



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Informations réglementées • Bruxelles, le 28 février 2024 – 7h30 (CET)

Ageas publie ses résultats pour l'exercice 2023

- Excellente performance commerciale en Non-Vie sur tous les segments et croissance à deux chiffres en Vie en Chine
- Résultat opérationnel net d'EUR 1.166 millions confirmé par une excellente génération de capital opérationnel
- La trésorerie a significativement augmenté pour atteindre EUR 959 millions
- Proposition d'un dividende total d'EUR 3,25 par action, en hausse de plus de 8 %. Dividende final d'EUR 1,75 par action

Chiffres clés (Groupe)	
Résultat	<ul style="list-style-type: none">• Le résultat opérationnel net s'est élevé à EUR 1.166 millions, ce qui représente un rendement des capitaux propres de 16,2 %.• Le résultat net s'est établi à EUR 953 millions• La génération de capital opérationnel est à EUR 1.803 millions• La génération de capital libre opérationnel s'est élevée à EUR 1.162 millions
Encaissements (à taux de change constants)	<ul style="list-style-type: none">• Les encaissements ont augmenté de 8 % à taux de change constants, pour atteindre EUR 17,1 milliards grâce à l'excellente performance commerciale en Non-Vie et aux importantes ventes en Vie en Chine.• Les encaissements en Vie se sont élevés à EUR 11,2 milliards avec une baisse des encaissements en Belgique et en Europe compensée par une croissance en Asie• Les encaissements en Non-Vie ont grimpé de 17 % à taux de change constants, et se sont élevés à EUR 5,9 milliards, en hausse dans l'ensemble des segments
Performance opérationnelle	<ul style="list-style-type: none">• Le ratio combiné s'établit à 93,3 %,• La marge des produits à taux garanti s'est élevée à 124 pb et la marge des produits en unités de compte s'est établie à 39 pb
Bilan	<ul style="list-style-type: none">• Les Capitaux propres élargis s'élèvent à EUR 15,6 milliards, soit EUR 85,04 par action• Le ratio Solvabilité II du Pilier II s'est amélioré et a atteint 217 %, bien au-delà de l'appétence au risque du Groupe• Le total des liquidités du Compte général au 31 décembre 2023 s'élevait à EUR 959 millions• Les Passifs Vie hors UG/L s'établissent à EUR 84,7 milliards

Un aperçu des chiffres et une comparaison avec l'exercice précédent sont disponibles à la page 8 du présent communiqué de presse et sur le site web d'Ageas.

Impact24 — Réalisations non financières et en matière de durabilité

- Grâce à la poursuite des efforts en matière de développement durable au sein de l'entreprise, Ageas a amélioré son score auprès de cinq des six agences de notation ESG qui suivent le Groupe.
- Plusieurs entités du Groupe ont été récompensées pour leurs efforts dans le domaine des Ressources Humaines, ce qui soutient l'ambition d'Ageas d'être « a Great place to Grow » pour évoluer pour ses employés.
- Ageas a lancé plusieurs initiatives visant à renforcer son activité principale et ses canaux de distribution, à améliorer l'expérience client et à intégrer de nouvelles technologies.



Hans De Cuyper,
CEO d'Ageas

« En 2023, nous avons réalisé une excellente performance commerciale. Ce résultat résulte principalement d'une croissance remarquable de l'activité Non-Vie à l'échelle du Groupe et de la vigueur des activités Vie en Chine ; la réassurance a elle aussi conclu avec succès sa campagne de renouvellement au 1er janvier 2024. Les marges solides en Vie et le bon ratio combiné en Non-Vie confirment la solidité opérationnelle de notre activité, aujourd'hui et à l'avenir. En respectant nos engagements relatifs au résultat opérationnel net, nous sommes fiers d'annoncer un dividende brut total en espèces d'EUR 3,25 pour 2023, conformément à notre engagement dans le cadre d'Impact24. En ce qui concerne les progrès de notre stratégie Impact24, en 2023, nous avons à nouveau franchi, des étapes importantes dans la réalisation de nos ambitions en termes de croissance, d'excellence commerciale, d'intégration de la technologie et des données ainsi qu'en matière de durabilité. Nous avons donc bien progressé dans la réalisation de nos objectifs non financiers et de développement durable sur de nombreux fronts, et ces efforts ont également été reconnus par le monde extérieur comme en témoigne l'amélioration de notre score au cours de l'année auprès de cinq des six agences de notation ESG qui nous suivent. Je suis extrêmement reconnaissant à nos collègues dévoués et à nos précieux partenaires pour les contributions significatives qu'ils ont apportées à notre robuste performance en 2023, et je tiens à remercier nos investisseurs mais aussi nos clients pour la confiance inébranlable qu'ils continuent à placer dans notre société. »

