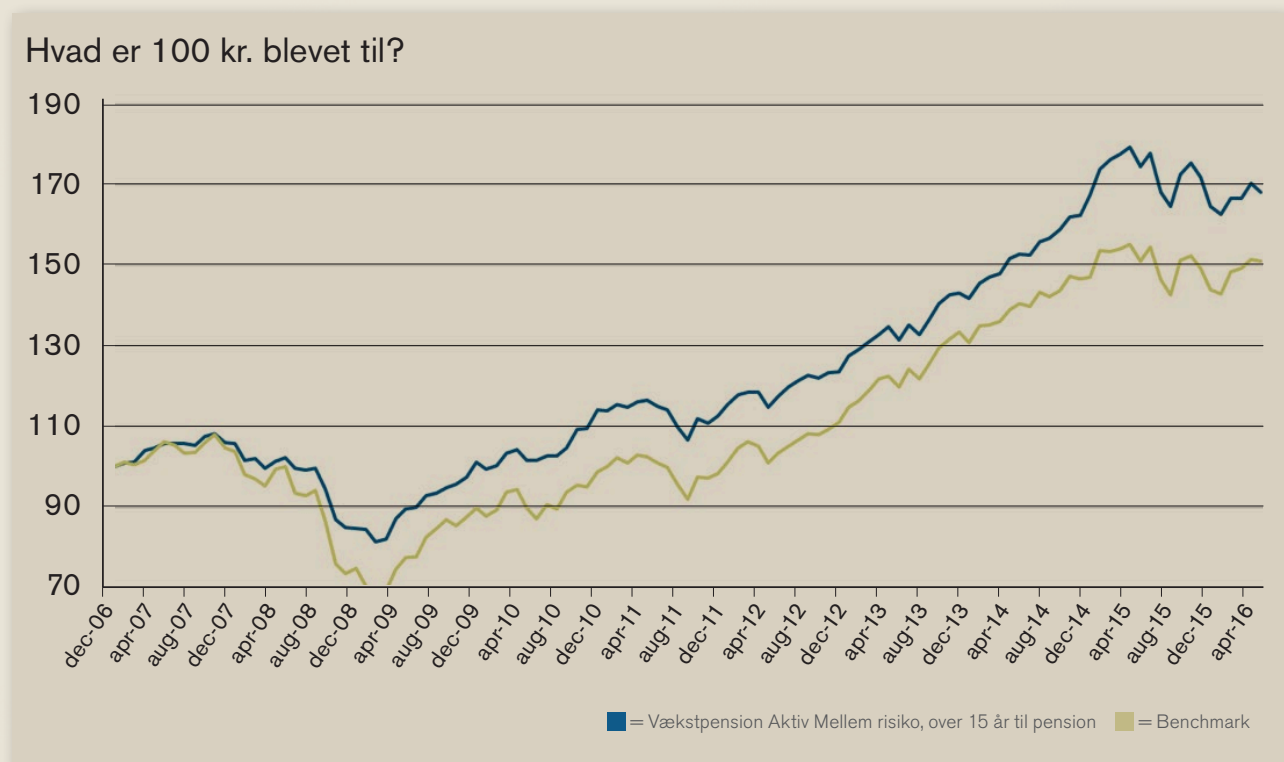


Regnskabsmeddelelse 1. halvår 2016

- Solid vækst i indbetalingerne på 10,8 pct.
- Afkast til typisk markedsrentekunde fra -2,1 til 2,5 pct.
- Kontorenten forhøjet fra 2,0 til 2,5 pct. i den nytegnende rentegruppe
- Nye digitale muligheder udvikles sammen med kunderne
- Proaktiv støtte til sygdomsramte kunder

