



Willem van Duin
Voorzitter van de Raad van Bestuur

Michel Lamie
Chief Financial Officer

Sterke verbetering resultaten

Jaarresultaten Achmea 2017 – media presentatie

achmea 

Inhoud



Algemeen overzicht

1. Groepsresultaten
2. Strategie tot 2020 'Samen Waarmaken'



Financieel overzicht

3. Resultaten per segment
4. Kapitaalpositie & solvabiliteit

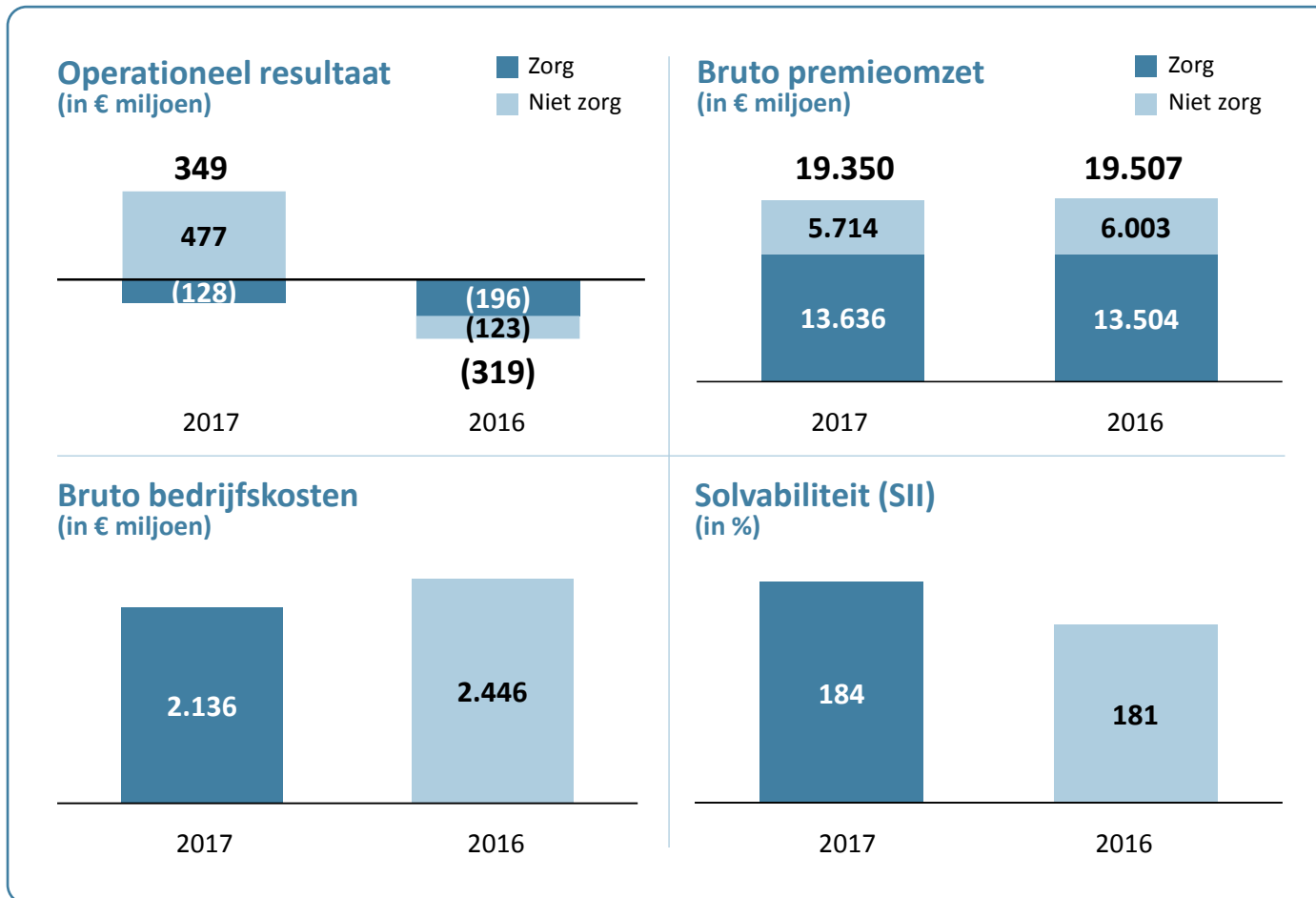


Sterke verbetering resultaten in 2017

- Operationeel jaarresultaat stijgt naar €349 miljoen
 - Schade & Inkomen en Pensioen & Leven dragen vooral bij aan de resultaatverbetering
 - Zorg nog verlieslatend ondanks lagere inzet van kapitaal voor niet-kostendekkende premie van €108 miljoen
 - Structurele kostenreductie gerealiseerd van €117 miljoen (5%)
- Solvency II ratio neemt toe met 3%-punt naar 184%
- Op koers voor realisatie strategische doelen tot 2020
- Focus op innovatie en verbetering dienstverlening aan klanten



Sterke verbetering resultaten door rendementsmaatregelen



- Winstgevendheid fors toegenomen door:
 - Premiemaatregelen, schadelastbeheersing, en kostenbesparingen
 - Ook resultaatverbetering gecorrigeerd voor de hagelcalamiteit van €152 miljoen in 2016
- Groei premieomzet bij Schade, Zorg en Internationale activiteiten
- Structurele kostendaling gerealiseerd van 5% met name bij huisvesting, IT en personeel
 - Kostendaling 13% inclusief incidentele effecten
- Financiële positie onverminderd robuust:
 - Toename solvabiliteit tot 184% mede gedreven door de positieve resultaten
 - Voor dividend, coupon op hybrids en aandeleninkoop is Solvency II ratio 191%

Operationeel resultaat - exclusief Zorg - in lijn met lange termijn doelstellingen

Segment resultaten (in € miljoen)	2017	2016
Schade & Inkomen	166	-185
Serviceorganisatie Pensioen & Leven	342	285
Oudedagsvoorzieningen	12	-18
Internationale activiteiten	16	25
Overige activiteiten	-59	-230
Operationeel resultaat (excl. Zorg)	477	-123
Zorg	-128	-196
Operationeel resultaat	349	-319

Schade & Inkomen

- Krachtig resultaattherstel dankzij rendementsmaatregelen

Service-organisatie Pensioen & Leven

- Resultaat verbeterd door kostenbesparingen en hoger beleggingsresultaat

Oudedagsvoorzieningen

- Resultaatverbetering door versnelde afbouw BPF'en Achmea Pensioenservices en hogere resultaten Investment Management en Achmea Bank

Internationaal

- Resultaat licht gedaald door incidentele lasten in Turkije en Australië

Overige activiteiten

- Verbetering resultaat door afbouw private banking activiteiten, lagere personeelskosten en incidentele reorganisatielasten in 2016

Zorg

- Basiszorg nog verlieslatend ondanks lagere inzet van kapitaal voor niet-kostendekkende premie

Strategie tot 2020 'Samen Waarmaken': Vernieuwing van dienstverlening centraal

Klantrelevant en toonaangevend

- Focus op innovatie en dienstverlening:
 - Met onze innovaties bouwen we een toonaangevende organisatie
 - Een dienstverlener die dagelijks en persoonlijk relevant is voor klanten
- We dragen bij aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving
- Langs vier thema's:
 - Gezondheid dichterbij voor iedereen
 - Schone, veilige en slimme mobiliteit
 - Veilig wonen en ondernemen
 - (Financiële) oplossingen voor nu, straks en later

Rendement en kostenreductie

- Structureel operationeel resultaat van €450 miljoen eind 2020 exclusief onze zorgverzekeringsactiviteiten
- Voor op schema met kostenreductie van circa €200 miljoen tot 2020
 - Structurele kostendaling van 5% gerealiseerd; inclusief eenmalige effecten kosten 13% lager
 - Aantal arbeidsplaatsen in Nederland afgenomen met 7% naar ca. 14.500 FTE

Vijf marktgerichte ketens





Goede voortgang groepsstrategie tot 2020 'Samen Waarmaken'

Sterke merken met hoge waardering van klanten

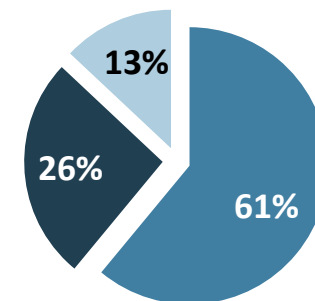


Koploper in mobiele en online dienstverlening; bewezen succesvol met uitrol nieuwe concepten



