



Willem van Duin
Voorzitter Raad van Bestuur

Michel Lamie
Chief Financial Officer

Achmea boekt forse stijging resultaat tot €547 miljoen

Achmea jaarresultaten 2019

Programma



Algemeen overzicht

- Groepsresultaten 2019
- Succesvolle afronding *Samen Waarmaken*
- Start strategische periode *De Kracht van Samen*



Financieel overzicht

- Resultaten per bedrijfsonderdeel
- Kapitaalpositie en solvabiliteit



Interpolis: AutoModus

Succesvolle afronding 'Samen Waarmaken' en goed gepositioneerd voor de toekomst

Businessmodel verbreed met nieuwe proposities en diensten

Sterke resultaten over 2019

- Forse stijging operationeel resultaat tot €547 miljoen
- Solvabiliteit robuust met 214%, mede ondersteund door financiële markten
- FCCR gestegen naar 5,3x, schuldratio gedaald tot onder de 25% en S&P outlook stabiel

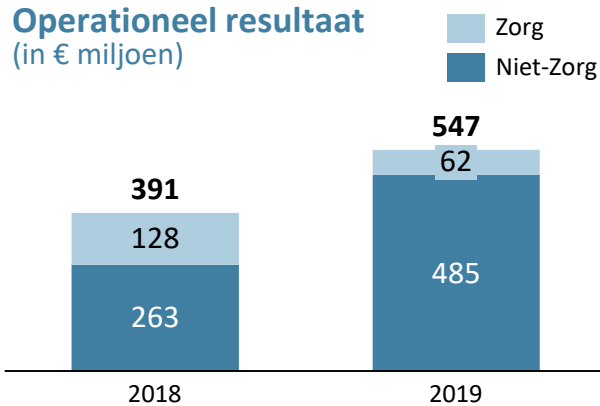
Strategische en financiële ambities Samen Waarmaken gerealiseerd

- Operationeel resultaat jaar op jaar verbeterd en volatiliteit in het resultaat gereduceerd door o.a. schadelastbeheersing en premie-aanpassingen
- Kostenreductie van ~€275 miljoen behaald; doelstelling van structurele reductie van €200 miljoen ruimschoots overtroffen
- Omzetstijging gerealiseerd bij Schade & Inkomen (+12%), Zorg (+8%) en marktleiderschap behouden
- Koploper in mobiele en (online) dienstverlening; Verbreding van ons businessmodel met verdere uitbouw diensten en nieuwe proposities
- Sterke groei vermogensbeheeractiviteiten van Achmea Investment Management en Syntrus Achmea Real Estate & Finance

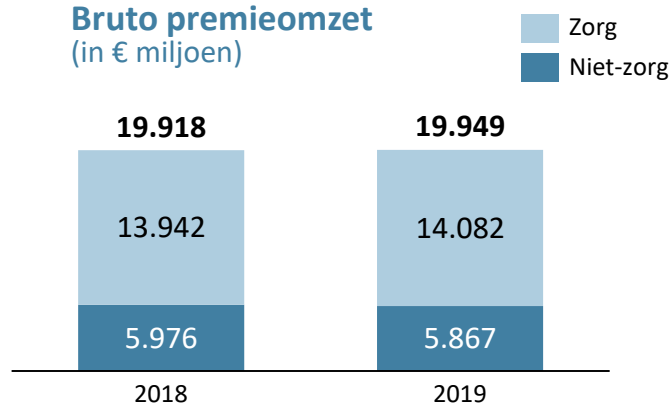
De Kracht van Samen: Voortbouwen op het fundament en verbreding van het business model

Achmea boekt forse stijging resultaat tot €547 miljoen

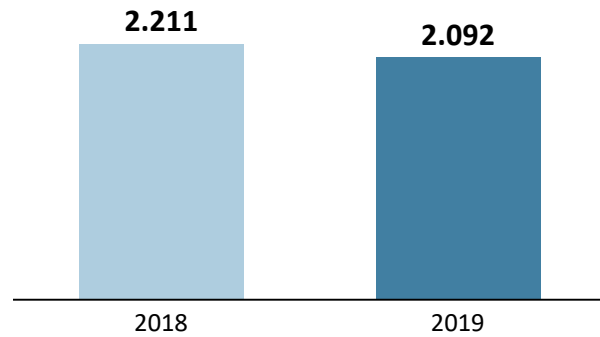
Operationeel resultaat
(in € miljoen)



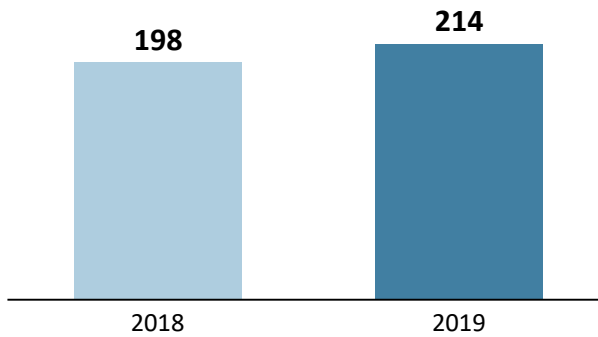
Bruto premieomzet
(in € miljoen)



Bruto bedrijfskosten
(in € miljoen)



Solvabiliteit (SII)
(in %)



- Operationeel resultaat gestegen tot €547 miljoen door betere resultaten bij Schade & Inkomen en Overige activiteiten
- Bruto premieomzet gestegen
 - Groei premieomzet Schade & Inkomen en Zorg
 - Afloop premieomzet Pensioen & Leven in lijn met closed-book strategie
- Bruto bedrijfskosten afgenomen met €119 miljoen ondanks investeringen in groei
- Robuuste Solvency II ratio van 214%¹ ondersteund door verbeterde resultaten, portefeuilleontwikkelingen en balansoptimalisaties

Goede resultaten door Schade & Inkomen, Pensioen & Leven en Overige activiteiten

Segmentresultaten	2018	2019
Schade & Inkomen	97	178
Pensioen & Leven	334	363
Oudedagsvoorzieningen	15	30
Internationale activiteiten	29	22
Overige activiteiten	-212	-108
Operationeel resultaat (Excl. Zorg NL)	263	485
<hr/>		
Zorg Nederland	128	62
Basis	43	-24
Aanvullend	85	86
Operationeel resultaat	391	547

Schade & Inkomen

- Resultaten en gecombineerde ratio verbeterd door groei van de portefeuille, schadelastbeheersing en premieaantregelen. Resultaat 2018 beïnvloed door januaristormen

Pensioen & Leven

- Onverminderd goede resultaatsbijdrage bij verbeterd technisch- en beleggingsresultaat

Oudedagsvoorzieningen

- Resultaat gestegen door groei en eenmalige fair-value bate

Internationale activiteiten

- Resultaat lager door schade als gevolg van de natuurbranden in Australië en incidentele Zorgresultaten in 2018

Overige activiteiten

- Resultaat is verbeterd door hoger resultaat Achmea Reinsurance en lagere reorganisatielasten

Zorg

- Positief resultaat huidig schadejaar op zowel basis- als aanvullende verzekering
- Hogere schadelast oude jaren drukte het resultaat

In 2019 nieuwe stappen gezet op het gebied van duurzaamheid, werkgeverschap, online dienstverlening en maatschappelijke impact

Waarde creëren voor de samenleving

- Coöperatieve identiteit versterkt door geïntensiveerde samenwerking met Vereniging Achmea
- Succesvolle bewustwordingscampagnes AutoModus en 'PhoNo' over de gevaren van gebruik van de mobiele telefoon in het verkeer
- Pilots van Interpolis om burn-outklachten tonen veelbelovende resultaten op het gebied van verbetering van de mentale gezondheid