Solide afkast igennem et turbulent tiår



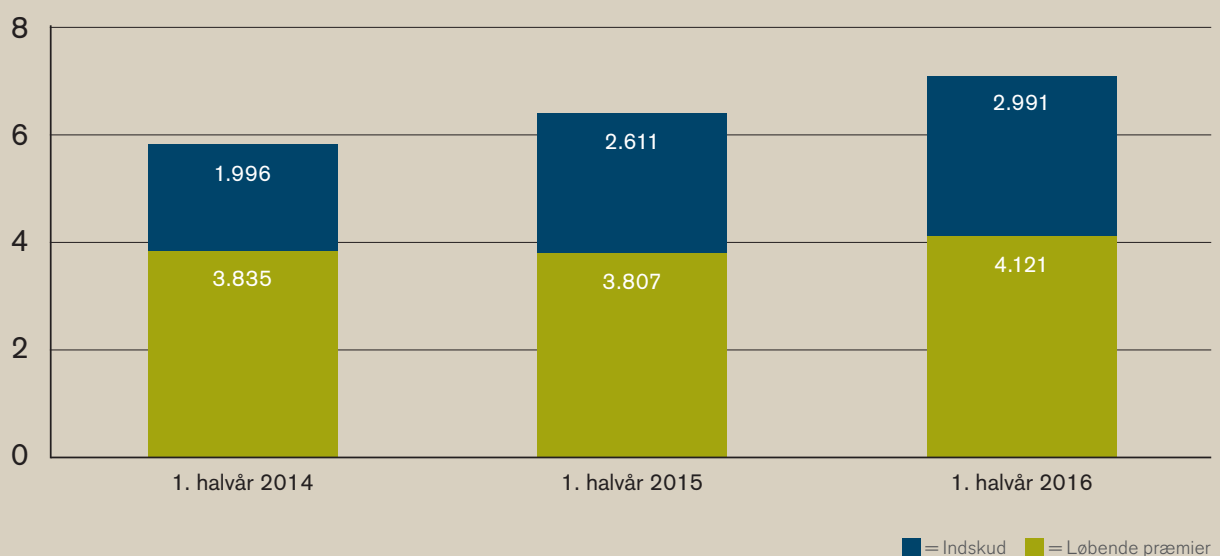
* Benchmark: Globale aktier og danske statsobligationer, kilde: MSCI, Nordea.

”Vi har i 1. halvår vundet mange nye firmakunder i alle segmenter. De vælger Nordea Liv & Pension på grund af gode langsigtede afkast, innovative og fleksible produkter samt proaktiv rådgivning, der matcher virksomheders og medarbejderes behov.”

”Den høje bonusgrad og solide afkast er baggrunden for, at vi i februar kunne hæve kontorenten fra 2,0 pct. til 2,5 pct. i den nytegnede rentegruppe i gennemsnitsrente.”

Adm. direktør Steen Michael Erichsen

Udviklingen i præmieindbetalinger (mia. kr.)



Resultat 1. halvår 2016

Nordea Liv & Pension oplever fortsat solid vækst i brutto-præmierne. I 1. halvår 2016 steg de samlede indbetalinger med 10,8 pct. i forhold til 1. halvår 2015 til i alt 7,1 mia. kr. De løbende indbetalinger udgjorde 4,1 mia. kr., mens indskud udgjorde 3,0 mia. kr.

Udviklingen er særdeles tilfredsstillende og understreger selskabets position som en sikker og betroet partner for kunderne på pensionsområdet.

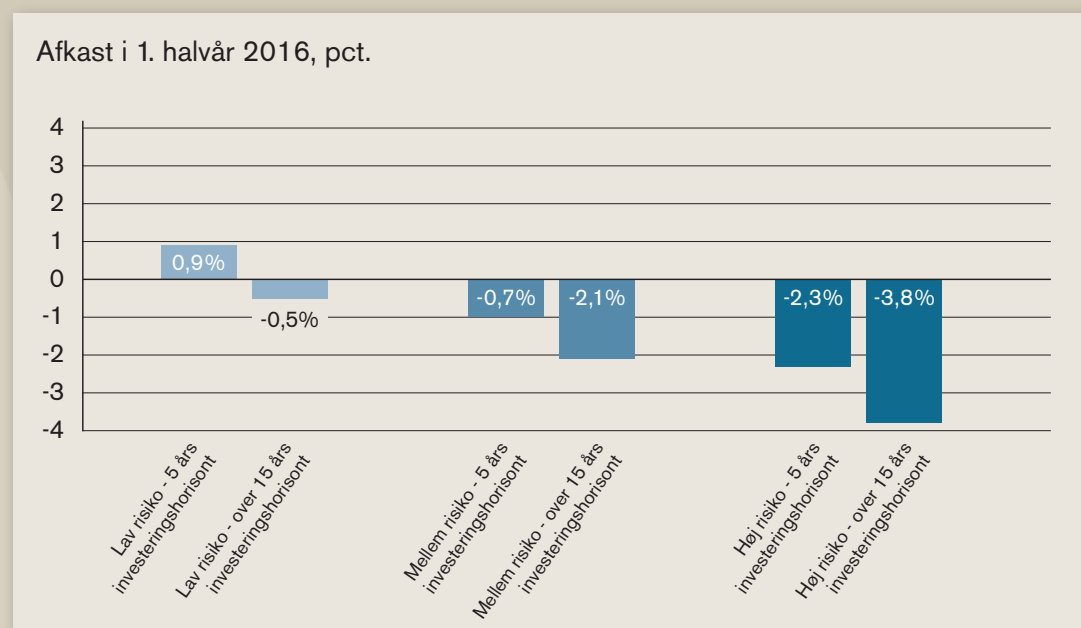
Afkastene i markedsrenteprodukterne afspejlede et halvår med store udsving på de finansielle markeder. En typisk kunde fik afkast fra -2,1 til 2,5 pct. (Vækstpension Aktiv og Index, mellem risiko).