CONTACT MÉDIAS
+32 (0)2 557 57 36

RELATIONS INVESTISSEURS
+32 (0)2 557 57 32

AGEAS
Avenue du Boulevard 21
1210 Bruxelles — Belgique
www.ageas.com
 @AgeasGroup

EURONEXT BRUSSELS
Ticker : AGS
ISIN : BE0974264930

QUICK LINKS :
[À propos d'Ageas](#)
[Impact24](#)
[Sustainability](#)
[Annual Reporting](#)

Excellente performance commerciale

Dans l'ensemble, Ageas a réalisé une solide performance commerciale en 2023, avec des encaissements en hausse de 8 % en devise locale. L'augmentation significative des encaissements en Non-Vie tous segments confondus résulte de l'accroissement des volumes et du maintien d'une rigoureuse discipline technique en matière de tarification face à l'inflation. La croissance de l'activité Vie a été soutenue par de fortes ventes en Chine. Les bonnes performances opérationnelles se reflètent dans les marges des produits à taux garanti en Vie et des produits en unités de compte, qui s'élèvent respectivement à 124 et 39 points de base, ainsi que dans le ratio combiné Non-Vie de 93,3 %. Le résultat opérationnel net d'EUR 1.166 millions se situe bien dans la moitié supérieure de la fourchette initialement prévue d'EUR 1,1 à 1,2 milliard. La solide performance commerciale s'est également traduite par une génération de capital opérationnel d'EUR 1,8 milliard incluant à la fois les entités du champ d'application de Solvabilité II et les autres. La génération de capital opérationnel disponible s'est élevée à EUR 1,2 milliard. Compte tenu de ces résultats et d'un ratio de Solvabilité du Pilier II de 217%, le Conseil d'administration a décidé de proposer un dividende brut total en espèces d'EUR 3,25 par action, soit une augmentation de plus de 8 % par rapport à l'année dernière. Un acompte sur dividende brut en espèces par action d'EUR 1,5 sur les résultats 2023 a déjà été distribué en octobre 2023.

Encaissements

L'encaissement du Groupe a augmenté de 8 % à taux de change constants par rapport à l'année dernière pour s'établir à EUR 17,1 milliards. La croissance des encaissements en **Vie** a été particulièrement forte en Chine, grâce aux nouveaux contrats souscrits au premier semestre avant le changement de tarification réglementaire entrant en vigueur au deuxième semestre et à de solides renouvellements au cours des six derniers mois de l'année. En Belgique et au Portugal, l'intérêt des consommateurs pour les produits d'assurance Vie a souffert de la hausse des taux d'intérêt et d'une dynamique modifiée en ce qui concerne les produits bancaires à court terme. Les mesures prises au cours du premier semestre en vue de renforcer le positionnement commercial ont porté leurs fruits au cours des derniers mois de l'année.

Les **Passifs Vie** hors UG/L ont progressé de 5 % pour atteindre EUR 84,7 milliards à taux de change constants.

Les encaissements en **Non-Vie** ont augmenté de 17 % à taux de change constants, avec une progression sur tous les segments grâce à la croissance des portefeuilles et aux augmentations des prix en réponse à la hausse de l'inflation.

L'activité de **Réassurance** pour compte de tiers a conclu avec succès la période de renouvellement du 1er janvier 2024.

Performance

Le **résultat opérationnel net** pour le Groupe s'élève à EUR 1.166 millions, soit un rendement des capitaux propres de 16,2 %.

À taux de change constants, il s'agit là d'une progression de 9 % par rapport au résultat opérationnel net de l'exercice précédent, si l'on exclut les plus-values liées à la vente des lignes commerciales au Royaume-Uni et à l'action de gestion de la responsabilité FRESH.

La **marge des produits à taux garanti** de 124 points de base et la **marge des produits en unités de compte** de 39 points de base en Vie résultent d'une forte performance de souscription, avec un résultat des services d'assurance opérationnelle en Vie qui augmente de 6 % par rapport à l'an dernier. Le résultat opérationnel net en Vie s'élève à EUR 894 millions, grâce à une solide performance des souscriptions dans tous les segments reflétant la qualité des activités de cette branche.

Le **ratio combiné** de 93,3 % en Non-Vie s'explique principalement par une expérience de sinistralité favorable dans toutes les lignes de produits, des conditions météorologiques relativement favorables en 2023 et une amélioration du ratio de dépenses.

Cette situation s'est traduite par un résultat opérationnel net Non-Vie d'EUR 389 millions, soit plus du double par rapport à l'année précédente si l'on exclut la plus-value de capital réalisée sur la vente des lignes commerciales au Royaume-Uni en 2022.

