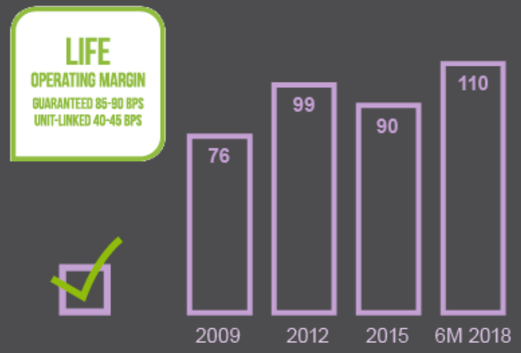
- 2016 Belgique: attaques terroristes / R-U: fermeture du bureau de Glasgow, risques particuliers & révision du taux d'Ogden / Asie: plus-value sur la vente de Hong-Kong / CEU: coûts d'intégration d'Ageas Seguros
- 2017 R-U: Ogden / CEU: plus-values sur la vente de Cargeas

Objectifs financiers atteints

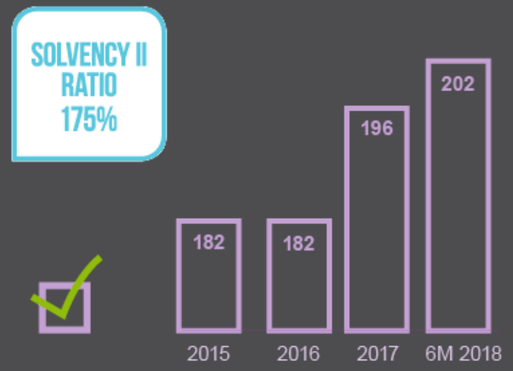
Ratio combiné en %



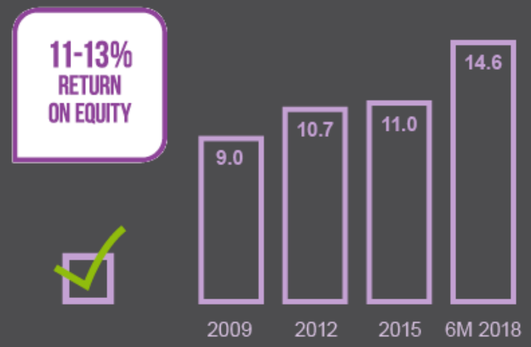
MO sur produits garantis en pb



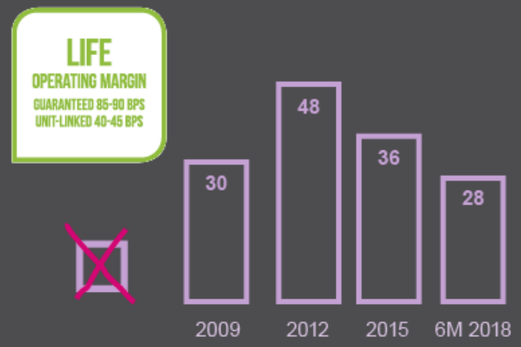
Solvabilité II$_{ageas}$ en %



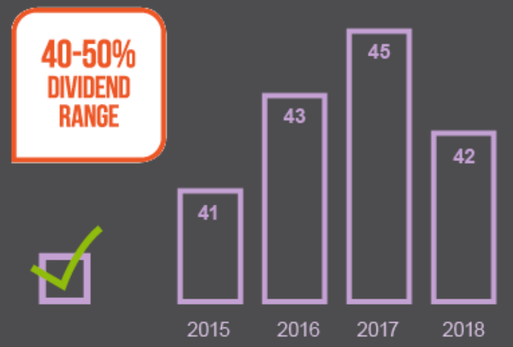
Rendement sur capitaux propres en %



MO sur produits en unités de compte



Ratio de distribution en %



Les héritages du passé résolus

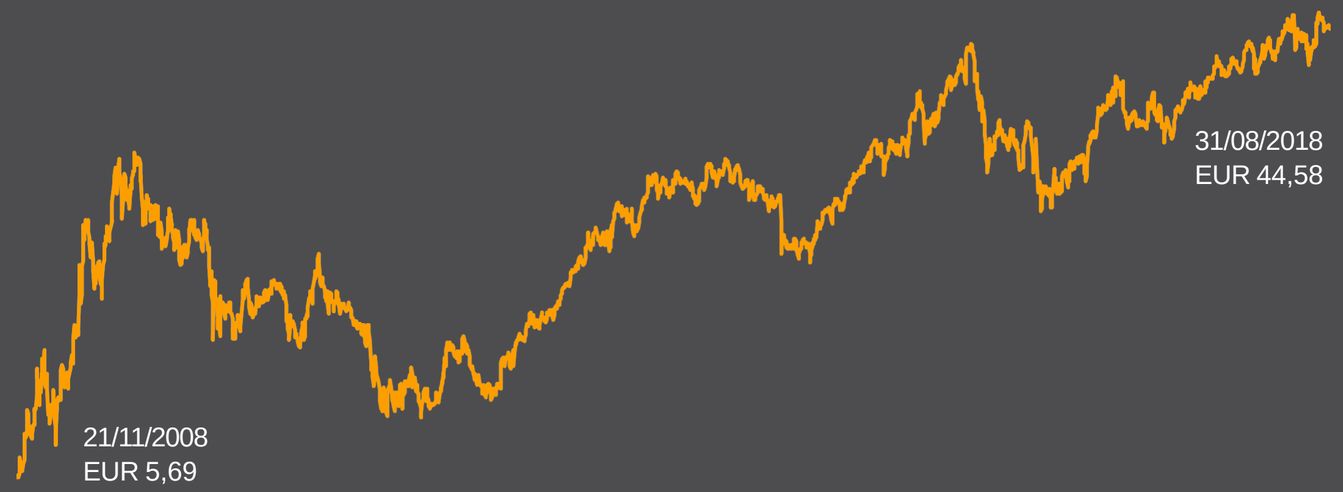
Création de valeur pour les actionnaires x11 en 10 ans

Capitalisation boursière

EUR 1,4 md → EUR 9,2 md

2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017

Rendement boursier
683%
ou 24% / an



Rendement total pour les actionnaires

1133%
ou 29% / an

≈ EUR 2,9 md

dividendes & réduction de capital

≈ EUR 2,7 md dividendes payés
EUR 0,2 md réduction de capital en 2013

7 PRA achevés & 8ème PRA en cours d'exécution pour un montant total de

EUR 1,8 md

+/- 25% d'actions en circulation rachetées & annulées – déjà reflété dans la capitalisation boursière

TSR y compris le réinvestissement du dividende

Comment voyons-nous l’avenir?

Think 2030

6 convictions importantes pour l'avenir

En tant qu'acteur local de premier plan, notre avantage concurrentiel continuera d'exister

Les compagnies agiles qui gèreront l'ensemble du parcours client surperformeront le marché

L'Europe et l'Asie sont reconfirmés comme étant notre centre d'intérêt géographique

Une définition plus large du 'partenariat' émergera

La technologie est à la fois un catalyseur et un différenciateur, qui nous permettra d'accroître notre efficacité

Les opportunités en Vie, Non-vie et Santé augmenteront

Notre plan pour les 3 prochaines années

Qu’allons-nous faire?