Koploper in mobiele en online dienstverlening en succesvol met lancering nieuwe concepten

- Achmea Innovation Fund zegt eerste investeringen in veelbelovende startups toe
- Eerste blockchainapplicatie in gebruik op de internationale herverzekeringmarkt
- Actify helpt meer dan 50.000 actieve gebruikers gezonder te leven en werken
- Centraal Beheer bouwt verder aan de geprezen omnichannel ervaring voor klanten



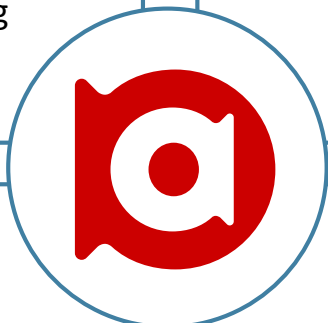
Goed werkgeverschap met aandacht voor mens en maatschappij

- Achmea in 2019 opnieuw Favoriete Werkgever onder verzekeraars en pensioenfondsen volgens Intermediair
- Jaarlijkse beoordelingsgesprekken afgeschaft: vaker in gesprek over talent, ontwikkelen en presteren
- Betaald partnerverlof voor ouders
- Betere werk-privé balans dankzij CAO; aantal werkuren verlaagd naar 34 uur
- Alle kantoorlocaties zijn '100% Rookvrij'



Duurzaamheid centraal bij producten, bedrijfsvoering en beleggingen

- Achmea committeert zich aan klimaatakkoord en streeft naar CO2 neutrale bedrijfsvoering in 2030
- 4.000 zonnepanelen geplaatst bij Centraal Beheer in Apeldoorn; aardwarmte in Leeuwarden
- Afbouw beleggingen in kolen en teerzand
- Zorgvastgoedfonds van Syntrus Achmea verkozen tot 'duurzaamste ter wereld'





Schade & Inkomen:

Veilige woon- en leefomgeving en slimme en schone mobiliteit

Strategische focus

- Inzet Centraal Beheer en Interpolis om verkeersongevallen en schades in en om het huis te voorkomen
- Duurzaam rendement door adequate premiestelling, efficiency en preventie

Hoogtepunten in 2019

- Groei aantal klanten in concurrerende schademarkt
- Succesvolle verdere uitrol 'gemaksdiensten-strategie' **Centraal Beheer** met:
 - Juridische Hulp, ook zonder verzekering
 - KlusHulp, snel een betrouwbare vakman
 - PechHulp RoadGuard, zonder abonnement
 - Duurzaam Woongemak, hulp bij verduurzaming woning
- **Interpolis** richt zich na *AutoModus* met *PhoNo* ook op jongere verkeersdeelnemer op de fiets
- **Interpolis** faciliteert aanleg van 1.500 'groene daken' voor duurzaamheid en tegen wateroverlast
- Consumentenbond beoordeelt inboedelverzekering van **Interpolis** als 'beste uit de test'
- **FBTO** biedt innovatieve 'rijstijl-verzekering' voor maximaal 30% premiekorting via een app



Interpolis. Glashelder


Centraal
Beheer

FBTO

 avéro | achmea

inshared 



Zorg:

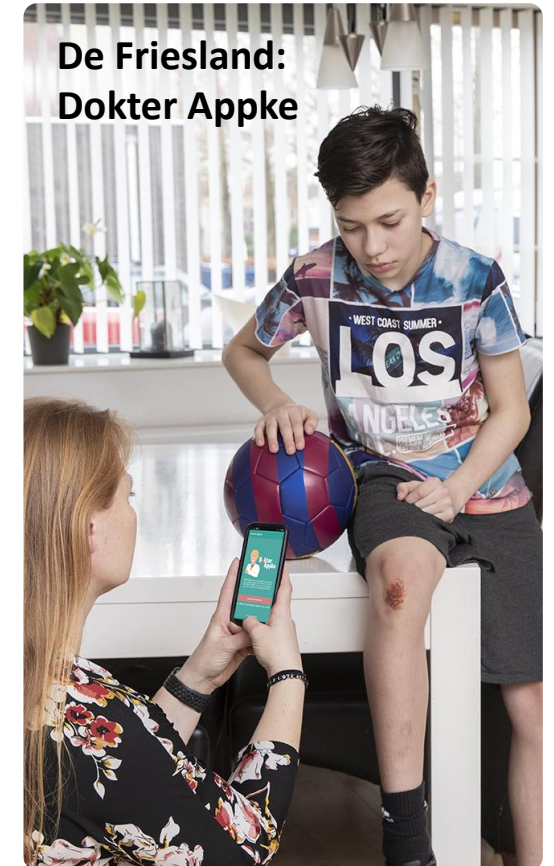
Zilveren Kruis werkt aan gezondheid dichterbij voor iedereen

Strategische focus

- Behoud van balans tussen solidariteit, marktaandeel en solvabiliteit
- Zilveren Kruis richt zich met 'Zorg Veilig Thuis' op verplaatsing zorg naar huisomgeving

Hoogtepunten in 2019

- 'Zorg veilig Thuis' biedt klanten meer comfort, flexibiliteit en eigen regie
 - Minder opnames, spoedbezoeken en ambulanceritten door HartWacht
 - Thuis aanbieden van chemo- en immunotherapie, dialyse
- Integratie Zilveren Kruis en De Friesland succesvol afgerond
- Klanten van OZF en Avéro Zorg ondergebracht bij Zilveren Kruis
- Zorgbemiddeling via Zorgcoach van Zilveren Kruis bespaart meer dan 300.000 dagen wachttijd
- Gezond Ondernemen: slimme sensor tegen slaapapneu



De Friesland



Interpolis. Glashelder





Pensioen & Leven:

Goede dienstverlening aan klanten en groei met overlijdensrisicoverzekeringen

Strategische focus

- Service-organisatie met een stabiel resultaat, positieve kapitaalgeneratie en behoud hoge klanttevredenheid
- Focus op groei in overlijdensrisicoverzekeringen, Direct ingaande lijfrentes- en pensioenen

Hoogtepunten in 2019

- Grote conversies vanuit oude systemen naar nieuwe omgeving met scherp oog voor klantbelang
- Scherpe reductie aantal uitgaande brieven (75%) door digitalisering
- Hoge waardering van klanten voor livechat mogelijkheid bij vragen
- Aandacht voor digitale toegankelijkheid pensioenportaal voor mensen die moeite hebben met horen en zien
- Compleet inzicht in verzekeringen geboden via portal mijncentraalbeheer.nl
- 100.000 klanten benaderd met check of hun uitvaartverzekering nog bij hun persoonlijke situatie past




Centraal
Beheer

Interpolis. Glashelder

FBTO

 avéro | achmea

Woonfonds



Oudedagsvoorzieningen: Financiële oplossingen voor nu straks en later

Strategische focus

- Optimaliseren en realiseren groei in Pensioenservices, Achmea Bank en Achmea Investment Management
- Centraal Beheer APF als dé pensioenoplossing voor de tweede pijler voor fondsen en werkgevers
- Centraal Beheer is een full-service financiële dienstverlener met bancaire, beleggings- en levenproducten

Hoogtepunten in 2019

Achmea Pensioenservices

- Alle aflopende contracten met pensioenfondsen zijn meerjarig verlengd
- Hogere omzet APS door groei Centraal Beheer APF
- Delta Lloyd APF, Cindu Pensioenfondsen en Sligro Pensioenfondsen overgestapt naar Centraal Beheer APF
- Ondernemingspensioenfondsen Alliance en Metro verwelkomd

Achmea Investment Management (AIM)