Bilan

La **Marge sur Services Contractuels en Vie** (Contractual Service Margin, MSC) est d'EUR 9,3 milliards, la contribution des nouveaux contrats à la MSC s'élevant à EUR 805 millions. Le mouvement de la

MSC opérationnelle s'est élevé à EUR 309 millions, soit une hausse de 3,2 %, principalement due à l'Asie.

Les **Capitaux Propres Élargis**, qui comprennent la somme des fonds propres d'EUR 7,4 milliards, les plus-values et moins-values latentes sur les biens immobiliers et la MSC de l'activité Vie, se chiffrent à EUR 15,6 milliards, soit EUR 85,04 par action. La contribution apportée par les variations du résultat opérationnel net et de la MSC opérationnelle nette a été contrecarrée par le paiement du dividende 2022 définitif et par une évolution défavorable des taux de change.

Solvabilité et génération de capital

Ageas s'appuie sur un niveau de solvabilité très élevé, tant dans le cadre de Solvabilité II que hors Solvabilité II. Le **ratio Solvabilité II du Pilier II** d'Ageas s'élève à 217 %, ce qui est largement supérieur à l'objectif de 175 % fixé par le Groupe et globalement en ligne avec le niveau de 218 % atteint fin 2022, sachant que le produit de la vente des activités en France a intégralement compensé le supplément de capital requis suite à la vigoureuse dynamique des ventes en Non-Vie et en réassurance. La solvabilité des sociétés n'entrant pas dans le champ d'application de la directive Solvabilité II a considérablement augmenté pour atteindre 282 %, soit une hausse de 74 points de pourcentage par rapport à la fin de l'année 2022, en grande partie grâce aux mesures de renforcement mises en œuvre en Chine.

La **génération de capital opérationnel** sur la période s'est élevée à EUR 1,8 milliard, illustrant la solide performance opérationnelle du Groupe et confirmant l'excellent résultat opérationnel net. Ce total inclut EUR 857 millions pour les entreprises relevant du champ d'application de Solvabilité II et EUR 1.116 millions pour les entités du champ d'application Non-Solvabilité, tandis que le Compte Général a consommé EUR 169 millions.

La **génération de capital libre opérationnel**, pour les sociétés dans le périmètre de Solvabilité II comme en dehors de celui-ci, s'est élevée à EUR 1,2 milliard.

Compte tenu de la solidité continue de la position du capital, même dans le contexte économique instable actuel, et de la génération de capital libre opérationnel élevée dans l'ensemble du Groupe, le Conseil d'administration d'Ageas propose un **dividende** annuel d'EUR 3,25 par action. Il s'agit d'une augmentation de plus de 8 % par rapport à l'année dernière, ce qui est parfaitement conforme à la trajectoire de croissance prévue dans les engagements d'Impact24.

Informations relatives aux différents segments

Belgique

Les encaissements ont progressé de 2 % grâce à une très forte croissance en Non-Vie (+11 %) qui compense amplement la baisse de l'encaissement en Vie (-2 %). Les encaissements en Non-Vie ont enregistré une hausse dans l'ensemble des segments d'activité grâce à une croissance du portefeuille et à des hausses de tarifs, tandis que l'encaissement en Vie a décliné en raison de la baisse des ventes initiée par la hausse des taux d'intérêt et la volatilité des marchés financiers. Néanmoins, la contribution des nouvelles affaires à la MSC, en conjonction avec la valeur-temps, a plus que couvert la libération de la MSC dans le résultat opérationnel net.

La marge en Vie des produits à taux garantis a atteint un niveau très élevé de 100 points de base, nettement supérieur à l'objectif fixé, principalement grâce à l'excellent résultat des services d'assurance opérationnelle au second semestre. La comparaison avec l'année précédente est influencée par le niveau exceptionnellement élevé des plus-values réalisées en 2022. La marge des produits en unités de compte Vie s'est établie à 43 points de base, soit un niveau supérieur à la fourchette cible et à la marge de l'année dernière.

Le ratio combiné Non-Vie s'est chiffré à 89,4 % grâce à de bonnes performances dans toutes les branches d'activité et à des conditions météorologiques relativement clémentes.

Le résultat opérationnel net en 2023 s'est élevé à EUR 494 millions, dont EUR 331 millions en Vie et EUR 163 millions en Non-Vie. L'évolution du résultat Vie par comparaison à l'an dernier s'explique entièrement par une contribution moindre des plus-values réalisées, partiellement compensée par un résultat plus élevé des services d'assurance opérationnelle. La solide performance opérationnelle s'est également traduite par une génération de capital opérationnel d'EUR 573 millions.

