

Operationeel resultaat stijgt sterk naar € 628 miljoen

- Operationeel resultaat stijgt met € 109 miljoen (+21%) door hoger verzekeringstechnisch resultaat Schade & Inkomen, groei rentemarge Achmea Bank en hoger beleggingsresultaat
- Nettoresultaat van € 814 miljoen, door hoger operationeel resultaat en gunstige ontwikkeling financiële markten
- Groei in alle segmenten; premies nemen toe naar € 22,3 miljard. Stevige omzetgroei in internationale activiteiten en Oudedagsvoorzieningen (beide +21%). Beheerd vermogen met 12% toegenomen tot € 218 miljard
- Solvabiliteit solide op 183%; afname met name door groei, marktontwikkelingen, modelwijzigingen en inkoop kapitaalinstrumenten
- Goede NPS-scores vanuit hoge waardering voor onze medewerkers, snelle schadeafhandeling en ondersteund door strategische investeringen in data en digitalisering
- Sterke executiekracht en realisatie duurzaamheidsambities; zowel voor onze eigen voetafdruk, als in de rol van belegger en aanjager maatschappelijk debat

Bianca Tetteroo, voorzitter Raad van Bestuur Achmea:

“We zijn trots op de resultaten die we vandaag presenteren. We zien een belangrijke groei in alle segmenten, tonen een sterke executiekracht, boeken mooie voortgang op onze strategie en versterken ons marktleiderschap in schade en zorg. En dat in een jaar waarin sprake was van geopolitieke spanningen, inflatie, een wereldwijde toename van weersgerelateerde calamiteiten en hogere herverzekeringspremies. Dit had zijn effect op de markten waarin we actief zijn, op onze klanten, partners en medewerkers. We laten een stevige stijging zien van het operationele resultaat en de inkomsten en realiseren hoge klanttevredenheidscores. Het partnership tussen Rabobank en Achmea is op verschillende onderdelen verder versterkt. We liggen goed op koers om onze maatschappelijke, operationele en financiële doelen voor 2025 te behalen.

Sterke stijging resultaten

Bij Schade & Inkomen steeg het operationeel resultaat met 20% naar € 309 miljoen, ondersteund door omzetgroei, verdere investeringen in digitalisering en een gunstige ontwikkeling van de rente en inflatieverwachtingen. Ook waren er vorig jaar, vergeleken met 2022, geen grote stormschades. Door klimaatverandering zien we wel meer weersgerelateerde schades. Daarnaast was er sprake van een hogere verkeersintensiteit wat resulteerde in een toegenomen (letsel)schadelast. De combined ratio van Schade & Inkomen verbeterde naar 93,9%. Het operationeel resultaat van het Zorgbedrijf bleef stabiel op € 187 miljoen. Ook Achmea Pensioen & Leven leverde met € 208 miljoen een goed operationeel resultaat, deels gedempt door de definitieve regeling voor beleggingsverzekeringen. Het resultaat van Oudedagsvoorzieningen steeg naar € 47 miljoen, voornamelijk door groei en een verbeterd rendement bij Achmea Bank. Het operationeel resultaat van Internationaal steeg naar € 6 miljoen, ondanks overstromingen in Griekenland en de aardbeving in Turkije.

Succesvol in het aantrekken van nieuwe klanten

Groei is een belangrijke pijler van onze strategie. We waren succesvol in het aantrekken van nieuwe klanten en het verhogen van onze omzet, ondersteund door onze goede reputatiescore die steeg van 64 naar 70 punten. Begin 2024 verwelkomden we bij Zorg 400.000 nieuwe klanten en verstevigden we ons marktleiderschap. Het premievolume bij Schade & Inkomen steeg naar € 4 miljard door het aantrekken van nieuwe klanten en door premiestijgingen. Bij Internationaal nam het totale premievolume toe met 21% naar € 1,8 miljard, ook dankzij een combinatie van nieuwe klanten en premiestijgingen.

Vooruitlopend op de Wet toekomst pensioenen hebben we vanuit Oudedagsvoorzieningen nieuwe derde pijler-producten ontwikkeld, die we met Centraal Beheer op de markt brengen. Naast alle verzekeringsklanten bedient Centraal Beheer inmiddels meer dan 450.000 klanten (+7%) op het gebied van particuliere financiële diensten. Dat zien we ook terug in de spaarvolumes en de hypotheekportefeuille van Achmea Bank. Laatstgenoemde groeide met € 2,0 miljard naar € 14,4 miljard, mede dankzij samenwerkingen met Munt Hypotheken en a.s.r. Het totale beheerd vermogen voor klanten van Achmea Investment Management en Achmea Real Estate steeg met € 24 miljard tot € 218 miljard, zowel door nieuwe instroom als door ontwikkelingen op de financiële markten. Hiermee zijn we de grootste Nederlandse vermogensbeheerder voor derden. De groei zorgt tegelijkertijd voor extra kapitaalbeslag. In combinatie met een aantal eenmalige invloeden kwam de solvabiliteitsratio daardoor uit op 183%.

Onze 'stormbot' en de start van Achmea Innovation Hub

Een andere belangrijke pijler onder onze strategie is 'data & digitalisering'. We richten ons op een uitstekende digitale ondersteuning van de klantreis. Een mooi voorbeeld is onze nieuwe 'stormbot' die bij de zomerstorm Poly is ingezet en het schadebehandelingproces ondersteunt, met name bij het melden en registreren van schades. Hierdoor kunnen onze medewerkers de klant sneller helpen en hebben ze meer tijd voor schades waar persoonlijk contact met de klant essentieel is. Dit ondersteunt onze ambitie om onze koppositie op klanttevredenheid in de Nederlandse verzekeringsmarkt verder te verbeteren. Om ook in de toekomst gebruik te maken van de nieuwste technologieën en om aansluiting te houden bij veranderende klantbehoeften investeren we in innovatie en technologie. Zo openden we begin 2023 de Achmea Innovation Hub. Hier werkt een team van internationale experts aan het ontwikkelen van bedieningsmodellen van de toekomst.

Op het gebied van zorg en pensioenen zijn we in samenwerking met onze partners en klanten ook nadrukkelijk met de toekomst bezig. In de 11 regio's waar wij de grootste zorgverzekeraar zijn, hebben we samen met alle betrokken partijen het zorgaanbod in beeld gebracht. Dit vormt de basis voor actieplannen om het zorgaanbod beter te laten aansluiten op de zorgvraag.

Op 1 juli 2023 is de Wet toekomst pensioenen in werking getreden. Hiermee is een belangrijke stap gezet in de hervorming van ons huidige pensioensysteem. Om dit goed te ondersteunen, hebben we in 2023 een nieuw IT-systeem voor de pensioenadministratie gekozen. Het eerste pensioenfonds is inmiddels succesvol overgezet. Het is nu van belang dat we vanuit een stabiel kader samen met onze klanten kunnen werken aan de overgang naar het nieuwe stelsel.

Breed scala aan activiteiten om te verduurzamen

Om de impact van klimaatverandering te beperken blijft het cruciaal om de uitstoot van broeikasgassen, met name CO₂, terug te dringen. In het vierde kwartaal van 2023 hebben we een update van ons Klimaat Transitieplan gepubliceerd. Daarin hebben we voor het eerst tussentijdse doelstellingen voor onze (schade)verzekeringsportefeuille opgenomen. We zijn goed op weg met het realiseren van onze duurzaamheidsambities; zowel voor onze eigen voetafdruk, als in de rol van belegger en aanjager van het maatschappelijk debat. Naast het mitigeren van klimaatrisico's moeten we ons als verzekeraar en als samenleving aanpassen aan klimaatveranderingen (adaptatie). We streven ernaar klimaatschade zoveel mogelijk te voorkomen en verzekeraar te houden.

Onze medewerkers hebben we in 2023 een persoonlijk klimaatbudget van netto € 2.500 gegeven om te besteden aan verduurzaming. Inmiddels heeft al 72% van onze collega's dit budget besteed, bijvoorbeeld aan zonnepanelen, isolatie of warmtepompen. Dit is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor de energierekening. Ook onze klanten helpen we bij het verduurzamen van hun woningen. We bieden particulieren en Verenigingen van Eigenaren niet alleen financiering

maar ook volledige verduurzamingsoplossingen, in samenwerking met toeleveranciers. Met Achmea Investment Management stimuleren we bedrijven waarin we investeren actief om de transitie naar een duurzame economie te versnellen. Van alle Nederlandse vermogensbeheerders steunden we vorig jaar de meeste duurzame resoluties op aandeelhoudersvergaderingen.

Definitieve regeling beleggingsverzekeringen

In februari 2024 bereikten we een akkoord met vijf belangenorganisaties over een regeling voor bij hen aangesloten klanten met een beleggingsverzekering. Ook hebben we een extra bedrag gereserveerd voor niet aangesloten 'schrijnende gevallen'. Dit is een belangrijke mijlpaal en oplossing voor de betreffende klanten. Bovendien komt er definitief een punt achter de lopende juridische procedure, wat goed nieuws is voor alle betrokkenen.

Verkenning opties pensioen- en levenportefeuilles

Achmea heeft de afgelopen jaren regelmatig de mogelijkheden bekeken voor de portefeuilles van Achmea Pensioen & Levensverzekeringen, met name voor de verzekeringen die niet meer actief worden verkocht (het service book). Het is van belang dat we zo efficiënt mogelijk kunnen blijven werken, vooral omdat deze portefeuille kleiner wordt. We moeten ervoor zorgen dat de kosten gelijke tred houden met deze ontwikkeling, terwijl we onze klanten goed blijven bedienen. Zoals we dat altijd hebben gedaan. We bekijken verschillende opties, zowel intern als extern. In de tussentijd blijven we onze huidige koers volgen.

Trots op betrokken medewerkers en baanbrekend cao-proces

Onze goede resultaten over 2023 zijn te danken aan de inzet, betrokkenheid en deskundigheid van onze medewerkers. Vorig jaar behaalden we opnieuw hoge MBO-scores. Voor het eerst kregen alle medewerkers van Achmea in Nederland, dus niet alleen vakbondsleden, de kans om hun stem uit te brengen voor een nieuwe cao. Een nieuw proces met een mooie uitkomst waar ik trots op ben. We streven ernaar om onderscheidend te blijven op het gebied van arbeidsvoorwaarden, ook gezien de krapte op de arbeidsmarkt.

We hebben een succesvol jaar achter de rug waarin we invulling hebben gegeven aan onze maatschappelijke rol, in lijn met onze visie 'Duurzaam Samen Leven'. Met dank aan onze klanten, partners, aandeelhouders en medewerkers. Dit legt een sterke basis om ook in 2024 weer van duurzame betekenis te kunnen zijn voor al onze stakeholders!"

Groepsresultaten

KERNCIJFERS

(€ MILJOEN)

RESULTATEN

	2023	2022*	Δ
Schade & Inkomen Nederland	309	258	20%
Pensioen & Leven Nederland	208	307	-32%
Oudedagsvoorzieningen	47	-3	n.b.
Internationale activiteiten	6	-20	n.b.
Overige activiteiten	-129	-212	n.b.
Operationeel resultaat¹ exclusief Zorg Nederland	441	330	34%
Zorg Nederland	187	189	-1%
waarvan basiszorgverzekering	79	64	23%
waarvan aanvullende zorgverzekeringen en overig	108	125	-14%
Operationeel resultaat inclusief Zorg Nederland	628	519	21%
Niet-operationeel resultaat	326	-1.574	n.b.
Resultaat voor belasting	954	-1.055	n.b.
Vennootschapsbelasting	140	-247	n.b.
Nettoresultaat	814	-808	n.b.

