

Achmea boekt forse stijging resultaat tot €547 miljoen

- Sterk resultaat Schade & Inkomen met gecombineerde ratio van 95,0%
- Onverminderd goed resultaat Pensioen & Leven
- Resultaat Zorg positief voor huidig schadejaar op basisverzekering en aanvullende verzekering
- Sterke groei op Schade, Oudedagsvoorzieningen en internationale activiteiten; beheerd vermogen begin 2020 toegenomen tot €200 miljard
- Solvabiliteit robuust met 214%, mede ondersteund door financiële markten
- Businessmodel verder verbreed met nieuwe proposities en diensten

Willem van Duin, voorzitter Raad van Bestuur:

“Als verzekeraar met een coöperatieve identiteit zet Achmea zich in voor een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. Met onze merken geven we concrete invulling aan die strategie en maken we het verschil in het leven van onze klanten. Een duurzaam gezond financieel resultaat is nodig om onze maatschappelijke rol goed in te kunnen vullen.

Achmea heeft het jaar 2019 met een goed resultaat afgesloten met een stijging van het operationeel resultaat tot €547 miljoen, waarbij ook onze solvabiliteit verder is gestegen tot 214% na uitkering van dividend. We zijn gegroeid in klanten en premieomzet bij schadeverzekeringen en hebben het resultaat uit onze pensioen- en levensverzekeringsactiviteiten verder verhoogd. Er is veel waardering voor onze vernieuwende manier van pensioendienstverlening, waar we een totaalpakket bieden met vermogensbeheer en bancaire diensten. Het resultaat over schadejaar 2019 was voor zowel basis- als aanvullende zorgverzekeringen positief. Als gevolg van negatieve resultaten op oude schadejaren boekten wij echter een negatief resultaat op de uitvoering van basiszorgverzekeringen. We hebben als groep begin 2020 inmiddels meer dan 200 miljard aan vermogen onder beheer en steeds meer klanten vertrouwen op onze werkwijze en advies met maatschappelijk verantwoord beleggen.

Eind vorig jaar hebben wij onze strategische periode ‘Samen Waarmaken’ afgerond. Als koploper met mobiele en online dienstverlening gaan we met volle energie door met de digitalisering van onze bedrijfsvoering. We investeren grootschalig in onze websites, portals, apps en andere manieren om onze klanten vernieuwend van dienst te zijn. Nog meer gebruiksgemak en toegankelijkheid zijn daarbij sleutelwoorden. Mede hierdoor zijn wij de afgelopen jaren verder gegroeid in de concurrerende verzekeringsmarkt. We hebben in de planperiode bovendien onze kosten in de afgelopen 3 jaar met meer dan €200 miljoen verlaagd terwijl de waardering van klanten voor onze verzekeringen, producten en diensten onverminderd hoog is gebleven.

In aanvulling op goede verzekeringen en advies over preventie, bieden we ook steeds meer diensten. Duurzaamheid en innovatie staan hierbij centraal. Zo biedt Centraal Beheer ook zonnepanelen aan en bredere hulp bij het verduurzamen van woningen. En Interpolis zet zich met ‘AutoModus’ krachtig in voor het verhogen van de verkeersveiligheid. Na de succesvolle bewustwordingscampagne gericht op automobilisten, richt Interpolis zich nu met ‘PhoNo’ op jonge fietsers in het verkeer. Zorgverzekeraar Zilveren Kruis richt zich op gezondheid dichterbij voor iedereen door met zorgverleners en patiënten meer zorg veilig thuis te organiseren. Leefstijlplatform Actify helpt inmiddels meer dan 50.000 actieve klanten om gezonder te werken en te leven.

Dit jaar zijn wij begonnen met een nieuwe strategische periode getiteld ‘De Kracht van Samen’. We gaan de gebundelde kracht van ons bedrijf nog beter benutten. We blijven onverminderd investeren in innovatie, platformen voor distributie en een verdere verbetering van onze dienstverlening. Ook willen we actief meer partnerships sluiten waarmee we klanten vernieuwende diensten kunnen bieden. Zo blijven we in een veranderende wereld relevant voor onze klanten en de samenleving. Voor de realisatie van onze strategische ambities blijven het behalen van een gezond rendement en een scherp oog op kosten van groot belang. Dat past bij ons als coöperatieve verzekeraar met een actieve maatschappelijke rol.”

Groepsresultaten

KERNCIJFERS

(E MILJOEN)

RESULTATEN	2019	2018	Δ
Bruto geschreven premies	19.949	19.918	0%
Netto verdiende premies	19.524	19.685	-1%
Bruto bedrijfskosten ¹	2.092	2.211	-5%
Operationeel resultaat exclusief Nederlandse zorgactiviteiten²	485	263	84%
Operationeel resultaat inclusief Nederlandse zorgactiviteiten	547	391	40%
Transactieresultaten	0	175	n.b.*
Resultaat voor belasting	547	566	-3%
Nettoresultaat	481	315	53%

BALANS	31-12-2019	31-12-2018	Δ
Totaal activa	89.488	81.816	9%
Eigen vermogen	10.191	9.705	5%

SOLVENCY II	31-12-2019	31-12-2018	Δ
Solvabiliteitsratio na dividend (Partieel Intern Model)³	214%	198%	16%-pt

MEDEWERKERS IN BINNEN- EN BUITENLAND ⁴	31-12-2019	31-12-2018	Δ
FTE's (intern)	13.801	13.714	1%
FTE's (extern)	2.590	2.922	-11%

* n.b.: niet betekenisvol

Groepsresultaten

GROEPSRESULTAAT OP HOOFDLIJNEN

Achmea heeft in 2019 wederom belangrijke stappen gezet in het realiseren van haar lange termijn financieel-strategische doelstellingen. Het operationele resultaat steeg in 2019 fors tot €547 miljoen (2018: €391 miljoen). Dit verbeterde resultaat werd vooral gedreven door een stijging van het resultaat bij Schade & Inkomen en onze Overige activiteiten. Daarnaast steeg het resultaat bij Pensioen & Leven en Oudedagsvoorzieningen. Het resultaat van Achmea ontwikkelt zich hiermee verder richting de resultaatambities.

De gecombineerde ratio (COR) van onze Nederlandse schade- en inkomensverzekeringen is in 2019 verbeterd en kwam uit op 95,0% (2018: 95,5%). Het operationeel resultaat nam fors toe tot €178 miljoen (2018: €97 miljoen) door premiegroei, schadelastbeheersing en hogere beleggingsopbrengsten. Daarnaast werd het resultaat 2018 negatief beïnvloed door de januaristormen.

Onze Nederlandse pensioen- en levensverzekeringen hebben in 2019 een sterk operationeel resultaat gerealiseerd van €363 miljoen (2018: €334 miljoen). Het resultaat is verbeterd door een hoger technisch resultaat en hoger beleggingsresultaat. In lijn met onze service-book strategie is de premieomzet gedaald. Daarnaast investeerden wij verder in onze IT-systemen om de uitvoeringskosten verder te flexibiliseren en af te kunnen bouwen in lijn met de verwachte toekomstige afloop van de portefeuille.

Het operationeel resultaat van Oudedagsvoorzieningen is in 2019 gestegen tot €30 miljoen (2018: €15 miljoen). Deze toename is grotendeels het gevolg van een hoger renteresultaat en een eenmalig fair-value resultaat gerelateerd aan de overname van een deel van de activiteiten van a.s.r. bank door Achmea Bank. In 2019 is het beheerd vermogen bij Achmea Investment Management verder toegenomen.