Europe

Les encaissements ont augmenté de 15 % à taux de change constants, la hausse des encaissements en Non-Vie ayant largement compensé leur diminution en Vie. L'encaissement en Non-Vie a progressé de 26 % à taux de change constants, principalement dû à une forte augmentation au Portugal et au Royaume-Uni (+47 % à périmètre constant pour le Royaume-Uni), grâce à une forte croissance du nombre de clients et au maintien d'une rigoureuse discipline technique en matière de tarification face à l'inflation. Les encaissements en Vie

ont baissé de 10 % à taux de change constants sous l'effet d'une diminution de l'appétence pour les produits en unités de compte au Portugal, partiellement compensée par une augmentation des encaissements en Turquie. Notons que les mesures prises au Portugal en vue de renforcer le positionnement commercial ont porté leurs fruits au cours des derniers mois de l'année, le second semestre enregistrant une importante augmentation en encaissements en Vie par rapport au premier.

La marge des produits à taux garanti en Vie a augmenté pour atteindre 204 pb grâce à un meilleur résultat d'investissement, tandis que la marge sur les produits en unités de compte en Vie s'est élevée à 20 pb.

Le ratio combiné en Non-Vie s'est établi à 95,9 %, en nette amélioration par rapport à l'année dernière grâce à la solide performance au Royaume-Uni.

Le résultat net opérationnel a augmenté de manière significative par rapport à l'année dernière pour atteindre EUR 144 millions, dont EUR 60 millions en Vie et EUR 84 millions en Non-Vie. Le résultat en Vie a progressé par rapport à l'an dernier grâce à un meilleur résultat sur les actifs excédentaires. Si l'on corrige le résultat Non-Vie de l'année dernière de la plus-value exceptionnelle d'EUR 45 millions liée à la vente du portefeuille d'assurances commerciales au Royaume-Uni, le résultat de 2023 a augmenté grâce à une forte amélioration du résultat des services d'assurance opérationnelle au Royaume-Uni et en Turquie.

Asie

Le Groupe a enregistré une robuste performance commerciale en Asie au cours de l'année 2023, avec des encaissements en hausse de 8 % à taux de change constants. Cette croissance est due à une bonne dynamique commerciale en Vie, avec des volumes élevés de nouveaux contrats en Chine au premier semestre et de solides renouvellements au second. En Non-Vie, l'encaissement a progressé de 3 % à taux de change constants, soutenu par de fortes ventes en Malaisie et en Inde. Les nouveaux contrats ont contribué à hauteur d'EUR 578 millions à la MSC, ce qui s'est traduit par un mouvement de la MSC opérationnelle

d'EUR 289 millions.

Le résultat opérationnel net, qui atteint un solide EUR 544 millions, inclut un impact négatif de EUR 41 millions dû à l'évolution défavorable des taux de change. Le résultat opérationnel net de l'an dernier a bénéficié de la contribution favorable des plus-values réalisées, d'une expérience positive en matière de sinistres dans le contexte des confinements liés au Covid et d'une charge fiscale exceptionnellement faible. La croissance de l'activité et les bonnes performances opérationnelles se sont traduites par une génération de capital opérationnel de EUR 1.127 millions.

Réassurance

Les encaissements de protection en réassurance ont progressé grâce à de nouvelles primes externes non proportionnelles liées à l'activité de réassurance de tiers via Ageas Re.

Grâce à une baisse significative de la sinistralité, le ratio combiné de l'activité Protection a progressé à 84,1 %, contre 103,3 % en 2022.

Le résultat opérationnel net total du segment Réassurance a progressé à EUR 101 millions, une hausse significative par rapport à l'année passée grâce principalement à la croissance de l'activité et aux conditions météorologiques favorables, tandis que le résultat de l'an dernier avait fortement souffert des intempéries en Belgique et au Royaume-Uni.

La croissance de l'activité Protection se déploie conformément au plan d'entreprise grâce au succès de la campagne de renouvellement du 1^{er} janvier 2024, Ageas Re souscrivant EUR 108 millions contre EUR 29 millions l'an dernier. Ceci démontre qu'Ageas Re est d'ores et déjà un partenaire commercial très respecté par les clients et les courtiers en Europe et à l'étranger. L'accent étant mis sur la diversification, la gamme de produits est désormais plus équilibrée entre les branches Habitation et Dommages.

Impact24 — Réalisations

Au cours de la deuxième année d'Impact24, Ageas a continué à progresser de manière significative vers la réalisation de ses objectifs non financiers et de développement durable. Ces efforts ont permis d'améliorer les scores attribués par cinq des six agences de notation ESG qui évaluent les performances du Groupe. En outre, Ageas a lancé de nombreuses initiatives visant à renforcer son activité principale, à améliorer ses divers canaux de distribution, à enrichir l'expérience client et à intégrer harmonieusement les nouvelles technologies dans ses activités.