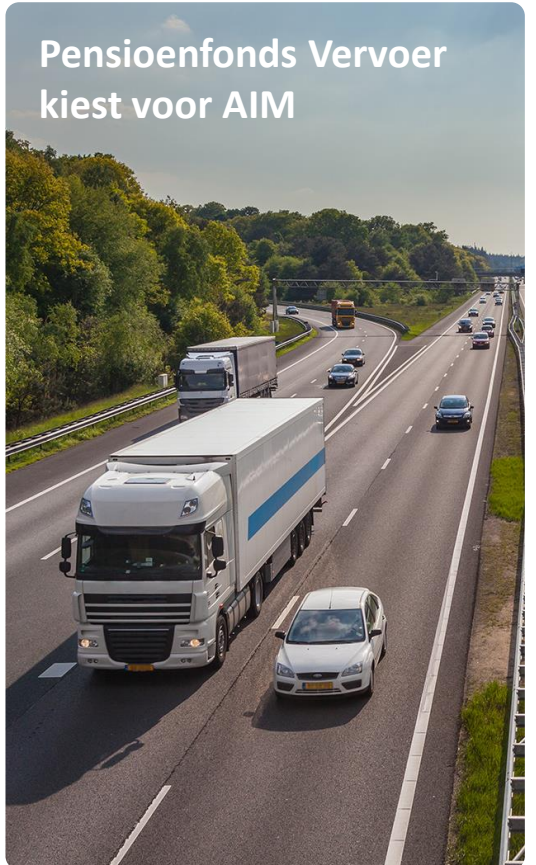
- Pensioenfonds Vervoer kiest voor AIM op basis van brede dienstverlening
- Pensioenfonds Horeca & Catering en LocalTapiola kiezen voor 'MVB'-propositie

Achmea Bank

- Overname spaar- en hypotheekportefeuille van a.s.r. bank succesvol afgerond



Achmea Bank
Achmea Pensioenservices
Achmea Investment Management





Internationaal:

Benutten kennis en ervaring van online verzekeren

Strategische focus

- Groei door inzet digitale kennis: schade- en zorgverzekeringen via online en bancaire distributie

Hoogtepunten in 2019

- Start online verkoop verzekeringen in Canada via platform van InShared
- Interamerican heeft in Griekenland modulair zorgproduct 'BeWell' geïntroduceerd
- Sterke groei in Australië dankzij het 'All-in-One Farm Pack' met Rabobank en Angus Australië
- In Australië maken we ons purpose "Keep Farmers Farming" juist in tijden van nood waar

Achmea Australia ondersteunt actief een groter risicobewustzijn en rampenreductie



Programma



Algemeen overzicht

- Groepsresultaten 2019
- Succesvolle afronding *Samen Waarmaken*
- Start strategische periode *De Kracht van Samen*



Financieel overzicht

- Resultaten per bedrijfsonderdeel
- Kapitaalpositie en solvabiliteit



Strategische doelstellingen 'Samen Waarmaken' gerealiseerd

Consolidatie van onze positie



- Behoud marktleiderschap en sterke premiegroei Schade & Inkomen (+12%) en Zorg (+8%)
- Onverminderd hoge waardering voor onze merken
- Groei internationale activiteiten in Griekenland, Slowakije, Turkije en Australië gerealiseerd
 - Desinvestering Ierse levensverzekeraar Friends First
- Lange duratie closed-book organisatie Pensioen & Leven met hoge winstgevendheid

Uitbreiding bestaande businessmodellen



- Ontwikkeling Centraal Beheer tot allround dienstverlener
- Lancering digitale verzekeraar 'Onlia' in Canada op basis van het Inshared-platform
- Uitbreiding buitenlandactiviteiten naar buurlanden (Griekenland → Cyprus)
- Oprichting 'Oudedagsvoorzieningen' biedt oplossingen voor pensioen, vermogensopbouw en wonen

Digitale interactie



- Toename digitale (contact)mogelijkheden door nieuwe platformen en kanalen
- Verbeterde digitale toegang pensioenportaal voor mensen die moeite hebben met horen en zien
- Gelanceerde innovaties en diensten leunen steeds vaker op digitale interactie en online connectiviteit om snelheid en efficiëntie te verhogen (Klushulp, Telemonitoring)

Strategische innovaties



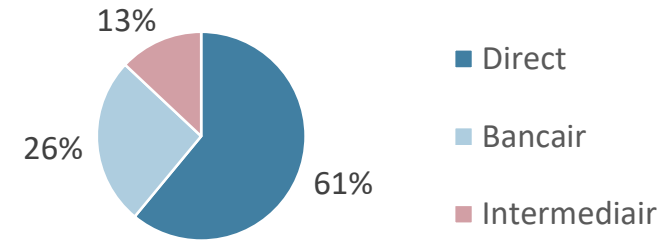
- Met 'Zorg Veilig Thuis' en een toenemend aantal aangeboden thuisbehandelingen (chemo- en immunotherapie, dialyse etc.) vergroten wij onze meerwaarde voor de klant
- Lancering Achmea Innovation Fund
- Introductie diensten en apps met een focus op preventie en maatschappelijke impact
 - Actify, Homies, AutoModus, BlueLabel

Na 'Samen Waarmaken' een uitstekende marktpositie en hoge klantwaardering

Sterke merken met hoge waardering van klanten



Strategische focus op snelgroeiende en hoog gewaardeerde distributiekanaalen online en bancair met Rabobank



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



Grote klantenbasis met ruim 10 miljoen verzekerden in Nederland



Programma



Algemeen overzicht

- Groepsresultaten 2019
- Succesvolle afronding *Samen Waarmaken*
- Start strategische periode *De Kracht van Samen*



Financieel overzicht

- Resultaten per bedrijfsonderdeel
- Kapitaalpositie en solvabiliteit



Interpolis: groene daken

Strategie 'De Kracht van Samen' tot 2022: zo realiseren wij onze strategie

Vanuit coöperatieve identiteit waarde creëren voor de klanten én de samenleving

GEZOND

VEILIG

TOEKOMSTBESTENDIG

Gezondheid dichtbij
voor iedereen

Schone, veilige en
slimme mobiliteit

Veilige en duurzame
woon- en
leefomgeving

Onbezorgd
ondernemen en goed
werkgeverschap

Financiële
oplossingen voor nu,
straks en later



Interpolis.



FBTO

inshared

De Friesland



achmea

INTERAMERICAN



Onia

EUREKO
SIGORTA



Strategie tot 2022: 'De Kracht van Samen'

Strategische speerpunten

- We creëren nog meer waarde voor klanten en de **samenleving**
- We laten onze **coöperatieve identiteit** hierin onze leidraad zijn
- We investeren volop in **innovatie** en distributie
- We gaan onze krachten verder **bundelen**, zowel intern en extern
- We gaan **partnerships** aan die moeten resulteren in vernieuwende diensten
- We boeken een gezond **rendement** voor de lange termijn



Doelstellingen

Schade & Inkomen

- Groei in markt voor particulieren, zzp'ers en MKB

Zorg

- Gezondheid dichterbij met Zorg Veilig Thuis
- Competenties en data inzetten voor dienstverlening rondom vitaliteit en gezond ondernemen

Pensioen & Leven

- Kostenbeheersing, balansoptimalisatie en stabiele resultaatsontwikkeling
- Groei in overlijdensrisicoverzekeringen en direct ingaande lijfrentes en -pensioenen

Oudedagsvoorzieningen

- Realiseren van groei en schaalvergroting

Internationaal

- Stabiele en relevante posities in bestaande markten behouden en uitbreiden
- Groei in nieuwe markten

Programma



Algemeen overzicht

- Groepsresultaten 2019
- Succesvolle afronding *Samen Waarmaken*
- Start strategische periode *De Kracht van Samen*



