

Achmea boekt operationeel resultaat van €630 miljoen

Solide prestaties in uitzonderlijke omstandigheden

- Premiegroei bij Schade & Inkomen en Internationale activiteiten, beheerd vermogen met 41% gestegen tot €227 miljard
- Digitaliseringstrategie en inzet medewerkers resulteren in onverminderd goede klantbediening
- Robuuste solvabiliteit van 208% en solide liquiditeitspositie
- Resultaat Schade & Inkomen gestegen; combined ratio verbeterd naar 92,9%
- Resultaat Pensioen & Leven beïnvloed door impact Covid-19 op financiële markten
- Resultaat Zorg per saldo positief door:
 - Hogere ziekenhuiskosten Covid-19 en €1 miljard continuïteitsbijdrage aan de zorg
 - Overheidsbijdrage catastroferegeling en afname reguliere, planbare zorg
- Vanuit onze coöperatieve identiteit brede maatschappelijke meerwaarde geleverd

Willem van Duin, voorzitter Raad van Bestuur:

“De Covid-19 pandemie stelt de samenleving al geruime tijd op de proef en helaas laat het einde daarvan nog op zich wachten. De pandemie raakt iedereen, waardoor we ons snel hebben moeten aanpassen aan een nieuwe realiteit met onzekerheden rond werk, gezondheid en sociale contacten. De noodzakelijke maatregelen zetten dat wat tot voor kort normaal was, stevig onder druk. En tóch was het ook een hoopvol jaar. De samenleving toont als geheel veerkracht en het belang van saamhorigheid is eens te meer evident. En hetzelfde geldt voor onze 14.000 medewerkers die vanuit huis werkend onverminderd zijn doorgedaan met onze missie: bijdragen aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving.

Onze coöperatieve identiteit vormt de basis voor vele initiatieven. Zo riepen we de farmaceutische sector op om samen te werken in de strijd tegen Covid-19. In Nederland heeft zorgverzekeraar Zilveren Kruis circa €1 miljard bijgedragen om de continuïteit van de zorg te borgen en kunnen collega's met een achtergrond in de zorg bijspringen in de zorg.

Ondanks de uitdagende omstandigheden hebben we op tal van strategisch belangrijke gebieden een mooie groei gerealiseerd van onder meer premieomzet en inkomsten. Zo verwelkomden onze merken Centraal Beheer, Interpolis en FBTO het afgelopen jaar veel nieuwe klanten die hebben gekozen voor de beste online dienstverlening. Onze strategie van verregaande digitalisering resulteert daarmee naast vooral een hoge waardering van onze klanten in een toename van de premieomzet, zowel in de particuliere als de zakelijke markt. Ook internationaal zetten we groots in op online service aan onze klanten, waarmee we vorig jaar overall een groei van de premieomzet van 4% realiseerden bij Schade & Inkomen.

Centraal Beheer APF is vorig jaar sterk doorgegroeid dankzij het vertrouwen en de toetreding van diverse nieuwe werkgevers en pensioenfondsen. Centraal Beheer APF is één van de grootste APF'en in beheerd vermogen en marktleider gemeten naar het aantal aangesloten pensioenfondsen, werkgevers en (actieve) deelnemers. Achmea Pensioenservices heeft in 2020 twee grote nieuwe klanten aangetrokken: het ondernemingspensioenfonds Ahold Delhaize en Stichting Pensioenfonds voor Huisartsen. Beide fondsen worden vanaf 1 januari 2022 aangesloten. Daarnaast is samen met pensioenfonds PGB, serviceprovider InAdmin Riskco overgenomen waarmee we een nieuw platform opzetten voor het pensioen van de toekomst. Hiermee wordt de verwachte afname van de premieomzet bij Pensioen & Leven meer dan gecompenseerd, waardoor we per saldo groeien in premieomzet in 2020.