Progrès par rapport aux objectifs d'Impact24

Le **NPS concurrentiel** (cNPS) mesure le classement du Net Promotor Score des clients par rapport aux principaux concurrents dans l'assurance sur le marché local. Le cNPS des entités européennes consolidées est resté constant, tous les scores se situant au niveau médian ou au-delà, et Ageas UK a une fois de plus atteint l'objectif du quartile supérieur. En Inde, Ageas Federal Life Insurance (AFLIC) a lancé l'évaluation de cet objectif à partir de 2022 ; les résultats en sont encore à un stade très précoce mais ils évoluent positivement. En 2023, Ageas a également lancé des mesures chez MB Ageas Life (Vietnam) et Aksigorta (Turquie), ce qui porte à dix le nombre total d'entités où le Groupe évalue le cNPS.

Le **pourcentage correspondant à l'objectif de 25 % des PBE pour les produits qui favorisent la transition vers un monde plus durable** a été dépassé un an plus tôt qu'initialement prévu, puisqu'il est passé de 21 % fin 2022 à 28 % douze mois plus tard. En Belgique, davantage de fonds garantis (branche 21) ont obtenu le label « Towards Sustainability », dont les encaissements ont fortement augmenté en 2023. En Non-Vie, de nouvelles initiatives dans le domaine de la santé mentale et des logements économes en énergie ont entraîné une augmentation considérable des encaissements qui répondent à cet objectif. Au Portugal, les encaissements en Vie ont davantage contribué au KPI qu'en 2022, grâce à un changement dans le mix de produits. Les encaissements Non-Vie éligibles à cet objectif ont également augmenté en raison de plusieurs initiatives de produits soutenant l'approche pour la population vieillissante, les encaissements Santé restant un contributeur important. L'activité au Royaume-Uni a continué à apporter une contribution solide grâce à sa position de leader en matière de sinistres et aux réparations réalisées à l'aide de pièces recyclées. Enfin, bien qu'elle n'ait pas été initialement incluse dans le champ d'application, la société indienne a pris les premières mesures pour améliorer sa résilience ESG à la suite de la première consolidation d'AFLIC. Fin 2023, les encaissements durables représentaient déjà 7 % du total des encaissements locaux.

En ce qui concerne le nombre de **produits réexaminés pour en assurer la transparence**, des progrès supplémentaires ont été accomplis en ce qui concerne la définition du cadre de mesure et l'amélioration de la compréhension des initiatives prises au sein des différentes entités. Le résultat indique que le Groupe répond à l'ambition fixée dans le cadre d'Impact24. Néanmoins, il affiche clairement son intention de continuer à investir dans de nouvelles initiatives afin d'améliorer encore la transparence vis-à-vis de tous les groupes de clients.

En ce qui concerne l'ambition du Groupe d'être « **a Great place to Grow** » pour ses employés, des progrès encourageants ont été réalisés sur tous les KPI liés aux personnes. Avec un score NPS des employés (eNPS) de 67,4 pour les entités consolidées, Ageas se positionne dans le quartile supérieur du benchmark (Peakon). Le taux de participation de 83 % à l'enquête d'engagement démontre l'importance de cet indice de référence pour le Groupe et ses salariés. L'indice « Glass Ceiling », qui mesure le pourcentage de femmes occupant des postes de direction divisé par le pourcentage total de personnel féminin dans l'entreprise, s'est amélioré pour atteindre 65 % contre 57 % en 2022, se rapprochant ainsi de l'objectif de 70 % que s'est fixé le Groupe. L'indice de la diversité des genres est passé de 0,75 en 2022 à 0,87 en 2023. Ce KPI utilisé par « European Women on Boards » mesure la présence relative des femmes au sein du Conseil d'administration et de la Direction générale de l'entreprise. Avec un ratio de 62 % d'hommes pour 38 % de femmes, l'équilibre dans la filière de succession des cadres supérieurs nécessite une attention particulière pour que le Groupe atteigne l'objectif de 50 % - 50 %. Récemment encore, le Groupe a annoncé des changements à venir au sein du Comité exécutif d'Ageas, qui passera de cinq à huit membres, dont deux femmes.

Fin 2023, le montant total des **investissements apportant une contribution positive à la transition vers un monde plus durable** avait encore progressé pour s'établir à EUR 13,2 milliards, dépassant ainsi les ambitions initiales fixées pour 2024. Environ EUR 3 milliards

d'investissements ont été ajoutés, dont approximativement EUR 1,5 milliard investis dans des obligations vertes, notamment celles émises par l'Union européenne en vue de soutenir la transition des économies de ses États membres. Dans la continuité de sa stratégie des années précédentes, Ageas a également investi quelque EUR 0,6 milliard dans de nouveaux projets d'infrastructure, tels que les énergies renouvelables, l'infrastructure numérique et les transports publics.