Schade & Inkomen Nederland	4.044	3.881	4%
Zorg Nederland	15.571	14.790	5%
Pensioen & Leven Nederland	819	813	1%
Internationale activiteiten	1.756	1.453	21%
Bruto geschreven premies²	22.333	21.088	6%

Totaal opbrengsten segment Oudedagsvoorziening	490	404	21%
---	------------	------------	------------

Bruto bedrijfskosten³	2.375	2.175	9%
Waarvan gerelateerd aan niet- verzekeringsactiviteiten	611	523	17%

BALANS

	31-12-2023	31-12-2022*	Δ
Totaal activa	77.718	76.735	1%
Eigen vermogen	8.980	8.597	4%

BEHEERD VERMOGEN (in € miljard)

	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Achmea Investment Management	190	166	14%
Syntrus Achmea Real Estate & Finance	41	41	0%
Totaal beheerd vermogen**	218	194	12%

SOLVABILITEIT

	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Solvabiliteitsratio Achmea Groep na dividend ⁴	183%	209%	-26%-pt
Solvabiliteitsratio verzekeringsentiteiten en holding	196%	219%	-23%-pt
Solvabiliteitsratio asset management en overig	221%	222%	-1%-pt
Common Equity Tier 1 ratio Achmea Bank	16,9%	18,2%	-1,3%-pt

RATINGS

	31-12-2023	31-12-2022	
S&P (Financial Strength Rating)	A (Stable)	A (Stable)	Ongewijzigd
Fitch (Insurer Financial Strength)	A+ (Stable)	A+ (Stable)	Ongewijzigd

MEDEWERKERS IN BINNEN- EN BUITENLAND⁵

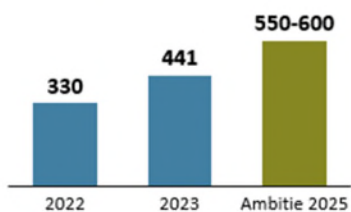
	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Fte's Nederland	14.271	14.075	1%
Fte's internationaal	3.508	3.451	2%
Totaal fte's	17.779	17.526	1%

n.b.: niet betekenisvol * Herrekend op basis van IFRS 9/17 en nieuwe definitie operationeel resultaat ** Totaal beheerd vermogen na eliminaties

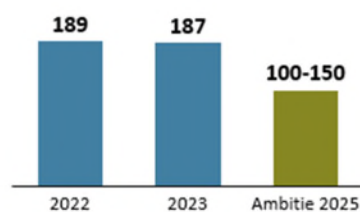


FINANCIËLE RESULTATEN ACHMEA GROEP

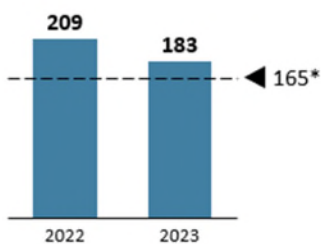
**Operationeel resultaat
exclusief Zorg¹**
(€ miljoen)



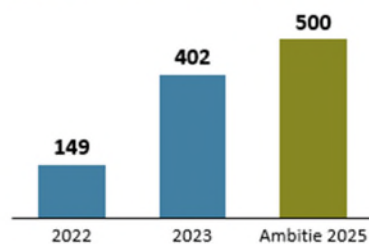
**Operationeel resultaat
Zorg¹**
(€ miljoen)



Solvency II (SII)
(%)



Free Capital Generation
Uit operationele activiteiten (€ miljoen)



*Minimale ambitie

Groepsresultaten

GROEPSRESULTAAT OP HOOFDLIJNEN

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat is in 2023 sterk gestegen naar € 628 miljoen (2022: € 519 miljoen). Deze verbetering werd gedreven door het operationeel resultaat exclusief Zorg Nederland, wat toenam naar € 441 miljoen (2022: € 330 miljoen). Het resultaat van Zorg Nederland was nagenoeg stabiel.

OPERATIONEEL RESULTAAT

(€ MILJOEN)

	2023	2022*	Δ
Operationeel resultaat¹ exclusief Zorg Nederland	441	330	111
Operationeel verzekeringstechnisch resultaat excl. Zorg Nederland	287	301	-14
Netto operationeel financieel resultaat excl. Zorg Nederland	278	312	-34
Overige resultaten excl. Zorg Nederland	-124	-283	159
Operationeel resultaat¹ Zorg Nederland	187	189	-2
Operationeel verzekeringstechnisch resultaat Zorg Nederland	32	184	-152
Netto operationeel financieel resultaat Zorg Nederland	147	3	144
Overige resultaten Zorg Nederland	8	2	6
Operationeel resultaat¹ inclusief Zorg Nederland	628	519	109

* Herrekend op basis van IFRS 9/17 en nieuwe definitie operationeel resultaat

Het operationeel verzekeringstechnisch resultaat exclusief Zorg Nederland bedroeg € 287 miljoen (2022: € 301 miljoen).

Bij Schade & Inkomen en Achmea Reinsurance was er een belangrijke toename van het operationeel verzekeringstechnisch resultaat. Bij Schade & Inkomen Nederland werd deze stijging ondersteund door premiegroei en verdere investeringen in digitalisering. Daarnaast hadden de gestegen rente en een daling van de inflatieverwachting een gunstig effect. Vergeleken met 2022 waren er in 2023 geen grote stormschades. Wel zien we meer weersgerelateerde schades, en bij autoverzekeringen een hogere schadelast vanuit de toegenomen verkeersintensiteit, met een toenemende (letsel-)schadelast tot gevolg. Bij Inkomen is het resultaat verbeterd door een lagere schadelast in de arbeidsongeschiktheidsportefeuille. De stijging bij Achmea Reinsurance werd gedreven door de lagere impact van catastrofeschades op met name onze herverzekeringportefeuille met risico's van derden en daarnaast doorgevoerde prijsaanpassingen en margeverbeteringen.

Bij Pensioen & Leven Nederland daalde het verzekeringstechnisch resultaat met name door een dotatie aan de voorziening als gevolg van de overeenkomst met de claimstichtingen voor beleggingsverzekeringen.

Bij Zorg Nederland daalde het verzekeringstechnisch resultaat door een stijging van de zorgkosten in het huidige schadejaar en een negatieve impact op het resultaat oude jaren door de impact van de uitkomsten van de solidariteitsregelingen gerelateerd aan Covid-19.

Het netto operationeel financieel resultaat van Achmea is gestegen naar € 425 miljoen (2022: € 315 miljoen). Deze toename wordt met name gedreven door een toename binnen Zorg Nederland door de gestegen rente en hogere spreads op vastrentende waarden.

Overige resultaten zijn verbeterd naar € 116 miljoen negatief (2022: € 281 miljoen negatief). Dit resultaat is negatief omdat het onder andere de kosten van holding en shared service activiteiten alsmede de financieringslasten van de door Achmea uitgegeven obligaties bevat. Het operationeel resultaat van de holding verbeterde ten opzichte van vorig jaar mede door hogere beleggingsopbrengsten en een hogere waardering van een verkocht pand.

Bij Oudedagsvoorzieningen is het resultaat in 2023 toegenomen, voornamelijk door groei van de hypotheekportefeuille bij Achmea Bank en een verbeterde rentemarge. Het resultaat van de andere onderdelen van Oudedagsvoorzieningen wordt beïnvloed door investeringen in de organisatie en systemen voor de implementatie van de nieuwe pensioenwetgeving. Ook ontwikkelingen in de vastgoedmarkt (lagere waarderingen) beïnvloedden het resultaat.

Resultaat voor belastingen

(€ MILJOEN)

	2023	2022*	Δ
Operationeel resultaat¹	628	519	109
Niet-operationeel resultaat	326	-1.574	1.900
Niet-operationeel financieel resultaat	344	-1.531	1.875
Reorganisatielasten	-14	-14	0
Transactieresultaten (fusies en overnames)	-4	-29	25
Resultaat voor belastingen	954	-1.055	2.009

n.b.: niet betekenisvol

* Herrekend op basis van IFRS 9/17 en nieuwe definitie operationeel resultaat

Het niet-operationeel resultaat bedroeg in 2023 € 326 miljoen (2022: € 1.574 miljoen negatief).

Het niet-operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten is in 2023 € 1,9 miljard hoger dan in 2022. Dit hogere resultaat komt door de gunstige ontwikkeling van de financiële markten in 2023 versus de buitengewone negatieve ontwikkeling van financiële markten in 2022. Zo nam in 2022 de 5-jaars Europese swap rente toe met 321 bps naar 3,23%, de rentes op staatsobligaties lieten vergelijkbare stijgingen zien. De MSCI World index daalde in 2022 met bijna 20%.

Groepsresultaten

Het rendement op vastgoed inclusief beleggingsfondsen vastgoed daalde in 2023 naar € 121 miljoen negatief (2022: € 37 miljoen positief), door de marktwaaarde ontwikkelingen als gevolg van o.m. de gestegen rente. Dit negatieve effect in 2023 is volledig gecompenseerd door de hogere rendementen in de andere zakelijke waarden categorieën. Het rendement op aandelen en soortgelijke instrumenten was in 2023 € 173 miljoen positief (2022: € 136 miljoen negatief), waardoor per saldo het rendement op zakelijke waarden boven het verwachte rendement lag.

Het verschil tussen de impact van rente- en spreadontwikkelingen op onze beleggingen in vastrentende waarden enerzijds en verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten anderzijds is in 2023 verbeterd ten opzichte van 2022. Het positieve rente-effect wordt verklaard uit het feit dat de ontwikkeling in (lange termijn) rente en spreads in 2023 gering was, terwijl in 2022 er een groot negatief effect op het resultaat was onder IFRS 9/17. Dit resulteerde in een hoger niet-operationeel financieel resultaat in 2023.

De reorganisatielasten en het transactieresultaat vanuit fusies en overnames waren over 2023 € 18 miljoen negatief (2022: € 43 miljoen negatief).

Nettoresultaat

Het nettoresultaat bedroeg in 2023 € 814 miljoen (2022: € 808 miljoen negatief). De effectieve belastinglast bedroeg € 140 miljoen (14,7%). De effectieve belastingdruk is lager dan de nominale belastingdruk als gevolg van onder andere de aftrek van de rente van de eeuwigdurende leningen waarvan de rentelasten via het eigen vermogen worden verantwoord en de vrijgestelde resultaten voor Zorg.

Inkomsten

(€ MILJOEN)			
	2023	2022	Δ
Bruto geschreven premies	22.333	21.088	6%
Schade & Inkomen Nederland	4.044	3.881	4%
Zorg Nederland	15.571	14.790	5%
Pensioen & Leven Nederland	819	813	1%
Internationale activiteiten	1.756	1.453	21%

De bruto geschreven premies zijn in 2023 met 6% gestegen tot € 22.333 miljoen (2022: € 21.088 miljoen).

De premies bij Schade & Inkomen Nederland zijn met 4% gegroeid tot € 4.044 miljoen (2022: € 3.881 miljoen), vanuit autonome groei en indexatie van premie en verzekerde waarden. De premies uit onze internationale schade- en inkomensverzekeringen zijn met 22% gestegen naar € 849 miljoen (2022: € 696 miljoen).

De bruto geschreven premies binnen Zorg Nederland zijn met 5% gestegen naar € 15.571 miljoen (2022: € 14.790 miljoen) door hogere premies vanuit zorgkosteninflatie en een hogere

vereveningsbijdrage bij een lager aantal verzekerden. De premies uit internationale zorgactiviteiten zijn met 21% toegenomen naar € 862 miljoen (2022: € 714 miljoen), met name door groei in Slowakije.

De bruto geschreven premies in binnen- en buitenland uit pensioen- en levensverzekeringen namen met 1% toe naar € 864 miljoen (2022: € 856 miljoen).

Binnen het segment Oudedagsvoorzieningen zijn de inkomsten in 2023 met 21% gestegen naar € 490 miljoen (2022: € 404 miljoen) met name door een hogere rentemarge bij Achmea Bank.

Het beheerd vermogen van Achmea Investment Management nam toe naar € 190 miljard (ultimo 2022: € 166 miljard) als gevolg van nieuwe instroom en positieve ontwikkelingen op de financiële markten. Het beheerd vermogen van Syntus Achmea is, ondanks lagere waardering van vastgoed, gelijk gebleven op € 41 miljard (ultimo 2022: € 41 miljard).

Bruto bedrijfskosten

De Bruto bedrijfskosten die worden toegerekend aan de verzekeringsactiviteiten zijn verantwoord als onderdeel van de lasten uit verzekeringsgerelateerde diensten. Het deel van de bedrijfskosten dat niet wordt gealloceerd aan de verzekeringsactiviteiten en bedrijfskosten van de overige activiteiten zijn in de winst- en verliesrekening opgenomen onder Bedrijfskosten.

TOTAAL BRUTO BEDRIJFSKOSTEN

(€ MILJOEN)			
	2023	2022	Δ
Gerelateerd aan verzekeringsactiviteiten ⁶	1.764	1.652	7%
Gerelateerd aan niet-verzekeringsactiviteiten	611	523	17%
Bruto bedrijfskosten	2.375	2.175	9%

De bruto bedrijfskosten zijn in 2023 met 9% gestegen naar € 2.375 miljoen (2022: € 2.175 miljoen). Deze stijging hangt samen met strategische investeringen en portefeuillegroei, hogere personeelskosten, inflatie en wet- en regelgeving. De hogere personeelskosten hangen samen met de cao-stijging en hogere fte bezetting.

Het totaal aantal medewerkers is licht gestegen naar 17.779 fte (ultimo 2022: 17.526 fte). In Nederland steeg het aantal fte naar 14.271 fte (ultimo 2022: 14.075 fte) als gevolg van overnames en portefeuillegroei. Het totaal aantal medewerkers in ons internationale bedrijf was nagenoeg stabiel op 3.508 fte (ultimo 2022: 3.451 fte).

Groepsresultaten

KAPITAALMANAGEMENT

Eigen vermogen

Het eigen vermogen is in 2023 met € 383 miljoen toegenomen tot € 8.980 miljoen (ultimo 2022: € 8.597 miljoen). Deze stijging is het gevolg van het nettoresultaat in 2023, dividendbetalingen en de intrekking van de preferente aandelen per 31 december 2023.