Distributie via meerdere kanalen; marktleider in direct en bancair

- Direct
- Bancair
- Intermediair



Grote klantenbasis met 10 miljoen klanten in Nederland; marktleider in Schade & Zorg

Schadeverzekering #1	Zorgverzekeringen #1	Inkomensverzekeringen #2	Ind. Leven #2	Vermogensbeheer #5
Achmea 22%	Achmea 30%	NN/Delta Lloyd	NN/Delta Lloyd	APG
NN/Delta Lloyd	VGZ	ASR	Vivat	Blackrock NL
ASR	CZ Group	Achmea 17%	Achmea 15%	PGGM
Allianz	Menzis	Goudse	Aegon	MN
Other	Other	Aegon	ASR	Achmea 7%
		Other	Other	Other





Schade & Inkomen: hoge klantwaardering en koploper online en mobiele distributie

- Krachtig resultaat herstel Schade & Inkomen na doorgevoerde rendementsmaatregelen

Centraal Beheer biedt verzekeren, sparen, beleggen, hypotheek en pensioenen

- Real time inzicht in voortgang schadeherstel met online 'track & trace-pagina' voor klanten
- Centraal Beheer helpt klanten ook bij niet gedekte autoschades met schadeherstel
- Centraal Beheer eerste die zelfsturende elektrische deel-auto's verzekert
- Centraal Beheer biedt de beste Aansprakelijkheidsverzekering (Consumentenbond)

Interpolis: succesvolle strategische samenwerking Rabobank verder geïntensiveerd

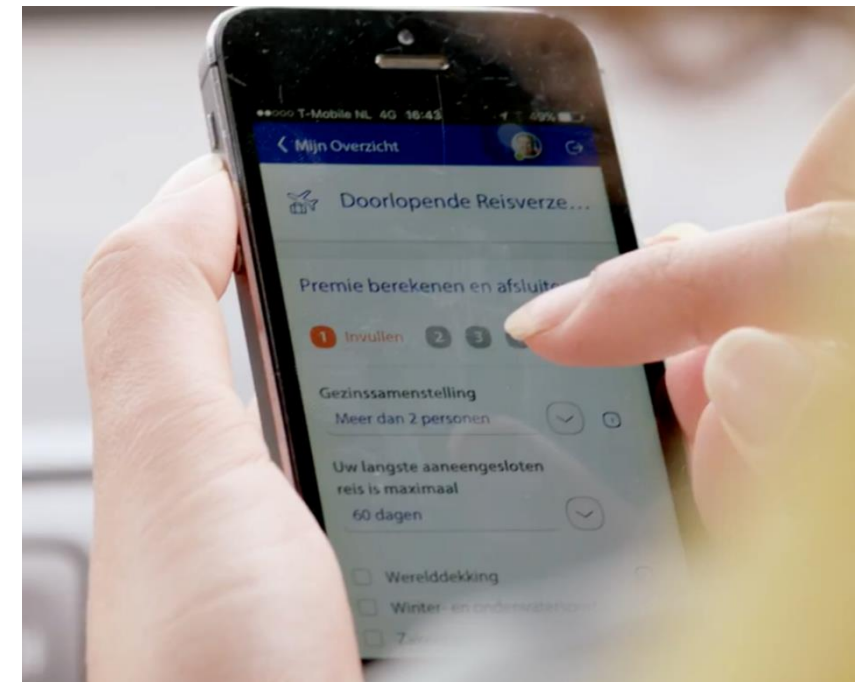
- Alle veel voorkomende particuliere verzekeringen af te sluiten via de Rabo bankieren app
- Interpolis zet zich breed in voor verkeersveiligheid met Automodus
- Preventie-advies rond cybercrime voor MKB-klanten bij de ZekerVanJeZaak-polis



Uw schademelding bij Centraal Beheer

Hoe staat het met uw schade?

- ✓ **Schade melden** Minder ^
U meldde de schade op 12 juni 2017.
- ✓ **Uw schade afhandelen** Meer v
- ✓ **De kosten regelen** Meer v
- ✓ **Schademelding afronden** Meer v





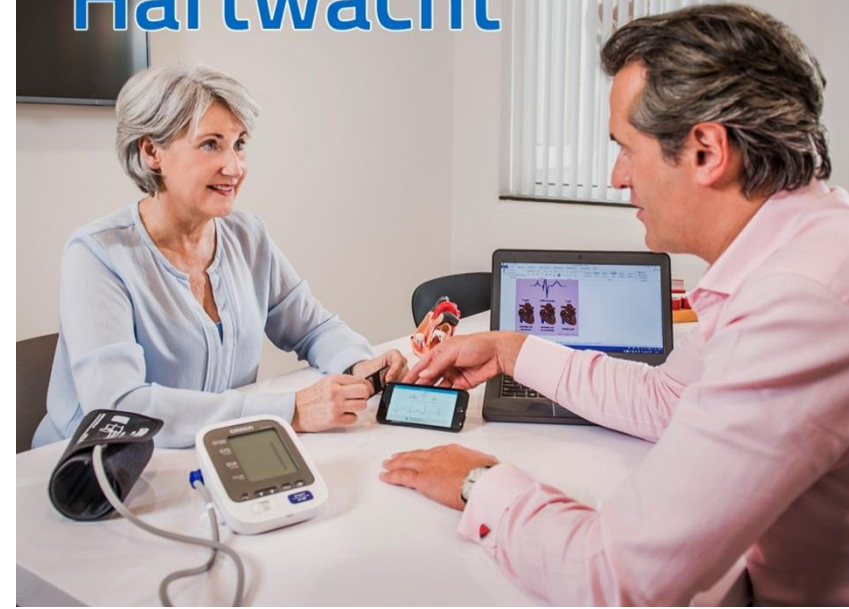
Zorg: gezondheid dichterbij voor iedereen

Zilveren Kruis: behoud van balans tussen solidariteit, marktaandeel en solvabiliteit

- Marktleiderschap met marktaandeel van ca. 30% en groei bij online zorgverzekeringen
- Verdere verlaging kosten en focus op toegevoegde waarde voor verzekerden
- Samenvoeging organisaties De Friesland Zorgverzekeraar en Zilveren Kruis
- E-Health-dienst Hartwacht helpt bij verbetering bloeddruk verzekerden
- Klanten leven en werken gezonder en meer vitaal met Actify en Gezond Ondernemen
 - International Institute for Health Management and Quality (iHMQ): Gouden certificaat voor Gezond Ondernemen als 'best practice' voor zakelijke klanten
 - Ouderen wonen langer, veilig thuis dankzij 'Alles-Oké-dienst' van Zilveren Kruis en Eneco
- Zilveren Kruis in top drie beste verzekeraars op social media (ITDS)
- Zilveren Kruis beste zorgverzekeraar voor online oriëntatie en afsluiten polis (WUA)



Hartwacht





Oudedagsvoorzieningen: samen met klanten integrale oplossingen voor nu, straks en later realiseren

Achmea Pensioenservices: beter resultaat na afbouw administratieve dienstverlening BPF

- Centraal Beheer APF dé pensioenoplossing voor fondsen en werkgevers
- Top 3 positie met €1,1 miljard Vermogen onder Beheer
- Nieuwe werkgever- en deelnemer-portalen Centraal Beheer APF en OPF'en

Pensioencommunicatie Centraal Beheer APF 'beste in de markt' (PBM)

Achmea Investment Management: vermogen gestegen tot ruim €120 miljard

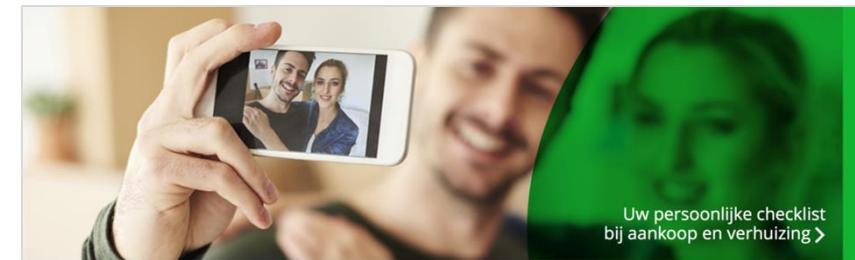
- Overeenstemming bereikt over fiduciair beheer Stichting Pensioenfonds Huisartsen

Achmea Bank: betere service na uitbesteding hypotheek- en spaarprocessen

- Centraal Beheer biedt Aankoopservice aan huizenkopers voor eenvoudiger hypotheekproces



Woonfonds



Aankoopservice

Dit komt er kijken bij het kopen van een huis

U gaat een huis kopen. Dat doet u niet elke dag. Wat komt er allemaal kijken bij de aankoop van een huis? Waar moet u rekening mee houden? Wanneer regelt u wat? Centraal Beheer helpt u stap voor stap met de Aankoopservice. Zo weet u zeker dat u niets vergeet. Bovendien kunt u via ons eenvoudig een goedkope taxatie regelen en de overdracht bij de notaris. Uiteraard bent u vrij om uw eigen taxateur of notaris te regelen. En u krijgt u 10 gratis verhuisdozen als u de Thuis Hypotheek afsluit.