L'objectif relatif au niveau d'intégration ESG dans les décisions d'investissement du Groupe a atteint 100 % des actifs évalués. En décembre 2022, Ageas a rejoint, en tant que premier détenteur d'actifs basé en Belgique, la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) créée sous l'égide des Nations Unies, une initiative dirigée par ses membres et composée d'assureurs, de fonds de pension et de fondations qui s'engagent à faire passer leurs portefeuilles d'investissement vers des émissions de gaz à effet de serre (GES) nettes nulles d'ici 2050. Ageas a défini un jalon intermédiaire visant à réduire de 50 % l'intensité des émissions de gaz à effet de serre de ses portefeuilles d'actions, d'obligations d'entreprises et d'infrastructures détenus par ses entités européennes consolidées d'ici à 2030. Pour son portefeuille immobilier, la décarbonation sera conforme aux trajectoires nationales du CRREM 1,5° (Carbon Risk Real Estate Monitor). Pour le portefeuille d'investissement en actions et obligations d'entreprise, fin 2023, l'intensité carbone des scopes 1 et 2 a diminué de 34 % par rapport à l'année de référence 2021. La majeure partie de cette diminution est due à des modifications du portefeuille, avec respectivement une réduction et une augmentation des expositions aux secteurs à fortes et faibles émissions. L'autre partie de la baisse provient des entreprises en portefeuille qui ont activement réduit leurs émissions. En ce qui concerne le portefeuille immobilier, la plupart des bâtiments sont conformes aux ambitions du CRREM mentionnées ci-dessus. La collecte des données pour l'infrastructure est toujours en cours.

Ageas mesure actuellement les émissions de gaz à effet de serre (GES) des scopes 1, 2 et une partie du scope 3 liées à ses propres opérations. En 2023, les émissions s'élevaient au total à 29 978 tCO₂e. Cette année, le périmètre s'est élargi avec l'intégration d'AFLIC, représentant 15 % des émissions totales. Par rapport à fin 2022, les émissions ont augmenté périmètre sur périmètre de 17 %, principalement en raison d'une mise à jour imposée des facteurs d'émission par l'Agence Internationale de l'Energie et de l'augmentation des déplacements professionnels. Par rapport à l'année de référence 2019, le Groupe a réduit ses émissions périmètre sur périmètre de plus de 20 %. Comme en 2022, Ageas a l'intention de compenser ses propres émissions restantes pour maintenir sa neutralité carbone.

Réalisations non financières et en matière de durabilité

Pour la troisième année consécutive, Ageas Corporate Centre, AG et AG Real Estate en Belgique ainsi qu'Ageas UK ont tous obtenu la certification « Top Employer ». Ageas Asia a été nommé parmi les « Best Companies to work for in Asia 2024 » et de nombreuses autres entités du Groupe ont reçu une distinction similaire sur leurs marchés respectifs.

En ce qui concerne l'engagement fort d'Ageas en matière d'investissement responsable, AG en Belgique est devenu un important actionnaire minoritaire du parc éolien offshore de Nysäter en Suède, qui approvisionne plus de 300.000 familles en électricité. En tant que première compagnie d'assurance Vie non cotée en Thaïlande, Muang Thai Life a obtenu la certification « Carbon Footprint of Organisation » de la part de la « Thailand Greenhouse Gas Management Organisation » (organisation thaïlandaise autonome pour la gestion des gaz à effet de serre). Les efforts d'Ageas dans le domaine du développement durable ne sont pas passés inaperçus puisque le Groupe a réussi à améliorer ses scores auprès de cinq des six agences de notation ESG qui le suivent.

Confirmant la volonté du Groupe de donner la priorité à ses clients, les courtiers ont élu Ageas UK « Personal Lines Insurer of the Year » pour la troisième année consécutive à l'occasion des « Insurance Times Awards » et des « British Insurance Awards ». En maintenant un taux de satisfaction de la clientèle supérieur à celui du secteur, avec un « Net Promotor Score » de +44, tout en partageant l'expertise en matière d'expérience client entre les sociétés opérationnelles du Groupe, Ageas UK a remporté plusieurs prix récompensant le service à la clientèle en 2023. L'adoption de nouvelles technologies pour améliorer l'expérience client et accroître la pénétration du Groupe a conduit MB Ageas Life à lancer une nouvelle plateforme de vente numérique en 2023, dotant ainsi ses 4.500 agents d'un outil qui leur permet d'offrir un parcours fluide au client à chaque étape clé de la relation. Le nouveau système de vente centralisé est aujourd'hui utilisé quotidiennement pour aider quelque 1,1 million de clients existants et nouveaux, ce qui équivaut à 1,5 million de polices et 10.000 demandes d'indemnisation.