På baggrund af udviklingen i bonusgraden hævede Nordea Liv & Pension kontorenten i gennemsnitsrenteproduktet fra 2,0 pct. til 2,5 pct. for den nytegnende rentegruppe med virkning fra 1. februar 2016.

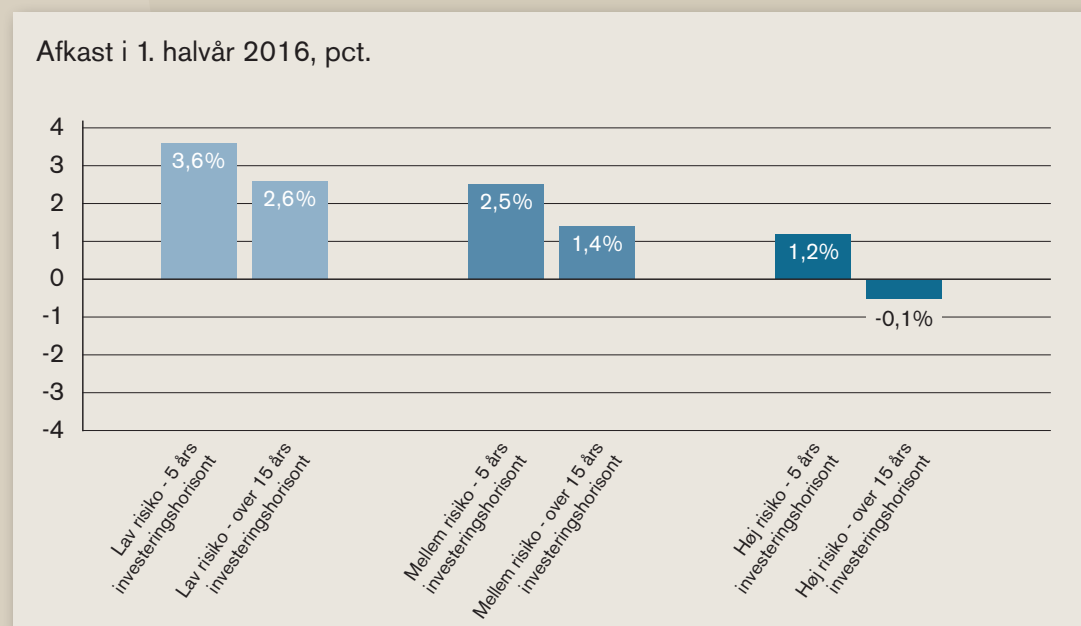
Der er indtægtsført fuld driftsrisikoforrentning. Herudover er skyggekontoen nedbragt med 43,0 mio. kr. i 1. halvår.