A great
customer experience

To prevent, prepare,
protect & assist

By leveraging
technology

With partners
and through alliances

Creating
smart synergies

Empowering
local autonomy

Focusing on
Europe and Asia

Bao Wan BetterCare

Thaïlande

Rendre l’assurance maladie également accessible aux diabétiques

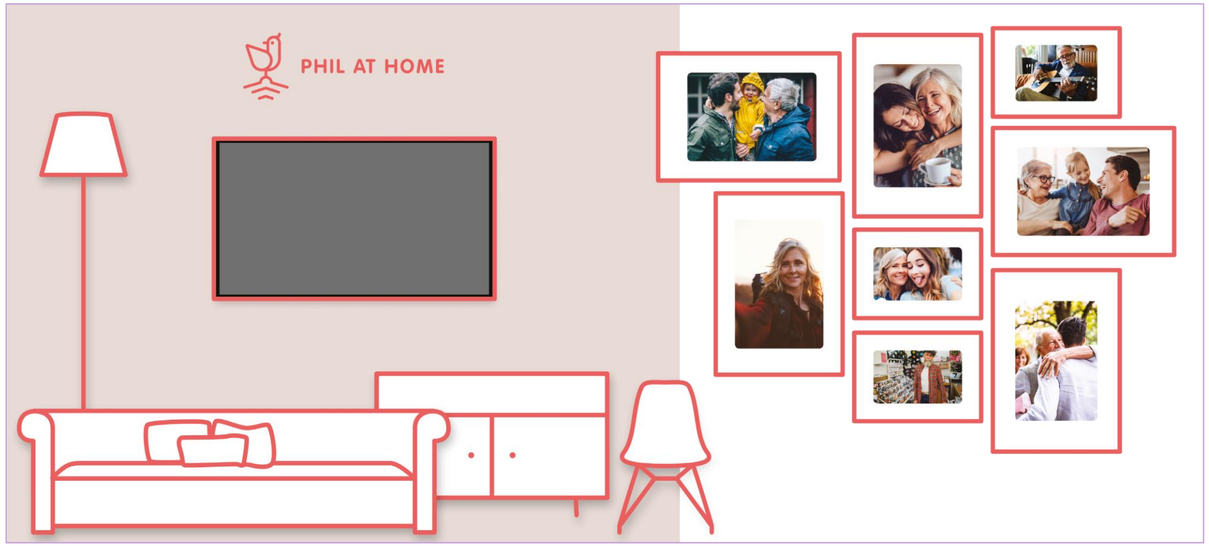
- A great customer experience
- **To prevent, prepare, protect & assist**
- By leveraging technology
- With partners and through alliances
- Creating smart synergies
- Empowering local autonomy
- Focusing on Europe and Asia

Phil at Home

Belgique

- A great customer experience
- **To prevent, prepare, protect & assist**
- By leveraging technology
- With partners and through alliances
- Creating smart synergies
- Empowering local autonomy
- Focusing on Europe and Asia

Permettre aux personnes âgées de vivre à domicile le plus longtemps possible



Tractable

R-U

- A great customer experience
- To prevent, prepare, protect & assist
- **By leveraging technology**
- With partners and through alliances
- Creating smart synergies
- Empowering local autonomy
- Focusing on Europe and Asia

L’utilisation de l’IA pour la réparation des véhicules réduit les coûts et augmente l’efficacité, ce qui permet un règlement plus rapide des plaintes au profit du client

9 INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

10 REDUCED INEQUALITIES

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

GoFar

Portugal

- A great customer experience
- To prevent, prepare, protect & assist
- By leveraging technology
- **With partners and through alliances**
- Creating smart synergies
- Empowering local autonomy
- Focusing on Europe and Asia

Le partenariat avec la National Pharmacy Association offre aux clients un accès intégré à des soins de santé distinctifs et de qualité

3 GOOD HEALTH
4 QUALITY EDUCATION
8 GOOD JOBS AND ECONOMIC GROWTH
10 REDUCED INEQUALITIES
17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

A great
customer experience

To prevent, prepare,
protect & assist

By leveraging
technology

With partners
and through alliances

Creating
smart synergies

Empowering
local autonomy

Focusing on
Europe and Asia

Les résultats que nous voulons atteindre

96%
Combined
Ratio

≥ 50%
Dividend
Pay-Out

85 - 95 bps
Guaranteed
Life Margins
30 - 40 bps
Unit-Linked

Share
Buy-Back
≥ EUR 150 mio /year
except if M&A

175%
Solvency II
Ratio

5-7%
Earnings/share
CAGR

En quelques mots

Connect21

CONNECT 21

Employees Partners Society Customers Investors

ageas
Supporter of your life

CARE
DARE
DELIVER
SHARE

A great
customer experience

To prevent, prepare,
protect & assist

By leveraging
technology

With partners and
through alliances

Creating
smart synergies

Empowering
local autonomy

Focusing on
Europe and Asia

96%
Combined
Ratio

85 - 95 bps
Guaranteed
Life Margins
30 - 40 bps
Unit-Linked

175%
Solvency II
Ratio

≥ 50%
Dividend
Pay-Out

Share
Buy-Back
≥ EUR 150 m o /year
except if M&A

5-7%
Earnings/share
CAGR