- ✓ Alle stappen voor de aankoop van een huis overzichtelijk op een rij
- ✓ Korting op services die u bijna altijd nodig hebt
- ✓ Handige tips en checklists voor de aankoop van een huis

[Naar de Checklist Verhuizen >](#)

Uw persoonlijke checklist
De checklist bestaat uit 7 onderdelen.

- Aankoopservice bekijken
- Huis kopen
- Hypotheek aanvragen

[Maak uw persoonlijke checklist >](#)



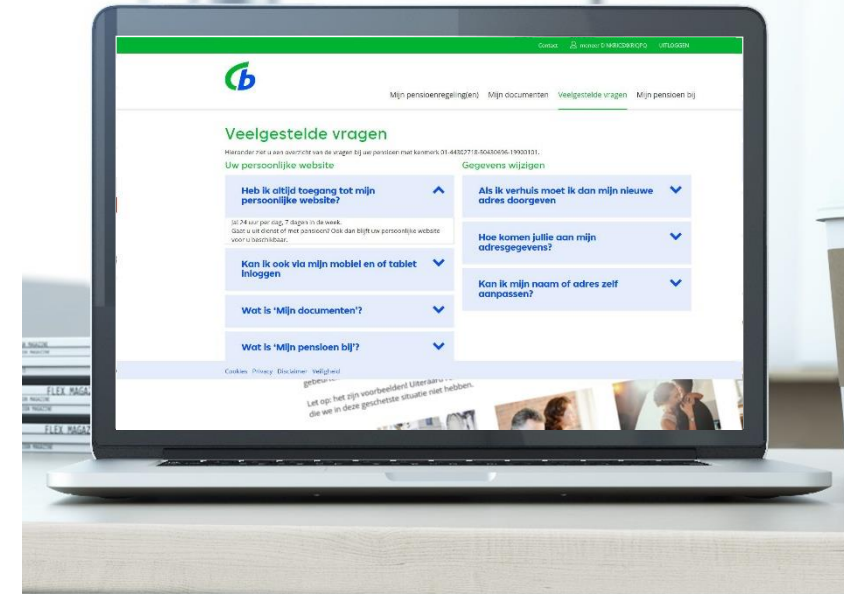
Serviceorganisatie Pensioen & Leven: Optimale dienstverlening aan klanten en groei met ORV

Belangrijke resultaatbijdrage en goede voortgang op uitvoering 'service-strategie'

- Stabiele ontwikkeling portefeuille-omvang met beheerste afloop
- Efficiëntere klantbediening door digitalisering en stroomlijning administratie

Premieomzet overlijdensrisicoverzekeringen met 14% fors gegroeid

- Marktleiderschap in nieuw verkochte overlijdensrisicoverzekeringen met marktaandeel van 25%, onder meer dankzij Interpolis met Rabobank
- Verbeterd inzicht in pensioen met nieuw online deelnemer-portaal 'Mijn Toekomst'
- Centraal Beheer site beste voor online oriëntatie op overlijdensrisicoverzekeringen (WUA)



januari 2017			maart 2016		januari 2016	
		Score	Positie	Score	Positie	Score
1	CentraalBeheer.nl	72	2	71	2	67
2	[blurred]	71	1	79	1	79
3	[blurred]	64	7	59	9	54
4	[blurred]	58	6	62	4	62
5	[blurred]	57	4	62	8	54
6	FBTO.nl	55	-	-	-	-
7	[blurred]	54	3	64	3	66
8	[blurred]	52	5	62	5	61



Web Performance Scan Overlijdensrisicoverzekering
Januari 2017

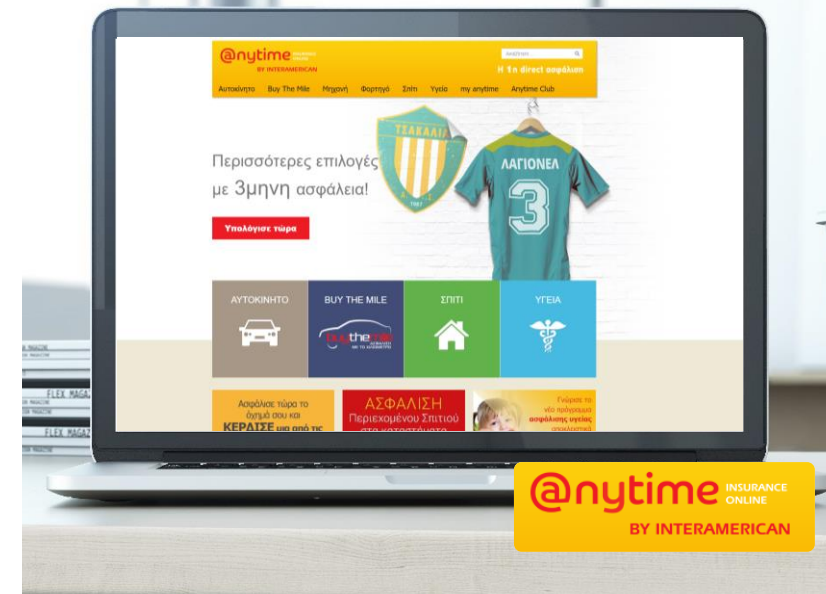




Internationaal: premiegroei en positieve bijdrage aan het resultaat

Groei met kerncompetenties schade- en zorgverzekeringen via online en bancaire kanaal

- Toename marktaandeel en premieomzet met 8% in lokale valuta
- Stijging premieomzet in Turkije met 12% in lokale valuta
 - Premieomzet via online kanaal, opgezet met Garanti Bank, toont de hoogste groei
- Licht groeiende premieomzet in Griekenland, met name dankzij online verzekeraar Anytime
 - Veelbelovende start Anytime in Cyprus na succes in Griekenland
- Sterke omzetstijging Slowaakse verzekeraar Union door groei in Schade en Zorg
- Goede samenwerking Rabobank in Australië: omzet gestegen met hoge klanttevredenheid
- Aangekondigde verkoop Ierse levensverzekeraar Friends First in lijn met strategie
- Strategische samenwerking voor online schadeverzekeraar in Canada