Ook ons vermogen onder beheer is gegroeid naar €227 miljard, mede dankzij een groter aantal klanten voor Achmea Investment Management. Dit werd verder gestuwd door positieve rendementen voor onze klanten ondanks de turbulentie op de financiële markten. In 2020 is het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheek gestegen tot €37 miljard, onder meer door een uitbreiding van bestaande mandaten van klanten.

Ondanks de enorme impact van Covid-19, realiseren we over 2020 een solide jaarresultaat. Nagenoeg alle bedrijfsonderdelen hebben een omzetgroei gerealiseerd, waarbij we profiteren van strategische keuzes uit het verleden en investeringen in digitalisering en online dienstverlening. Door de breedte van onze dienstverlening heeft de pandemie op vele manieren effect op onze resultaten.

Bij Zorg zijn de gestegen kosten rond Covid-19 en de verstrekte continuïteitsbijdragen op basis van het huidige inzicht deels gecompenseerd door een bijdrage vanuit de wettelijke catastrofe-regeling. In combinatie met een lagere reguliere zorgvraag heeft dit geleid tot een hoger resultaat en hogere reserves. In de premiestelling voor 2021 heeft Achmea €136 miljoen ingezet uit de reserves om de stijging van de zorgpremies af te remmen. Ook in de toekomst zal bij de vaststelling van de zorgpremies jaarlijks worden overwogen om kapitaal in te zetten om de stijging van de zorgpremies te dempen.

Bij Schade & Inkomen is de schadelast gestegen bij onder meer evenementen- en annuleringsverzekeringen. Daar staan lagere schades rond mobiliteit en wonen tegenover. Dit resulteert per saldo in een afgenomen schadelast en - in aanvulling op verdere operationele verbeteringen - in een hoger resultaat. Tegelijkertijd hebben we onze bedrijfskosten met 2% verlaagd en is ook het aantal arbeidsplaatsen in Nederland afgenomen. Onzekere ontwikkelingen op de financiële markten in met name de eerste helft van vorig jaar verlaagden ons beleggingsresultaat. Met onze onverminderd robuuste solvabiliteit van 208% blijven we voor onze klanten en partners een solide partner voor de toekomst.

De solide prestaties en groei van 2020 leggen het fundament voor verdere groei en voortzetting van de belangrijke maatschappelijke rol van Achmea voor klant en samenleving. Een rol die verder vorm zal worden gegeven, nadat ik mijn functie als voorzitter in de Raad van Bestuur in april 2021 heb neergelegd. Na een periode van zeventien jaar in de Raad van Bestuur en twaalf daarvan als voorzitter draag ik mijn functie over aan de huidige vicevoorzitter in de Raad van Bestuur, Bianca Tetteroo. Dit doe ik met veel vertrouwen in haar als een zeer professioneel, deskundig en bovenal betrokken bestuurder. Een benoeming waar ik trots op ben en die bovendien voortkomt uit de eigen organisatie.

Tijdens de aankomende Algemene Vergadering op 13 april treden tevens de voorzitter van de Raad van Commissarissen (RvC) Aad Veenman en RvC-lid Mijntje Lückerrath aan het eind van hun termijn af. Jan van den Berg volgt Aad Veenman per die datum op als voorzitter van de RvC. Veenman is twaalf jaar lid van de Raad van Commissarissen van Achmea en de laatste vier en half jaar fungeerde hij als voorzitter. Achmea is hem bijzonder dankbaar voor zijn grote inzet gedurende de afgelopen twaalf jaar. Als toezichthouder heeft hij zich met veel tijd, energie en daadkracht ingezet voor onze coöperatieve groep. Mijntje Lückerrath is tien jaar als lid van de Raad van Commissarissen verbonden geweest aan Achmea en wij zijn ook haar zeer erkentelijk voor haar jarenlange, waardevolle bijdrage. Mede namens de Raad van Bestuur wens ik hen allebei een mooie toekomst.