Het operationeel resultaat op onze Internationale activiteiten bedroeg €22 miljoen (2018: €29 miljoen). Het lagere resultaat wordt veroorzaakt door een hogere schadelast door de natuurbranden in Australië en door lagere zorgresultaten in Griekenland en Slowakije door het wegvallen van incidentele baten. Tegelijkertijd investeerden wij in onze Canadese online schadebemiddelingsactiviteiten en is het resultaat in Turkije licht toegenomen.

Het resultaat van segment Overige activiteiten is sterk verbeterd. Naast de resultaten van Achmea Reinsurance en Syntrus Achmea Real Estate & Finance worden in dit segment ook de financieringslasten en aandeelhouderskosten verantwoord. Het verbeterde resultaat wordt deels verklaard door hogere resultaten voor Achmea Reinsurance dat profiteerde van een gunstige schadelastontwikkeling op oude jaren, terwijl er in 2018 juist een grote schadelast was als gevolg van de januaristormen. Daarnaast waren de reorganisatielasten in 2019 lager dan het voorgaande jaar.

Onze zorgactiviteiten droegen in 2019 €62 miljoen (2018: €128 miljoen) bij aan het resultaat. Op de basiszorgverzekeringen is een negatief resultaat gerealiseerd van €26 miljoen (2018: €45 miljoen) als gevolg van hoge schadelast uit oude jaren. Het resultaat op het huidige schadejaar bedroeg €66 miljoen (2018: €39 miljoen negatief). Op de aanvullende zorgverzekeringen is een positief resultaat behaald van €86 miljoen. Het resultaat was voor €79 miljoen afkomstig uit het huidige schadejaar (2018: €62 miljoen). Daarnaast zijn de bedrijfskosten verder gedaald, mede dankzij de integratie van Zilveren Kruis en De Friesland.

Ondanks de positieve ontwikkeling van onze resultaten over 2019 en eerdere jaren zijn er belangrijke uitdagingen in de markten waarin wij actief zijn. Zo zetten aanhoudend lage rentes op lange termijn druk op traditionele verdienmodellen, zorgt klimaatverandering voor een hogere weersgerelateerde schadelast en blijft het resultaat uit onze verzekeringsactiviteiten inherent volatiel. In dit kader volgen wij ook de ontwikkelingen rondom het Coronavirus en mogelijke impact hiervan op onze bedrijfsvoering, de verzekeringstechnische resultaten en de financiële markten. De uitkomsten hiervan zijn nog onzeker, maar worden nauwlettend gevolgd. Mede vanwege deze uitdagingen zullen wij blijven investeren in onze strategie gericht op gediversifieerde (inter)nationale groei en de ontwikkeling van nieuwe proposities en diensten waarbij we tegelijkertijd oog houden voor actieve schadelastbeheersing en verdere balansoptimalisatie.

OPERATIONEEL RESULTAAT SEGMENTEN

	2019	2018	Δ
Schade & Inkomen Nederland	178	97	84%
Pensioen & Leven Nederland	363	334	9%
Oudedagsvoorzieningen	30	15	100%
Internationale activiteiten	22	29	-24%
Overige activiteiten	-108	-212	49%
Operationeel resultaat (excl. Zorg Nederland)	485	263	84%
Zorg Nederland	62	128	-52%
Operationeel resultaat	547	391	40%

Het nettoresultaat is in 2019 gestegen tot €481 miljoen (2018: €315 miljoen). De belastingdruk bedroeg 12% (2018: 44%).

De lagere effectieve belastingdruk kwam voornamelijk doordat wij in 2018 de latente belastingpositie hebben aangepast nadat een verlaging van het vennootschapsbelastingtarief werd aangekondigd. Deze geplande tariefsverlaging is het afgelopen jaar met een jaar uitgesteld en beperkter geworden, waardoor de verlaging van de latente belastingpositie in 2019 gedeeltelijk is teruggedraaid. Daarnaast heeft een aanpassing in de verslaggevingsstandaard IAS12 ertoe geleid dat met ingang van 2019 de belastingbaten over de betaalde rente op perpetuele obligaties via de winst- en verliesrekening wordt verwerkt. Gecombineerd met de van belasting vrijgestelde inkomsten uit

Groepsresultaten

Zorg komt de effectieve belastingdruk hierdoor uit op €66 miljoen.

Inkomsten

De bruto geschreven premies zijn in 2019 met €19.949 miljoen nagenoeg gelijk gebleven (2018: €19.918 miljoen).

De totale particuliere en zakelijke premieomzet binnen Schade & Inkomen Nederland en Internationaal is verder gegroeid (5%) door portefeuillegroei en premiemaatregelen. Internationaal steeg de premieomzet uit onze schadeactiviteiten in lokale valuta, maar door wisselkoerseffecten is de omzet in euro's stabiel.

De premieomzet binnen Zorg liet een lichte stijging (1%) zien door een hogere premie uit de basiszorgverzekeringen en een hogere bijdrage van het zorgverzekeringsfonds in verband met de zorgkostenstijging. Deze toename compenseerde de afname van het aantal verzekerden. De premie uit de aanvullende zorgverzekeringen is wel licht gedaald door de afname van het aantal verzekerden. De internationale zorgactiviteiten kenden per saldo premiegroei door hogere premieomzet in Slowakije en Griekenland.

De premieomzet uit Pensioen- en Levenactiviteiten nam in Nederland af met 18% door de eerder gemaakte keuze om te stoppen met het actief aanbieden van verzekerde pensioenoplossingen in Nederland. Daarnaast was de totale premieomzet lager dan vorig jaar door de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First per 1 juni 2018.

BRUTO GESCHREVEN PREMIES IN BINNEN- EN BUITENLAND

	(€ MILJOEN)		
	2019	2018	Δ
Schade	4.104	3.897	5%
Zorg	14.582	14.435	1%
Leven	1.263	1.586	-20%
Bruto geschreven premies	19.949	19.918	0%

Wij ontwikkelen ons steeds meer van traditionele verzekeraar tot brede financiële dienstverlener. Overeenkomstig hiermee ontvangen wij een groeiend deel van onze inkomsten uit andere bronnen dan verzekeringspremies. Binnen segment Oudedagsvoorzieningen zijn deze inkomsten met €40 miljoen gegroeid tot €272 miljoen (2018: €232 miljoen). Ook bij SAREF is de omzet toegenomen. Over 2019 bedroeg deze €90 miljoen (2018: €82 miljoen). Onze dienstenproposities blijven zich ook ontwikkelen. Met deze diensten dragen wij niet alleen bij aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving, onder andere door preventie van schades, maar verbreden we ook ons businessmodel.

Bedrijfskosten

De bruto bedrijfskosten zijn in 2019 met €119 miljoen afgenomen tot €2.092 miljoen (2018: €2.211 miljoen). Deze daling is vooral

het resultaat van efficiëntere bedrijfsvoering door onder andere IT-rationalisatie en digitalisering. In 2019 zijn de kosten mede lager dan vorig jaar door de verkoop van Friends First en Independent in 2018.

Het totaal aantal medewerkers is licht gedaald tot 16.391 FTE (2018: 16.636 FTE). In Nederland is in 2019 het aantal medewerkers verder gedaald tot 13.414 FTE (2018: 13.772 FTE). De daling van het aantal arbeidsplaatsen met meer dan 350 FTE is het gevolg van verdere optimalisatie van processen en systemen. De grootste dalingen zijn gerealiseerd bij Pensioen & Leven en Zorg door respectievelijk een efficiëntere bedrijfsvoering en de integratie van Zilveren Kruis en De Friesland.

Het totaal aantal medewerkers in ons internationale bedrijf is licht gestegen tot 2.977 FTE (2018: 2.864 FTE). Deze stijging is het gevolg van focus op gecontroleerde en selectieve uitbreiding van ons marktaandeel in de verschillende markten.