INTERAMERICAN

EUREKO
SIGORTA

Friends First
PART OF ACHMEA

Union
Ποιστοβία

achmea australia

Inhoud



Algemeen overzicht

1. Groepsresultaten
2. Strategie tot 2020 'Samen Waarmaken'

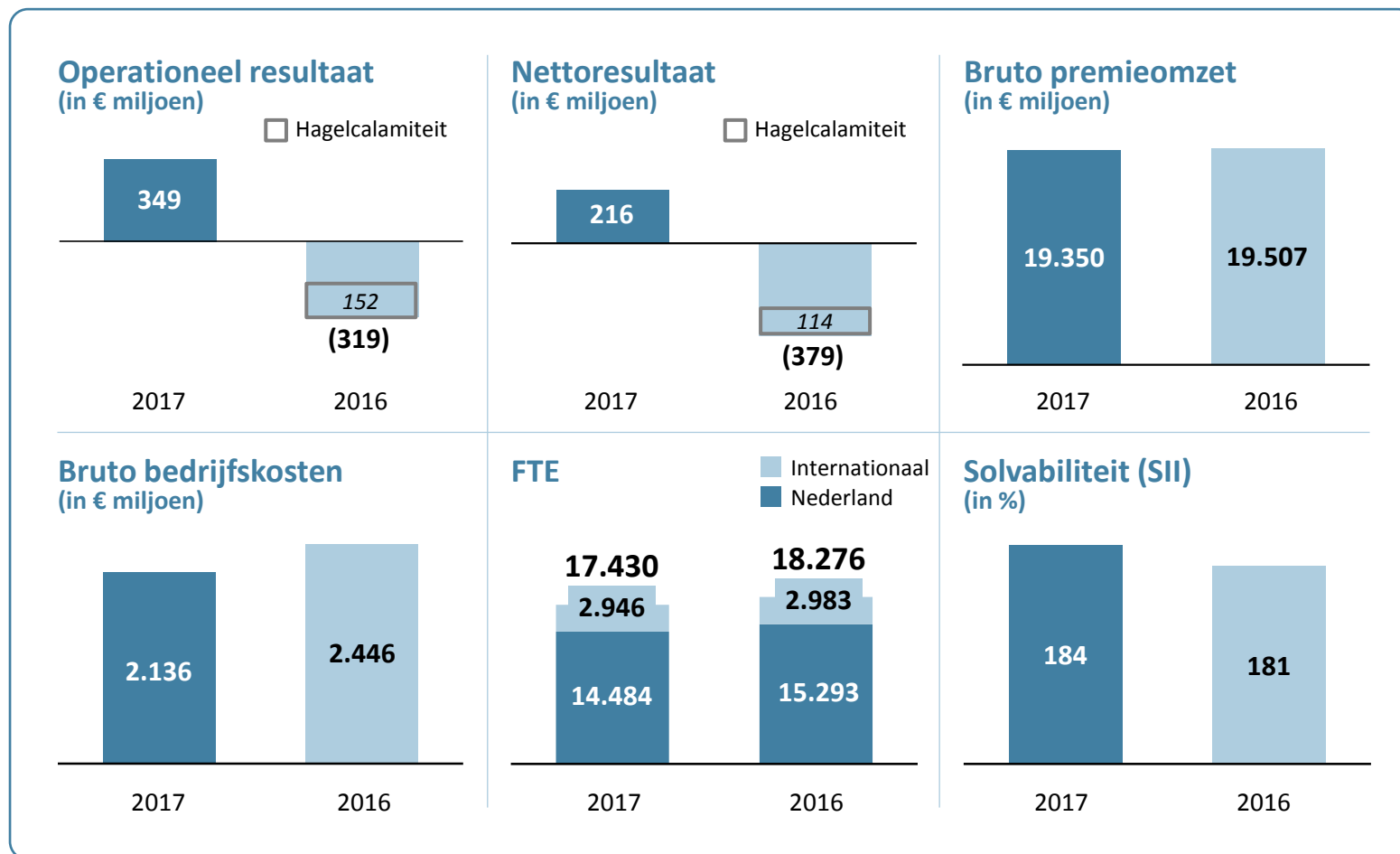


Financieel overzicht

3. Resultaten per segment
4. Kapitaalpositie & solvabiliteit



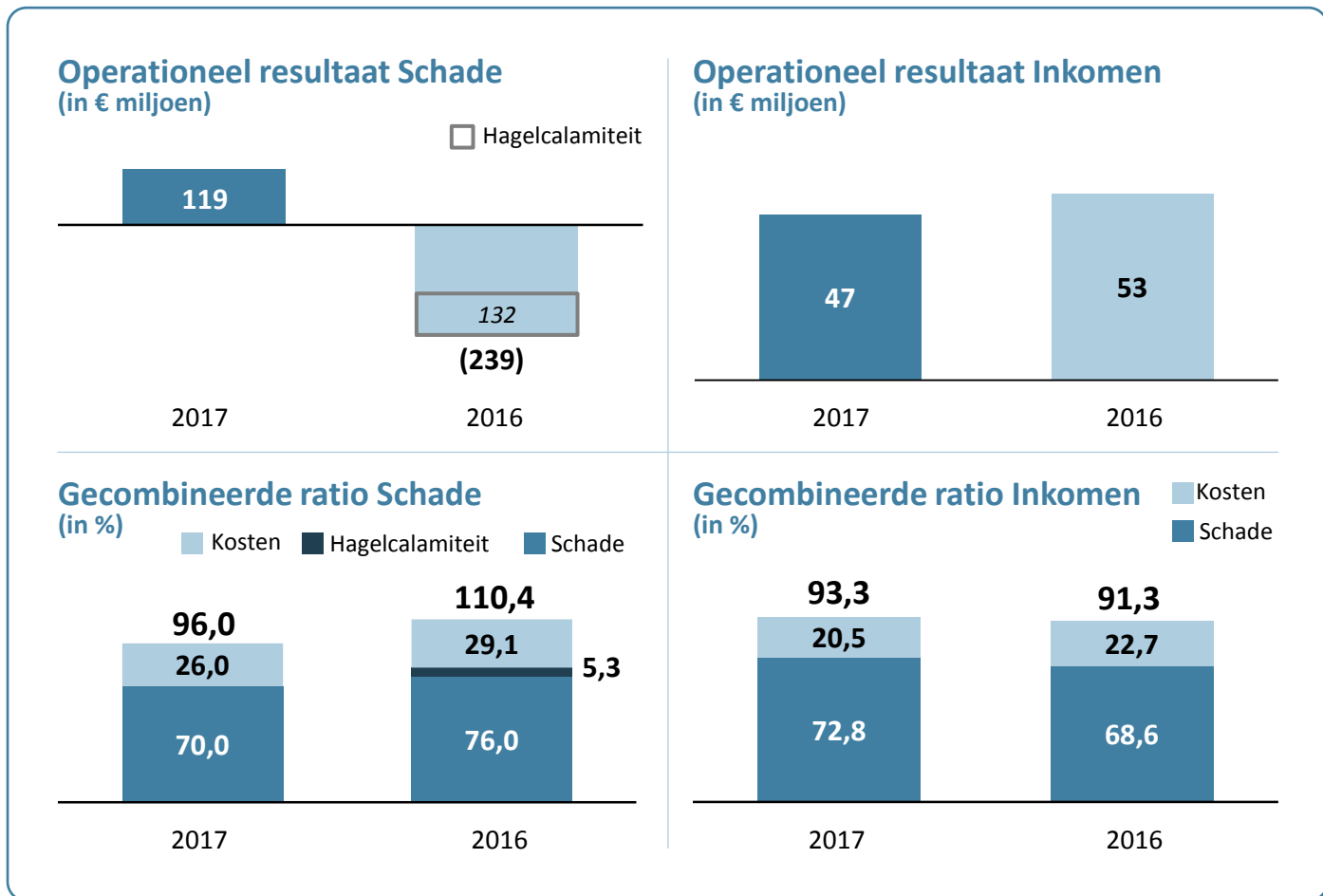
Sterke verbetering resultaten door rendementsmaatregelen



- Operationeel en nettoresultaat hoger:
 - Krachtig resultaattherstel Schade & Inkomen dankzij rendementsmaatregelen
 - Belangrijke resultaatbijdrage van Serviceorganisatie Pensioen & Leven
 - resultaatverbetering Zorg mede door lagere inzet kapitaal dan in voorgaande jaren
- Premieomzet, ondanks groei bij Schade en Zorg, licht lager door afloop premie-inkomsten Pensioen & Leven
- Structurele kostenreductie van 5% door sterke besparingen op huisvesting, personeel en IT
 - Kostendaling van 13% inclusief incidentele effecten
- Toename solvabiliteit tot 184%¹ gedreven door positieve ontwikkelingen financiële markten en optimalisatie marktrisico

¹ Na dividend, coupons op hybrids en aandeleninkoop

Schade & Inkomen: Effect rendementsmaatregelen leidt tot verbetering COR tot 95,5%