Livscyklus

Vækstpension Aktiv



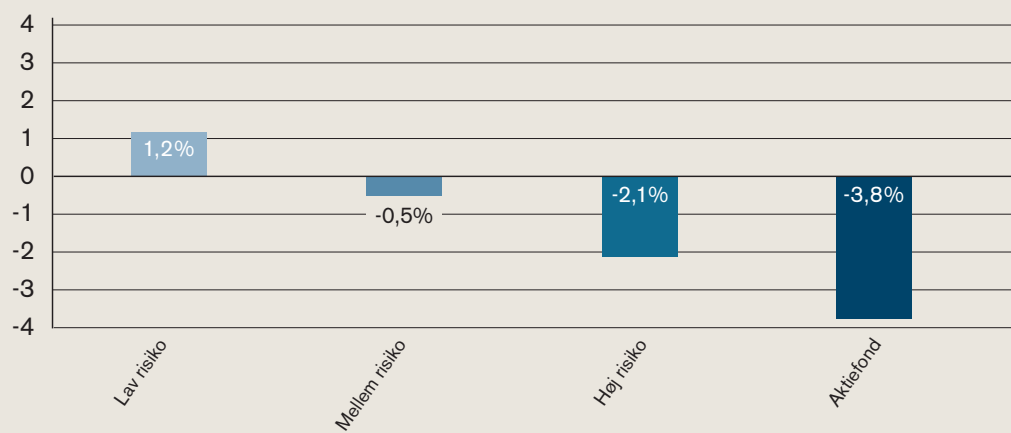
Vækstpension Index



Link Pension

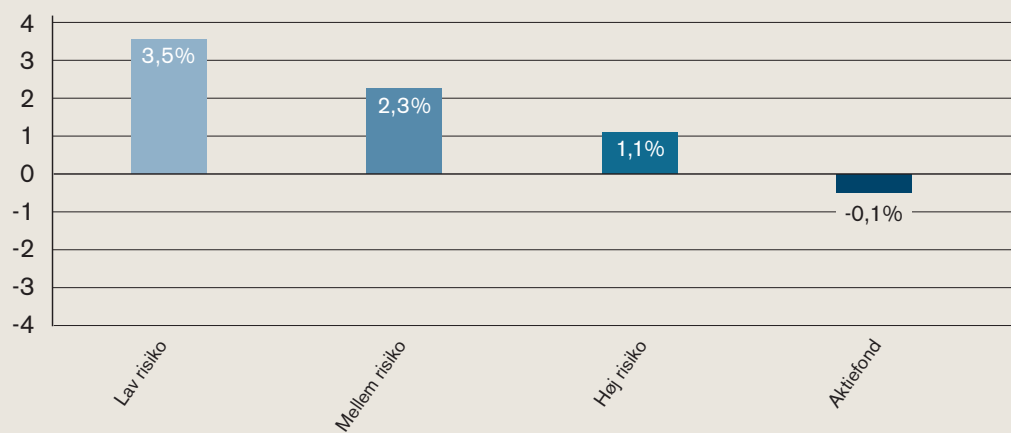
Link Pension Aktiv

Afkast i 1. halvår 2016, pct.



Link Pension Index

Afkast i 1. halvår 2016, pct.



Et halvår præget af store markedsudsving

Første halvår 2016 var præget af flere perioder med store udsving på de finansielle markeder. Årets første måneder var præget af dramatiske kursfald på aktiemarkederne, faldende renter og et styrtdyk i olieprisen. Dette blev afløst af en tiltagende optimisme, men hen mod slutningen af halvåret blev markederne igen usikre som følge af briternes valg om at forlade EU. Samlet bidrog første halvår med generelt svagt faldende aktiekurser og markant faldende renter og deraf positivt afkast på obligationer.

Nordea Liv og Pensions passivt forvaltede livscyklusprodukt, Vækstpension Index, klarede sig godt med generelt pæne positive afkast i et turbulent marked. Produktet er blandt andet sammensat af investeringer i stabile børsnoterede aktier med en betydelig geografisk spredning, små og mellemstore virksomheder samt solide sikre investeringer i obligationer og virksomhedskreditter.

Vækstpension med aktiv forvaltning har over de seneste ti år leveret et af branchens bedste afkast. Produktet klarede sig dog mindre godt i første halvdel af i år. En overvægt i europæiske aktier og en begrænset rentefølsomhed trak ned i forhold til benchmark. Overvægt af alternative investeringer og ejendomme bidrog derimod positivt til afkastet.

"Vores ambition er at skabe Danmarks bedste passivt forvaltede pensionsprodukt. Med 1. halvårs performance i Index lever produktet fuldt ud op til målsætningen."