In combinatie met de kostenbesparingen in de voorgaande jaren is de doelstelling om in de strategische planperiode 'Samen Waarmaken' (2017-2019) een kostendaling van €200 miljoen te realiseren, ruimschoots gehaald. Op basis van de genormaliseerde bruto bedrijfskosten is vanaf de eerder aangekondigde nulmeting in de periode 2017-2019 een kostendaling van €273 miljoen gerealiseerd. Dit is het resultaat van efficiëntere bedrijfsvoering door onder andere IT-rationalisatie en digitalisering van de bedrijfsvoering, die mede een daling van het aantal arbeidsplaatsen mogelijk maakte. Ook hebben we in voorgaande jaren het aantal bedrijfslocaties gereduceerd en daarmee kosten bespaard. In de periode 2017-2019 is het aantal FTE in Nederland met circa 1.850 gedaald. Onder andere door onze keuze om een aantal werkzaamheden vanuit kostenooipunt te insourcen is deze afbouw licht lager dan onze eerder uitgesproken ambitie om het aantal arbeidsplaatsen in de periode 2017-2019 met 2.000 FTE af te bouwen.

Beleggingen

In 2019 bedroegen de beleggingsopbrengsten⁵ uit onze beleggingsportefeuille voor eigen rekening €1.115 miljoen (2018: €1.066 miljoen). Hogere realisaties op vastrentende waarden en aandelen alsmede minder negatieve valutaresultaten hebben ten opzichte van 2018 een positieve impact gehad op de resultaten. De herwaarderingen op vastgoed waren ook in 2019 positief, maar door een afvallend marktsentiment op een lager niveau.

De waardeontwikkeling door ontwikkeling van de marktrente van onze vastrentende waarden en rentederivaten in ons Nederlands Pensioen- en Levenbedrijf is niet direct in het resultaat zichtbaar. Alle gerealiseerde en niet gerealiseerde beleggingsresultaten op vastrentende waarden en rentederivaten voor eigen rekening en risico worden verantwoord in het zogenaamde Fund for Future Appropriation (FFA). Dit fonds is een onderdeel van de technische voorzieningen ter dekking van de verplichtingen aan onze klanten met een pensioen- of levensverzekering. Door een daling van de

Groepsresultaten

rente en ingekomen spreads is het FFA in 2019 met €2,8 miljard toegenomen tot €9,8 miljard.

De waarde van de beleggingsportefeuille is sterk gestegen tot een niveau van €50,8 miljard (2018: €45,1 miljard). De in 2019 gedaalde rente en ingekomen spreads zijn hiervan de belangrijkste oorzaken geweest.

KAPITAALMANAGEMENT

Eigen vermogen

Het eigen vermogen is in 2019 met €486 miljoen gestegen tot €10.191 miljoen (2018: €9.705 miljoen). Het aandeel van het nettoresultaat hierin bedraagt €481 miljoen. De toename is daarnaast het gevolg van hogere ongerealiseerde waardeveranderingen op aandelen en obligaties als gevolg van hogere beurskoersen en de invloed van de gedaalde rentes. In 2019 heeft er daarnaast aflossing van een 'Restricted Perpetual Tier 1'-obligatie van €600 miljoen en de uitgifte van een Restricted Tier 1 Notes van €500 miljoen plaatsgevonden. Doordat beide instrumenten als eigen vermogen kwalificeren leverde dit per saldo een daling van het eigen vermogen op. Daarnaast drukten ook dividendbetalingen op gewone en preferente aandelen en couponbetalingen op hybride kapitaal de toename van het eigen vermogen deels.

ONTWIKKELING TOTAAL EIGEN VERMOGEN (€ MILJOEN)

Totaal eigen vermogen 31-12-2018	9.705
Nettoresultaat	481
Mutatie herwaarderingsreserve	344
Mutatie reserve koersverschillen	-13
Herwaardering nettoverplichting toegezegde pensioenrechten	-18
Dividend- en couponbetalingen eigenvermogensinstrumenten en impact kapitaaltransacties	-304
Overige mutaties	-4
Totaal eigen vermogen 31-12-2019	10.191

Solvabiliteit (Solvency II)

De solvabiliteit, gebaseerd op het partiële interne model, is in 2019 gestegen tot 214% na uitkering van dividend. Voor uitkering van dividend bedroeg de solvabiliteitsratio 219%. De stijging van het beschikbaar kapitaal (€392 miljoen) en de daling van het vereist kapitaal (€145 miljoen) hangen voor een belangrijk deel samen met de stijging van aandelenkoersen en wijzigingen in modellering en kalibratie van het interne model voor marktrisico. De uitgifte van twee kapitaalinstrumenten (totaal €750 miljoen) gecombineerd met de aflossing van €600 miljoen hybride kapitaal leiden tot een stijging van het toegestaan eigen vermogen. De daling van de marktrente gecombineerd met daling van de 'Volatility Adjustment' leidt tot een hogere waarde van de verplichtingen en daarmee een stijging van het verzekeringstechnisch risico leven. De jaarwinst en dividenden vanuit de bancaire activiteiten en asset management activiteiten, die geen onderdeel uitmaken van de groeps-solvabiliteit, hebben een positief effect op de solvabiliteit.

SOLVABILITEITSRATIO ACHMEA GROEP

(€ MILJOEN)

	31-12-2019	31-12-2018	Δ
Toegestaan Solvency II Eigen Vermogen	9.317	8.925	392
Vereiste kapitaal	4.352	4.497	-145
Surplus	4.965	4.428	537
Solvency II Ratio	214%	198%	16%-pt

Achmea hanteert sinds de invoering van Solvency II op 1 januari 2016 een door de toezichthouders goedgekeurd partieel intern model voor de berekening van het vereist kapitaal voor de schade- en inkomensverzekeringstechnische risico's in Nederland en Griekenland. Met ingang van 1 juli 2018 past Achmea aanvullend het intern model toe voor de berekening van de kapitaalvereiste van het marktrisico voor de Nederlandse onderdelen, met uitzondering van de zorg-entiteiten. De overige risico's worden bepaald volgens de standaardformule.

Free Capital Generation⁶

In 2019 bedroeg de Free Capital Generation €546 miljoen. Deze Free Capital Generation is in belangrijke mate ondersteund door de toegenomen operationele resultaten en de gestegen aandelenkoersen, balansoptimalisaties en modelwijzigingen. Deze hebben de ongunstige impact van rente- en spreadontwikkelingen alsook de verlaging van de UFR met 15 basispunten tot 3,9% in belangrijke mate gemitigeerd. De operationele resultaten van onze zorgactiviteiten maken geen deel uit van de Free Capital Generation.

Financiering

De schuldratio¹¹ is afgenomen tot 24,9% (2018: 26,5%) als gevolg van de behaalde resultaten en de aflossing van een lening van CHF 200 miljoen. Daarnaast is ook de als kapitaal meetellende 'Restricted Perpetual Tier 1'-obligatie van €600 miljoen afgelost en heeft er een gecombineerde uitgifte plaatsgevonden van een eveneens als kapitaal meetellende €500 miljoen Restricted Tier 1 Notes en € 250 miljoen Tier 2 Notes.

Door bovenstaande transacties en het gestegen operationeel resultaat verbeterde de fixed-charge coverage ratio tot 5,3x (2018: 4,4x).

In de eerste helft van 2019 maakte Standard & Poor's bekend de outlook voor alle entiteiten van Achmea te verhogen naar 'stable'. S&P oordeelde dat Achmea de afgelopen tijd stabiele en verbeterde operationele resultaten heeft gerealiseerd. Ze voegde er aan toe te verwachten dat Achmea de komende tijd zowel de schuldenratio als de kapitaalspositie op een stabiel niveau zal houden. Gelijkijdig heeft S&P de toegekende rating (FSR⁷) van de Nederlandse kernverzekersentiteiten bevestigd op A. De kredietrating (ICR⁸) van Achmea B.V. is ongewijzigd gebleven op BBB+. De rating (FSR) van Achmea Reinsurance Company N.V. en de rating (ICR) van Achmea Bank N.V. zijn ongewijzigd gebleven op A-. Later in het jaar zijn deze ratings herbevestigd.