Schadeverzekeringen

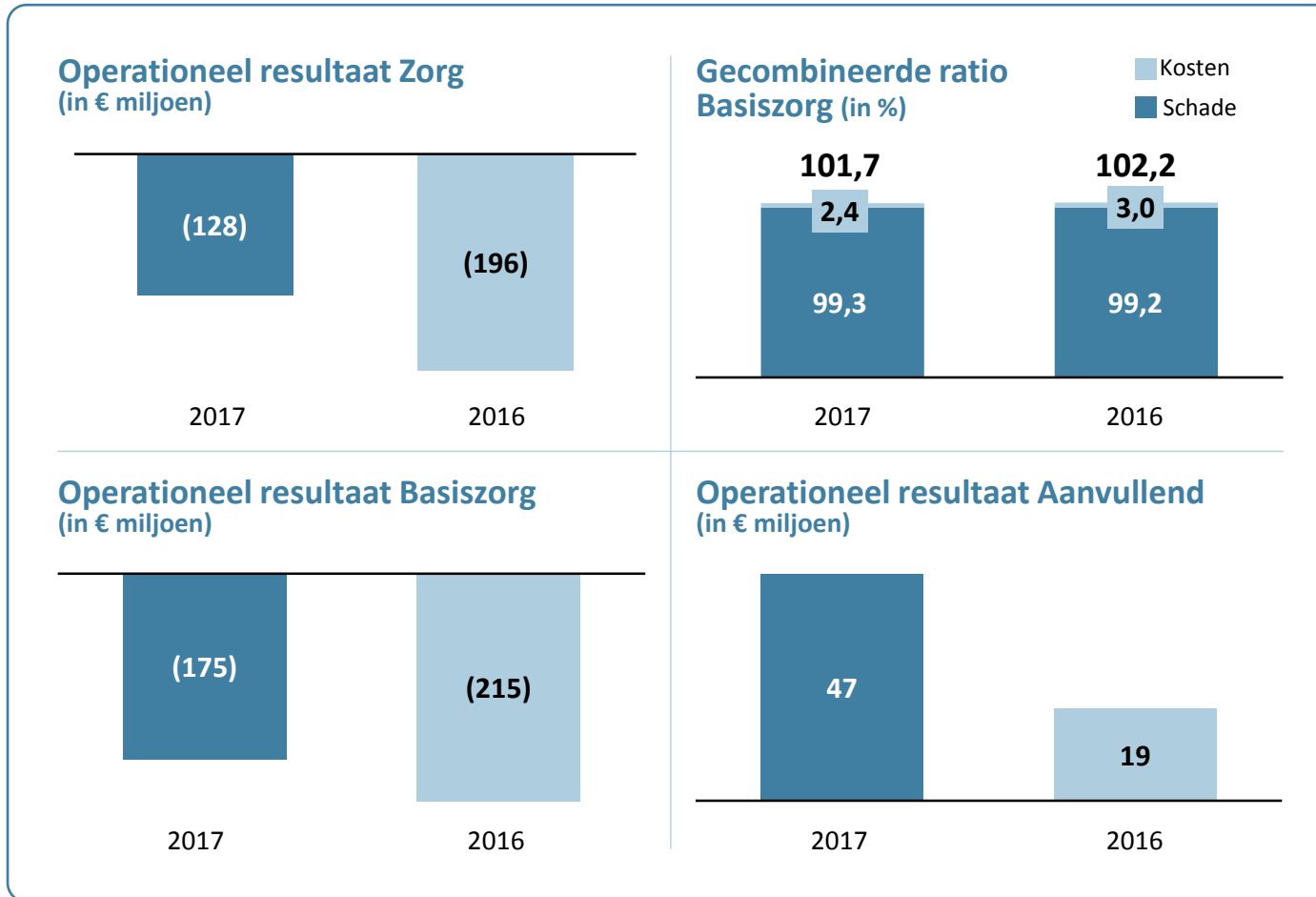
- Resultaat fors verbeterd door combinatie van hogere premie-inkomsten, schadelastbeheersing en kostendaling
 - Gecorrigeerd voor de hagelcalamiteit in 2016 (€132 miljoen) bedraagt de toename €226 miljoen
- Bruto premieomzet gestegen naar €2.690 miljoen (2016: €2.601 miljoen) door groei particuliere schadeverzekeringen

Inkomensverzekeringen

- Operationeel resultaat gedreven door:
 - Hogere instroom in WIA in lijn met de landelijke ontwikkeling
 - Vrijval van voorziening op WIA mede door genomen maatregelen om schadelast te beperken
 - Lagere bedrijfskosten mede door efficiency maatregelen
- Toename premieomzet tot €600 miljoen (2016: €590 miljoen) door vergroting WIA markt (BeZaVa¹)

¹ Beperking Ziekteverzuim en Arbeidsongeschiktheid Vangnetters

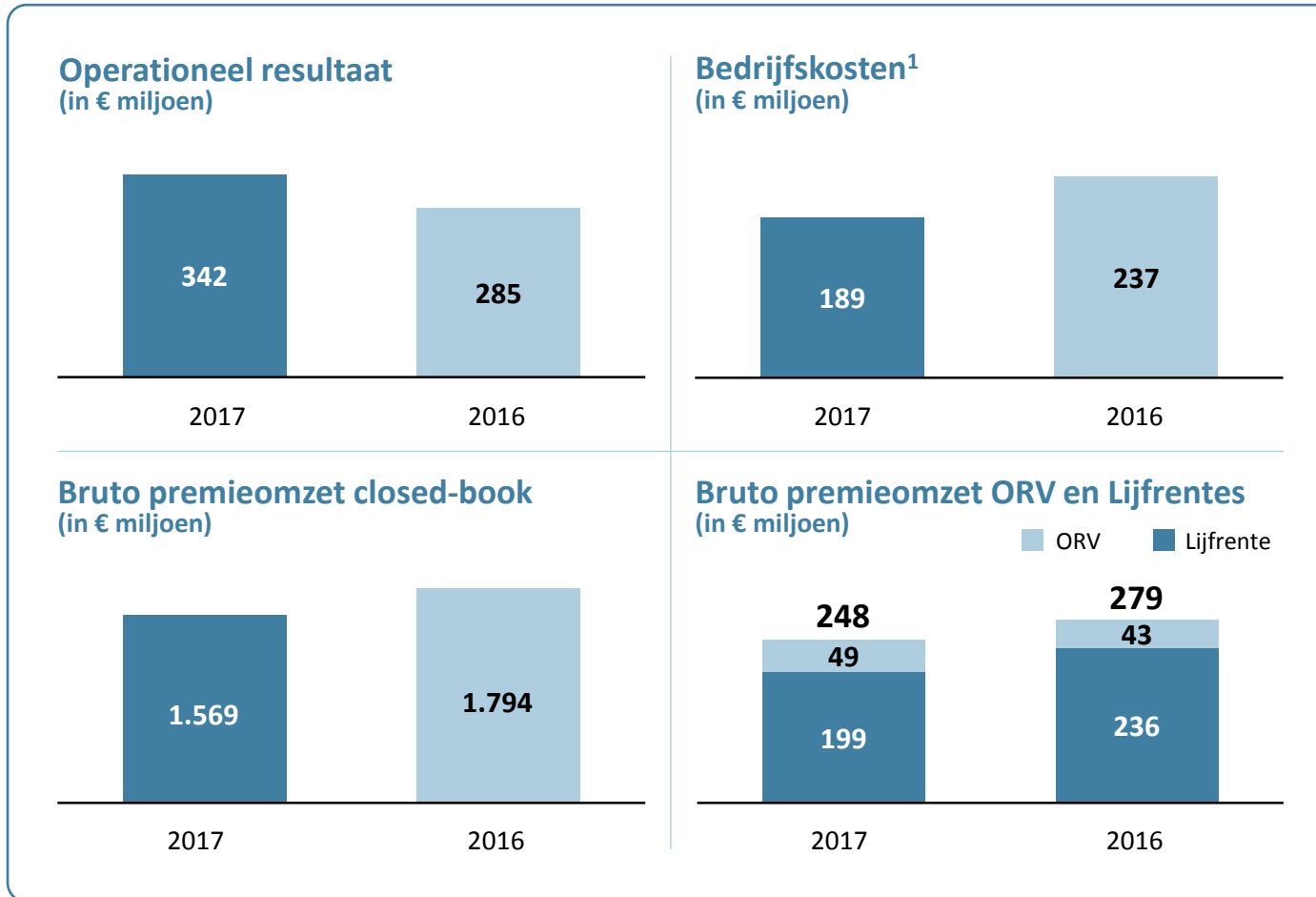
Zorg: Basiszorg nog verlieslatend ondanks lagere inzet van kapitaal voor niet-kostendekkende premie



Zorg

- Resultaat 2017 gedreven door:
 - Gunstige ontwikkeling zorgkosten basiszorgverzekering op tekenjaar 2017
 - Lagere kosten in Aanvullend voor medische specialistische zorg en mondzorg
 - Daling bedrijfskosten (10%) door aanhoudende focus op efficiency en digitalisering
- Lagere inzet van kapitaal voor niet-kostendekkende premie van €108 miljoen (2016: €426 miljoen) wordt volledig gecompenseerd door lager dan verwachte vereveningsbijdrage
- Toename premieomzet:
 - Premieomzet Basiszorg toegenomen tot €11.869 miljoen (2016: €11.779 miljoen) door een hoger aantal verzekerden en marktbrede hogere premiestelling
 - Premieomzet Aanvullend stabiel op €1.315 miljoen met gelijkblijvende graad aanvullend verzekerden van ~80%