Investeringsdirektør Anders Schelde

”Pensionsmidler bør investeres og betragtes med en lang investeringshorisont. Her har Vækstpension klaret sig særdeles godt. Siden 2007 - og gennem den største økonomiske usikkerhedsperiode i generationer - har Vækstpension givet knap 70 pct. i nettoafkast til en typisk opsparer.”

Investeringsdirektør Anders Schelde

Forventningen til udviklingen på de finansielle markeder

Det er fortsat vurderingen, at aktiemarkederne som helhed vil slutte året positivt, men store markedsudsving forventes fortsat, primært som følge af øget politisk usikkerhed. Det skaber dog også muligheder i markederne, som Nordea Liv & Pension er klar til at handle på og udnytte investeringsmæssigt.

På længere sigt vurderes de senere års relativt høje afkast næppe at kunne fortsætte. Renten er tæt på nul og negativ på mange statsobligationer. I aktiemarkederne er prisfastsættelsen ikke længere så gunstig. Det samlede afkast i en pensionsportefølje vil derfor med stor sandsynlighed blive lavere de næste 5-10 år sammenlignet med det seneste tiår. Det påvirker dog pensionens købekraft positivt, at inflationen er lavere nu end tidligere og det seneste år blot har været omkring 0,3 pct.

Høj kundetilfredshed

Nordea Liv & Pension arbejder løbende på at skabe de bedste produkter og services til vores kunder. Når vi udvikler og forandrer os, baserer vi de nye beslutninger på et faktisk grundlag og ikke bare på vores fornemmelse af, hvad der er behov for.

Derfor spørger vi kunderne om deres mening om os, så vi har deres tilbagemeldinger med i beslutningsgrundlaget.

I første halvår 2016 har der været afholdt 5.700 fysiske rådgivningsmøder og 1.800 online møder, og vi har hver gang spurgt kunderne, hvordan de oplevede mødet, og hvor tilfredse de var med rådgivningen. Resultatet har de sidste år ligget på et stabilt højt niveau med en samlet tilfredsheds-score i 1. halvår på 8,6 på en skala fra 1 til 10.

Nordea Liv & Pensions kundecenter har i første halvår besvaret 31.300 telefonopkald og 7.400 mails fra kunder. Også her er tilfredsheden høj: 8,7.

I det kommende år vil vi styrke kommunikationen til vores kunder med klare anbefalinger til den enkelte, så de altid er rigtigt dækket. Og vi vil fortsat løbende måle tilfredsheden, så vi har et godt grundlag for vores udvikling.

"Vi giver ren besked med råd og viden, så hver enkelt medarbejder føler sig tryk ved pensionsordningen og ved sine individuelle valg."

Direktør for salg, udvikling og kommunikation
Morten Møller

Tæt kontakt hjælper kunderne

Nordea Liv & Pension har siden 2015 haft fokus på at gøre en forskel for sygemeldte kunder ved proaktivt at støtte den sygdomsramte og være en aktiv medspiller i forløbet henimod at blive rask.

Når vi erfarer, at kunder er i risiko for at blive langvarigt syge eller uarbejdsdygtige, indgår vi i dialog med kunden og tilbyder hjælp i en svær situation, fx

- Proaktiv telefonisk information om sagens forløb
- Samarbejde med evt. sundhedsforsikring
- Inddragelse af eksterne samarbejdspartnere, fx særligt tilrettelagt forløb hos psykolog/psykiater
- Coachingforløb for langtidssygemeldte hos Nordea Liv & Pension
- Løbende tæt opfølgning ved Nordea Liv & Pensions Sundhedsteam

I hvert enkelt tilfælde vurderer vi, hvordan vi bedst kan hjælpe kunden. Vi kan fx rådgive eller henvise til ny eller hurtigere behandling.

En hurtig og effektiv indsats kan gøre en stor forskel for den enkelte, og Nordea Liv & Pensions kunder har taget positivt imod indsatsen og de nye tiltag.

Bevar forbindelsen

Nordea Liv & Pension har også fokus på at tilbyde hjælp til kunder, som har været syge i længere tid.