Groepsresultaten

Op 30 september 2019 heeft Fitch de rating van Achmea B.V. en haar verzekeringsentiteiten herbevestigd. De ratings zijn respectievelijk A (IDR⁹) en A+ (IFS¹⁰) en hebben een 'stable outlook'. De rating (IDR) van Fitch is voor Achmea Bank N.V. bevestigd op A met een 'stable outlook'.

Schade & Inkomen Nederland

- Sterk resultaat Schade & Inkomen met gecombineerde ratio van 95,0%
- Premieomzet gestegen door groei in aantal klanten en premie-aanpassingen
- Investerings in technologische vernieuwing en duurzame innovaties voor klanten voortgezet

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2019	2018	Δ
Bruto geschreven premies	3.564	3.364	6%
Bedrijfskosten	890	845	5%
Operationeel resultaat	178	97	84%

SCHADE & INKOMEN NEDERLAND

	2019	2018	Δ
Schaderatio	69,0%	70,1%	-1,1%-pt
Kostenratio	26,0%	25,4%	0,6%-pt
Gecombineerde ratio	95,0%	95,5%	-0,5%-pt

ALGEMEEN

Achmea is marktleider in het segment schadeverzekeringen en top 3 speler in het segment inkomensverzekeringen. Wij bieden onze particuliere en zakelijke klanten onder meer auto-, brand-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Daarnaast bieden we verzuim- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen aan. We staan onze klanten bij met innovatieve diensten die onder andere inzicht geven in de risico's die zij lopen. Hiermee helpen we onze klanten schades zo veel mogelijk te voorkomen of te verminderen en spelen wij als bedrijf in op veranderende marktomstandigheden en nieuwe klantbehoeften. We bieden onze producten en diensten aan onder de merken Centraal Beheer, Interpolis, FBTO, Avéro Achmea, Hagelunie en InShared. Onze focus ligt hierbij op hoge klanttevredenheid, innovatieve dienstverlening en digitalisering van processen. Met onze omnichannel-dienstverlening kunnen klanten steeds vaker, op elk moment, en op de door hun gewenste manier met ons communiceren.

Bruto geschreven premies

In 2019 nam de premieomzet met 6% toe tot €3.564 miljoen (2018: €3.364 miljoen).

De premieomzet uit schadeverzekeringen steeg tot €2.948 miljoen (2018: €2.784 miljoen) door groei van het aantal klanten en premie-aanpassingen in zowel het particuliere als het zakelijke segment. De portefeuillegroei hebben we mede gerealiseerd door introductie van nieuwe proposities.

De premieomzet uit inkomensverzekeringen is gestegen tot €616 miljoen (2018: €580 miljoen). Dit is vooral het resultaat van premie-aanpassingen als reactie op een marktbrede toename in de complexiteit en duur van het arbeidsverzuim.

Bedrijfskosten

In 2019 zijn de bedrijfskosten met 5% gestegen tot €890 miljoen door een groeiende portefeuille en hogere marketinguitgaven. Daarnaast is sprake van doorlopende investeringen in digitalisering van onze klantbediening en preventie gericht op een verlaging van de schade bij onze klanten en daarmee een lagere schaderatio.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat Schade & Inkomen Nederland nam in 2019 fors toe tot €178 miljoen (2018: €97 miljoen) door een verbeterd verzekeringstechnisch resultaat, mede veroorzaakt door het uitblijven van grote weersgerelateerde schades. Daarnaast nam het beleggingsresultaat toe door positieve ontwikkelingen op de effectenbeurzen en realisaties als gevolg van optimalisatie van de beleggingsportefeuille.

SCHADEVERZEKERINGEN

Het resultaat op schadeverzekeringen steeg in 2019 tot €164 miljoen (2018: €72 miljoen). Hiermee verbeterde de gecombineerde ratio op Schade tot 94,8% (2018: 96,0%). In 2019 zagen we dat de toename in kleine weersgerelateerde gebeurtenissen doorzette. Voor de lange termijn blijven we daarom investeren in innovatieve diensten om schades bij klanten zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken. Binnen de particuliere portefeuille doen we dit bijvoorbeeld door middel van initiatieven als BlueLabel en het concept 'Groene Daken' van Interpolis. Ook binnen de zakelijke portefeuille besteden we veel aandacht aan het voorkomen van schade. Goede voorbeelden hiervan binnen de agrarische portefeuille zijn het continue monitorings- en alarmeringssysteem bij boerenbedrijven en het plaatsen van gehard glas op kassen. Al deze oplossingen dragen bij aan een toekomstbestendig resultaat en een veiligere en meer klimaatbestendige maatschappij.

Schade & Inkomen Nederland

INKOMENSVERZEKERINGEN

Het resultaat op inkomensverzekeringen bedraagt over 2019 €14 miljoen (2018: €25 miljoen). De afname is vooral het gevolg van een toename in de complexiteit van het verzuim en daarmee de duur van claims. Daarnaast investeren we ook in vernieuwing van onze systemen. We helpen onze klanten door intensieve aandacht te hebben voor herstel en het faciliteren van re-integratie door bijvoorbeeld omscholingstrajecten te vergoeden. Met de continue verbetering van onze aanpak versnellen wij de re-integratie van zieke klanten. Tegelijkertijd heeft dit een

positief effect op de schadelast van de arbeidsongeschiktheidsportefeuille en ondersteunen we voor de lange termijn ons resultaat. De gecombineerde ratio Inkomen kwam over 2019 uit op 96,3% (2018: 93,2%).

In 2019 hebben we een deel van onze collectieve arbeidsongeschiktheidsportefeuille herverzekerd. Dit is gedaan met het doel de volatiliteit in het toekomstig resultaat te verlagen. Ook verbetert hierdoor onze kapitaalpositie onder Solvency II.

Zorg Nederland

- Resultaat Zorg positief voor huidig schadejaar op basisverzekering en aanvullende verzekering
- Nagenoeg kostendekkende premie vastgesteld voor basisverzekering 2020
- Integratie Zilveren Kruis en De Friesland afgerond

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2019	2018	Δ
Bruto geschreven premies	14.082	13.942	1%
Bedrijfskosten	515	526	-2%
Operationeel resultaat	62	128	-52%
Resultaat huidig jaar	147	21	600%
Resultaat oude jaren ¹²	-85	107	n.b.*

BASISZORGVERZEKERINGEN

	2019	2018	Δ
Schaderatio	98,0%	97,1%	0,9%-pt
Kostenratio	2,2%	2,3%	-0,1%-pt
Gecombineerde ratio	100,2%	99,4%	0,8%-pt

AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN

	2019	2018	Δ
Schaderatio	82,3%	82,1%	0,2%-pt
Kostenratio	10,5%	10,3%	0,2%-pt
Gecombineerde ratio	92,8%	92,4%	0,4%-pt

* n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Zilveren Kruis, De Friesland, FBTO, Interpolis, ZieZo en Pro Life bieden basis- en aanvullende zorgverzekeringen. Alarmcentrale Eurocross biedt wereldwijde zorgdienstverlening.