Serviceorganisatie Pensioen & Leven: Resultaat verbeterd door forse kostenbesparingen en hoger beleggingsresultaat



¹ Exclusief premiegebonden commissie herverzekeringspremie

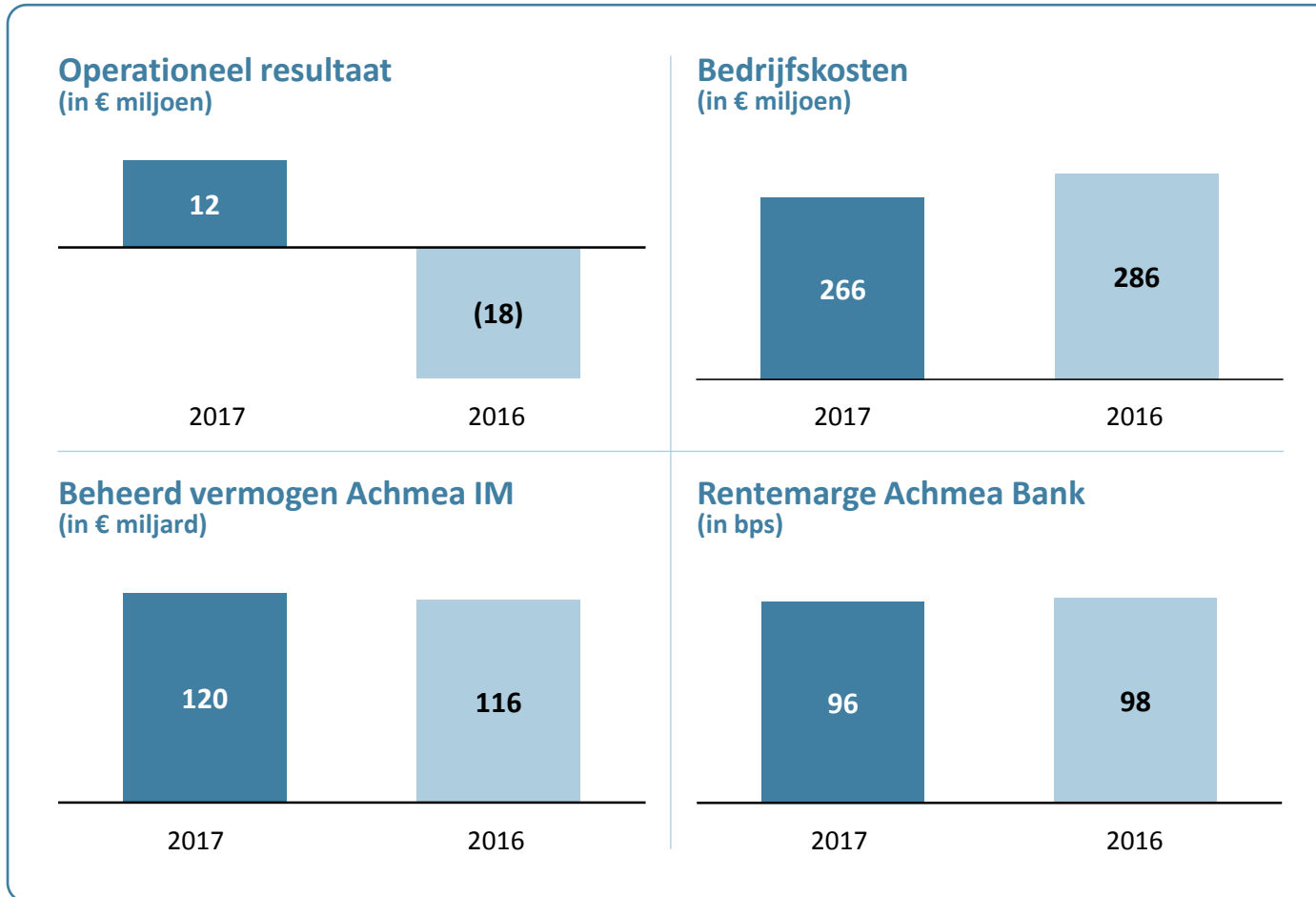
Pensioen & Leven

- Goede voortgang beheer van portefeuilles Pensioen & Leven:
 - Bepaalde terugloop portefeuille omvang in lijn met de verwachting
 - Portefeuille met langlopende verplichtingen ondersteunt langdurig stabiel resultaat
- Resultaat fors verbeterd:
 - Belangrijke kostendaling (20%) mede door vereenvoudiging processen en systemen en afbouw verkoopkosten
 - Hoger beleggingsresultaat als gevolg van hogere herwaarderingen op vastgoed, realisaties op aandelen en valutaresultaten
 - Toevoeging aan voorzieningen voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid deels gecompenseerd door hoog sterfteresultaat

Overlijdensrisicoverzekeringen en Lijfrentes

- Stijging premieomzet met name bij Interpolis; marktaandeel van 25% bij nieuw afgesloten overlijdensrisicoverzekeringen
- Keuze voor rendement boven volume leidt tot lagere premieomzet op lijfrentes

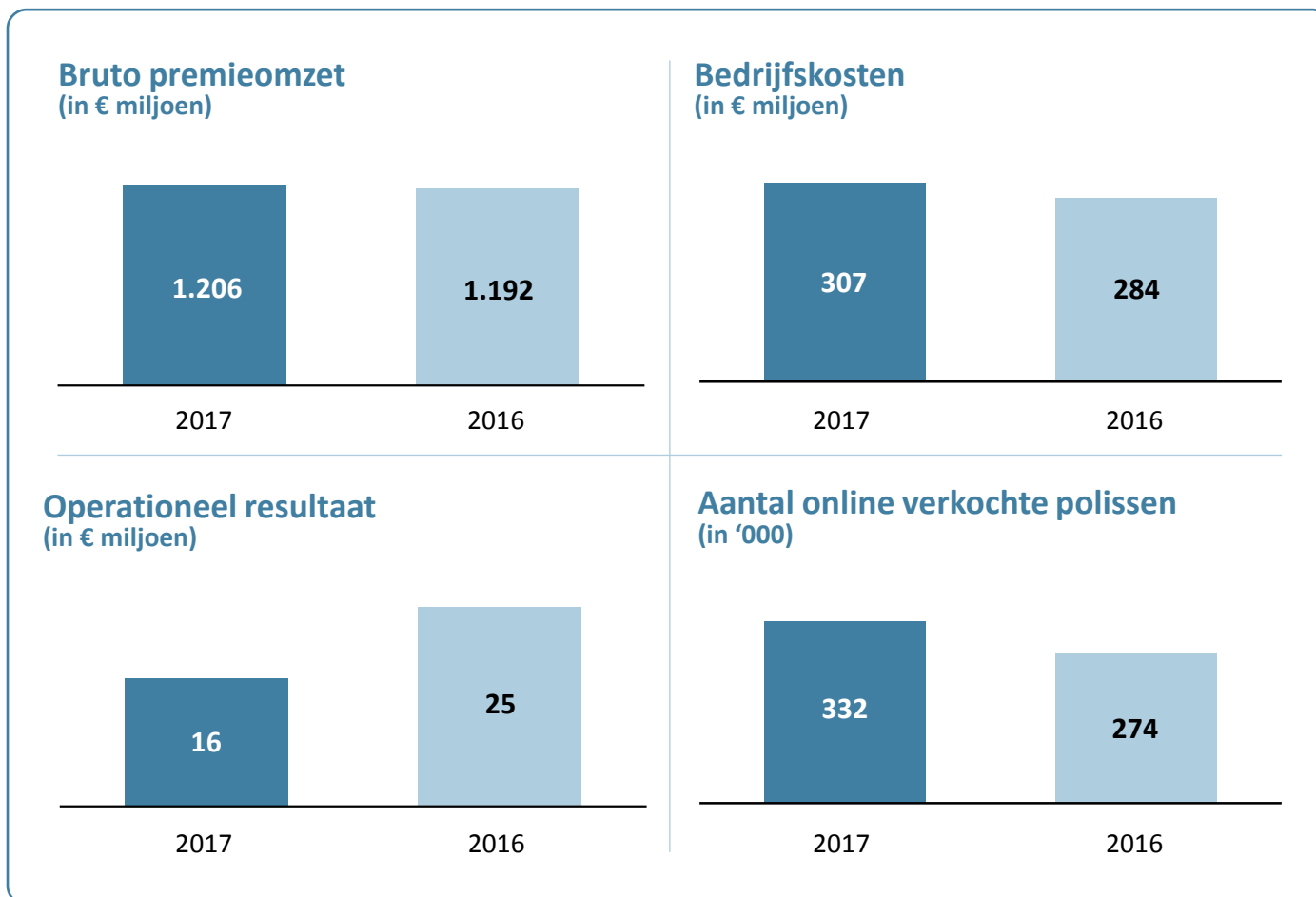
Oudedagsvoorzieningen: Resultaatverbetering door versnelde afbouw BPF'en Achmea Pensioenservices alsmede hogere resultaten Achmea IM en Achmea Bank