Met de benoeming van Bianca Tetteroo en Jan van den Berg is de continuïteit van bestuur en toezicht meer dan gewaarborgd en de leiding van Achmea in zeer goede handen. Achmea zal zich blijven inzetten om van meerwaarde te zijn voor klant en samenleving, zoals dat van een bedrijf met een coöperatieve identiteit mag worden verwacht. In samenwerking met onze klanten, collega's, partners en kapitaalverschaffers zet Achmea zich in voor een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. Nu en in de toekomst.

ACHMEA JAARRESULTATEN 2020 – 12 MAART 2021

Een conference call voor analisten vindt plaats vanaf 14.00 uur CET

Analisten kunnen inbellen op +31 20 53 15 871

Zie voor meer informatie: www.achmea.com

Marco Simmers, Corporate Communicatie

marco.simmers@achmea.nl, +31 6 53 43 87 18

Hans Duine, Investor Relations

hans.duine@achmea.nl, +31 6 82 10 50 97

Groepsresultaten

KERNCIJFERS

(€ MILJOEN)

RESULTATEN	2020	2019	Δ
Schade & Inkomen Nederland	260	178	46%
Pensioen & Leven Nederland	253	363	-30%
Oudedagsvoorzieningen*	22	38	-42%
Internationale activiteiten	23	22	5%
Overige activiteiten*	-163	-116	-41%
Operationeel resultaat exclusief Nederlandse zorgactiviteiten²	395	485	-19%
Zorg Nederland	235	62	279%
waarvan basiszorgverzekering	75	-26	n.b.**
waarvan aanvullende zorgverzekeringen	166	86	93%
Operationeel resultaat inclusief Nederlandse zorgactiviteiten	630	547	15%
Vennootschapsbelasting effect tariefswijziging	-92	-43	-114%
Vennootschapsbelasting naar het resultaat	80	109	-27%
Nettoresultaat	642	481	33%

Schade & Inkomen Nederland	3.668	3.564	3%
Zorg Nederland	14.284	14.082	1%
Pensioen & Leven Nederland	1.005	1.164	-14%
Internationale activiteiten	1.104	1.041	6%
Bruto geschreven premies	20.175	19.949	1%
Bruto bedrijfskosten ¹	2.058	2.092	-2%

BALANS	31-12-2020	31-12-2019	Δ
Totaal activa	93.655	89.480	5%
Eigen vermogen	10.559	10.185	4%

BEHEERD VERMOGEN (in € miljard)	31-12-2020	31-12-2019	Δ
Achmea Investment Management	203	147	38%
Syntrus Achmea Real Estate & Finance*	37	23	61%
Totaal beheerd vermogen***	227	161	41%

SOLVENCY II	31-12-2020	31-12-2019	Δ
Solvabiliteitsratio voor dividend	212%	219%	-7%-pt
Solvabiliteitsratio na dividend ³	208%	214%	-6%-pt

RATINGS	31-12-2020	31-12-2019	Δ
S&P (Financial Strength Rating)	A (Stable)	A (Stable)	
Fitch (Insurer Financial Strength)	A+ (Stable)	A+ (Stable)	

MEDEWERKERS IN BINNEN- EN BUITENLAND ⁴	31-12-2020	31-12-2019	Δ
Fte's Nederland	13.300	13.414	-1%
Fte's Internationaal	3.027	2.977	2%
Totaal fte's	16.327	16.391	-

*Per 1 januari 2020 is SAREF overgegaan van segment Overig naar segment Oudedagsvoorzieningen. De vergelijkende cijfers 2019 zijn hiervoor gecorrigeerd. Per 1 januari 2020 beheerd vermogen inclusief deel hypotheekportefeuille Achmea Bank

**n.b.: niet betekenisvol

*** Totaal beheerd vermogen na eliminaties

Groepsresultaten

GROEPSRESULTAAT OP HOOFDLIJNEN

Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van de Covid-19-uitbraak met grote impact op de maatschappij en daarmee ook op onze klanten en bedrijfsvoering. Het operationeel resultaat steeg in 2020 tot €630 miljoen (2019: €547 miljoen). Ook dit financiële resultaat is in belangrijke mate door Covid-19 beïnvloed. Zo is de schadelast op evenementen- en verzuimverzekeringen gestegen en hadden de ongunstige ontwikkelingen op financiële markten, met name in het eerste halfjaar, een negatief effect op het beleggingsresultaat. Deze effecten werden meer dan opgevangen door de resultaten bij ons zorgverzekeringsbedrijf en lagere schadelast in de auto- en brandverzekeringportefeuilles.