In het Nederlandse zorgstelsel is iedereen verplicht verzekerd voor de basisverzekering en geldt een acceptatieplicht. Door het uniforme verzekerde pakket voor de basisverzekering, zonder onderscheid in klantpremie op basis van leeftijd of eventuele aandoening, ontstaat er solidariteit tussen jong en oud, arm en rijk en ziek en gezond. Dit is uniek in de wereld: minder dan 5% van de wereldbevolking leeft in een land waar iedereen toegang heeft tot dezelfde goede zorg. Ontwikkelingen zoals de vergrijzing, nieuwe behandelingen en medicijnen, tekorten op de arbeidsmarkt en de cao-stijgingen voor ziekenhuizen en GGZ-instellingen zetten ook in Nederland de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg onder druk. Dit onderstreept het belang om zorg goed te organiseren en continu aandacht te besteden aan preventie en een gezonde leefstijl. Het organiseren van solidariteit tussen klanten en het verenigen van belangen in de zorg past bij de coöperatieve identiteit van Achmea. Zo geven wij invulling aan onze maatschappelijke rol.

Achmea wil gezondheid dichterbij brengen voor iedereen en doet dit onder andere via Zilveren Kruis en de andere Zorgmerken. Voorbeelden van de manieren waarop wij dit doen zijn onder andere door mensen met behulp van een app te helpen gezonder te leven en door zorg veilig thuis aan te bieden voor steeds meer soorten zorg. Zo investeren wij met onze zorgpartners in het thuis

aanbieden van chemo- en immunotherapie, dialyse en verschillende vormen van telemonitoring. Dit maakt de impact van een behandeling minder ingrijpend, verbetert de kwaliteit van leven én helpt om de premie betaalbaar te houden. Met initiatieven als Gezond Ondernemen en het leefstijlplatform Actify helpen we klanten om gezonder te werken en te leven. Een toenemend aantal klanten maakt hier gebruik van. Zo had Actify eind 2019 al meer dan 50.000 actieve gebruikers die met behulp van het platform werken aan een gezondere leefstijl.

Circa 4,9 miljoen Nederlanders kiezen ervoor om in 2020 bij één van onze zorgmerken verzekerd te zijn. Hiermee is Achmea marktleider met een marktaandeel van 28%.

Bruto geschreven premies

De bruto geschreven premies van de basiszorgverzekeringen en aanvullende zorgverzekeringen zijn met 1% gestegen tot €14.082 miljoen (2018: €13.942 miljoen). De premieomzet vanuit de basiszorgverzekering bedroeg €12.834 miljoen (2018: €12.621 miljoen). De omzet is gestegen in lijn met de hogere premies van de basiszorgverzekering en een hogere bijdrage vanuit het zorgverzekeringsfonds in verband met de zorgkostenstijging in Nederland gecombineerd met een lichte daling in het aantal verzekerden. De premieomzet vanuit de aanvullende zorgverzekeringen is gedaald naar €1.248 miljoen (2018: €1.321 miljoen). Dit is het gevolg van een lichte afname van het aantal verzekerden in vergelijking met 2018.

Zorg Nederland

Bedrijfskosten

De totale bedrijfskosten van onze zorgactiviteiten zijn gedaald naar €515 miljoen (2018: €526 miljoen). De daling wordt in belangrijke mate verklaard door lagere reorganisatielasten en de integratie van Zilveren Kruis en De Friesland, waardoor systemen en processen geharmoniseerd zijn en het aantal medewerkers is afgenomen.

Operationeel resultaat

Onze zorgactiviteiten boekten in 2019 een operationeel resultaat van €62 miljoen (2018: €128 miljoen). Positieve resultaten op het huidige schadejaar ondersteunden het resultaat. Door hogere zorgkosten dan verwacht was het resultaat op oude schadejaren van de basiszorgverzekeringen negatief. Hierdoor viel het totale operationeel resultaat lager uit.

BASISZORGVERZEKERINGEN

Het operationeel resultaat op de basiszorgverzekeringen over 2019 bedroeg €26 miljoen negatief (2018: €45 miljoen). De daling van het resultaat wordt veroorzaakt door oude schadejaren. Over het huidige schadejaar is daarentegen een verbeterd resultaat gerealiseerd, in lijn met ons streven naar een kostendekkende premie.

Het operationeel resultaat op het huidige jaar is €66 miljoen (2018: €39 miljoen negatief). Het hogere resultaat is het gevolg van lager dan verwachte zorgkosten, vooral door meevallende kosten voor wijkverpleging. Ook hogere beleggingsresultaten en gedaalde bedrijfskosten leveren een bijdrage aan de verbetering. Het negatieve resultaat in 2018 was het gevolg van hogere zorgkosten dan verwacht door onder andere hoger dan verwachte kosten voor dure geneesmiddelen, deels gecompenseerd door een hogere bijdrage vanuit het Zorgverzekeringsfonds. Daarnaast waren de reorganisatielasten in 2018 hoger dan in 2019.

Het resultaat uit oude jaren kwam uit op €92 miljoen negatief (2018: €84 miljoen). In 2019 werd het resultaat oude jaren onder andere veroorzaakt door hogere zorgkosten voor Medisch Specialistische Zorg voor het schadejaar 2016 dan voorzien. In het resultaat oude jaren in 2018 was een gunstige ontwikkeling van zorgkosten voor oude jaren zichtbaar voor Medisch Specialistische Zorg, Farmacie en GGZ met name voor schadejaar 2017.

In 2019 is er beperkt kapitaal ingezet voor de premiestelling 2020. Voor drie labels is een voorziening getroffen van in totaal €17 miljoen voor een niet-kostendekkende premie 2020. In 2018 is een voorziening van €21 miljoen gevormd voor niet-

kostendekkende premie in de prijsstelling 2019. De zeer beperkte inzet van kapitaal is in lijn met de doelstelling om een stabiele en gezonde premieontwikkeling in de tijd te laten zien voor de basiszorgverzekeringen.

De gecombineerde ratio op de basiszorgverzekeringen is tot 100,2% toegenomen (2018: 99,4%) door hogere zorgkosten op de oude jaren dan verwacht. De gecombineerde ratio huidig schadejaar bedroeg 99,5%.

AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN

De aanvullende zorgverzekeringen lieten een positief operationeel resultaat van €86 miljoen zien (2018: €85 miljoen). De daling van de premie-inkomsten als gevolg van een lager verzekerdenaantal ligt in lijn met de lagere zorgkosten door het lagere verzekerdenaantal. Het percentage basiszorgverzekerden met een aanvullende dekking bleef in 2019 stabiel rond de 80%. Dit bevestigt de behoefte aan aanvullende verzekeringen voor onze klanten.

Het resultaat was voor €79 miljoen afkomstig uit het huidige schadejaar (2018: €62 miljoen). Deze toename is vooral het gevolg van lagere organisatiekosten en hogere beleggingsopbrengsten. Daarnaast was er ook een positief resultaat op oude schadejaren van €7 miljoen (2018: €23 miljoen). In 2019 was de bijstelling op oude jaren beperkt, terwijl er vorig jaar een substantieel lagere schadelast werd verwacht voor oude schadejaren.

De gecombineerde ratio van de aanvullende zorgverzekeringen is in 2019 licht gestegen en kwam uit op 92,8% (2018: 92,4%) door enerzijds een stijging van de zorgkosten en anderzijds lagere premie-inkomsten.

OVERIG (ZORGKANTOREN & DIENSTEN)

De categorie Overig heeft betrekking op Zorgkantoren die de Wet langdurige zorg (Wlz) uitvoeren en de zorgdiensten-bedrijven. De zorgdienstenbedrijven 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 van Overig bedroeg in 2019 €2 miljoen (2018: €2 miljoen negatief). De toename van het operationeel resultaat is het gevolg van een hogere beheerskostenvergoeding Wlz. Daarnaast is er sprake van lagere bedrijfskosten bij zowel de zorgkantoren als de zorgdienstenbedrijven.