Oudedagsvoorzieningen

- Investering in een sterke positie in de veranderende Nederlandse pensioenmarkt met Centraal Beheer APF
- Resultaatverbeteringen alle onderdelen:
 - Versnelde afbouw dienstverlening aan BPF'en en lagere opstartinvesteringen Centraal Beheer APF zorgen voor een hoger resultaat bij **Achmea Pensioenservices**
 - Verbetering resultaat **Achmea Investment Management** door lagere personeels- en advieskosten
 - Beheerd vermogen Achmea Investment Management gestegen naar €120 miljard door netto instroom in het Centraal Beheer APF en positieve marktontwikkelingen
 - Hoger resultaat **Achmea Bank** mede door ontwikkeling huizenmarkt met een vrijval op de kredietvoorziening bij een nagenoeg stabiele rentemarge

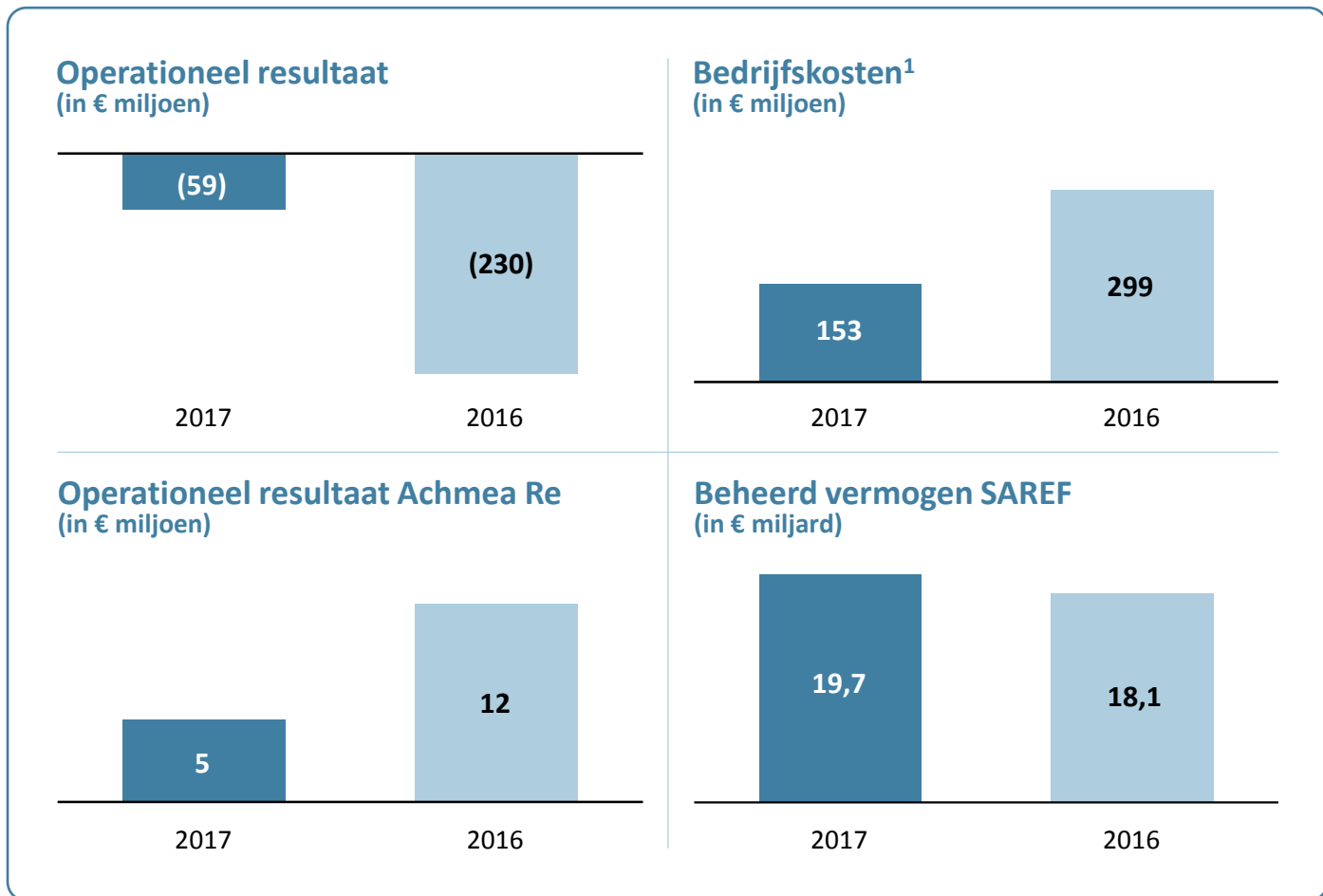
Internationaal: Verdere groei premieomzet alle landen in lokale valuta



Internationale activiteiten

- Toename bruto premieomzet met 8% in lokale valuta:
 - Groei premieomzet in **Turkije** in alle marktsegmenten gedreven door digitale kanaal
 - Hogere premieomzet in **Griekenland** in een stagnerende schademarkt mede dankzij groei online merk Anytime. Anytime succesvol uitgebreid naar Cyprus
 - Ontwikkeling van directe kanaal in **Slowakije** succesvol met groei van 25%
- Hogere winstgevendheid Slowakije en Griekenland door een beter zorg- respectievelijk schaderesultaat
- Resultaat beïnvloed door nieuwe wetgeving maximale premie Motor WA in Turkije, investeringen en calamiteitschade in Turkije en Australië

Overige activiteiten: resultaatverbetering door lagere personeelskosten, afbouw private banking activiteiten en incidentele reorganisatielasten in 2016



¹ Exclusief premiegebonden herverzekeringscommissies

Overige activiteiten

- Beter operationeel resultaat door lagere kosten voor huisvesting, IT-inzet, personeel en afbouw verlieslatende activiteiten
- Resultaat 2016 beïnvloed door vorming van additionele reorganisatievoorziening van €82 miljoen
- Achmea Reinsurance, Syntus Achmea Real Estate & Finance en Independer dragen positief bij aan het resultaat