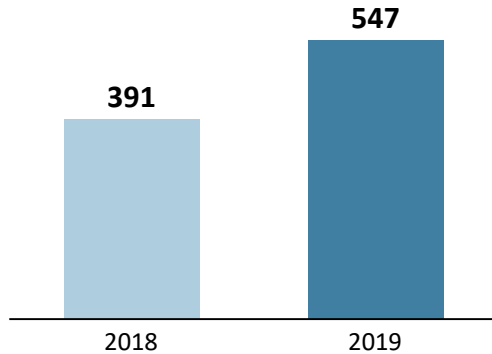
Financieel overzicht

- Resultaten per bedrijfsonderdeel
- Kapitaalpositie en solvabiliteit

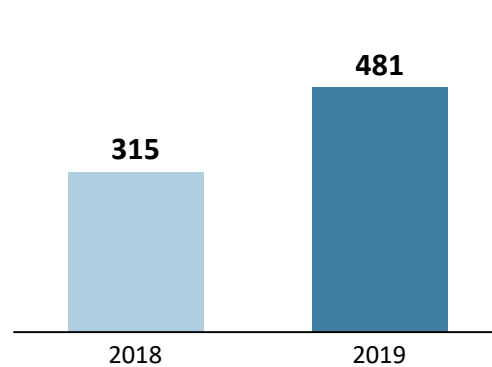


Goede prestaties over de gehele linie

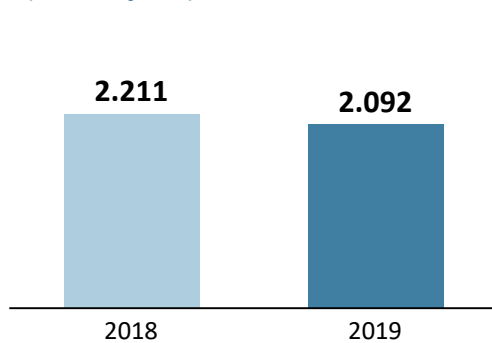
Operationeel resultaat
(in € miljoen)



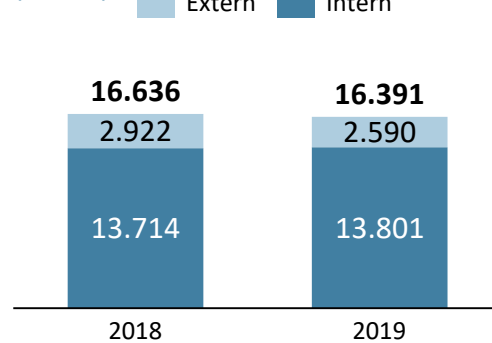
Nettoresultaat
(in € miljoen)



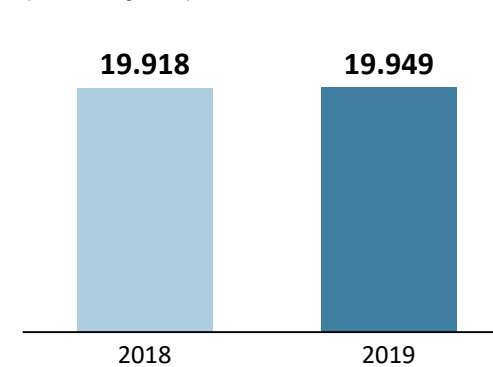
Bruto bedrijfskosten
(in € miljoen)



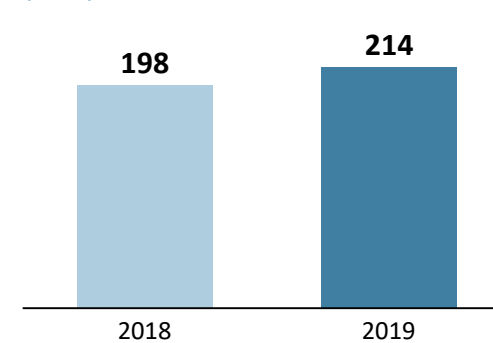
Aantal werknemers
(in FTE)



Bruto premieomzet
(in € miljoen)



Solvency II (SII)¹
(in %)



- Verbetering operationeel resultaat gedreven door hogere resultaten bij Schade & Inkomen, Pensioen & Leven, Oudedagsvoorzieningen en Overige activiteiten
- Nettoresultaat hoger door met name de stijging van het operationeel resultaat en een lagere belastinglast door de gedeeltelijk teruggedraaide verlaging van het vpb-tarief
- Premieomzet licht gestegen door groei in Schade & Inkomen (6%) en Zorg (1%). Premies voor Pensioen & Leven zijn afgenomen in lijn met onze service-book strategie
- Bedrijfskosten verlaagd met €119 miljoen, ondanks investeringen in groei, door o.a. IT-rationalisatie en digitalisering
- Robuuste Solvency II ratio van 214%¹ ondersteund door verbeterde resultaten, portefeuille-ontwikkelingen en balansoptimalisaties

Financiële ontwikkeling in lijn met de strategie

	2017	2018	2019
Operationeel resultaat	€349m	€391m	€547m
Daling bedrijfskosten	€117m	€58m	€98m
Fixed-Charge Coverage Ratio (FCCR)	3,4x	4,4x	5,3x
Schuldratio	25,9%	26,5%	24,9%
Solvency II	184%	198%	214%
Free Capital Generation (FCG)	€679m	€676m	€546m

Sterke prestaties Samen Waarmaken

- Resultaten verbeterd en volatiliteit gereduceerd
- Structurele bedrijfskostendaling dankzij digitalisering, automatisering en IT-rationalisatie
- Solide solvabiliteitspositie door goede resultaten, balansoptimalisaties en ontwikkelingen op financiële markten

De Kracht van Samen

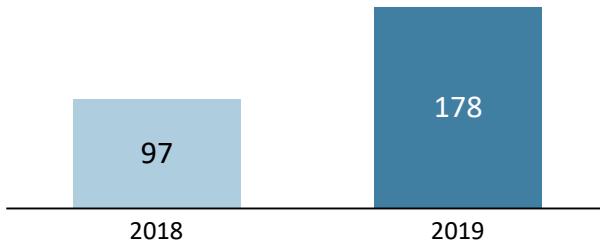
- Voortzetting financiële strategie met focus op een duurzaam rendement:
 - Blijvend investeren in (internationale) groei en ontwikkeling van nieuwe diensten en proposities
 - Aanhoudende focus op schadelastbeheersing en balansoptimalisatie
 - Beperken impact lage-renteomgeving



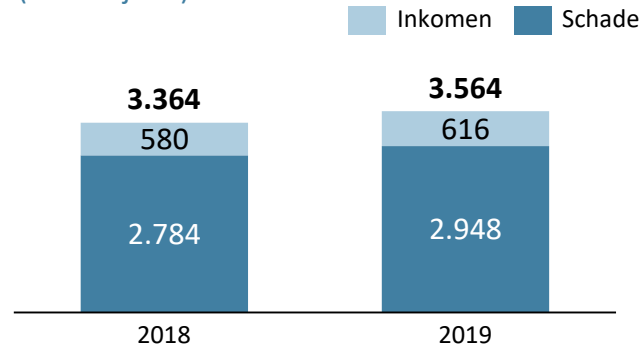
Schade & Inkomen: Resultaat gestegen en gecombineerde ratio verbeterd

Investerings in technologische vernieuwing en duurzame innovaties voor klanten voortgezet

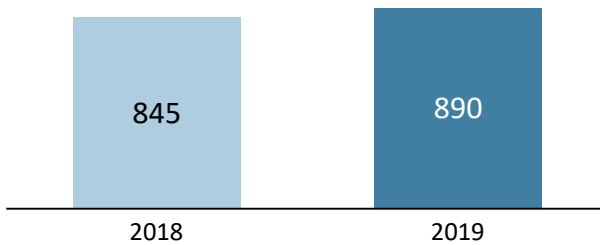
Operationeel resultaat
(in € miljoen)