Pensioen & Leven Nederland

- Onverminderd goed resultaat Pensioen & Leven
- Ontwikkeling premieomzet en kosten in lijn met service-book strategie
- IT-investeringen en reorganisaties leiden komende jaren tot verdere efficiencyverbetering

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2019	2018	Δ
Bruto geschreven premies	1.164	1.420	-18%
Bedrijfskosten	155	150	3%
Operationeel resultaat	363	334	9%

ALGEMEEN

Het Pensioen & Levenbedrijf van Achmea beheert collectieve pensioencontracten en traditionele spaar- en levensverzekeringen. Daarnaast beheert de serviceorganisatie een groeiende 'open-book' portefeuille bestaande uit overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) en direct ingaande lijfrentes en pensioenen. De serviceorganisatie heeft de ambitie om een stabiel resultaat met een positieve kapitaalgeneratie te behalen in combinatie met een goede klanttevredenheid.

Bruto geschreven premies

In 2019 is de totale omzet met 18% gedaald tot €1.164 miljoen (2018: €1.420 miljoen). De omzet bestaat voor €924 miljoen uit omzet van het service-book en €240 miljoen van het open-book.

In 2019 was de totale premieomzet vanuit onze service-book pensioenportefeuille €244 miljoen (2018: €424 miljoen). De totale premieomzet van onze service-book levensportefeuille bedroeg €680 miljoen (2018: €769 miljoen). Op deze portefeuilles worden in lijn met onze strategie geen nieuwe verzekeringscontracten meer afgesloten. De daling van de premie-inkomsten is daarmee het gevolg van natuurlijk portefeuilleverloop.

De technische voorzieningen van onze traditionele pensioen- en levensverzekeringen lopen, in lijn met onze langjarige prognoses, langzaam terug en bedroegen per jaareinde 2019 €20,8 miljard.

De open-book portefeuille kende een lichte stijging van de premieomzet uit overlijdensrisicoverzekeringen tot €57 miljoen (2018: €54 miljoen). In 2019 bedroeg de productie van direct ingaande lijfrentes en pensioenen €183 miljoen (2018: €173 miljoen). Door de groeiende open-book portefeuille

kunnen wij de gemiddelde kosten langer laag houden en verlengen we de totale duratie van de complete portefeuille.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten zijn in 2019 licht gestegen tot €155 miljoen (2018: €150 miljoen) vanuit investeringen in toekomstige efficiëntie. Zo is er in 2019 meer geïnvesteerd in verdere automatisering van de processen en aanvullend een reorganisatievoorziening gevormd. De extra investeringen in IT zullen in de komende jaren leiden tot een daling van de beheerskosten doordat er minder IT-systemen en medewerkers nodig zullen zijn. Gecorrigeerd voor deze kosten en additionele investeringen was er sprake van een lichte daling van de bedrijfskosten.

Operationeel resultaat

In 2019 is het operationeel resultaat toegenomen tot €363 miljoen (2018: €334 miljoen). De stijging wordt gedreven door een verbetering van zowel het technisch- als beleggingsresultaat.

Het technisch resultaat is in 2019 met €35 miljoen gestegen ten opzichte van dezelfde periode in het voorgaande jaar. De verbetering wordt primair gedreven door een herijking van de voorziening voor verzekeringsverplichtingen. Daarentegen drukten lagere overlijdensaantallen, in vergelijking met 2018, de toename van het resultaat deels.

Het beleggingsresultaat is met €9 miljoen toegenomen door met name positievere ontwikkelingen op de aandelenmarkten alsook een beter valutaresultaat. Deze positieve ontwikkelingen werden deels tenietgedaan door lagere herwaarderingsresultaten op vastgoed en inkomende spreadbewegingen.

Oudedagsvoorzieningen Nederland

- Resultaat gestegen door groei en eenmalige fair-value bate
- Beheerd vermogen gegroeid tot €147 miljard; Pensioenfonds Vervoer succesvol geïmplementeerd per 1 januari 2020
- Doorlopende investeringen in groei en implementatie nieuwe klanten

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

OUDEDAGSVORZIENINGEN TOTAAL	2019	2018	Δ
Totaal baten	272	232	17%
Waarvan: administratie- en beheersvergoeding pensioenuitvoering	125	121	3%
Bedrijfskosten ¹³	242	217	12%
Operationeel resultaat	30	15	100%

ACHMEA BANK	2019	2018	Δ
Netto rentemarge	146	112	30%
Fair value resultaat ¹⁴	-2	-2	0%
Bedrijfskosten	105	79	33%
Onttrekking aan de kredietvoorzieningen	3	1	200%

	31-12-2019	31-12-2018	Δ
Common Equity Tier 1 ratio	19,2%	20,8%	-1,6%-pt

(€ MILJARD)

ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT	31-12-2019	31-12-2018	Δ
Beheerd vermogen ¹⁵	147	129	18

ALGEMEEN

Met Oudedagsvoorzieningen biedt Achmea pensioenfondsen, werkgevers en retail klanten oplossingen voor pensioen, vermogensopbouw en producten gerelateerd aan wonen. Zo doet Achmea Pensioenservices de pensioenadministratie en beheert Achmea Investment Management het vermogen voor Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (Centraal Beheer APF), die een alternatief voor pensioenverzekeren in de tweede pijler van het Nederlandse pensioenstelsel biedt. Aangevuld met producten voor vermogensopbouw en wonen in de derde en vierde pijler, kunnen klanten kiezen uit een breed assortiment aan financiële dienstverlening. Deze producten en diensten worden onder andere aangeboden onder het merk Centraal Beheer en gevoerd door Achmea Bank, Achmea Investment Management, Achmea Pensioenservices en Achmea Pensioen & Leven.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat van Oudedagsvoorzieningen is in 2019 gestegen tot €30 miljoen (2018: €15 miljoen). De stijging van het resultaat wordt grotendeels gedreven door een hoger renteresultaat en een eenmalig fair-value resultaat bij Achmea Bank. Dit hogere resultaat werd gerealiseerd bij hogere investeringen ten behoeve van toekomstige groei bij Achmea Bank en Achmea Investment Management en hogere kosten als gevolg van een gewijzigde kostenallocatie aan Achmea Bank. De

strategische groeiambitie van Achmea Pensioenservices gecombineerd met efficiencyverbetering als gevolg van investeringen in automatisering zal komende jaren naar verwachting leiden tot het verder terugbrengen van het operationeel verlies.

Achmea Bank

Het resultaat van Achmea Bank is toegenomen tot €50 miljoen (2018: €36 miljoen). Deze stijging van het resultaat wordt gedreven door een hoger renteresultaat, een hoger fair-value resultaat en toegenomen fee-inkomsten. Hogere kosten, deels voortkomend uit een gewijzigde kostenallocatie worden hiermee meer dan volledig opgevangen. Als gevolg van de gewijzigde kostenallocatie zijn de bedrijfskosten van Achmea Bank met €15 miljoen gestegen. Daarnaast zijn de kosten ook gestegen door toegenomen projectinvesteringen. Het renteresultaat is verbeterd door lagere financieringskosten. Het fair-value resultaat houdt voor circa €18 miljoen verband met het rente- en spreadresultaat op de van a.s.r. bank overgenomen spaar- en hypotheek portefeuilles. De productie van nieuwe hypotheeklen is in 2019 sterk gestegen met €863 miljoen tot €1.774 miljoen. Hiervan is €1.037 miljoen voor de balans van het pensioen- en levenbedrijf van Achmea. Aanvullend is de hypotheekportefeuille uitgebreid met circa €2 miljard als gevolg van overnametransacties. Naast de eerdergenoemde transactie met a.s.r. betreft dit ook de overname van een

Oudedagsvoorzieningen Nederland

hypotheekportefeuille van de balans van het Pensioen & Levenbedrijf.