Ageas a intégré les nouvelles technologies, dont l'IA, dans ses opérations, générant des avantages pour les activités et les clients sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Le Groupe a pour ambition de continuer à développer ses capacités en matière d'IA afin de devenir un leader dans ce domaine sur le marché de l'assurance. À cet égard,

Ageas, par l'intermédiaire de Médis, son assureur santé au Portugal, utilise avec succès « Symptom checker ». Une solution utilisant l'intelligence artificielle, permettant de trier les appels entrants des clients, d'évaluer les symptômes en ligne et de fournir des recommandations de santé personnalisées. L'ajout récent de l'outil en tant que service supplémentaire dans l'offre d'avantages accordés par l'employeur en Belgique constitue un bon exemple de synergies au sein du Groupe. En seulement quatre mois, Ageas a également développé la première application d'intelligence artificielle générative (Gen AI) du Groupe, baptisée « Digital Coach » ; cet outil de formation numérique révolutionnaire s'appuie sur l'intelligence artificielle pour simuler des interactions réalistes avec les clients. En fournissant un retour d'information personnalisé pour améliorer les compétences des conseillers en assurance et en finance, ce « coach numérique » devrait apporter plusieurs avantages, notamment une amélioration de la productivité de la force de vente, de la satisfaction client ainsi que de l'efficacité opérationnelle. En Inde, Ageas Federal Life Insurance Company (AFLIC), soutenu par le Groupe, a clôturé l'année avec 10 partenaires utilisant sa plateforme numérique de partenariat, intégrant de manière transparente les produits et services d'assurance dans le parcours client en s'appuyant sur des applications mobiles et des outils numériques, et atteignant de nouveaux segments de clientèle. L'entité assure désormais plus que 500.000 personnes par le biais du canal de vente numérique innovant B2B2C, en complément de ses canaux de distribution traditionnels, générant ainsi EUR 5 millions d'encaissements.

Évolutions stratégiques

Fin septembre 2023, Ageas a finalisé la vente de ses activités d'assurance Vie en France.

Annexe 1 : Chiffres clés

Chiffres Clés Ageas	2023	S2 2023	2022	S2 2022
en EUR millions (sauf indication contraire)				
Encaissements bruts	17.118	7.856	16.636	7.532
- Belgique	5.072	2.523	4.957	2.436
- Europe	3.621	1.921	3.378	1.612
- Asie	8.164	3.292	8.122	3.444
- Réassurance Protection	261	120	179	40
- Vie	11.162	4.926	11.334	5.068
- Non-Vie	5.956	2.930	5.302	2.465
Résultat Net Ageas	953	423	1.097	466
Résultat Opérationnel Net Ageas ¹	1.166	555	1.312	573
- Belgique	494	230	515	219
- Europe	144	97	115	9
- Asie	544	247	668	283
- Réassurance	101	35	(3)	(18)
- Compte Général	(117)	(54)	17	80
- Vie	894	404	1.059	444
- Non-vie	389	205	236	49
- Compte Général	(117)	(54)	17	80
Marge vie - Produits à taux garanti (en pb) ²	124	136	142	116
Marge vie - Produits en unité de compte (en pb) ²	39	40	37	40
Ratio combiné Non-vie (en %) ²	93,3%	93,3%	97,7%	99,2%
Génération de capital opérationnel	1.803	777	1.791	906
Génération de capital libre opérationnel	1.162	670	1.172	604
Capitaux propres	7.422	7.422	6.975	6.975
Capitaux propres élargis (comprehensive equity) ³	15.620	15.620	15.670	15.670
Capitaux disponibles de solvabilité	17.428	17.428	14.959	14.959
Rendement sur capitaux propres	16,2%	15,2%	17,3%	15,6%
Nombre moyen cumulé d'actions en circulation (en millions d'actions)	184	184	184	-
Résultat opérationnel net par action (en EUR)	6,35	3,02	7,13	3,12
Génération de capital opérationnel par action (en EUR)	9,82	4,23	9,75	4,94
Nombre d'actions en circulation (en millions d'actions)	184	184	184	-
Capitaux propres élargis par action (en EUR)	85,04	85,04	85,32	-
(Acompte sur) dividende déclaré par action (en EUR)	3,25	1,75	3,00	1,50
Objectifs Impact24 ⁴				
- Marge Vie - Produits à taux garanti (en pb)	107	114	113	89
- Marge Vie - Produits en unité de compte (en pb)	39	40	37	38
- Ratio combiné Non-vie (en %)	92,1%	93,7%	95,9%	97,8%
- Solvabilité II - Pilier II	217%	217%	218%	218%