Det sker bl.a. i ”Bevar forbindelsen”, der er et særligt initiativ for langtidssygemeldte. Her tilbydes deltagerne et forløb, hvor de støttes i en afklaring af deres aktuelle situation, deres ressourcer og handlemuligheder med det formål at skabe balance i deres liv og om muligt vende tilbage til arbejdet.

Siden begyndelsen af 2015 har 23 deltagere gennemført et forløb og yderligere 19 er i gang. I gennemsnit har de været sygemeldte i 1½ år ved forløbets start, og flere har været sygemeldt mere end én gang – faktorer, der statistisk øger risikoen for aldrig at komme i arbejde igen.

Initiativet er blevet særdeles godt modtaget. Deltagernes tilfredshed med forløbet er endog meget høj (9,5 på en skala fra 1 til 10), og samtlige deltagere vil anbefale forløbet til andre. 43 pct. af deltagerne er, trods den lange sygemelding, nu i arbejde eller jobsøgende.

Vi udvikler digitale løsninger til glæde for kunderne

Nordea Liv & Pension arbejder målrettet på at tilbyde kunderne den pensionsordning og de services, de har brug for. Kunderne efterspørger flere digitale løsninger, og vi følger naturligvis med udviklingen.

I september 2015 udmøntede det sig i lanceringen af kommunikation i e-Boks, og nu er digital signatur taget i brug i forbindelse med indhentning af kundeoplysninger for at forhindre hvidvask og terrorfinansiering.

Det betyder, at kunderne kan besvare de nødvendige spørgsmål om deres identitet på nettet, legitimere sig digitalt ved at tage et billede af pas eller kørekort med telefonen, underskrive blanketten ved hjælp af NemID og endelig indsende alle oplysningerne digitalt. Tidligere var det nødvendigt at scanne og printe legitimation, udfylde og underskrive blanketter i hånden og sende det hele tilbage i en svarkuvert.

Samlet set tager det måske fem til ti minutter for kunden, hvor det før tog flere dage, når postgangen blev regnet med. Også internt i Nordea Liv & Pension betyder digitaliseringen en mere effektiv proces.

Den digitale udvikling kræver desuden nye udviklingsprocesser, og derfor har vi bl.a. taget Google Venture 5-day sprints-metoden i brug. Det betyder, at vi kan omsætte ideer til prototyper, der kan testes på vores kunder på kun fem dage.

Nordea Liv & Pension arbejder videre med nye digitaliserings-tiltag, og har i 1. halvår bl.a. arbejdet med kunderejser og inviteret en række startup-projekter indenfor, for derigennem at få inspiration til den videre indsats. Aktuelt arbejdes blandt andet med lanceringen af selskabets første mobilapplikation, som skal indeholde centrale og personaliserede informationer om kundernes pensionsordninger.

"Mange kunder ønsker en digital løsning, fordi den er nemmere og mindre tidskrævende – både for os og for kunden."