Achmea Reinsurance

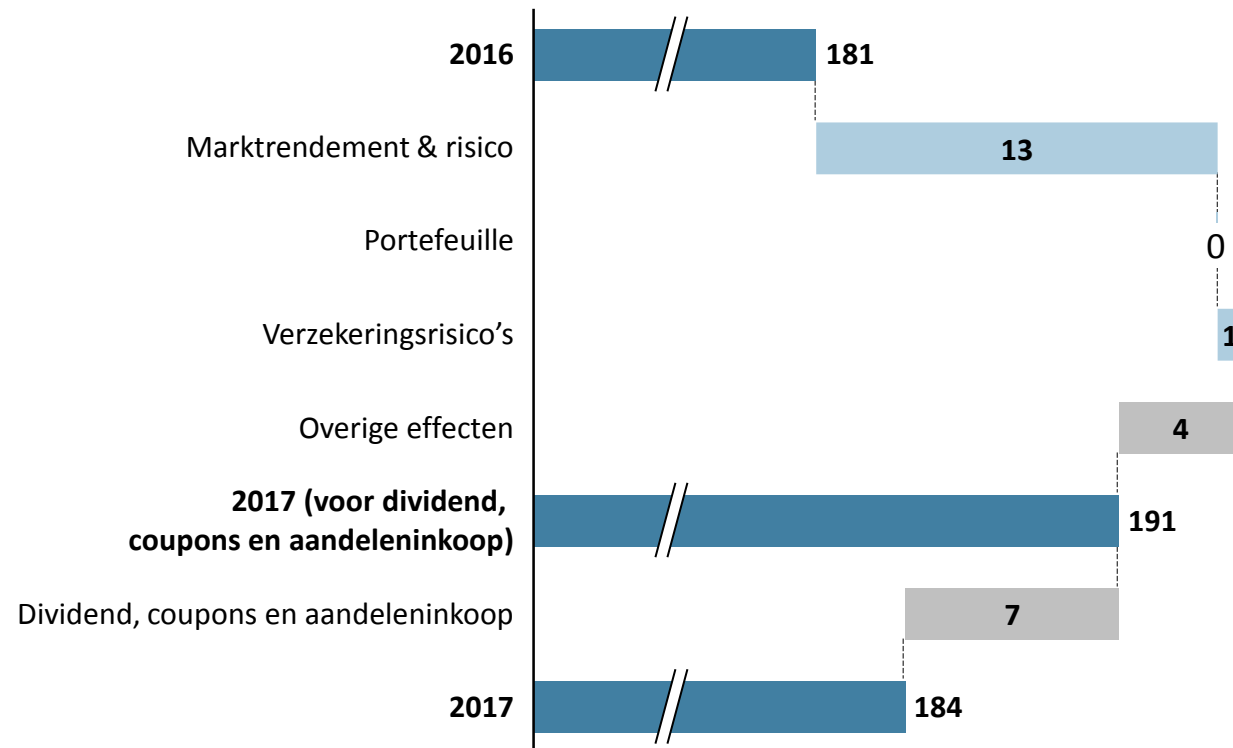
- Resultaat positief:
 - Hoger beleggingsresultaat en nieuwe inkomende schade- en levencontracten
 - Impact wereldwijde catastrofes €37 miljoen

Syntus Achmea Real Estate & Finance

- Beheerd vermogen toegenomen tot €19,7 miljard (2016: €18,1 miljard) met name door netto instroom in de hypotheekportefeuille

Solvency II ratio verbetert tot 184%

Veranderingen Solvency II ratio (in %)



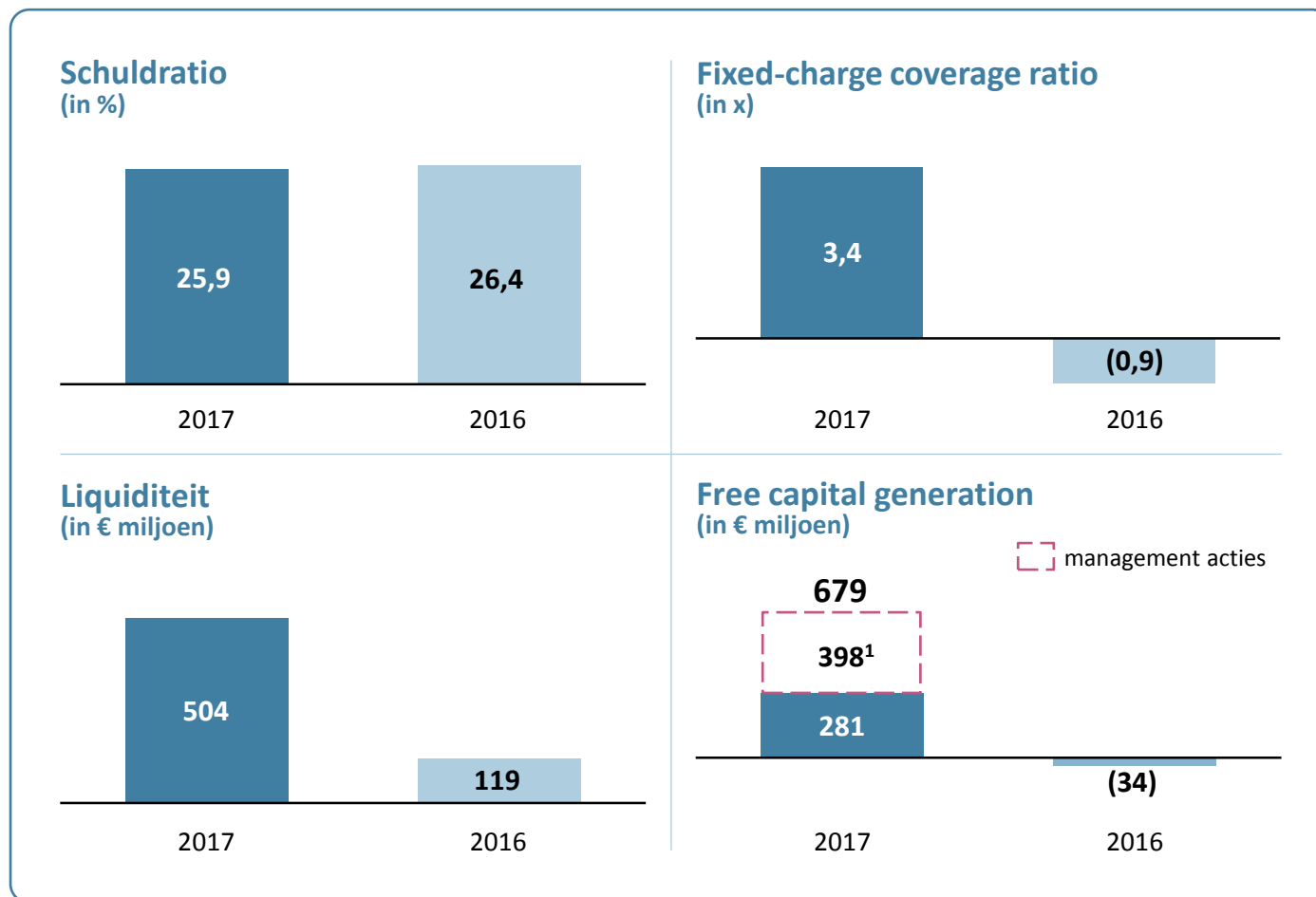
Veranderingen solvabiliteit Groep

- Positieve effecten financiële markten en optimalisatie marktrisico:
 - Toename beschikbaar kapitaal uit beleggingen mede door stijging rente, inkomende spreads en hogere aandelenkoersen
 - Lager marktrisico door implementatie kapitaalhedging en afbouw grondstoffenportefeuille
- Portefeuille-ontwikkeling beïnvloed door inzet kapitaal Zorg, gecompenseerd door positieve technische resultaten Schade & Inkomen en verfijning kosten Pensioen & Leven
- Afname levenrisico door rentestijging en verfijning kosten
- Overige effecten voornamelijk door afname LAC DT als gevolg van afname marktrisico

Solvabiliteit kernbedrijven

- Schade: 140% (2016: 137%)
- Zorg: 142% (2016: 154%)
- Pensioen & Leven: 142% (2016: 130%)

Actieve financiële sturing draagt bij aan verbeterde ratios



Financiële ratio's

- Verbetering schuldratio en fixed-charge coverage ratio als gevolg van verbeterde resultaten
- Holding liquiditeit versterkt door up-streamen van dividend en aflossen interne lening

Kapitaalgeneratie ('free capital generation')

- Kapitaalgeneratie gedreven door verbetering solvabiliteit
- Forse bijdrage door optimalisatie van kapitaal bij voornamelijk Pensioen & Leven

Overig

- Fitch Rating van A+ voor de verzekeringsentiteiten² en A voor Achmea Groep³. Beiden met een stabiele toekomstverwachting ('Outlook')

¹ Betreffen management acties in Pensioen & Leven (o.a. verkoop grondstoffenportefeuille, implementatie Q&A LAC DT, verliesrealisaties en verfijning kosten) | ² Insurer Financial Strength | ³ Issuer Default Rating

Sterke verbetering resultaten in 2017

- Operationeel jaarresultaat stijgt naar €349 miljoen
 - Schade & Inkomen en Pensioen & Leven dragen vooral bij aan de resultaatverbetering
 - Zorg nog verlieslatend ondanks lagere inzet van kapitaal voor niet-kostendekkende premie van €108 miljoen
 - Structurele kostenreductie gerealiseerd van €117 miljoen (5%)
- Solvency II ratio neemt toe met 3%-punt naar 184%
- Op koers voor realisatie strategische doelen tot 2020
- Focus op innovatie en verbetering dienstverlening aan klanten





Willem van Duin
Voorzitter van de Raad van Bestuur

Michel Lamie
Chief Financial Officer

Sterke verbetering resultaten

Jaarresultaten Achmea 2017 – media presentatie

achmea 