1. Suite aux modifications apportées dans la définition du Résultat Opérationnel Net, le montant comparatif de 2022 a été ajusté pour intégrer l'impact de l'hyperinflation (IAS 29, les autres modifications étant non significatives).
2. Marges vie et ratio combiné à l'échelle du Groupe : le périmètre inclut toutes les entités détenues par Ageas.
3. Les capitaux propres élargis ne comprennent que le MSC Vie
4. Objectifs Impact24 : Prise en compte des mêmes entités qu'au moment où les objectifs d'Impact24 ont été définis. Le ratio combiné Impact24 et les marges Vie sont calculés à la part d'Ageas pour les entités Belgique, Royaume-Uni, Portugal et Protection en réassurance.

Annexe 2 : Objectifs non financiers et de durabilité d'Impact24

OBJECTIFS NON FINANCIERS ET DE DURABILITÉ D'IMPACT24

	Objectif	Performance 2023	Performance 2022
NPS concurrentiel*	Quartile supérieur sur tous les marchés	25 %	25 %
Pourcentage des PBE provenant de produits stimulant la transition vers un monde plus durable	25 %	28 %	21 %
NPS des employés **	Quartile supérieur Valeur de référence :	67,4	56
INDICE GLASS CEILING (Via Women in Finance) :			
Rapport entre le pourcentage de femmes parmi les cadres supérieurs et le pourcentage total de femmes dans l'entreprise	70 %	65 %	57 %
Pipeline de succession Top 800 équilibré (M/F)	50-50	62-38	63-37
INDICE DE LA DIVERSITÉ DES GENRES (Via Women on Board) :			
Participation égale des femmes au niveau des prises de décisions	Quartile supérieur	0,87	0,75
Investissements apportant une contribution positive à la transition vers un monde plus durable	EUR 10 milliards	EUR 13.2 milliards	EUR 10.3 milliards
Degré d'intégration de l'ESG dans les décisions d'investissement	100 %	100 %	99 %
Émissions de carbone des opérations (Scope 1 & 2)	Neutres	Neutres	Neutres

* % d'entités consolidées ayant un cNPS dans le quartile supérieur

VISIOCONFÉRENCE ANALYSTES ET INVESTISSEURS

28 février 2024

09h30 CET (08h30 au Royaume-Uni)

AUDIOCAST : WWW.AGEAS.COM

Écoute uniquement (code d'accès 2019278#)

+44 (0) 33 0551 0202 (Royaume-Uni)

+32 (0) 2 792 0435 (Belgique)

+1 786 496 5601 (États-Unis)

COORDONNÉES

RELATIONS INVESTISSEURS

- Veerle Verbessen
+32 (0)2 557 57 32
veerle.verbessen@ageas.com
- Arnaud Nicolas
+32 (0)2 557 57 34
arnaud.nicolas@ageas.com
- Anaïs de Scitiaux
+32 (0)2 557 57 95
anais.descitiaux@ageas.com

PRESSE

- Michaël Vandenberghe
+32 (0)2 557 57 36
michael.vandenberghe@ageas.com

CLAUDE DE NON-RESPONSABILITÉ

Les informations qui fondent les déclarations du présent communiqué de presse sont susceptibles de changer. Ce communiqué peut également contenir des prévisions ou d'autres déclarations prospectives relatives à Ageas. Ces déclarations sont basées sur l'état actuel des attentes du management d'Ageas ; elles sont bien entendu sujettes à des incertitudes, des hypothèses et des changements de circonstances. L'information financière incluse dans ce communiqué de presse n'est pas audité. Les déclarations prospectives ne sont en aucun cas une garantie de performance future ; elles comprennent des risques et des incertitudes susceptibles d'entraîner des écarts considérables entre les résultats réels et les résultats exprimés dans les déclarations prospectives. Bon nombre de ces risques et incertitudes concernent des facteurs sur lesquels Ageas n'a aucune capacité de contrôle ni même d'estimation précise, par exemple la situation future des marchés et les comportements d'autres participants des marchés. D'autres facteurs inconnus ou imprévisibles peuvent entraîner des écarts sensibles entre les prévisions contenues dans ces déclarations, à savoir notamment l'approbation indispensable des autorités réglementaires et de contrôle ainsi que le résultat des litiges actuels et futurs impliquant Ageas. Il convient donc d'appréhender ces déclarations sans leur accorder une foi excessive. Ageas n'est soumis à aucune obligation visant à actualiser ces déclarations et n'entend pas les actualiser, que ce soit à la suite d'informations nouvelles, d'événements futurs ou autrement, sauf dans la mesure imposée par la législation en vigueur.