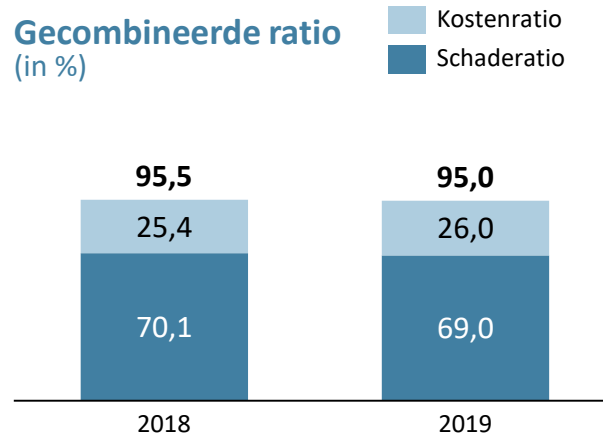
Bruto premieomzet
(in € miljoen)



Bedrijfskosten
(in € miljoen)



Gecombineerde ratio
(in %)



- Gecombineerde ratio verbeterd door premie-aanpassingen en schadelastbeheersing
- Bruto premieomzet gestegen door groei van de portefeuille en premie-aanpassingen
- Kosten toegenomen door groei van de portefeuille en hogere marketinguitgaven

Schade

- Resultaat op schadeverzekeringen gestegen tot €164 miljoen (2018: €72 miljoen) door een beter technisch- en beleggingsresultaat
- 2018 resultaat beïnvloed door de januaristormen
- Toegenomen frequentie van het aantal weersgerelateerde schades

Inkomen

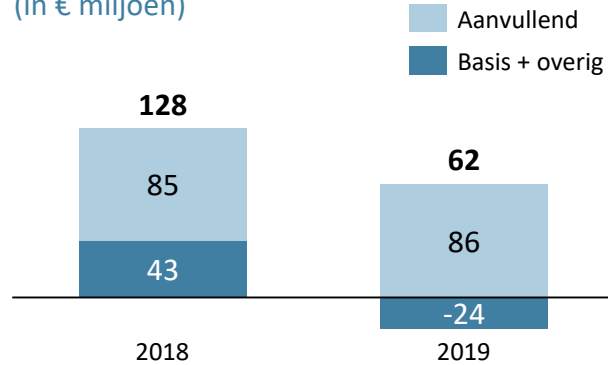
- Resultaat Inkomen afgenomen tot €14 miljoen (2018: €25 miljoen) door toegenomen duur van de claims vanwege complexiteit van de klachten
- Continue focus op herstel en re-integratie versnelt de terugkeer op de arbeidsmarkt en beperkt de toename van de schadelast



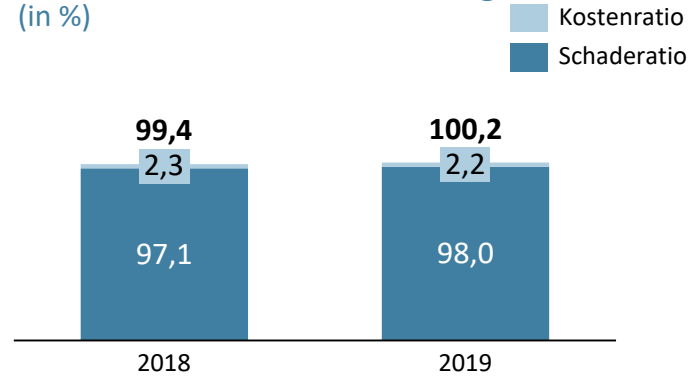
Zorg: Positief resultaat huidig schadejaar basis- en aanvullende verzekering

Nagenoeg kostendekkende premie vastgesteld voor basisverzekering 2020

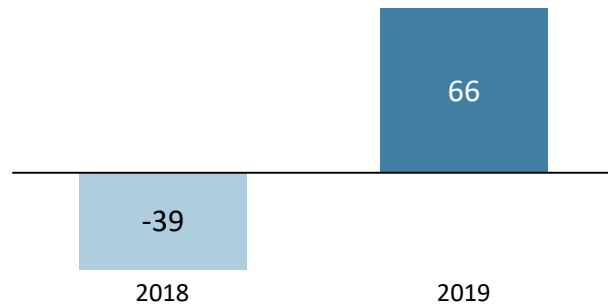
Operationeel resultaat (in € miljoen)



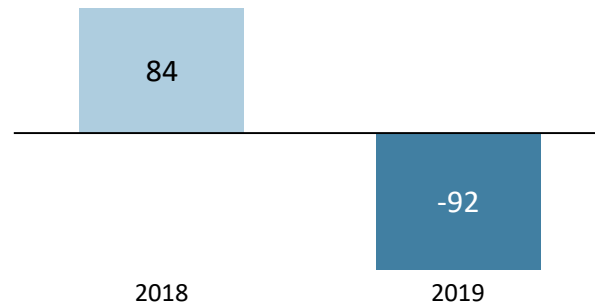
Gecombineerde ratio basiszorg (in %)



Resultaat basiszorg huidig schadejaar (in € miljoen)



Resultaat basiszorg oude schadejaren (in € miljoen)



- Harmonisatie van systemen en processen en de integratie van De Friesland succesvol afgerond
- Dit leidt tot structurele daling van de bedrijfskosten

Basiszorgverzekeringen

- Operationeel resultaat huidig schadejaar positief. Resultaten op oude jaren bedragen €92 miljoen negatief vanwege met name hogere kosten voor medisch-specialistische zorg in schadejaar 2016
- Bruto premieomzet gegroeid tot €14.082 miljoen (2018: €13.942 miljoen) als gevolg van hogere premies en een hogere bijdrage vanuit het Vereveningsfonds in lijn met de stijgende zorgkosten

Aanvullende zorgverzekeringen

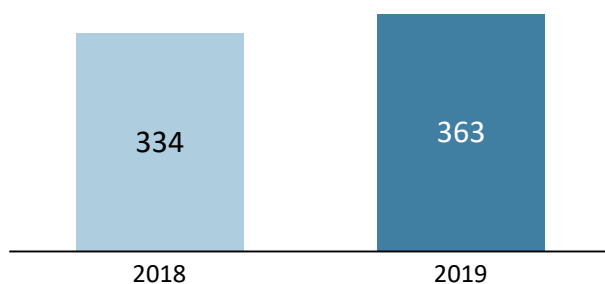
- Positief en stabiel resultaat van €86 miljoen (2018: €85 miljoen) door hogere resultaten op huidig jaar
- Premieomzet gedaald tot €1.248 miljoen (2018: €1.321 miljoen) door afname aantal klanten
- Percentage klanten met aanvullende verzekering stabiel met 80%



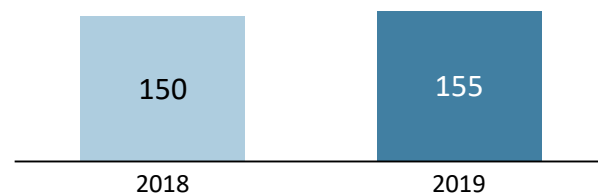
Pensioen & Leven: Onverminderd goede resultaatsbijdrage

IT-investeringen en reorganisaties leiden de komende jaren tot verdere efficiencyverbetering