ONTWIKKELING TOTAAL EIGEN VERMOGEN (€ MILJOEN)	
Totaal eigen vermogen 31-12-2022*	8.597
Nettoresultaat	814
Herwaardering nettoverplichting toegezegde pensioenverplichtingen	-54
Ongerealiseerde winsten en verliezen op terreinen en gebouwen voor eigen gebruik	-18
Mutatie reserve koersverschillen	-9
Resultaat deelneming	2
Dividend- en couponbetalingen eigenvermogensinstrumenten	-85
Uitgifte, verkoop en inkoop van vermogensinstrumenten	-267
Minderheidsbelang	0
Totaal eigen vermogen 31-12-2023	8.980

*Herrekend op basis van IFRS 9/17

Solvabiliteit (Solvency II)

De solvabiliteit van Achmea Groep is met 183% per eind december 2023 solide (ultimo 2022: 209%). De solvabiliteit is afgenomen door groei van onze business, marktontwikkelingen, modelwijzigingen en inkoop van kapitaalinstrumenten. Een stijging van het vereist kapitaal is zichtbaar vanuit sterk toegenomen zorgkosten en door een hoger eigen risico en gestegen premies op onze herverzekeringen. Ook de groei bij Schade & Inkomen en de groei van de hypotheekportefeuille bij Achmea Bank leiden tot een stijging van het vereist kapitaal. De beleggingsresultaten en vrijval van kapitaal bij Pensioen & Leven droegen positief bij. Marktontwikkelingen hadden een negatief effect. Dit werd gedreven door rente en spread ontwikkelingen, waaronder gestegen hypotheek spreads, een stijging van het vereist kapitaal vanuit de jaarlijkse kalibratie van het model voor marktrisico en een aanpassing van de beleggingsportefeuille. Bij methodologie en modelwijzigingen hadden een sector brede verzwarende van de kapitaalseis bij Achmea Bank en een verhoging van de risk margin bij Achmea Pensioen & Leven een negatieve impact, die deels gecompenseerd werd door de positieve impact van een sector brede wijziging in de contractgrens van AOV. De inkoop van de preferente aandelen en de gedeeltelijke Tier 2 herfinanciering hadden een negatief effect op de Solvency II ratio.

De solvabiliteit van de verzekeringsentiteiten inclusief de holding bedraagt 196% (2022: 219%) en is robuust. De solvabiliteit van de Asset Management en overige entiteiten bedraagt 221% (2022: 222%). De Common Equity Tier 1 ratio van Achmea Bank bedraagt 16,9% per eind 2023 (2022: 18,2%).

De Solvency II ratio houdt rekening met het voorstel aan de Algemene Vergadering van 9 april 2024 voor de betaling van een dividend op aandelen van € 267 miljoen. Dit voorstel is gebaseerd op nieuw dividendbeleid waarbij het dividend 7,0% van de berekende waarde van Achmea bedraagt. Hierbij wordt rekening gehouden met de verwachte keuze van de aandeelhouders tussen een (gedeeltelijk of volledig) dividend in contanten of in de vorm van gewone aandelen van Achmea. In de vaststelling van de Solvency II ratio is een cash dividend betaling van € 70 miljoen verondersteld.

SOLVABILITEITSRATIO ACHMEA GROEP

	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Toegestaan Solvency II Eigen Vermogen	8.848	9.195	-347
Vereiste kapitaal	4.840	4.410	430
Surplus	4.008	4.785	-777
Solvency II Ratio²	183%	209%	-26%-pt

Free Capital Generation⁷

In 2023 bedroeg de totale Free Capital Generation (FCG) € 301 miljoen negatief. Dit wordt grotendeels gedreven door enkele negatieve incidentele ontwikkelingen. De FCG vanuit de operationele activiteiten, inclusief de vrijval van het kapitaal uit het service book van Pensioen & Leven, bedroeg € 402 miljoen. Vanuit de commerciële groei bij Schade & Inkomen en Achmea Bank is het vereist kapitaal met € 52 miljoen gestegen.

De stijging van het vereist kapitaal vanuit de aangepaste herverzekeringsdekking met een hoger eigen risico had een negatieve impact van € 110 miljoen op de FCG.

Marktontwikkelingen, modelaanpassingen en overige effecten hadden per saldo een negatieve impact van € 593 miljoen. Marktontwikkelingen werden gedreven door gestegen hypotheekspreads, de impact van de jaarlijkse kalibratie van het model voor marktrisico en een aanpassing van de beleggingsportefeuille. Methodologie en modelwijzigingen, waaronder een sector brede wijziging in de contractgrens van AOV en een verhoging van de risk margin bij Achmea Pensioen & Leven, hadden een negatief effect op de FCG, evenals de voorziening voor afwikkeling beleggingsverzekeringen. De resultaten en ontwikkeling van de vermogenspositie van onze Nederlandse zorgactiviteiten maken geen deel uit van de FCG.

Financiering

De schuldratio⁸ op basis van de definitie onder IFRS 9/17 is verbeterd tot 25,9% (ultimo 2022: 28,2%). Deze verbetering werd gedreven door een toename van het eigen vermogen. Daarnaast nam de uitstaande schuld per saldo af door de aflossing op 4 april 2023 van de € 500 miljoen Tier 2 lening en de nieuw uitgegeven Tier 2 obligatielening van € 300 miljoen.

Door de toename van het operationeel resultaat is de fixed-charge coverage ratio⁹ op basis van het operationeel resultaat onder IFRS 9/17 gestegen naar 6,2 (FY 2022: 5,7). De fixed-charge coverage ratio op basis van het resultaat voor belastingen is gestegen naar 8,7 (FY 2022: 7,2 negatief).

Groepsresultaten

Op 13 maart 2024 heeft Standard & Poor's (S&P) de 'A' rating en stable outlook voor de Nederlandse kernverzekeringsentiteiten van Achmea bevestigd. Nieuwe criteria voor het kapitaalmodel van S&P hadden een positieve impact op de inschatting van de kapitaalpositie van Achmea. De rating reflecteert de verwachting van S&P dat de netto winst van Achmea zich in de periode 2023-2025 zal herstellen met een positief effect op de fixed charge coverage ratio en dat Achmea de kapitaalpositie op niveau kan houden. S&P heeft de verwachting dat de leidende marktposities in de schade- en zorgactiviteiten zullen worden gehandhaafd. De kredietrating (ICR¹⁰) van Achmea B.V. is ongewijzigd gebleven op 'BBB+'. De rating (FSR¹¹) van Achmea Reinsurance Company N.V. en de rating (ICR) van Achmea Bank N.V. zijn ongewijzigd gebleven op 'A-'.

Op 19 juli 2023 heeft Fitch de rating van Achmea B.V. en haar verzekeringsentiteiten bevestigd. Achmea kreeg een score van 'Very Strong' met betrekking tot het bedrijfsprofiel, kapitaalpositie en investment risk management. De ratings zijn respectievelijk 'A' (IDR¹²) en 'A+' (IFS¹³) en hebben een stable outlook.

Onzekerheden

Er zijn inherente onzekerheden verbonden aan onze activiteiten en de hieraan gerelateerde beleggingen. De risico's samenhangend met de ontwikkelingen van de financiële markten worden zoveel mogelijk beperkt vanuit het beleggingsbeleid en hierin opgenomen restricties. De impact en volatiliteit van de Solvency II ratio wordt binnen bandbreedtes gehouden vanuit de gestelde limieten voor de verschillende beleggingen en rentegevoeligheden. De toepassing van IFRS 9/17 leidt gegeven de integrale verantwoording van de marktwaarde ontwikkelingen van zowel onze beleggingen als voorzieningen door de winst en verliesrekening tot hogere volatiliteit van het resultaat.

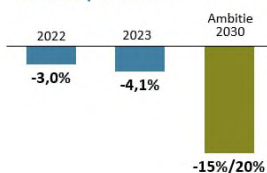
Gegeven de aard van de activiteiten bestaat het risico van eventuele calamiteiten. De schade hieruit wordt begrensd door herverzekeringen, waarvan het eigen behoud in verband met de ontwikkelingen op de herverzekeringsmarkt in 2023 is verhoogd.



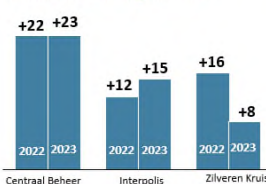
OVERIGE RESULTATEN GROEP

Vanuit onze visie Duurzaam Samen Leven willen we onze bedrijfsactiviteiten op een duurzame wijze uitvoeren. Naast onze financiële prestaties vinden we het daarom van belang om een toelichting te geven over de voortgang op duurzaamheidsgerelateerde thema's en overige strategische ontwikkelingen, waaronder data & digitalisering.

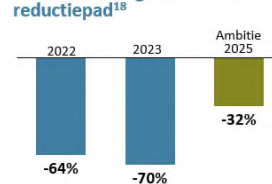
Reductie gemiddelde verzekeringsgerelateerde CO₂-emissies per auto¹⁵



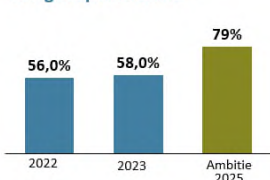
Relationele NPS Consumentenmarkt Ambitie 2025 ≥ marktgemiddelde



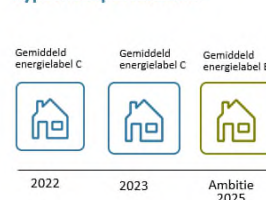
Gefinancierde CO₂-emissies beleggingen in bedrijven Achmea t.o.v. het beoogde benchmark reductiepad¹⁸



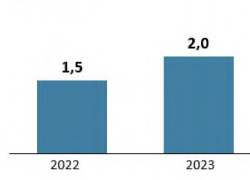
Percentage energielabel A of beter voor de vastgoedportefeuille¹⁹



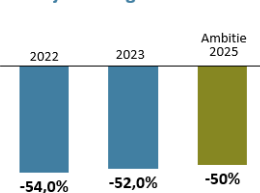
Gemiddeld energielabel hypotheekportefeuille²⁰



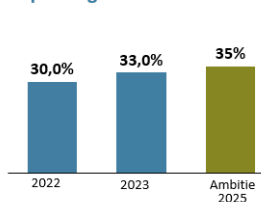
Investerings in duurzame overheids- en bedrijfsobligaties (€ miljard)



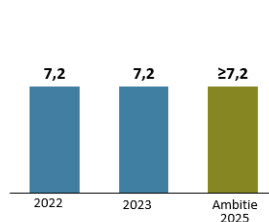
Ontwikkeling CO₂-voetafdruk bedrijfsvoering²¹



Percentage vrouwen in topmanagement²²



Diverse MBO-scores: Vitaliteit



Overige resultaten

- Goede NPS-scores vanuit hoge waardering voor onze medewerkers en snelle schadeafhandeling ondersteund door investeringen in data en digitalisering
- Reductiedoelstelling voor autoverzekeringsportefeuille bepaald in geactualiseerd Klimaat Transitieplan, engagement doelstellingen voor zakelijke portefeuille
- Verbeterde positie in ESG ratings en benchmarks, waaronder Sustainalytics en de VBDO Benchmark Verantwoord Beleggen Verzekeraars
- Aangescherpt engagement-programma met bedrijven waarin we beleggen
- Blijvende focus op medewerkersbetrokkenheid en vitaliteit; aandeel vrouwen in topmanagement licht gestegen en nieuwe cao afgesloten

OVERIGE STRATEGISCHE EN DUURZAAMHEIDSINDICATOREN^{14,15}

Verzekeren & diensten				
	Verduurzamen verzekeringsportefeuille	FY 2023	FY 2022	Doelstelling 2030
	Reductie gemiddelde verzekeringsgerelateerde CO ₂ -emissies per auto (t.o.v. 2021) ¹⁶	-4,1%	-3,0%	-15/-20%
	Verbeteren klanttevredenheid	FY 2023	FY 2022	Doelstelling 2025
	rNPS Centraal Beheer (Consumentenmarkt) ¹⁷	+23	+22	boven marktgemiddelde
	rNPS Interpolis (Consumentenmarkt) ¹⁷	+15	+12	boven marktgemiddelde
	rNPS Zilveren Kruis (Consumentenmarkt) ¹⁸	+8	+16	boven marktgemiddelde
	Voortgang op onze expertise in data & digital ¹⁹	Q4 2023	Q4 2022	Doelstelling 2025
	Digitale verkopen Centraal Beheer	73%	62%	n.g.
	Online schademeldingen Centraal Beheer en Interpolis	54%	54%	>60%
	Digitaal ingediende zorgdeclaraties door klanten Zilveren Kruis	95%	94%	>95%
	STP% schadeafhandeling in schadebehandelingsproces Centraal Beheer en Interpolis*	18%	18%	>35%
	STP% zorgdeclaraties klanten Zilveren Kruis	96%	95%	>95%
	STP% declaraties zorgaanbieders Zilveren Kruis	98%	98%	>95%
	% draait op cloud binnen Achmea	45%	29%	>90%
Beleggen & financiering				
	Verduurzamen beleggingsportefeuille	FY 2023	FY 2022	Doelstelling 2025
	Gefinancierde CO ₂ -emissies beleggingen in bedrijven t.o.v. benchmark reductiepad ²⁰	-70%	-64%	-32%
	% energielabel A of beter voor de vastgoedportefeuille ²¹	58%	56%	79%
	Gemiddeld energielabel van de hypotheekportefeuille ²²	C	C	B
	Investeringen in duurzame overheids- en bedrijfsobligaties (in EUR miljard)	2,0	1,5	n.g.
Eigen bedrijfsvoering				
	Verduurzamen eigen bedrijfsvoering	FY 2023	FY 2022	Doelstelling 2025
	% reductie CO ₂ -uitstoot ²³ (netto nul in 2030)	-52%	-54%	-50%
	Duurzaam werkgeverschap			
	% vrouwen in top management ²⁴	33%	30%	35%
	Diverse MBO-scores: Vitaliteit	7,2	7,2	≥7,2

n.g.: niet gedefinieerd n.b.: niet beschikbaar

* Vergelijkend cijfer aangepast als gevolg van methodologiewijzigingen

Overige resultaten

Verzekeren en diensten

Verduurzaming verzekeringsportefeuille

In december 2023 hebben we ons Klimaat Transitieplan geactualiseerd. In het plan hebben we onze eerste tussentijdse doelen voor CO₂ reductie van de schadeportefeuille opgenomen. Onze doelstelling voor 2030 is een reductie van 15-20% ten opzichte van 2021 van de gemiddelde verzekeringsgerelateerde CO₂-emissies per auto. Voor 2023 waren de verzekeringsgerelateerde CO₂-emissies per auto 4,1% lager dan 2021. Naast de reductiedoelstellingen voor de autoverzekeringsportefeuille hebben we een engagement doelstelling geformuleerd waarbij voor 50% van de zakelijke portefeuilles in 2023 een engagement strategie is ontwikkeld.