Het operationeel resultaat Schade & Inkomen Nederland nam in 2020 toe tot €260 miljoen (2019: €178 miljoen). De combined ratio is verbeterd van 95,0% in 2019 naar 92,9% in 2020. De effecten van Covid-19 verschilden per portefeuille. Lagere schadelasten door minder verkeersschades en inbraken werden gedeeltelijk teniet gedaan door een hogere schadelast op evenementenverzekeringen. Ook het resultaat op de verzuimportefeuille werd negatief beïnvloed door Covid-19. Daarnaast is aanvullend gereserveerd voor letselschades uit voorgaande jaren. De beleggingsresultaten namen af door minder gunstige ontwikkelingen op de financiële markten en afwaarderingen.

De Nederlandse Zorgactiviteiten boekten in 2020 een resultaat van €235 miljoen (2019: €62 miljoen). Het resultaat op de basiszorgverzekering en aanvullende zorgverzekeringen was positief, terwijl het resultaat op overige zorg(dienst)activiteiten negatief was. Bij de basiszorgverzekering werden de hogere gemaakte zorgkosten gerelateerd aan Covid-19 deels gecompenseerd door €238 miljoen aanvullende bijdrage vanuit de wettelijke catastroferegeling uit het Zorgverzekeringsfonds. De reguliere zorgkosten zijn daarentegen afgenomen door het dalen van het aantal reguliere zorgbehandelingen. Verder werd €136 miljoen aan reserves ingezet om de premiestijging voor 2021 te dempen. Per saldo leidde dit tot een positief resultaat bij de basiszorgverzekering van €75 miljoen (2019: €26 miljoen negatief). De aanvullende zorgverzekeringen droegen voor €166 miljoen bij aan het operationeel resultaat op de zorgactiviteiten (2019: €86 miljoen). De toename van het resultaat is het gevolg van lagere zorgkosten door minder regulier zorggebruik vanwege de Covid-19 pandemie.

Het operationeel resultaat van onze Nederlandse Pensioen- & Levensverzekeringen bedroeg in 2020 €253 miljoen (2019: €363 miljoen). De daling wordt hoofdzakelijk gedreven door de onrust op de financiële markten in het eerste halfjaar als gevolg van de Covid-19 uitbraak. Dit heeft geleid tot een daling van de beleggingsopbrengsten met €73 miljoen door lagere realisaties en hogere afwaarderingen op aandelen en vastgoedbeleggingen. Daarnaast was er in 2019 een herijking van de voorziening voor verzekeringsverplichtingen met een belangrijke positieve impact. In lijn met onze service-book strategie is de premieomzet gedaald en blijven de kosten dalen in lijn met de afloop van de

portefeuille. Covid-19 heeft per saldo een gering effect op het technisch resultaat.

In 2020 is het operationeel resultaat van Oudedagsvoorzieningen gedaald tot €22 miljoen (2019: €38 miljoen). Deze afname wordt voor het grootste deel verklaard door een eenmalig positief transactieresultaat in 2019 van €18 miljoen, door de overname van een hypotheekportefeuille door Achmea Bank. Onderliggend is er sprake van een toename van het resultaat, terwijl additioneel is geïnvesteerd in verdere groei door de bundeling van onze hypotheekactiviteiten en de ontwikkeling van een nieuw IT-platform voor pensioenadministratie.

Het totale operationele resultaat van de Internationale activiteiten in 2020 van €23 miljoen ligt in lijn met 2019 (€22 miljoen). Schadelasten uit natuurrampcatastrofes in Australië en Griekenland (totale impact €12 miljoen in 2020) en tekorten in het zorgstelsel in Slowakije worden hierbij gecompenseerd door een lagere schadelast binnen Motor en Zorg in Griekenland, en in Turkije vanwege verminderde drukte op de weg als gevolg van Covid-19.