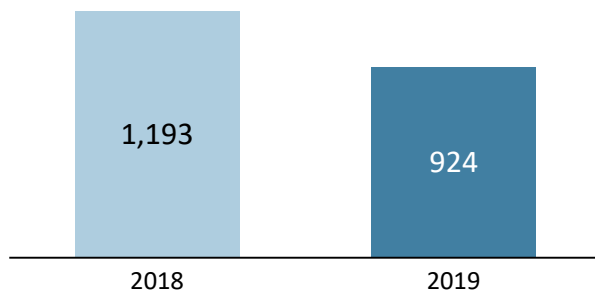
Operationeel resultaat
(in € miljoen)



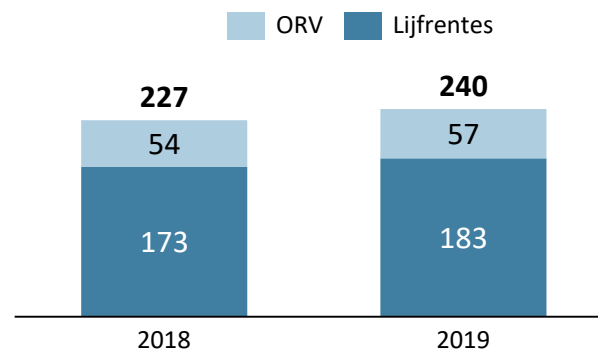
Bedrijfskosten
(in € miljoen)



Bruto premieomzet service-book
(in € miljoen)



Premieomzet ORV en Lijfrentes
(in € miljoen)



- Operationeel resultaat €29 miljoen gestegen tot €363 miljoen door hoger technisch- en beleggingsresultaat
- Beleggingsresultaat gestegen door positieve ontwikkelingen op aandelenmarkten en betere valutaresultaten
- Aanhoudende investeringen in rationalisatie en migratie leiden de komende jaren tot verdere efficiencyverbeteringen en daarmee kostendalingen

Service-book Pensioen & Leven

- Pensioen & Leven service-book heeft een lange duratie
- Premie-uitloop en afname technische voorzieningen in lijn met service-book strategie

Overlijdensrisicoverzekeringen en Lijfrentes

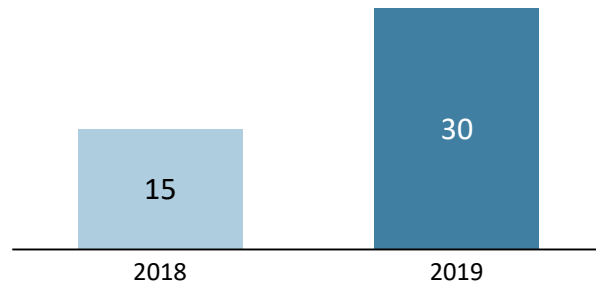
- Groei open-book gerealiseerd in zowel overlijdensrisicoverzekeringen als lijfrentes



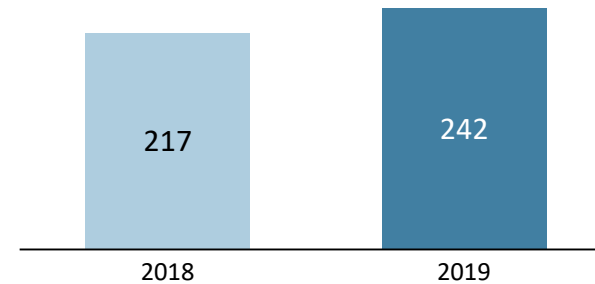
Oudedagsvoorzieningen: Hoger resultaat door volumegroei en fair-value bate

Resultaat beïnvloed door investeringen in groei

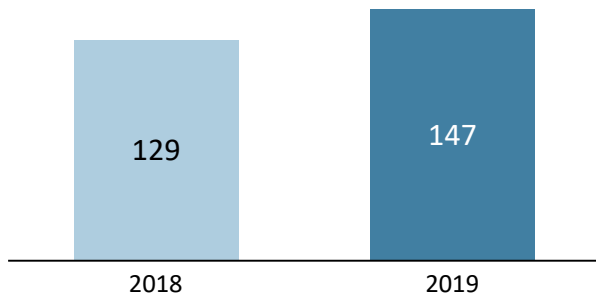
Operationeel resultaat
(in € miljoen)



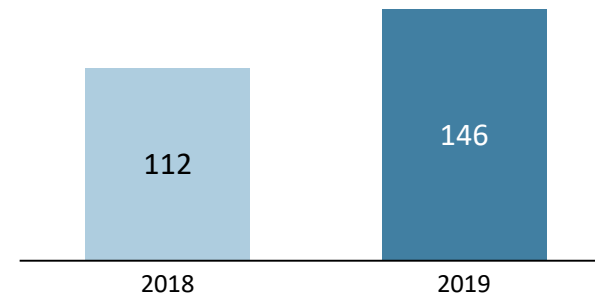
Bedrijfskosten
(in € miljoen)



AuM Achmea Investment Management
(in € miljard)



Netto rentemarge Achmea Bank
(in € miljoen)



Achmea Bank

- Resultaat gestegen door toegenomen renteresultaat, hogere fee-inkomsten en eenmalige fair-value bate
- Renteresultaat is verbeterd door lagere financieringskosten
- Fair-value resultaat houdt voor €18 miljoen verband met rente- en spreadresultaat op de van a.s.r. bank overgenomen activiteiten

Achmea Investment Management

- Beheerd vermogen gestegen tot €147 miljard
- Pensioenfondsen Vervoer succesvol geïmplementeerd per 1 januari 2020 (€32 miljard AuM)
- Resultaatsbijdrage licht gedaald, ondanks hogere inkomsten, als gevolg van eenmalige kosten voor overkomst Pensioenfondsen Vervoer

Achmea Pensioenservices

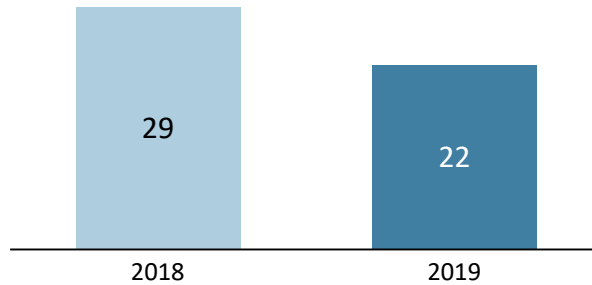
- Resultaat verbeterd door succesvolle afbouw BPF-bedrijf en hogere omzet uit het CB APF
- Ondernemingspensioenfondsen Alliance en Metro verwelkomd en alle contracten verlengd



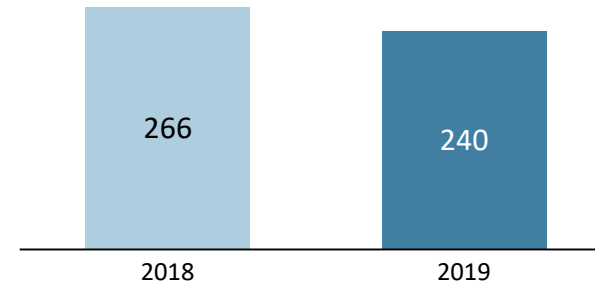
Internationaal: Premiegroei Schade & Zorg

In Australië maken we ons purpose 'Keep Farmers Farming' juist in tijden van nood waar

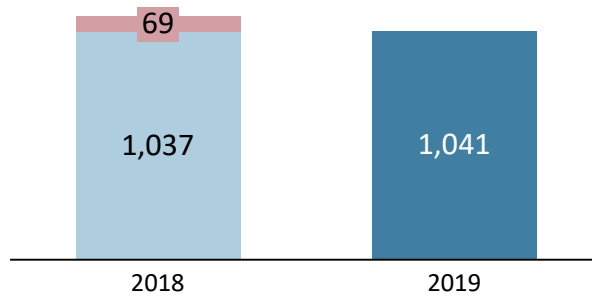
Operationeel resultaat
(in € miljoen)