Ook zetten we ons actief in voor duurzaam schadeherstel. Wij ondersteunen het Manifest Duurzaam Schadeherstel. Samen met partners werken we aan het verduurzamen van de schadeketen. Dat doen we door bij het contracteren eisen te stellen aan onze schadeherstellers en door de schade zo veel mogelijk duurzaam te herstellen. Afgelopen jaren is circa 90% van alle relevante schadeherstellers in ons netwerk op het gebied van Wonen (bouw-, glas- en reconditioneringsbedrijven) ISO 14001 gecertificeerd. Daarnaast hebben alle relevante schadeherstellers in ons Mobiliteit netwerk een BOVAG-keurmerk Erkend Duurzaam of het GroenGedaan keurmerk van de Stichting Duurzaam. In 2024 gaan we in gesprek met onze herstellpartners, om naast de huidige certificering te komen tot het meten van de ecologische voetafdruk per autoschadeherstelbedrijf.

Met de Green Deal Duurzame Zorg 3.0 hebben we op sectorniveau samen met onze partners in de zorg zoals andere zorgverzekeraars en zorgverleners doelstellingen en ambities geformuleerd. Zilveren Kruis wil zorgverleners in de 11 van de 31 kernregio's waar zij marktleider is faciliteren om de afgesproken Green Deal ambities te realiseren. Daarbij leggen we de focus op specifieke gebieden zoals het reduceren van CO₂-uitstoot door het verduurzamen van zorgvastgoed, het verminderen van afvalstromen vanuit de Intensive Care en Operatiekamers van ziekenhuizen en het tegengaan van verspilling van medicijnen.

Verbeteren klanttevredenheid

De relationele NPS van Centraal Beheer voor de consumentenmarkt over 2023 is +23 (2022: +22) en daarmee nagenoeg gelijk aan vorig jaar. Klanten waren vooral positief over de klantvriendelijke en betrokken medewerkers.

De relationele NPS van Interpolis voor de consumentenmarkt over 2023 is +15 (2022: +12) en is daarmee min of meer stabiel ten opzichte van vorig jaar. Klanten zijn tevreden over de wijze waarop schades worden afgehandeld. Ook de prijs-/kwaliteitverhouding wordt gewaardeerd. De afhandeltijd en opvolging kan wel verder worden verkort en Interpolis wil klanten nog nadrukkelijker en persoonlijker helpen bij het voorkómen van schade. Dat vergroot het gevoel van veiligheid.

De relationele NPS van Zilveren Kruis is bij de meting in 2023 gedaald van +16 naar +8. De verplichte beëindiging van de collectiviteitskorting in combinatie met de toegenomen zorgkosteninflatie, maakt dat klanten een lager oordeel geven aan de prijs van onze zorgverzekeringen. Dat is niet alleen zichtbaar bij Zilveren Kruis, maar speelt markt breed. Daarentegen blijft de waardering voor de dienstverlening van Zilveren Kruis groot met als belangrijkste drivers de snelheid van uitbetalen van declaraties, ondersteund doordat 95% van de declaraties (totaal aantal declaraties 477 miljoen in 2023) digitaal wordt ingediend, het afhandelen van klantcontact en zorgbemiddeling. Verbetering is mogelijk in het zichtbaarder maken van de toegevoegde waarde van diensten en services, zodat de bekendheid hiervan wordt vergroot. Dit wordt onderdeel van de aangescherpte merkpositionering van Zilveren Kruis.

Achmea heeft als ambitie om op klanttevredenheid koploper te blijven en de klanttevredenheidsscores verder te verhogen. De goede NPS-scores vanuit een hoge waardering voor onze medewerkers, snelle schadeafhandeling ondersteund door eerdere strategische investeringen in data en digitalisering, geven ons een goede basis voor het bereiken van dit doel. Om ook in de toekomst gebruik te maken van de nieuwste technologieën en om aansluiting te houden bij veranderende klantbehoeften openden we begin 2023 de Achmea Innovation Hub. Hier werkt een team van internationale experts aan het ontwikkelen van bedieningsmodellen van de toekomst.

Voortgang op onze expertise in data & digital

Het benutten van data en technologie is cruciaal om onze klanten goed te bedienen. Ons technologieplatform op basis van Microsoft Azure cloud is de basis om data te beheeren en mee te werken. De migratie naar Microsoft Azure cloud ligt op koers; ca. 45% van de systemen draait op Microsoft Azure cloud (ambitie 2025 > 90%).

Meer dan de helft van de claims van schadeverzekeringen wordt door onze particuliere klanten online ingediend. Voor zorgverzekeringen gaat het merendeel van de rekeningen via zorgverleners en wordt ongeveer 95% digitaal ingediend. We digitaliseren onze verwerkingsprocessen en verhogen daarmee de STP (Straight Through Processing)-graad. Zo hebben we binnen Schade Particulier naast meer automatisering in de niet impactvolle claimprocessen een voicebot ingezet bij de storm Poly in 2023. Een klant heeft bij een stormschademelding direct contact met de voicebot (een Artificial Intelligence voicedialoog). Achmea heeft er na een zorgvuldig selectieproces voor gekozen om zijn pensioenadministratie te voeren met behulp van het AllVida administratiesysteem van IG&H. Met dit besluit zetten we een belangrijke stap in de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel.

Overige resultaten

Beleggen en financieren

Verduurzamen beleggingsportefeuille

Als toonaangevende speler dragen wij actief bij aan de transitie naar een duurzame economie en inclusieve samenleving. Dat doen wij zowel vanuit onze eigen beleggingen als vanuit onze vermogensbeheeractiviteiten voor institutionele klanten. De kennis en kunde van Achmea Investment Management, Achmea Real Estate en Achmea Mortgages worden ingezet voor het behalen van de verduurzamingsdoelstellingen in de beleggingsportefeuille. Afgelopen jaar hebben we onze positie in ESG ratings en benchmarks verbeterd, waaronder Sustainalytics en de VBDO Benchmark Verantwoord Beleggen Verzekeraars.

De CO₂-uitstoot van zowel onze eigen beleggingsportefeuille als onze beleggingen voor rekening en risico polishouders ligt op schema voor het behalen van onze doelstellingen. In 2023 hebben we het (klimaat)beleid voor beleggingen in staatsleningen verder geconcretiseerd. Om de energietransitie te versnellen is een start gemaakt met een aangescherpt engagement programma waarbij we ons richten op de meest CO₂-intensieve ondernemingen. Daarnaast hebben we in 2023 € 55 miljoen geïnvesteerd in twee onshore windparken via het door Achmea IM in december 2022 gelanceerde Climate Infrastructure Fund.

De verduurzaming van de eigen vastgoedportefeuille verloopt volgens schema. Ook de hypotheekportefeuille laat een verbetering zien van energielabels. Voor hypotheekklanten is in 2023 het groene leningsdeel geïntroduceerd. Hiermee kunnen klanten tegen een lagere rente verduurzaming financieren.

Eigen operatie

Verduurzamen bedrijfsvoering

In 2023 hebben we een reductie van 52% bruto CO₂-uitstoot gerealiseerd ten opzichte van 2019 (2022: 54% ten opzichte van 2019). We zijn goed op weg om onze 2025 doelstellingen te behalen. Dit wordt mede gesteund door onder meer de inkoop van groene energie en het zelf opwekken van energie (bijv. door middel van zonnepanelen) en het verder aanscherpen van de leaseregeling gericht op elektrisch rijden.

Duurzaam werkgeverschap

We willen medewerkers graag aan ons verbinden en behouden, o.a. door het creëren van een plek waar je het verschil kunt maken en je kunt ontwikkelen. Om onze eigen medewerkers duurzaam inzetbaar te houden bieden we onder andere alle collega's in Nederland een onbeperkt opleidingsbudget (All You Can Learn). Meer dan de helft van de collega's maakt daar gebruik van. Ons duurzaam werkgeverschap richt zich op meerdere aspecten. In het jaarlijkse MBO-onderzoek wordt onder meer de voortgang op aspecten als vitaliteit en leiderschap gemeten. De score op vitaliteit is goed met 7,2% en conform onze doelstelling. De trend in het stijgende verzuim is vanaf maart 2023 doorbroken en ligt eind 2023 onder de benchmark 'Financiële instellingen'. Het aandeel vrouwen in de top is in 2023 in lijn met onze doelstelling gestegen en is in top management gelijk aan 33%. In 2023 is een integrale aanpak op Inclusie, Diversiteit en Gelijkwaardigheid (ID&G) vastgesteld, waarmee we een gelijke behandeling, het bieden van gelijke kansen en het voorkomen van discriminatie en andere vormen van uitsluiting willen bevorderen.

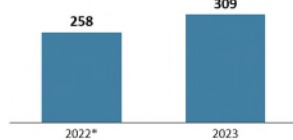
Afgelopen jaar voerde Achmea overleg met de vakorganisaties over een nieuwe cao. Daarbij is gekozen voor medewerkersparticipatie om te komen tot een gedragen cao die recht doet aan de diversiteit in ons bedrijf. Medewerkers konden via panelgesprekken en een medewerkers-enquête aangeven welke onderwerpen zij van belang vinden voor een nieuwe cao. Ook konden zij stemmen over het cao-onderhandelingsresultaat, waarbij 74,8% van de cao-medewerkers een stem uitbracht en waarvan 92% instemde met het resultaat.



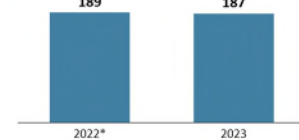
RESULTATEN SEGMENTEN

De activiteiten van Achmea zijn onderverdeeld in segmenten die regelmatig worden geëvalueerd door de Raad van Bestuur met het oog op het toewijzen van middelen aan en beoordelen van de prestaties van elk segment. In dit onderdeel laten we de resultaten van de segmenten zien.

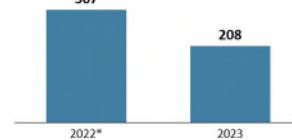
Operationeel resultaat Schade & Inkomen
(€ miljoen)



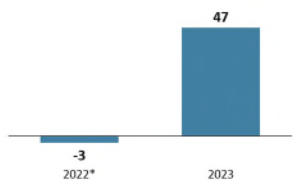
Operationeel resultaat Zorg
(€ miljoen)



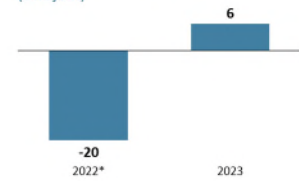
Operationeel resultaat Pensioen & Leven
(€ miljoen)



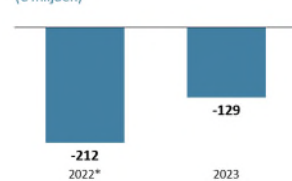
Operationeel resultaat ODV
(€ miljoen)



Operationeel resultaat Internationaal
(€ miljoen)



Operationeel resultaat Overige activiteiten
(€ miljoen)



**Herrekend op basis van IFRS 9/17 en nieuwe definitie operationeel resultaat*

Schade & Inkomen Nederland

- Operationeel resultaat stijgt tot € 309 miljoen (FY 2022: € 258 miljoen)
- Combined ratio in 2023 verbetert naar 93,9%
- Bruto geschreven premies stijgen met 4% tot ruim € 4 miljard
- Succesvolle initiatieven op duurzaamheid, onder andere Duurzaam Woongemak en Duurzaam Schadeherstel

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2023	2022*	Δ
Operationeel verzekeringstechnisch resultaat	247	217	14%
Opbrengsten uit verzekeringsgerelateerde diensten	4.034	3.864	4%
Lasten uit verzekeringsgerelateerde diensten	-3.620	-3.599	n.b.
Verzekeringstechnisch resultaat uit herverzekeringscontracten	-167	-48	n.b.
Netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten	74	39	90%
Overige resultaten	-12	2	n.b.
Operationeel resultaat	309	258	20%
Bruto geschreven premies	4.044	3.881	4%

SCHADE & INKOMEN NEDERLAND

	2023	2022*	Δ
Schaderatio	69,6%	71,0%	-1,4%-pt
Kostenratio	24,3%	23,4%	0,9%-pt
Combined ratio	93,9%	94,4%	-0,5%-pt
	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Solvabiliteitsratio Achmea Schadeverzekeringen N.V.	143%	159%	-16%-pt

n.b.: niet betekenisvol

* Herrekend op basis van IFRS 9/17 en nieuwe definitie operationeel resultaat

ALGEMEEN

Achmea is al vele jaren marktleider in schadeverzekeringen en top 3 speler in inkomensverzekeringen. Wij bieden onze particuliere en zakelijke klanten onder meer auto-, brand-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Daarnaast bieden we inkomensverzekeringen aan voor verzuim en arbeidsongeschiktheid. We staan onze klanten bij met innovatieve diensten, die inzicht geven in de risico's die zij lopen. Hiermee helpen we onze klanten schades zo veel mogelijk te voorkomen en/of te verminderen.