Udviklingsdirektør Thomas Krogh Jensen

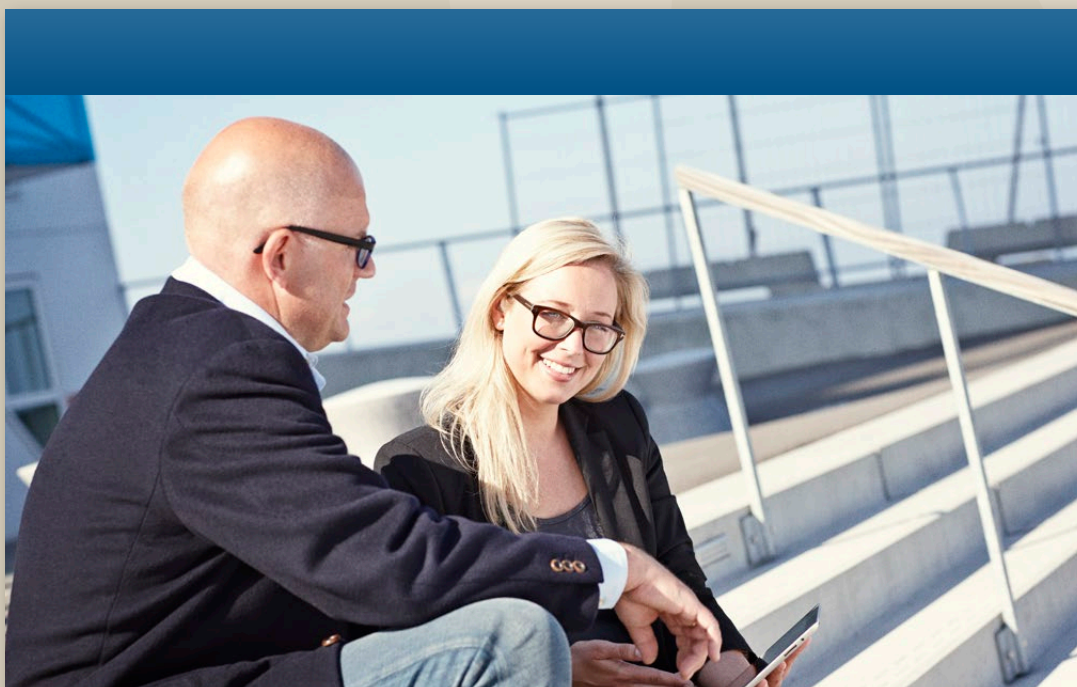
Vi udvikler sammen med kunderne

Nordea Liv & Pension har fokus på udvikling af nye produkter og services, og vi tror på, at vi får de bedste løsninger ved at lave dem i samarbejde med vores kunder.

I starten af 2016 spurgte vi 1.000 personer om deres holdninger til og indsigt i pension og forsikringer, herunder også deres digitale præferencer. Det gav vigtig indsigt i, hvilke services der er de vigtigste for vores kunder, og hvilke digitale platforme de gerne vil benytte.

Derfor har vi siden april 2016 inviteret alle selskabets kunder til at deltage i vores kundepanel og være en aktiv del af udviklingen af nye digitale tilbud. Kundepanelet er blandt de første, der ser de nye digitale løsninger, vi arbejder på. Gennem tests, spørgeskemaer og lignende udsendt pr. mail bidrager kunderne med input og holdninger, som går direkte videre til vores forretningsudviklere. Således tager udviklingen udgangspunkt i kundernes konkrete behov og ønsker.

Kunderne har taget godt imod muligheden for på denne måde at præge Nordea Liv & Pensions digitale udvikling og er allerede involveret i udviklingen af selskabets første mobilapplikation. Her har mere end 70 pct. af panelets 500 medlemmer sendt konstruktiv feedback, som er blevet inddraget i den videre udvikling.



Vil du være blandt de første til at se vores nye digitale løsninger?

I Nordea Liv & Pension arbejder vi målrettet på at tilbyde dig den pensionsordning, du har brug for, og på hele tiden at følge med udviklingen. Udviklingen i dag er digital, og vi tror på, at vi får de bedste løsninger ved at lave dem i samarbejde med vores kunder.

Hvis du vil være med til at påvirke vores produkter og services, har du nu mulighed for at tilmelde dig vores kundepanel.

Når du tilmelder dig, vil du være blandt de første, der ser de nye digitale løsninger, vi arbejder på.

[Tilmelding til kundepanelet](#)

Hoved- og nøgletal

Mio. kr.	1. halvår 2016	1. halvår 2015
Hovedtal		
Bruttopræmier		
Løbende præmier	4.121	3.807
Indskud	2.991	2.611
Bruttopræmier i alt	7.112	6.417
Forsikringsteknisk resultat livsforsikring	395	299
Resultat syge- og ulykkesforsikring	-2	-4
Egenkapitalens investeringsafkast	16	13
Andre indtægter	-8	-10
Resultat før skat	401	298
Periodens resultat efter skat	313	239
Aktiver i alt	237.271	220.939
Egenkapital	6.846	6.353
Hensættelser til forsikrings- og investeringskontrakter	155.007	150.602
Heraf kollektivt bonuspotentiale	9.153	8.840
Nøgletal i pct.*		
Afkastpct. Relateret til gennemsnitsrenteprodukter	5,7	-0,8
– efter ændring i markedsværdistyrkelse	3,5	1,6
Omkostningsprocent af hensættelser	0,2	0,2
Bonusgrad i den nytegnende bestand i pct.	12,5	
* Beregnet efter ny regnskabsbekendtgørelse		