Bedrijfskosten
(in € miljoen)

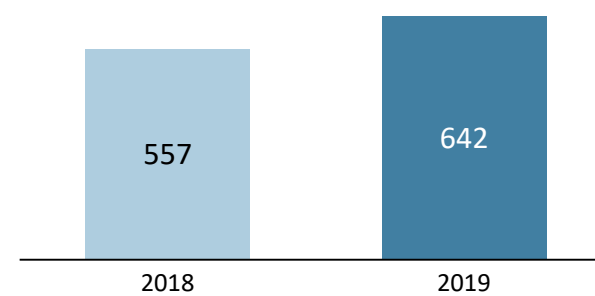


Bruto premieomzet
(in € miljoen)



Friends First

Aantal online polissen
(in '000)



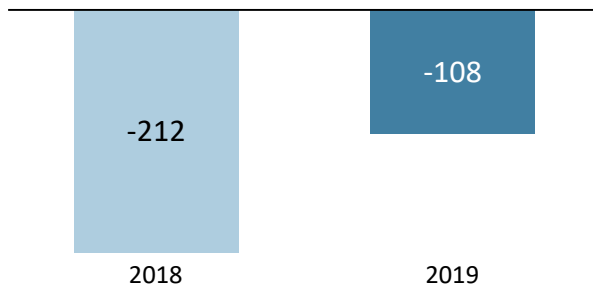
Internationale activiteiten

- Resultaat gedaald door schadelast als gevolg van de natuurbranden in Australië en lagere incidentele zorgresultaten in Slowakije
- Bedrijfskosten gedaald door verkoop van Friends First en wisselkoerseffecten
 - Hiervoor gecorrigeerd zijn de bedrijfskosten met 2% gestegen door toegenomen personeelskosten in Turkije en investeringen in groei
- De premieomzet is, gecorrigeerd voor wisselkoerseffecten en de weggevallen premiebijdrage van het in 2018 verkochte Friends First, met 3% gestegen
- Aantal polissen verkocht via het digitale kanaal verder gestegen tot 642.000
- Online verzekeringspropositie 'Onlia' gelanceerd in Canada

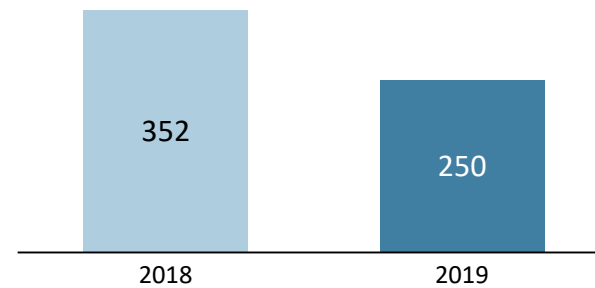
Overige activiteiten: Verbeterd resultaat en lagere kosten

Beheerd vermogen Syntus Achmea Real Estate & Finance gestegen naar €23,3 miljard

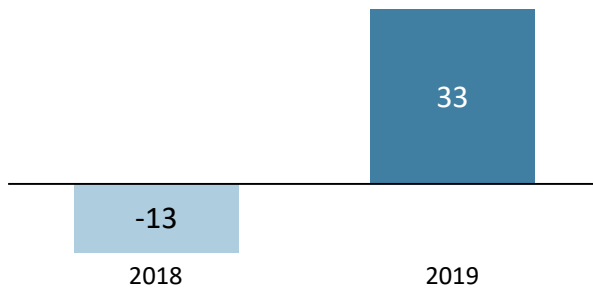
Operationeel resultaat
(in € miljoen)



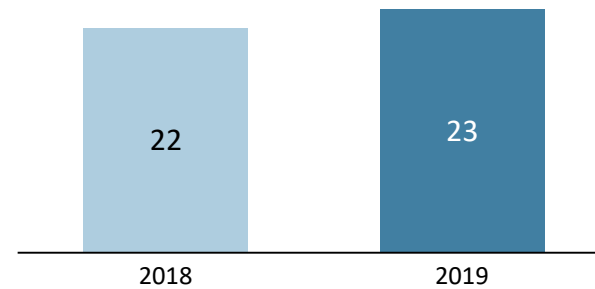
Bedrijfskosten
(in € miljoen)



Operationeel resultaat Achmea Reinsurance
(in € miljoen)



Beheerd vermogen SAREF
(in € miljard)



Overige activiteiten - Holding

- Overige activiteiten bevat het resultaat van onze overige groepsmaatschappijen, holdingactiviteiten en financieringslasten
- Verbeterd resultaat gedreven door hoger operationeel resultaat Achmea Reinsurance en lagere reorganisatielasten

Overige activiteiten – Bedrijven

Reinsurance

- Lagere schades, gunstigere schadelastontwikkeling oude jaren en de januaristorm in 2018 verklaren de verbetering van het resultaat

Syntus Achmea Real Estate & Finance

- Het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheek is verder toegenomen tot €23,3 miljard (2018: €21,5 miljard) door nieuwe mandaten van institutionele beleggers en hogere herwaarderingen van bestaande portefeuilles
- Resultaat gedaald door hogere reorganisatielasten en toegenomen projectinvesteringen

Programma



Algemeen overzicht

- Groepsresultaten 2019
- Succesvolle afronding *Samen Waarmaken*
- Start strategische periode *De Kracht van Samen*



Financieel overzicht

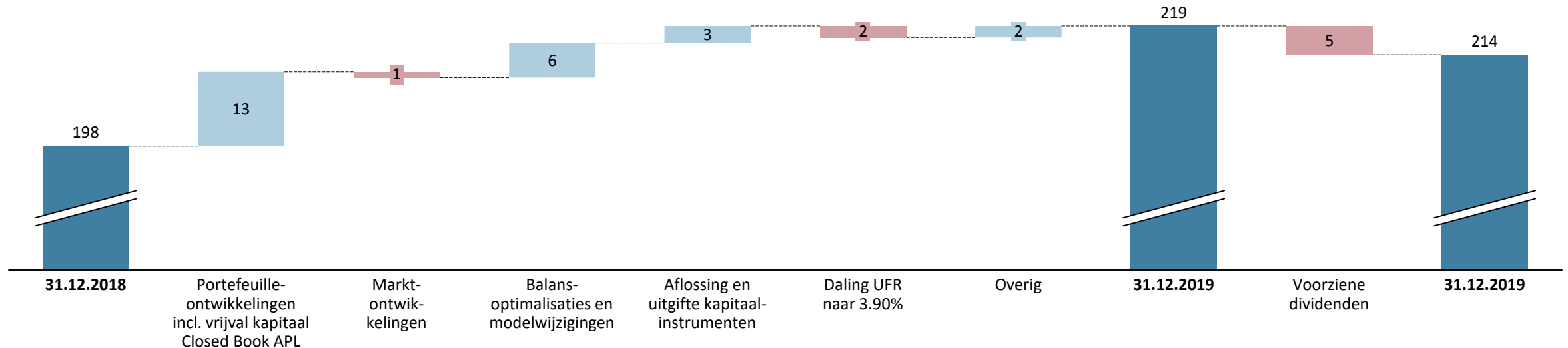
- Resultaten per bedrijfsonderdeel
- Kapitaalpositie en solvabiliteit



Robuuste Solvency II ratio van 214%

Ondersteund door portefeuille-ontwikkelingen en balansoptimalisaties

Analysis of change Solvency II (In %)