We bieden onze producten en diensten aan via het directe kanaal onder de merken Centraal Beheer, FBTO en InShared, waarmee wij een sterke positie innemen in de particuliere markt. Interpolis is het merk voor onze klanten via Rabobank en via Avéro Achmea hebben wij een uitstekende samenwerking met Intermediairs en assurantiemakelaars. Onze focus ligt op een hoge klanttevredenheid, lage kosten, preventie en digitalisering van processen.

Duurzame oplossingen

Vanuit de Achmea strategie "Duurzaam Samen Leven" besteden wij steeds meer aandacht aan duurzaamheid inclusief klimaatverandering. Met onze dienstverlening zijn wij in staat klanten te helpen met duurzame oplossingen die passen in de energietransitie. Voorbeelden hiervan zijn de proposities Klimaatwinkel, Duurzaam Woongemak en Verduurzamen van uw VvE (Vereniging van Eigenaren) en Duurzaam Schadeherstel. Met de Klimaatwinkel richten we ons op werkgevers die duurzaamheidsoplossingen aan medewerkers aan willen bieden. Deze proposities worden door onze klanten met hoge klanttevredenheidsscores zeer gewaardeerd.

Door digitalisering van onze activiteiten en gerichte acties op de arbeidsmarkt hebben wij onze weerbaarheid voor toekomstige piekbelasting in de schadeafhandeling vergroot.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat Schade & Inkomen Nederland nam belangrijk toe tot € 309 miljoen (2022: € 258 miljoen) door zowel een beter verzekeringsresultaat als een beter netto operationeel financieel resultaat.

Schade & Inkomen Nederland

Het netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringscontracten is in 2023 gestegen tot € 74 miljoen (2022: € 39 miljoen) doordat de kortlopende rente is gestegen in 2023 in vergelijking met 2022.

Het operationeel verzekeringstechnisch resultaat is in 2023 gestegen tot € 247 miljoen (2022: € 217 miljoen) ondersteund door premiegroei en verdere investeringen in digitalisering. De gestegen rente en een daling van de inflatieverwachting heeft een gunstig effect gehad. In tegenstelling tot 2022 zijn er in 2023 geen grote stormschades opgetreden, maar zien we door klimaatverandering wel meer weersgerelateerde schades. Vergeleken met 2022 zien we ook een hogere verkeersintensiteit met een toenemende (letsel)schadelast tot gevolg. Ook is er sprake van hogere gemiddelde schadebedragen door oplopende inflatie.

Bij Inkomen is het resultaat verbeterd door een lagere schadelast in de WIA (wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen) portefeuille. Bij Verzuim is er sprake van een vergelijkbaar resultaat met 2022. Bij AOV (arbeidsongeschiktheidsverzekering) zien we dat het langdurig verzuim stabiel is. Het beperken en terugdringen van ziekteverzuim blijft van belang ter ondersteuning van de continuïteit van de bedrijfsvoering van de werkgevers en ZZP'ers die bij ons klant zijn. Bij WIA zijn de voorzieningen verhoogd als gevolg van het kabinetsbesluit om het wettelijk minimumloon per 1 januari 2024 met 3,75% te verhogen.

Deze ontwikkelingen komen tot uitdrukking in de verbetering van de Schade & Inkomen combined ratio tot 93,9% (2022: 94,4%).

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten zijn gestegen tot € 986 miljoen (2022: € 907 miljoen). Dit komt vooral door een opgelopen inflatie, verdere investeringen in digitalisering van de bedrijfsvoering en stijging van de provisielasten als gevolg van een groeiende portefeuille. De behaalde efficiency door digitalisering heeft vooral een positief effect op de schaderatio door lagere schadebehandelingskosten. Daarnaast zijn de personele lasten licht gestegen als gevolg van de nieuwe CAO. Door deze ontwikkelingen is de kostenratio gestegen tot 24,3% (2022: 23,4%).

Bruto geschreven premies

In 2023 namen de bruto geschreven premies met 4% toe tot € 4.044 miljoen (2022: € 3.881 miljoen). In een zeer concurrerende markt, komt deze groei deels door autonome groei en deels door indexatie van premie en verzekerde waarden. Bij Inkomensverzekeringen zijn de geschreven premies licht gestegen in de collectieve producten WIA en Verzuim.

Zorg Nederland

- Operationeel resultaat van € 187 miljoen
- Het aantal verzekerden in 2024 stijgt met ruim 400.000 naar 5,3 miljoen
- Zilveren Kruis werkt met partners aan de realisatie van het Integraal Zorg Akkoord

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2023	2022*	Δ
Operationeel verzekeringstechnisch resultaat	32	184	-83%
Opbrengsten uit verzekeringsgerelateerde diensten	15.553	14.739	6%
Lasten uit verzekeringsgerelateerde diensten	-15.520	-14.555	n.b.
Verzekeringstechnisch resultaat uit herverzekeringscontracten	-1	0	0%
Netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten	147	3	n.b.
Overige resultaten	8	2	n.b.
Operationeel resultaat	187	189	-1%
Bruto geschreven premies	15.571	14.790	5%

BASISZORGVERZEKERINGEN

	2023	2022*	Δ
Schaderatio	98,7%	97,8%	0,9%-pt
Kostenratio	1,6%	1,8%	-0,2%-pt
Combined ratio	100,3%	99,6%	0,7%-pt

AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN

	2023	2022*	Δ
Schaderatio	83,0%	79,1%	3,9%-pt
Kostenratio	9,8%	10,2%	-0,4%-pt
Combined ratio	92,8%	89,3%	3,5%-pt

	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Solvabiliteitsratio Achmea Zorgverzekeringen N.V.	162%	165%	-3%-pt

n.b.: niet betekenisvol

* Herrekend op basis van IFRS 9/17 en nieuwe definitie operationeel resultaat

ALGEMEEN

Met onze zorgactiviteiten zijn we marktleider in Nederland. Zilveren Kruis, De christelijke zorgverzekeraar, De Friesland, Interpolis en FBTO bieden onze klanten basiszorgverzekeringen en aanvullende zorgverzekeringen. Alarmcentrale Eurocross biedt wereldwijde zorgdienstverlening.

Het aantal basiszorgverzekeringen laat in 2024 een stijging zien van ruim 400.000 naar 5,3 miljoen. Hiermee heeft Achmea een geschat marktaandeel van 30% in 2024 (2023: 28%) en is het marktleiderschap verstevigd.

We zetten ons in voor een duurzame en toegankelijke gezondheidszorg. We gebruiken in Nederland met elkaar steeds meer zorg en hebben te maken met een tekort aan zorgpersoneel. Zilveren Kruis en de andere zorgmerken van Achmea werken daarom aan noodzakelijke veranderingen in de zorg. Bijvoorbeeld door innovaties, (meer) zorg voorkomen en het preventief verbeteren van gezondheid. Dat doen we voor individuele klanten, maar ook in samenwerking met partners waaronder zorgaanbieders, werkgevers en gemeenten.

Ook in de zorg kunnen we een bijdrage leveren aan verduurzaming. De zorgsector is verantwoordelijk voor ruim 7% van de CO₂-emissies in Nederland. Daarom hebben verschillende organisaties uit de zorg in 2022 samengewerkt aan de totstandkoming van een nieuwe Green Deal Duurzame Zorg. Hierin zijn doelen gesteld voor het verbeteren van gezondheid en doelen om de CO₂-uitstoot, het gebruik van grondstoffen en de milieubelasting van medicatie te verlagen. Zilveren Kruis wil zorgverleners, in de kernregio's waar zij marktleider is, faciliteren om de Green Deal ambities te realiseren. Daarbij leggen we de focus op specifieke gebieden zoals het reduceren van CO₂-uitstoot door het verduurzamen van zorgvastgoed, het verminderen van afvalstromen vanuit de Intensive Care en Operatiekamers van ziekenhuizen en het tegengaan van verspilling van medicijnen.

Zilveren Kruis is daarnaast als grootste zorgverzekeraar in haar kernregio's betrokken bij het richting geven aan zorg van de toekomst.

Zorg Nederland

INTEGRAAL ZORGAKKOORD

Vanuit het Integraal Zorgakkoord ("IZA") nemen we in 11 regio's het voortouw om samen met zorgaanbieders en overheden het zorgaanbod regionaal in beeld te brengen en te optimaliseren. In de regio's waar wij marktleider zijn en de regio's waar we de 'tweede verzekeraar' zijn, hebben we gezorgd dat er regiobeelden en regioplannen zijn opgeleverd. Dit deden we in afstemming met de belangrijke stakeholders zoals zorgaanbieders, gemeentes, burgers en het sociale domein. Vanuit deze regioplannen gaan we samen aan de slag om de benodigde regionale transformaties te realiseren.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat Zorg Nederland was in 2023 € 187 miljoen (2022: € 189 miljoen). De stijging van het netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten wordt gesaldeerd door een daling in het operationeel verzekeringstechnisch resultaat.

Het netto operationeel financieel resultaat uit verzekeringsactiviteiten nam toe tot € 147 miljoen (2022: € 3 miljoen) hoofdzakelijk door hogere rente en spreads op vastrentende waarden.

Basiszorgverzekering

Het operationeel resultaat op de basiszorgverzekeringen over 2023 bedroeg € 79 miljoen (2022: € 64 miljoen). Het verzekeringstechnisch resultaat daalde naar € 54 miljoen negatief (2022: € 53 miljoen). Het netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten nam toe naar € 122 miljoen (2022: € 2 miljoen).

Het operationeel verzekeringstechnisch resultaat op het huidige schadejaar was € 0 miljoen (2022: € 69 miljoen). De opbrengsten uit verzekeringsgerelateerde diensten zijn hoger dan vorig jaar als gevolg van hogere premies en een hogere vereveningsbijdrage. De lasten uit verzekeringsgerelateerde diensten voor het huidige jaar zijn hoger als gevolg van hogere zorgkosten vanuit zorgkosteninflatie en hogere personeelskosten bij zorgaanbieders. Daarnaast is een verliescomponent gevormd voor een verlieslatende premie 2024 van € 15 miljoen.

Het resultaat uit oude jaren bedroeg € 54 miljoen negatief (2022: € 16 miljoen negatief). Het lagere resultaat is vooral het gevolg van nieuwe inzichten in het effect van de solidariteitsregelingen gerelateerd aan Covid-19.

De verslechtering in het verzekeringstechnisch resultaat van het huidig jaar leidt tot een verslechtering van de combined ratio op de basiszorgverzekeringen naar 100,3% (2022: 99,6%).

Aanvullende zorgverzekeringen

De aanvullende zorgverzekeringen droegen voor € 103 miljoen (2022: € 124 miljoen) bij aan het operationeel resultaat op de zorgactiviteiten. Het verzekeringstechnisch resultaat nam af tot € 86 miljoen (2022: € 131 miljoen). Het netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten bedroeg € 25 miljoen (2022: € 1 miljoen).

Het verzekeringstechnisch resultaat heeft voor € 88 miljoen betrekking op het schadejaar 2023 (2022: € 128 miljoen). Daarnaast is er resultaat op oude schadejaren van € 2 miljoen negatief (2022: € 3 miljoen). Het resultaat op het huidige schadejaar is lager als gevolg van het lagere verzekerdenaantal in 2023 en hogere zorgkosten, vooral Paramedie (met name fysiotherapie).

Het percentage basiszorgverzekerden met een aanvullende dekking (aanvullende en/of tandverzekering) is in 2023 gelijk aan 2022 en bedraagt 79%. De combined ratio van de aanvullende zorgverzekeringen komt uit op 92,8% (2022: 89,3%). Deze stijging wordt vooral veroorzaakt door hogere zorgkosten.

Overig (zorgkantoren & diensten)

De categorie Overig heeft betrekking op Zorgkantoren die de Wet langdurige zorg ("Wlz") uitvoeren en de zorgdienstenbedrijven. De zorgdienstenbedrijven, met name Alarmcentrale Eurocross, zijn gericht op dienstverlening om klanten bij te staan als ze met spoed zorg nodig hebben in het buitenland, onderweg of thuis en om mensen te helpen hun vitaliteit te versterken op het werk en in het dagelijks leven.

Het operationeel resultaat is in 2023 verbeterd ten opzichte van vorig jaar en was € 5 miljoen (2022: € 1 miljoen). Dit is vooral het gevolg van een hogere omzet bij Eurocross en een hogere beheerskostenvergoeding Wlz vanuit de overheid.

Bruto geschreven premies

De bruto geschreven premies van de basiszorgverzekeringen en aanvullende zorgverzekeringen bedroegen € 15.571 miljoen en zijn 5% hoger dan in 2022 (2022: € 14.790 miljoen). De bruto geschreven premies vanuit de basiszorgverzekeringen bedroegen € 14.373 miljoen (2022: € 13.567 miljoen). De toename van 6% is het resultaat van hogere premies en een hogere vereveningsbijdrage bij een lager aantal verzekerden.

De bruto geschreven premies vanuit de aanvullende zorgverzekeringen zijn met 2% afgenomen naar € 1.198 miljoen (2022: € 1.223 miljoen). De lagere premies houden vooral verband met het lagere verzekerdenaantal in 2023.