Naast de groei van de hypotheekportefeuille door de overname van een deel van de bancaire activiteiten van a.s.r. bank, is er ook een spaarportefeuille met circa 125.000 klanten overgenomen. De overname van deze portefeuilles past bij de strategie van Achmea om Centraal Beheer te positioneren en te laten groeien als financiële dienstverlener.

De Common Equity Tier 1 ratio bedraagt op 31 december 2019 19,2% (20,8% op 31 december 2018) en is gedaald door de twee voornoemde transacties.

Achmea Investment Management

Het beheerd vermogen (AuM) is per 31 december 2019 gegroeid tot €147 miljard (31 december 2018: €129 miljard). Deze stijging in het beheerd vermogen is met name het gevolg van een positieve waardeontwikkeling van de beleggingen als gevolg van gunstige financiële markten. Daarbij hebben LocalTapiola en Pensioenfonds Horeca & Catering voor de 'Maatschappelijk Verantwoord Beleggen'-propositie van Achmea Investment Management gekozen. Het in 2018 geïntroduceerde Green Bond Fund is inmiddels gegroeid tot ruim €120 miljoen. Op 4 april 2019 heeft Pensioenfonds Vervoer aangekondigd dat zij Achmea Investment Management heeft gekozen als integraal beheerder van het fonds. Met ingang van 2020 is de implementatie van Pensioenfonds Vervoer afgerond en is de totale vermogenswaarde van circa €32 miljard toegevoegd aan het beheerd vermogen van Achmea Investment Management. Hiermee is een belangrijke stap gezet in verdere schaalvergroting van onze vermogensbeheeractiviteiten.

De resultaatsbijdrage van Achmea Investment Management is licht gedaald tot €6 miljoen (2018: €8 miljoen). Deze daling wordt onder andere verklaard door eenmalig hogere kosten voor de overkomst van het pensioenfonds vervoer.

Achmea Pensioenservices

Achmea Pensioenservices richt zich, sinds de afbouw van de administratieve dienstverlening aan verplichte bedrijfstakpensioenfondsen in 2018, volledig op de dienstverlening aan het Centraal Beheer APF en aan ondernemings-, beroeps- en vrijgestelde bedrijfstakpensioenfondsen.

Gedurende 2019 zijn de ondernemingspensioenfondsen Alliance en Metro verwelkomd bij Achmea Pensioenservices. Gelijktijdig is het aantal aangesloten werkgevers van het Centraal Beheer APF gegroeid en verder uitgebreid. In 2019 hebben pensioenfondsen Delta Lloyd APF, Cindu Pensioenfonds en Sligro Pensioenfonds de overstap naar het Centraal Beheer APF gemaakt. Per januari 2020 zijn daarnaast circa 250 nieuwe werkgevers toegetreden tot het Centraal Beheer APF, aangevuld met het pensioenfonds Chemours en pensioenfonds Equens. Het CB APF is inmiddels gegroeid tot het grootste APF gemeten in deelnemersaantallen en premiestroom.

Het operationeel resultaat van Achmea Pensioenservices is in 2019 licht verbeterd tot €26 miljoen negatief (2018: €29 miljoen negatief). Deze verbetering kwam voort uit de afbouw van onze BPF-dienstverlening en groei van de omzet uit het Centraal Beheer APF. Achmea Pensioenservices bevindt zich in een transitiefase, waarbij recentelijk de portefeuille met verplichte bedrijfstakpensioenfondsen is afgebouwd, en nu volop geïnvesteerd wordt in duurzame groei van de APF-, ondernemingspensioenfondsen- en beroepspensioenfondsen-administratie. Processen worden geoptimaliseerd om het kostenniveau omlaag te brengen, waarbij tegelijkertijd hoog gewaardeerde dienstverlening kan worden gewaarborgd. Daarnaast vormt vervanging van de oude IT-infrastructuur een belangrijke pijler voor verdere resultaatverbetering naar de toekomst.

Internationale activiteiten

- Goede commerciële ontwikkelingen met premiegroei binnen Schade (8%) en Zorg (5%)
- Innovatieve online propositie gestart in Canada
- In Australië maken we ons purpose “Keep Farmers Farming” juist in tijden van nood waar

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2019	2018	Δ
Bruto geschreven premies (exclusief Ierland)	1.041	1.037	0%
Bruto geschreven premies (inclusief Ierland)	1.041	1.106	-6%
Bedrijfskosten	240	266	-10%
Operationeel resultaat	22	29	-24%

BRUTO GESCHREVEN PREMIES PER LAND

	2019	2018	Δ
Slowakije	442	415	7%
Griekenland	341	331	3%
Turkije	231	271	-15%
Australië	27	20	35%
Ierland ¹⁶	0	69	n.b.*

* n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Achmea Internationaal richt zich op schade-, zorg- en landbouwverzekeringen, gedistribueerd via het online (direct) en bancaire kanaal. Achmea volgt een internationale groeistrategie door het exporteren van in Nederland opgedane kennis en online expertise. Dit wordt in geselecteerde internationale markten doelgericht en met een beperkt kapitaalbeslag ingezet. We versnellen de groei en winnen marktaandeel in bestaande en nieuwe markten. Dit doen we vanuit onze betrokkenheid bij de lokale samenleving. Zo zetten wij ons in Australië in “to keep farmers farming”, waarmee Achmea juist in tijden van nood, zoals tijdens de natuurbranden, toegevoegde waarde levert voor haar klanten.

Bruto geschreven premies

De bruto geschreven premies zijn, gecorrigeerd voor wisselkoerseffecten en de weggevallen premiebijdrage van het in 2018 verkochte Friends First, met 3% gestegen naar €1.041 miljoen (2018: €1.006 miljoen).

In Slowakije presteerde zowel het schade- als zorgbedrijf goed met respectievelijk een premiegroei van 15% en 6%. Het digitale kanaal, een van de speerpunten van de internationale strategie, liet een premietoename van 22% zien.

In Griekenland heeft Interamerican binnen het schadedomein, mede door haar leidende rol in de opbouw van een mobiliteitsecosysteem, een groei van 4% ten opzichte van 2018 laten zien. Hiermee heeft zij de groei van de markt overtroffen en haar positie als marktleider versterkt. Binnen Zorg heeft Interamerican met BeWell een modulair zorgproduct geïntroduceerd en ook hier een groei van de bruto geschreven premies van 4% laten zien. Het directe online kanaal van Interamerican, Anytime, is ook dit jaar weer gegroeid, waarbij met name de nieuwe portefeuille in Cyprus een zeer sterke groei doormaakte en haar marktaandeel hier heeft verdubbeld.

In Turkije zijn de bruto geschreven premies in lokale valuta met 4% gedaald naar TRY 1.467 miljoen (2018: TRY 1.522 miljoen). In lijn met onze strategische doelstellingen laten de Non-Motor producten groei zien, waar Motor daalt. Zorg daalde met 49% in premie door het verlies van een groot collectief zorgcontract.

In Australië zijn de bruto geschreven premies in lokale valuta 34% gegroeid naar AUD 43 miljoen (2018: AUD 32 miljoen) dankzij het unieke product ‘All-in-One Farm Pack’. Voor de verkoop van dit product is sprake van succesvolle partnerships met Rabobank en Angus Australië.

In Canada hebben we Onlia gelanceerd met een digitale auto-propositie en een app gericht op veiligheid onderweg. De Onlia Sense app kende een veel belovende start en met de bijbehorende verkoop van de digitale autoverzekering zorgt Onlia voor een innovatieve doorbraak in de Canadese markt.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten bedragen €240 miljoen (2018: €266 miljoen). Gecorrigeerd voor wisselkoerseffecten en de verkoop van Friends First zijn de bedrijfskosten licht gestegen met 2%, met name door toegenomen personeelskosten als gevolg van de sterke inflatie in Turkije en investeringen in groei. In Australië, Griekenland en Slowakije is de kostenratio verbeterd met circa 1%-pt, in lijn met het strategische doel om meer waarde voor de klant te creëren.