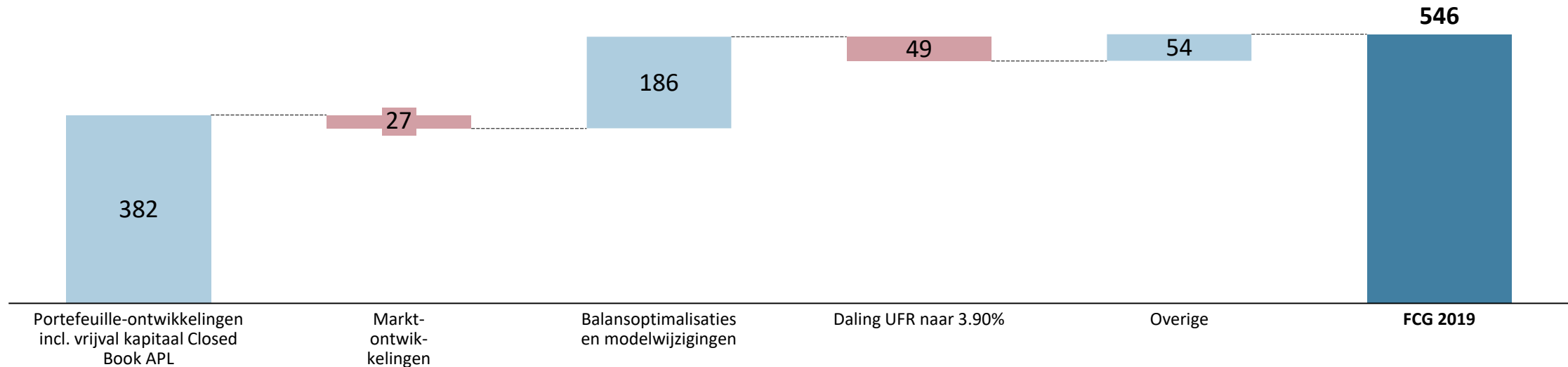
- Economische resultaten en portefeuille-ontwikkelingen gedreven door verbeterde resultaten en vrijval van kapitaal als gevolg van de uitlopende closed-book portefeuilles
- Marktontwikkelingen hadden een licht negatieve impact door daling van de rente en de VA in combinatie met ongunstige spreadontwikkelingen. Overrendement op de beleggingsportefeuille compenseerde de negatieve impact van deze marktontwikkelingen grotendeels
- Balansoptimalisaties en modelwijzigingen hebben o.a. betrekking op het intern model marktrisico en de dual-tranche uitgifte van Restricted Tier-1 en Tier-2 kapitaal. Deze uitgifte optimaliseert de kapitaalstructuur en kan worden aangewend voor algemene bedrijfsdoeleinden waaronder herfinanciering van uitstaande schuldinstrumenten en inkoop van aandelen

Free Capital Generation ondersteund vanuit resultaten en balansoptimalisaties

Portefeuille-ontwikkelingen en balansoptimalisaties compenseren negatieve marktontwikkelingen ruimschoots

Free Capital Generation 2019

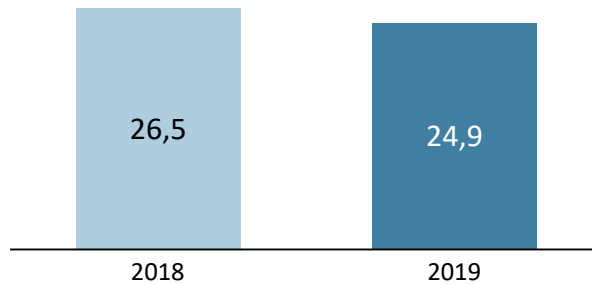
(In € miljoen)



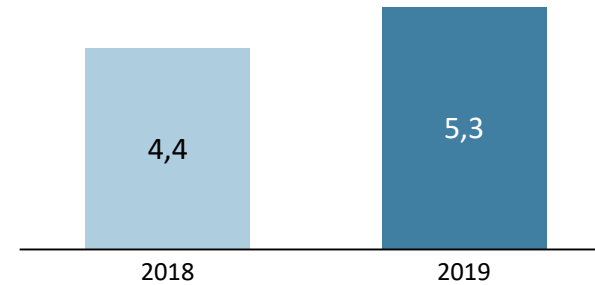
- Verbeterde resultaten, dividenden uit bancaire- en vermogensbeheeractiviteiten en vrijval van kapitaal als gevolg van de uitlopende closed-book portefeuilles leveren een sterk positieve bijdrage aan de FCG
- Marktontwikkelingen licht negatief door met name rente- en spreadontwikkelingen en de gedaalde VA. Hoge rendementen op aandelen compenseren dit grotendeels
- Balansoptimalisaties en modelwijzigingen leveren een positieve bijdrage alsmede de dual-tranche uitgifte van Restricted Tier 1 en Tier 2 kapitaal

Verbeterde schuldratio, FCCR en liquiditeit; S&P outlook stabiel

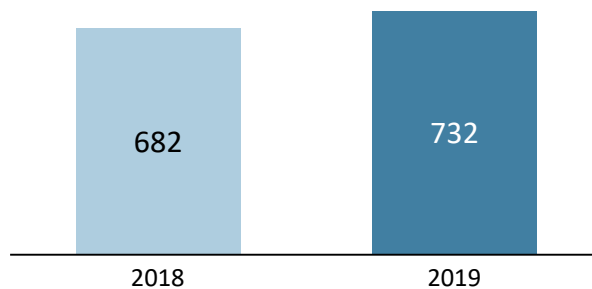
Schuldratio (in %)



Fixed charge coverage ratio



Liquiditeit (in € miljoen)



Ratings

S&P Global

A

Fitch
Ratings

A+

Financiële ratio's

- Gedaalde schuldratio door aflossing van CHF 200 miljoen lening en toename van het eigen vermogen
- Aflossing van de €600 miljoen 'Restricted Perpetual Tier-'1 obligatie gecombineerd met de dual-tranche uitgifte van €500 miljoen Restricted Tier 1 Notes en €250 miljoen Tier 2 Notes verlagen de daling van de schuldratio
- De FCCR is verder gestegen tot 5,3x door het toegenomen operationeel resultaat

Liquiditeit

- Liquiditeit op holdingniveau solide en licht toegenomen

Ratings

- S&P rating kernverzekeringsactiviteiten herbevestigd op 'A' en de toekomstverwachting opwaarts bijgesteld naar 'Stabiel'
- Fitch rating kernverzekeringsactiviteiten herbevestigd op 'A+' met een 'stabiele' toekomstverwachting

Succesvolle afronding 'Samen Waarmaken' en goed gepositioneerd voor de toekomst

Businessmodel verbreed met nieuwe proposities en diensten

Sterke resultaten over 2019

- Forse stijging operationeel resultaat tot €547 miljoen
- Solvabiliteit robuust met 214%, mede ondersteund door financiële markten
- FCCR gestegen naar 5,3x, schuldratio gedaald tot onder de 25% en S&P outlook stabiel

Strategische en financiële ambities Samen Waarmaken gerealiseerd

- Operationeel resultaat jaar op jaar verbeterd en volatiliteit in het resultaat gereduceerd door o.a. schadelastbeheersing en premie-aanpassingen
- Kostenreductie van ~€275 miljoen behaald; doelstelling van structurele reductie van €200 miljoen ruimschoots overtroffen
- Omzetstijging gerealiseerd bij Schade & Inkomen (+12%), Zorg (+8%) en marktleiderschap behouden
- Koploper in mobiele en (online) dienstverlening; Verbreding van ons businessmodel met verdere uitbouw diensten en nieuwe proposities
- Sterke groei vermogensbeheeractiviteiten van Achmea Investment Management en Syntrus Achmea Real Estate & Finance

De Kracht van Samen: Voortbouwen op het fundament en verbreding van het business model



Achmea jaarresultaten 2019