Pensioen & Leven Nederland

- Operationeel resultaat daalt naar € 208 miljoen door de opgenomen voorziening voor afwikkeling beleggingsverzekeringen
- Ontwikkeling portefeuille in lijn met onze 'service book' strategie
- Toegenomen marktaandeel in overlijdensrisicoverzekeringen

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2023	2022*	Δ
Operationeel verzekeringstechnisch resultaat	14	84	-83%
Opbrengsten uit verzekeringsgerelateerde diensten	1.679	1.781	-6%
Lasten uit verzekeringsgerelateerde diensten	-1.665	-1.693	n.b.
Verzekeringstechnisch resultaat uit herverzekeringscontracten	0	-4	
Netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten	201	229	-12%
Overige resultaten	-7	-6	n.b.
Operationeel resultaat	208	307	-32%
Bruto geschreven premies	819	813	1%
	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Contractual Service Margin (CSM)	1.030	1.059	-3%
Risk adjustment	700	699	0%
	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Solvabiliteitsratio Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.	177%	204%	-27%-pt

n.b.: niet betekenisvol

* Herrekend op basis van IFRS 9/17 en nieuwe definitie operationeel resultaat

ALGEMEEN

Via onze merken Centraal Beheer, FBTO en Interpolis en via de Centraal Beheer PPI bieden wij overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) en direct ingaande pensioenen en lijfrentes (DIP/DIL) aan. Hiermee realiseren we groei van onze 'open book' portefeuille. Daarnaast beheert de serviceorganisatie Pensioen & Leven een 'service book' portefeuille, bestaande uit collectieve pensioencontracten en traditionele spaar- en levensverzekeringen. De serviceorganisatie heeft de ambitie om een stabiel resultaat met een positieve kapitaalgeneratie te behalen in combinatie met hoge klanttevredenheid.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat Pensioen & Leven Nederland nam in 2023 af tot € 208 miljoen (2022: € 307 miljoen) door de opgenomen voorziening voor afwikkeling beleggingsverzekeringen en een lager netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten.

Het operationeel verzekeringstechnisch resultaat is in 2023 gedaald tot € 14 miljoen (2022: € 84 miljoen). Dit komt voornamelijk door een dotatie aan de technische voorziening voor de met de claimstichtingen overeengekomen afwikkeling van de klachten met betrekking tot beleggingsverzekeringen en lagere vrijval risk adjustment door renteontwikkelingen.

Het netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringscontracten is in 2023 gedaald tot € 201 miljoen (2022: € 229 miljoen). Het lagere resultaat houdt verband met de impact van wijzigingen in rente en spreads. Daarnaast daalt de omvang van de beleggingen in lijn met de uitloop van de service-book portefeuille. Overige resultaten zijn met € 7 miljoen negatief in lijn met vorig jaar.

Bruto geschreven premies

In 2023 zijn de bruto geschreven premies met 1% gestegen tot € 819 miljoen (2022: € 813 miljoen). De premies bestaan voor € 224 miljoen (2022: € 202 miljoen) uit premies voor het open book en € 595 miljoen vanuit het service book (2022: € 611 miljoen).

De open-book portefeuille kent toegenomen premies uit overlijdensrisicoverzekeringen van € 73 miljoen (2022: € 69 miljoen) en een stijgend marktaandeel. We hebben met name een groei gezien van de verkoop van ORV's binnen Centraal Beheer, bij een dalende trend van de verkoop van ORV's in de Nederlandse markt. In 2023 bedroeg de koopsomproductie van direct ingaande lijfrentes en pensioenen € 151 miljoen (2022: € 133 miljoen).

In 2023 zijn de totale premies van de service-book pensioenportefeuille € 147 miljoen (2022: € 111 miljoen). De totale premies van onze service book levenportefeuille

Pensioen & Leven Nederland

bedroegen € 448 miljoen (2022: € 500 miljoen). Op deze portefeuilles worden in lijn met onze strategie geen verzekeringscontracten met nieuwe klanten meer afgesloten.

Ontwikkeling CSM en Risk Adjustment

Zowel de CSM als de Risk Adjustment zijn in 2023 nagenoeg ongewijzigd gebleven en bedroegen € 1.030 miljoen (ultimo 2022: € 1.059 miljoen) en respectievelijk € 700 miljoen (ultimo 2022: € 699 miljoen). De CSM is gering lager door hogere kosten als gevolg van de gestegen inflatie en vrijval CSM, deels gecompenseerd door aanpassingen van de levensverwachting. De risk adjustment ligt in lijn met 2022. Hierbij heeft de renteontwikkeling een hogere risk adjustment tot gevolg gehad, gecompenseerd door de vrijval in 2023.

Oudedagsvoorzieningen Nederland

- Forse stijging operationeel resultaat naar € 47 miljoen door groei en een verbeterd rendement
- Aantal particuliere klanten CB Financiële Diensten met 7% gegroeid tot 450.000
- Hypothekenportefeuille Bankbedrijf toegenomen met € 2 miljard tot € 14,4 miljard
- Beheerd Vermogen toegenomen met € 24 miljard tot € 218 miljard
- Goed gepositioneerd om klanten te begeleiden bij transitie naar nieuw pensioenstelsel

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

OUDEDAGSVOORZIENINGEN	2023	2022*	Δ
Totaal opbrengsten	490	404	21%
Administratie- en beheersvergoeding	292	272	7%
Netto rentemarge	206	125	65%
Fair value resultaten ²⁵	-8	7	n.b.
Bedrijfskosten ²⁶	441	393	12%
Overige resultaten	-2	-14	n.b.
Operationeel resultaat	47	-3	n.b.

	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Common Equity Tier 1 ratio Achmea Bank	16,9%	18,2%	-1,3%-pt
ICARAP-ratio Achmea Investment Management	163%	187%	-24%-pt
ICARAP -ratio Syntrus Achmea Real Estate & Finance	221%	199%	22%-pt

(€ MILJARD)

BEHEERD VERMOGEN ²⁷	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Achmea Investment Management	190	166	24
Syntrus Achmea Real Estate & Finance	41	41	0
Waarvan vastgoed	12	13	-1
Waarvan hypotheke	29	28	1
Totaal beheerd vermogen**	218	194	24

HYPOTHEKEN	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Hypotheekportefeuille Bankbedrijf	14,4	12,4	2,0

	2023	2022	Δ
Hypotheekproductie Oudedagsvoorzieningen	4,1	6,1	-2,0
Waarvan ten behoeve van Achmea Bank	2,0	2,0	-
Waarvan ten behoeve van de Achmea's verzekeringsentiteiten	0,7	0,9	-0,2
Waarvan ten behoeve van derden	1,4	3,2	-1,8

SPAREN	31-12-2023	31-12-2022	Δ
Toevertrouwde middelen Bankbedrijf	8,7	7,4	1,3

n.b.: niet betekenisvol *Herrekenend op basis van IFRS 9/17 en nieuwe definitie operationeel resultaat ** Totaal beheerd vermogen na eliminaties

ALGEMEEN

Met Oudedagsvoorzieningen (ODV) helpt Achmea klanten weloverwogen financiële keuzes te maken door inzicht, advies en slimme oplossingen te bieden. We bedienen consumenten, werkgevers en institutionele klanten. We bieden onze klanten een onbezorgde dag voor nu, straks en later. Dit doen we vanuit

Achmea Bank, Achmea Investment Management, Achmea Pensioenservices, Syntrus Achmea Real Estate & Finance (Syntrus Achmea) en Centraal Beheer Premie Pensioen Instelling (CB PPI). Hiermee bieden we een integraal product- en dienstenaanbod aan, en spelen we in op de behoeften van onze klanten.

Oudedagsvoorzieningen Nederland

In de particuliere- en werkgeversmarkt positioneren wij ons met het merk Centraal Beheer als financiële dienstverlener met een breed assortiment producten op het gebied van pensioenen, sparen, beleggen, hypotheek en verzekeringen. Met deze particuliere oplossingen bedienen we binnen ODV 450.000 actieve klanten, een groei van 7% ten opzichte van vorig jaar.

Achmea Bank verstrekt hypotheek, spaarproducten en beleggingsdiensten aan particulieren in Nederland in samenwerking met Centraal Beheer, Syntrus Achmea Hypotheken en Achmea Investment Management. In 2023 hebben we ons productaanbod uitgebreid met een 3^e pijler beleggingsproduct en een hypotheekvorm gericht op energiebesparende maatregelen.

Achmea Bank werkt samen met externe partners op het gebied van hypotheek om haar groei- en diversificatie strategie te realiseren. In 2023 heeft Achmea Bank de Advanced Internal Rating Based (AIRB) status van De Nederlandsche Bank gekregen voor de berekening van haar kredietrisico's. Dit resulteert in een verbeterde risicobeheersing en klantbediening. Voor de middellange termijn kan deze stap ook resulteren in een verbetering van de kapitaalratio's.

Achmea Investment Management realiseert voor en met institutionele beleggers (pensioenfondsen, verzekeraars) meer vermogen voor later. Met robuust portefeuilledadvies, 'best-in-class' beleggingsoplossingen, impactbeleggen en doordacht risicomangement.

Achmea Pensioenservices verzorgt de pensioenadministratie van ondernemingspensioenfondsen, beroepspensioenfondsen, vrijwillige bedrijfstakpensioenfondsen, Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF) en de CB PPI. Daarnaast ondersteunt Achmea Pensioenservices pensioenfondsbesturen met juridisch, actuair, communicatie en bestuursadvies.

Het nieuwe pensioenstelsel heeft onze volle aandacht. We begeleiden klanten, werkgevers en pensioenfondsen, bij de transitie naar de Wet Toekomst Pensioenen (WTP). We grijpen de nieuwe wet ook aan om er samen met onze klanten voor te zorgen dat deelnemers goed geïnformeerd worden.

Syntrus Achmea investeert namens pensioenfondsen en andere institutionele beleggers in vastgoed en hypotheek. Het vastgoedbedrijf opereert sinds 1 juni onder de nieuwe (handels)naam Achmea Real Estate. Achmea Real Estate werkt samen met Zilveren Kruis aan initiatieven op het gebied van levensloopbestendig wonen in Nederland.

Centraal Beheer PPI biedt duurzame en eigentijdse collectieve pensioenoplossingen. Zo streven we naar een flexibel en goed pensioen voor iedereen. Achmea wil CB PPI de komende jaren aanzienlijk versterken. We maken gebruik van ons uitgebreide distributienetwerk en werken nauw samen met de professionele pensioendadviesmarkt. Tegelijkertijd heeft CB PPI zich tot doel gesteld om tegen 2027 de meest deskundige, betrokken en vertrouwde pensioenpartner te worden.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat van Oudedagsvoorzieningen is toegenomen van € 3 miljoen negatief in 2022 tot € 47 miljoen in 2023. Deze toename komt met name door de groei van de balans van Achmea Bank, zowel in de hypotheek- als spaarportefeuille en een hogere rentemarge en verbeterd rendement. Dit is inclusief de verdere investeringen in de organisatie en systemen voor de implementatie van de nieuwe pensioenwetgeving.

Achmea Bank

Mede door onze continue strategische focus op groei van de portefeuille en efficiency is het operationeel resultaat van Achmea Bank over 2023 met € 64 miljoen gestegen tot € 75 miljoen (2022: € 11 miljoen).

De toename is het gevolg van een hoger renteresultaat (+€ 81 miljoen). Deze positieve ontwikkeling wordt veroorzaakt door de stijging van de hypotheekportefeuille als gevolg van nieuwe instroom, een lager aflosniveau ten opzichte van voorgaande jaren en groei van het volume aan uitstaand spaargeld.

De ontwikkeling van de ECB-rente heeft een positieve invloed op het renteresultaat van Achmea Bank.

De stijging van de marktrente heeft een verschuiving veroorzaakt op de hypotheekmarkt naar kortere rentevaste periodes op hypotheek, waardoor de groei van de hypotheekportefeuille van Achmea Bank ondersteund wordt. De Centraal Beheer hypotheekproductie bedroeg € 2,0 miljard en evenaarde daarmee de productie van vorig jaar (2022: € 2,0 miljard). Verder groeide de totale portefeuille door productie via externe hypotheekplatforms ter grootte van € 0,4 miljard (2022: € 0,1 miljard) en aankoop van € 0,8 miljard (2022: € 0,9 miljard) aan hypotheekportefeuilles tot in totaal € 14,4 miljard (2022: € 12,4 miljard). De samenvoeging van hypotheekplatformen binnen Achmea is de volgende stap in het verder verhogen van de efficiëntie in het hypotheekproces.

In 2023 heeft Achmea Bank samenwerkingen aangekondigd met vermogensbeheerder DMFCO en verzekeraar a.s.r. om hiermee verder invulling te kunnen geven aan haar groei- en diversificatiestrategie op het gebied van hypotheek. Hierbij streeft Achmea Bank ernaar in de komende drie jaar in totaal € 1,5 miljard respectievelijk € 3,0 miljard extra te investeren in hypotheek. Naast meer schaalvoordelen biedt dit via het CB platform de mogelijkheid groei in spaarklanten en aanvullende dienstverlening te realiseren.

Centraal Beheer heeft in het afgelopen jaar een aantrekkelijke prijspositie ingenomen voor sparen, waardoor de retail spaarportefeuille van Achmea Bank met € 1,4 miljard is gegroeid naar € 8,6 miljard.

Oudedagsvoorzieningen Nederland

De groei van de bankbalans is zichtbaar in de kapitaalspositie, en blijft solide met een Common Equity Tier 1 ratio van 16,9% per eind 2023 (ultimo 2022: 18,2%).

Achmea Investment Management

Het operationeel resultaat van Achmea IM was in 2023 € 0 miljoen (2022: € 1 miljoen negatief). De omzet bedroeg in 2023 € 114 miljoen (2022: € 106 miljoen). De stijging is onder andere het gevolg van de onboarding van nieuwe klanten, waaronder de CB PPI per medio 2023 en verbreding van dienstverlening bij bestaande klanten.