Operationeel resultaat

Het totale operationele resultaat bedroeg €22 miljoen (2018: €29 miljoen). De afname komt voornamelijk door hoge schadelasten door de natuurbranden in Australië en lagere positieve incidentele resultaten op Zorg in Slowakije en Griekenland. Ondanks de economische omstandigheden in Turkije was er sprake van stabiele en positieve resultaten. Ook Griekenland en Slowakije leverden een stabiele positieve bijdrage aan het resultaat voor Internationaal.

Overige activiteiten

- Resultaat verbeterd door hoger resultaat Achmea Reinsurance en lagere reorganisatielasten
- Beheerd vermogen Syntrus Achmea Real Estate & Finance gestegen naar €23,3 miljard

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2019	2018	Δ
Totaal bruto baten	384	330	16%
Bedrijfskosten	250	352	-29%
Rente en vergelijkbare lasten	66	57	16%
Operationeel resultaat	-108	-212	n.b.*
ACHMEA REINSURANCE			
Bruto geschreven premies	271	205	32%
Operationeel resultaat	33	-13	n.b.*

* n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Overige activiteiten bevat de resultaten van Achmea Reinsurance en Syntrus Achmea Real Estate & Finance. Daarnaast heeft een deel van het resultaat betrekking op niet-doorbelaste kosten van holding en shared service center activiteiten.

Als herverzekeringsexpert van Achmea vervult Achmea Reinsurance drie functies: adviseur, inkoper en risicodrager. In haar rol als groepsherverzekeraar en risicodrager biedt Achmea Reinsurance herverzekeringsdekking aan de Nederlandse en de buitenlandse verzekeringsmaatschappijen van de groep. Daarbij fungeert ze als centraal 'center of excellence'. De herverzekeringportefeuille ten behoeve van derden is opgebouwd om diversificatie van verzekeringsrisico's en winstgroei voor Achmea te realiseren.

Syntrus Achmea Real Estate & Finance beheert namens meer dan zestig pensioenfondsen en andere institutionele beleggers ruim €20 miljard in vastgoed en hypotheek. Syntrus Achmea Real Estate & Finance zet daarbij nadrukkelijk in op duurzame investeringen met financieel én maatschappelijk rendement.

Operationeel resultaat

In 2019 is het operationeel aanzienlijk verbeterd tot €108 miljoen negatief (2018: €212 miljoen negatief). Het resultaat op onze Overige activiteiten is negatief aangezien een deel van de kosten van holding en shared service activiteiten in dit segment wordt verantwoord. De verbetering van het operationeel resultaat wordt met name door twee factoren gedreven. Allereerst steeg het operationeel resultaat van Achmea Reinsurance naar €33 miljoen, terwijl dit in 2018 nog €13 miljoen negatief was. Daarnaast waren de reorganisatielasten in het segment in 2019 fors lager dan het voorgaande jaar en zijn de kosten gedaald door een gewijzigde doorbelastingsmethodiek.

Naast Achmea Reinsurance leverde ook Syntrus Achmea Real Estate & Finance met €7 miljoen een positieve bijdrage aan het resultaat. Door de verkoop van Independer levert dit bedrijfs onderdeel met ingang van 2019 geen resultaatsbijdrage meer.

ACHMEA REINSURANCE COMPANY

Het resultaat van Achmea Reinsurance is in 2019 aanzienlijk verbeterd tot €33 miljoen (2018: €13 miljoen negatief). Waar het resultaat vorig jaar in Nederland sterk negatief beïnvloed werd door de herverzekeringslasten van een zware januaristorm (-€30 miljoen), was er in 2019 geen sprake van exceptionele schades. Het verbeterde resultaat van Achmea Reinsurance wordt tevens ondersteund door een €8 miljoen positievere schadelastontwikkeling op groepsbusiness oude jaren dan in 2018.

De bruto premieomzet is met €271 miljoen sterk gestegen ten opzichte van 2018 (€205 miljoen) voornamelijk vanwege een nieuw herverzekeringscontract op inkomen dat vervolgens extern is geplaatst. Daarnaast is een lichte groei in de herverzekeringportefeuille ten behoeve van derden gerealiseerd. Het totale risicoprofiel van Achmea Reinsurance is vrijwel gelijk gebleven.

SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE

Het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheek is verder toegenomen tot €23,3 miljard (2018: €21,5 miljard). De toename vloeit voort uit nieuwe mandaten van institutionele beleggers en hogere herwaarderingen van bestaande portefeuilles. Van de verschillende beleggingscategorieën kenden vooral woningen en woning hypotheek een sterke groei. De beheervergoeding stijgt naar €90 miljoen (2018: €82 miljoen). Het operationeel resultaat is afgenomen tot €7 miljoen (2018: €11 miljoen) door hogere reorganisatielasten en toegenomen projectinvesteringen.

Voetnoten

GROEPSRESULTATEN

Kerncijfers

¹ Bruto bedrijfskosten bevatten personeelskosten, afschrijvingskosten terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen en algemene kosten, waaronder IT-kosten en marketingkosten. Het betreft bedrijfskosten exclusief betaalde en te betalen commissies, winstdeling en commissie op herverzekering en voor toerekening van de schadebehandelingskosten en beleggingskosten.

² Operationeel resultaat wordt berekend door winst voor belasting te corrigeren voor bepaalde posten. Dit zijn posten binnen baten en lasten die significant zijn en voortkomen uit gebeurtenissen of transacties die zich duidelijk onderscheiden van de normale bedrijfsactiviteiten en daardoor naar verwachting niet regelmatig zullen voorkomen. Voorbeelden zijn onder andere bijzondere waardeverminderv verliezen op goodwill en resultaat voor belasting gerelateerd aan desinvesteringen van bedrijfsactiviteiten.

³ De hier gerapporteerde solvabiliteitsratio's zijn na aftrek (voorgenomen) dividend maar ook na uitbetaling coupons op hybride kapitaal.

⁴ Bij berekening van het aantal FTE wordt uitgegaan van een werkweek van 36 uur.

Beleggingen

⁵ De beleggingsopbrengsten (inclusief gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen) voor eigen rekening en risico zijn geschoond voor fair value resultaten en overige beleggingsopbrengsten die een directe relatie hebben met de verzekeringsverplichtingen.

Free Capital Generation

⁶ Betreft de hoeveelheid vrij vermogen die wordt gegenereerd. Dit is de toename van het vermogen boven het vereist kapitaal.

Financiering

⁷ FSR: Financial Strength Rating.

⁸ ICR: Issuer Credit Rating.

⁹ IDR: Issuer Default Rating.

¹⁰ IFS: Insurer Financial Strength.

¹¹ Schuldratio: (niet-bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen) als percentage van de som van (totale eigen vermogen + niet bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen minus goodwill).

ZORG NEDERLAND

¹² Resultaat oude jaren betreft het resultaat uit zorgkosten en/of verevening uit voorgaande tekenjaren en dotaties aan een verliesvoorziening.

OUDEDAGSVORZIENINGEN NEDERLAND

¹³ Bedrijfskosten inclusief overige kosten.

¹⁴ Het fair value resultaat is een boekhoudkundig resultaat dat wordt gecompenseerd in andere boekperiodes, 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.

¹⁵ Beheerd vermogen/ Assets under Management (AuM) is inclusief derivaten (overlay) portefeuille.

INTERNATIONALE ACTIVITEITEN

¹⁶ De premie voor 2018 omvatten de cijfers tot en met mei 2018 voor de Ierse verzekeraar Friends First.