De bedrijfskosten stegen met € 7 miljoen tot € 114 miljoen (2022: € 107 miljoen) door projectinvesteringen in het nieuwe operating model en de implementatie van het nieuwe pensioenstelsel. Als toonaangevende Nederlandse vermogensbeheerder is Achmea IM goed gepositioneerd haar klanten bij transitie naar het nieuwe pensioenstelsel te begeleiden.

De solvabiliteit van Achmea IM ultimo 2023 is met een ICARAP-ratio van 163% solide (ultimo 2022: 187%).

Het beheerd vermogen bedraagt eind 2023 € 190 miljard (ultimo 2022: € 166 miljard). Deze stijging is het gevolg van enerzijds nieuwe instroom van circa € 9 miljard en anderzijds van positieve ontwikkelingen op de financiële markten wat leidde tot een stijging van € 15 miljard.

Ook in 2023 heeft Achmea IM voor de meerderheid van de beleggingen voor haar klanten een outperformance behaald. De vraag van klanten naar duurzaam- en impactbeleggen sluit naadloos aan op de doelstellingen van Achmea IM. In 2023 is 7% CO₂-reductie in de Achmea IM beleggingsfondsen behaald en daarmee ligt Achmea IM op koers voor het lange termijn doel van 55% reductie in 2030.

Achmea IM is door het Britse ShareAction beoordeeld als de beste Nederlandse vermogensbeheerder op het gebied van stemgedrag vóór duurzaamheidsresoluties op aandeelhoudersvergaderingen. Van de in totaal 69 beoordeelde vermogensbeheerders wereldwijd eindigde Achmea IM overall op positie 2.

Achmea Pensioenservices

Het operationeel resultaat van Achmea Pensioenservices was in 2023 € 35 miljoen negatief (2022: € 26 miljoen negatief).

De omzet is gestegen met € 3 miljoen door indexaties en autonome groei, resulterend in een omzet in 2023 van € 55 miljoen (2022: € 52 miljoen).

Hiertegenover staat een stijging in het kostenniveau van € 12 miljoen door investeringen in het AllVida platform en in de voorbereiding op de implementatie van de nieuwe pensioenwetgeving. Daarnaast versterkte Achmea Pensioenservices in de tweede helft van 2023 de organisatie

ten behoeve van de implementatie van het nieuwe pensioenstelsel.

Achmea Pensioenservices heeft in 2023 gekozen voor het administratieplatform AllVida van IG&H. In januari 2024 is Ahold Delhaize Pensioen als eerste klant succesvol overgegaan naar dit nieuwe platform. Deze mijlpaal markeert niet alleen een belangrijke prestatie, maar dient ook als voorbeeld voor alle klanten die de komende periode de overstap maken naar het AllVida-platform.

Syntus Achmea Real Estate & Finance

Het operationeel resultaat van Syntus Achmea is in 2023 € 9 miljoen (2022: € 12 miljoen). De totale omzet is afgenomen met € 2 miljoen naar € 135 miljoen (2022: € 137 miljoen). De omzetsijging binnen het hypotheekbedrijf als gevolg van hogere volumes kon de omzetsdaling van het vastgoedbedrijf als gevolg van lagere waarderingen niet volledig compenseren.

Ondanks de uitdagende vastgoedmarkt is Achmea Real Estate erin geslaagd om 1.350 woningen op te leveren en 2.500 woningen in aanbouw te realiseren voor haar institutionele beleggers.

Het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheek bedraagt ultimo 2023 € 41,2 miljard (ultimo 2022: € 40,5 miljard).

Het hypotheekbedrijf is in 2023 succesvol gemigreerd naar één hypotheekketen. Mede hierdoor is er sprake van een kosten efficiëntere organisatie en zijn de kosten gedaald naar € 127 miljoen (2022: € 129 miljoen).

Met een ICARAP-ratio van 221% is de kapitaalspositie solide (ultimo 2022: 199%).

Duurzaamheid is voor Achmea Real Estate een belangrijk thema: Achmea Real Estate ligt ruim voor op schema om de CO₂-uitstoot van woningen in haar portefeuille te verlagen. Vergeleken met 1990 ligt de uitstoot inmiddels 52% lager. Doelstelling van de overheid is een reductie van 55% in 2030. De Nederlandse vastgoedfondsen en -portefeuilles hebben opnieuw de maximale rating van 5 sterren behaald van de Global Real Estate Sustainability Benchmark.

Centraal Beheer PPI

In 2023 lag de focus op het integreren van CB PPI in de Achmea-organisatie wat betreft beleid en operatie, naast personele versterking. Het operationele resultaat was € 2 miljoen negatief (2022: € 1 miljoen), door eenmalige integratiekosten.

De focus van de PPI ligt op werkgevers die hun medewerkers een beschikbare premieregeling (defined contribution, DC) willen aanbieden met bijbehorende vermogensopbouw. De nieuwe pensioenwetgeving biedt kansen voor CB PPI en Achmea om verder te groeien in deze defined contribution-markt.

Het afgelopen jaar is de nieuwe business gegroeid na de afronding van de overname in 2022. Het markt bereik bij de

Oudedagsvoorzieningen Nederland

pensioen advieskantoren waarmee we samenwerken is vergroot en verstevigd. Dit heeft geleid tot een groeiende hoeveelheid nieuwe business aanvragen en gesloten nieuwe contracten per begin 2024.

CB PPI telt nu ongeveer 924 werkgevers en circa 170.000 deelnemers uit het MKB en de grootzakelijke markt als haar klanten. Het beheerd vermogen bedraagt ultimo 2023 € 3,8 miljard (ultimo 2022: € 3,2 miljard).

Internationale activiteiten

- Bruto geschreven premies groeien stevig (+21%)
- Operationeel resultaat gestegen naar € 6 miljoen vanuit portefeuille groei, lagere schadelast en een hoger netto operationeel financieel resultaat

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2023	2022*	Δ
Operationeel verzekeringstechnisch resultaat	-7	24	n.b.
Opbrengsten uit verzekeringsgerelateerde diensten	1.564	1.311	19%
Lasten uit verzekeringsgerelateerde diensten	-2.153	-1.295	n.b.
Verzekeringstechnisch resultaat uit herverzekeringscontracten	582	8	n.b.
Netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten	52	29	79%
Overige resultaten	-39	-73	n.b.
Operationeel resultaat	6	-20	n.b.
Bruto geschreven premies	1.756	1.453	21%

BRUTO GESCHREVEN PREMIES PER LAND

	2023	2022	Δ
Slowakije	824	688	20%
Griekenland	422	391	8%
Turkije	441	315	40%
Australië	69	59	17%

n.b.: niet betekenisvol

* Herrekend op basis van IFRS 9/17 en nieuwe definitie operationeel resultaat

ALGEMEEN

Achmea richt zich internationaal op schade- en zorgverzekeringen, gedistribueerd via het online (directe) en bancaire kanaal. Internationaal willen we verder groeien door het in andere landen inzetten van in Nederland opgedane verzekeringskennis en digitale expertise.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat bedroeg € 6 miljoen en was € 26 miljoen hoger dan in 2022 (€ 20 miljoen negatief).

Het operationeel resultaat van Slowakije nam toe naar € 14 miljoen (2022: € 0 miljoen) door portefeuillegroei, een lagere schadelast, lagere kosten en een hoger netto operationeel financieel resultaat. Het resultaat op Zorg was in lijn met vorig jaar.

Het operationeel resultaat van Griekenland is met € 5 miljoen toegenomen naar € 2 miljoen (2022: € 3 miljoen negatief) door rendementsmaatregelen bij Zorg, portefeuillegroei, herstel van de motor markt en rendementsmaatregelen bij Schade. De schadelast als gevolg van de bosbranden en de stormen Daniel en Elias hadden totaal € 16 miljoen impact op het operationeel resultaat van Griekenland.

Ondanks hogere schadelasten door inflatie, lagere marges op de motor aansprakelijkheidsverzekering en de aardbeving in februari 2023 nam het operationeel resultaat van Turkije toe naar

€ 4 miljoen (2022: € 1 miljoen). De toename van het operationeel resultaat is het gevolg van lagere lasten voor hyperinflatie en een hoger netto operationeel financieel resultaat.

Door portefeuille groei en lagere schadelast door weersgerelateerde calamiteiten nam het operationeel resultaat van Australië toe met € 5 miljoen.

Het operationeel resultaat van Canada was in lijn met vorig jaar.

Bruto geschreven premies

De bruto geschreven premies zijn met 21% gestegen naar € 1,8 miljard (2022: € 1,5 miljard) door groei in aantal klanten en prijsaanpassingen.

In Slowakije stegen de bruto geschreven premies bij het zorgbedrijf met 23% door groei van het aantal klanten en een hogere overheidsbijdrage. De premies bij het schadebedrijf groeiden met 5% als gevolg van een overgenomen portefeuille van Groupama, groei in de motorportefeuille, groei van de zakelijke portefeuille en het opleven van de reisbranche en daarmee de reisverzekeringen.

In Griekenland nam de premie met 8% toe door groei in het aantal klanten. Bij zorg is een groei in bruto geschreven premies van 9% gerealiseerd.

Internationale activiteiten

In Turkije was de premiegroei in lokale valuta 235%. Omgerekend naar euro's is dit 40%. De groei werd gedreven door prijsaanpassingen en groei van het aantal klanten.

In Australië zijn de bruto geschreven premies in lokale valuta met circa 22% gegroeid door een groei van het aantal klanten en prijsaanpassingen. Omgerekend naar euro's bedroeg de groei 17%.

Overige activiteiten

- Resultaat verbetert door een hoger resultaat op onze herverzekeringsactiviteiten en hogere beleggingsopbrengsten
- Resultaat herverzekeringen gestegen vanuit lagere impact van catastrofeschades en betere marges

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2023	2022*	Δ
HOLDING			
Operationeel resultaat Achmea Reinsurance Company	21	-8	n.b.
Totaal andere baten	85	18	n.b.
Bedrijfskosten	130	102	27%
Rente en vergelijkbare kosten	76	63	21%
Overige kosten	29	57	-49%
Operationeel resultaat Holding	-150	-204	n.b.
Operationeel resultaat Overige activiteiten	-129	-212	n.b.
ACHMEA REINSURANCE COMPANY			
Verzekeringstechnisch resultaat	15	-8	n.b.
Opbrengsten uit verzekeringsgerelateerde diensten	321	294	9%
Lasten uit verzekeringsgerelateerde diensten	-221	-308	n.b.
Verzekeringresultaat uit herverzekeringscontracten	-85	6	n.b.
Netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten	13	5	160%
Overige resultaten	-7	-5	40%
Operationeel resultaat Achmea Reinsurance	21	-8	n.b.
Bruto geschreven premies	403	377	7%

n.b.: niet betekenisvol

* Herrekend op basis van IFRS 9/17 en nieuwe definitie operationeel resultaat

ALGEMEEN

Overige activiteiten bevat de resultaten van Achmea Reinsurance en de aandeelhouderskosten, waaronder een deel van de kosten van holding en shared service activiteiten dat niet aan de operationele activiteiten wordt toegerekend alsmede de financieringslasten van de door Achmea uitgegeven obligaties.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat bedroeg € 129 miljoen negatief, een verbetering van € 83 miljoen in vergelijking met 2022 (2022: € 212 miljoen negatief). Deze toename wordt onder andere veroorzaakt door hogere beleggingsopbrengsten en een vrijval van een voorziening voor variabele beloning.

Het operationeel resultaat van Achmea Reinsurance Company ("Achmea Reinsurance") is in 2023 gestegen naar € 21 miljoen (2022: € 8 miljoen negatief). Dit wordt gedreven door prijsaanpassingen en margeverbeteringen, hogere beleggingsopbrengsten en een lagere schadelast.

ACHMEA REINSURANCE COMPANY

Als herverzekeringsexpert van Achmea vervult Achmea Reinsurance drie functies: adviseur, inkoper en risicodragers. In haar rol als groepsherverzekeraar en risicodragers biedt Achmea Reinsurance herverzekeringsdekking aan de Nederlandse en de buitenlandse verzekeringsmaatschappijen van de groep. Medio 2023 heeft Achmea Reinsurance besloten om te stoppen met het aannemen van schaderisico's van derden om de focus op de groepsrol te vergroten, de volatiliteit te beperken en het rendement op kapitaal te verbeteren.

Het operationeel resultaat nam in 2023 toe tot € 21 miljoen (2022: € 8 miljoen negatief) door zowel een hoger verzekeringstechnisch als een hoger netto operationeel financieel resultaat.

Het operationeel verzekeringstechnisch resultaat is in 2023 gestegen tot € 15 miljoen (2022: € 8 miljoen negatief) door lagere impact van catastrofeschades op met name onze herverzekeringsportefeuille met risico's van derden en daarnaast doorgevoerde prijsaanpassingen en margeverbeteringen.

Aanvullend is het netto operationeel financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten in 2023 gestegen tot € 13 miljoen (2022: € 5 miljoen) als gevolg van de gestegen rente.

Overige activiteiten

De overige resultaten kwamen uit op € 7 miljoen negatief (2022: € 5 miljoen negatief).

De bruto geschreven premies bedroegen in 2023 € 403 miljoen en zijn gestegen ten opzichte van vorig jaar (2022: € 377 miljoen). De stijging komt voornamelijk door een verharding van de herverzekeringsmarkt.

Additionele informatie

OVER ACHMEA

Achmea is een brede financiële dienstverlener met sterke merken als Centraal Beheer, Interpolis en Zilveren Kruis. We zorgen ervoor dat mensen door kunnen gaan met hun leven op momenten dat het er echt om gaat. Al meer dan 210 jaar zijn we er door en voor onze klanten én voor de samenleving. Samen met onze klanten en partners lossen we grote maatschappelijke vraagstukken op rond gezondheid, wonen en werken, mobiliteit en inkomen. Zo creëren we duurzame waarde voor onze klanten, onze medewerkers, ons bedrijf én de samenleving. Vorige generaties konden op ons rekenen, toekomstige generaties mogen dat ook.

In 2023 hebben klanten van Achmea circa € 22 miljard aan premiegeld ingelegd. Achmea is de marktleider in Nederland op het gebied van Schade & Inkomen en Zorg en een belangrijke speler in pensioen- en levensverzekeringen. Centraal Beheer biedt klanten financiële diensten, zoals sparen, beleggen of een hypotheek. Onder de noemer Oudedagsvoorzieningen helpen we consumenten, werkgevers en institutionele klanten bij het nemen van weloverwogen financiële keuzes. We bieden daarvoor een integraal pakket aan producten en diensten aan vanuit Achmea Bank, Achmea Investment Management, Achmea Pensioenservices, Achmea Real Estate en Centraal Beheer PPI. Daarmee spelen we in op de behoeften van onze klanten en bieden we ze een onbezorgde dag voor nu, straks en later.

Achmea is ook internationaal actief in Turkije, Griekenland, Slowakije, Australië, Canada en Duitsland. Het bedrijf heeft ongeveer 18.000 fte's, waarvan meer dan 3.500 in het buitenland werken.

ADDITIONELE INFORMATIE OP WWW.ACHMEA.NL

Achmea B.V. Analistenpresentatie FY 2023

Achmea B.V. Financial Supplement FY 2023

Achmea B.V. ESG presentatie FY 2023

CONTACT INFORMATIE

Media

Marco Simmers

+31 6 53 43 87 18

marco.simmers@achmea.nl

Investor Relations

Hans Duine

+31 6 82 10 50 97

hans.duine@achmea.nl

Disclaimer

Dit persbericht is gepubliceerd door Achmea B.V. en is opgesteld vanuit een Nederlands recht perspectief.

Dit persbericht is uitgegeven door Achmea B.V. en bevat voorwetenschap in de zin van artikel 7(1) van de EU Verordening Marktmisbruik

Sommige beweringen in dit persbericht zijn geen (historische) feiten, maar zijn inclusief, maar niet beperkt tot, toekomstgerichte verklaringen op basis van de huidige opvattingen en veronderstellingen van het management en hebben betrekking op bekende en onbekende risico's en onzekerheden. Daarom kunnen de werkelijke resultaten, prestaties of gebeurtenissen wezenlijk verschillen van die welke in dergelijke beweringen worden gedaan of geïmpliceerd.

De werkelijke resultaten van Achmea B.V. kunnen afwijken van die in dergelijke beweringen als gevolg van, maar niet beperkt tot: (1) veranderingen in de algemene economische omstandigheden, (2) veranderingen in de omstandigheden op de markten waarop Achmea B.V. actief is, (3) veranderingen in de prestaties van financiële markten, (4) gevolgen van een mogelijke (gedeeltelijke) opsplitsing van de euro of landen van de Europese Unie die de Europese Unie verlaten, (5) veranderingen in de verkoop van verzekeringen en/of andere financiële producten, (6) veranderingen in het gedrag van beleggers, klanten en concurrenten, (7) wijzigingen in wet- en regelgeving en de interpretatie en toepassing daarvan, (8) wijzigingen in het beleid en handelen van overheden en/of regelgevende instanties, (9) wijzigingen in boekhoudkundige veronderstellingen of methodologieën, (10) ongunstige ontwikkelingen in juridische en andere procedures en/of onderzoeken of sancties van toezichthoudende autoriteiten, (11) veranderingen in de beschikbaarheid van en de kosten in verband met liquiditeit en de omstandigheden op de kredietmarkten in het algemeen, (12) veranderingen in de frequentie en ernst van verzekerde gebeurtenissen, (13) veranderingen die van invloed zijn op sterfte- en morbiditeitsniveaus en -trends, (14) catastrofes en terroristische gebeurtenissen, (15) risico's in verband met fusies, overnames of desinvesteringen, (16) veranderingen in krediet- en financiële ratings, (17) de onbeschikbaarheid en/of onbetaalbaarheid van herverzekering, (18) andere financiële risico's zoals valutaschommelingen, renteschommelingen, liquiditeits- of kredietrisico's en de impact daarvan op de waardering van onze (verzekerings)verplichtingen en beleggingen, (19) technologische ontwikkelingen; (20) wijzigingen in de implementatie of uitvoering van ICT-systemen of uitbesteding, (21) veranderingen met betrekking tot beschikbare data, standaarden, methodieken, modellen, marktpraktijken en -normen, waaronder die ten aanzien van ESG-gerelateerde zaken en (22) de overige risico's en onzekerheden die zijn opgenomen in recente publicaties van Achmea B.V..

Alle toekomstgerichte beweringen die door of namens Achmea B.V. worden gedaan, gelden alleen op de datum waarop ze zijn gedaan en Achmea B.V. aanvaardt geen verplichting om toekomstgerichte verklaringen publiekelijk bij te werken of te herzien, hetzij als gevolg van nieuwe informatie of om enige andere reden.

Op alle cijfers in dit persbericht is geen accountantscontrole toegepast.

Achmea B.V. heeft alle redelijke zorg besteed aan de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van dit persbericht. Desalniettemin is het mogelijk dat de informatie in dit persbericht onvolledig of onjuist is. Achmea B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die voortvloeit uit dit persbericht indien de informatie in dit persbericht onjuist of onvolledig is.

Dit persbericht vormt geen aanbod tot verkoop, of een uitnodiging tot het doen van een aanbod tot aankoop van effecten.

Voetnoten

GROEPSRESULTATEN

Kerncijfers

¹ Operationeel resultaat is gelijk aan het resultaat voor belasting gecorrigeerd voor reorganisatielasten, resultaten uit fusies & overnames en toepassing van een expected return methodologie voor het netto financieel resultaat uit (her)verzekeringsactiviteiten. Hierbij baseren we ons op de verwachte markttrentes aan het begin van het jaar en genormaliseerde rendementen op zakelijke waarden. Dezelfde markttrentes hanteren we ook voor het bepalen van de disconteringscurve en oprenting voor onze verzekeringsverplichtingen bij het bepalen van het operationeel resultaat.

² Bruto geschreven premies (ook wel premie(s)) voor Schadeverzekeringen (met uitzondering van arbeidsongeschiktheidsverzekeringscontracten) en Zorgverzekeringen hebben betrekking op verzekeringscontracten die gedurende de rapportageperiode zijn ingegaan en omvatten de contractuele premies gedurende de gehele looptijd van het contract. De Bruto geschreven premies voor Zorgverzekeringen bevat de bijdrage van het Zorgverzekeringsfonds. De looptijd is hierbij gelijk gesteld aan de grenzen van het contract, dat wil zeggen de periode waarin Achmea niet in staat is om de premies (volledig) aan te passen c.q. de verzekeringsvoorwaarden aan te passen aan het gewijzigde risicoprofiel van de polishouders. Voor de overige verzekeringscontracten is het bedrag aan Bruto geschreven premie gelijk aan de premies die gedurende periode verschuldigd c.q. verdiend zijn.

³ Bruto bedrijfskosten bestaan uit personeelskosten, afschrijvingskosten terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen en algemene kosten, waaronder IT-kosten en marketingkosten.

⁴ De hier gerapporteerde solvabiliteitsratio's op basis van ons Partieel intern model, zijn na aftrek (voorgenomen) uitbetaling dividend en coupons op hybride kapitaal.

⁵ Bij berekening van het aantal fte wordt uitgegaan van een werkweek van 34 uur.

Bedrijfskosten

⁶ De bedrijfskosten die worden gealloceerd aan de verzekeringsactiviteiten zijn opgenomen als onderdeel van Lasten uit verzekeringsgerelateerde diensten.

Solvabiliteit (Solvency II)

⁷ Free Capital Generation betreft de hoeveelheid vrij vermogen die wordt gegenereerd. Dit is de toename van het vermogen boven het vereist kapitaal.

Financiering

⁸ Schuldratio: (niet-bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen) als percentage van de som van (totale eigen vermogen + niet bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen + CSM + risk adjustment +/- goodwill).

⁹ De Fixed-Charge Coverage Ratio is gebaseerd op de resultaten en financieringslasten van de laatste vier kwartalen.

¹⁰ ICR: Issuer Credit Rating.

¹¹ FSR: Financial Strength Rating.

¹² IDR: Issuer Default Rating.

¹³ IFS: Insurer Financial Strength.

Niet-financiële indicatoren

¹⁴ Niet-financiële informatie en indicatoren hiervoor zijn volop in ontwikkeling. Dit geldt onder andere voor de beschikbare data, de meetmethodiek en de gehanteerde definities. Deze ontwikkeling en nieuwe inzichten kunnen impact hebben op de uitkomst van de in de tabel genoemde indicatoren en de gerelateerde doelstellingen.

¹⁵ Achmea bereidt zicht voor op de implementatie van de CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), die vanaf boekjaar 2024 van toepassing is op de jaarverslagen van bepaalde bedrijven. Onderdeel van het implementatietraject is een

Voetnoten

materialiteitsonderzoek. De uitkomsten hiervan kunnen leiden tot een verdere invulling c.q. aanscherping van de in de tabel genoemde KPI's en/of doelstellingen.

¹⁶ Reductiepercentage t.o.v. de gemiddelde verzekeringsgerelateerde CO₂-emissies in 2021 van de particuliere Nederlandse autoverzekeringsportefeuille (Merken: Centraal Beheer, FBTO en Interpolis).

¹⁷ Gebaseerd op de gemiddelde rNPS over 4 kwartalen op basis van klanttevredenheidsonderzoeken door Metrixlab in opdracht van Achmea.

¹⁸ Gebaseerd jaarlijks onderzoek Zorgverzekeraars door Marketresponse, Klantenmonitor Zorgverzekeringen, stand april 2023 en 2022.

¹⁹ Percentage voor het 4de kwartaal.

²⁰ Reductiepercentage gefinancierde CO₂-emissies ten opzichte van de marktbenchmark per ultimo 2020 bepaald op basis van de EVIC-methode. Het percentage is gebaseerd op de CO₂-prestaties van de individuele aandelen en bedrijfsobligatie-mandaten die Achmea aanhoudt voor eigen risico en niet op de economische karakteristieken van het instrument. De informatie is verkregen van onze vermogensbeheerder. Bij het berekenen van de CO₂-emissies van deze beleggingen betrekken we de Scope 1- en 2-emissies; de Scope 3-emissies zijn buiten beschouwing gelaten. De CO₂-emissies van een bedrijf die worden toegerekend aan de belegging wordt bepaald door de verhouding tussen de waarde van de belegging van Achmea (teller) en de waarde van het bedrijf waarin wordt belegd (noemer). Deze verhouding wordt de attributiefactor genoemd. De waarde van het bedrijf (noemer) is de Enterprise Value Including Cash (EVIC) en wordt gedefinieerd als de som van de marktkapitalisatie van gewone aandelen en preferente aandelen, de waarde van de totale schulden en geldmiddelen en kasequivalenten.

²¹ Bepaald door de nominale waarde van alle hypotheekobjecten dan wel boekwaarde van de vastgoedobjecten per energielabel te aggregeren en vervolgens uitgedrukt als percentage van de totale waarde van de portefeuille.

²² Het gemiddelde energielabel van onze hypotheekportefeuille (bank en verzekeraar gezamenlijk) wordt bepaald als het gewogen gemiddelde van het gemiddelde energielabel van de hypotheek binnen de beleggingen verzekeringsbedrijf en kredietportefeuille bankbedrijf. Het gemiddeld energielabel is bepaald door het standaard energieverbruik van een energielabel te vermenigvuldigen met het aantal onderpanden met dit energielabel in de portefeuille gedeeld door het totaal aantal onderpanden in de portefeuille.

²³ CO₂ -uitstoot van gebouwen, mobiliteit, afval, papier, datacenters en cloudservices in vergelijking met 2019 (scope 1, 2 en 3).

²⁴ Topmanagement is gedefinieerd als RvB, Directieraad en Seniormanagement. Cijfers exclusief derdenbedrijven (dochterbedrijven van Achmea B.V. die voor sociale en milieuaspecten een eigen administratie hebben) en buitenlandse dochterondernemingen.

²⁵ Het fair value resultaat is een boekhoudkundig resultaat samenhangend met 'hedge accounting' dat wordt gecompenseerd in andere verslagleggingsperiodes, in lijn met de waardeontwikkeling van de onderliggende derivaten. De derivaten worden gebruikt voor het beperken van het renterisico. Het betreft hier expliciet het resultaat verband houdend met de activiteiten van Achmea Bank.

²⁶ Bedrijfskosten inclusief overige kosten en exclusief transactieresultaat.

²⁷ Beheerd vermogen/ Assets under Management (AuM) is inclusief derivaten (overlay) portefeuille en inclusief de beleggingen die door Achmea IM en SAREF worden beheerd ten behoeve van verzekeringsentiteiten binnen Achmea.