Het resultaat op overige activiteiten is met €47 miljoen gedaald tot €163 miljoen negatief (2019: €116 miljoen negatief). Het lagere operationeel resultaat wordt met name veroorzaakt doordat het resultaat van Achmea Reinsurance met €31 miljoen is afgenomen. Dit wordt onder andere gedreven door een drietal grote bedrijvenbrandschades en de effecten van Covid-19 op de inkomende herverzekering. Daarnaast waren de financieringslasten €8 miljoen hoger mede door tijdige uitgifte van een obligatielening ter herfinanciering van een in november afgeloste bestaande obligatielening. Doordat de nieuw uitgegeven obligatielening een lagere rentelast kent, leidt dit tot lagere toekomstige financieringslasten. Het resultaat op onze Overige activiteiten is negatief doordat een deel van de kosten van holding en shared service activiteiten alsmede de financieringslasten in dit segment worden verantwoord.

Er blijven onzekerheden met betrekking tot het verdere verloop, de duur en intensiteit van de Covid-19 pandemie en de gevolgen hiervan voor de markten waarin wij actief zijn, onze producten en klanten. Hierbij profiteren we van de breedte van onze activiteiten en de bijbehorende diversificatie. In onze huidige inschattingen hebben we zo goed mogelijk rekening gehouden met de impact zoals we die nu kennen. Dit geldt zowel voor de situatie op financiële markten, en daarmee op onze beleggingsresultaten, als voor de verzekeringstechnische ontwikkelingen binnen Zorg. In dat kader volgen wij nauwlettend de ontwikkelingen inzake Covid-19 in 2021 en de mogelijke gevolgen hiervan. Daarnaast blijven we aandacht houden voor de impact van externe ontwikkelingen zoals langdurig lage rente, de inzet van nieuwe technologie en het risico van toenemende schade als gevolg van klimaatverandering en extreem weer op onze bedrijfsmodellen.

Groepsresultaten

Nettoresultaat

Het nettoresultaat is in 2020 gestegen tot €642 miljoen (2019: €481 miljoen). De reguliere belastingdruk bedroeg circa 13%. De afwijking van de nominale belastingdruk van 25% (€169 miljoen negatief) wordt met name veroorzaakt door reguliere afwijkingen zoals niet gewaardeerde fiscale verliezen van Achmea Australia en Onlia Canada (€11 miljoen), de aftrek van de via het vermogen betaalde vergoeding over de perpetuals (€14 miljoen negatief) en de wettelijke vrijstelling van zorgactiviteiten van de vennootschapsbelasting (€62 miljoen negatief).

De effectieve belastingdruk over 2020 bedroeg per saldo -1,8% (€12 miljoen bate). De eenmalig lagere effectieve belastingdruk wordt verklaard doordat wij in 2018 de latente belastingpositie hebben afgewaardeerd (last van €141 miljoen) nadat een verlaging van het vennootschapsbelastingtarief werd aangekondigd. Deze geplande tariefsverlaging is in 2019 eerst uitgesteld en het afgelopen jaar verder teruggedraaid, waardoor de verlaging van de latente belastingpositie in 2020 is teruggedraaid (€92 miljoen opbrengst in 2020).

Inkomsten

De bruto geschreven premies zijn in 2020 met 1% licht gestegen tot €20.175 miljoen (2019: €19.949 miljoen). Hierbij is de premiedaling door het closed-book Leven gecompenseerd door premiegroei in Schade & Inkomen en Zorg.

De premieomzet uit onze Nederlandse Schade- & Inkomensverzekeringen is met €104 miljoen (3%) gegroeid door een toename van het aantal klanten en premie-aanpassingen. De premieomzet uit onze internationale Schade- & Inkomensverzekeringen is met €11 miljoen (2%) toegenomen, vooral door groei in Griekenland en Australië.

De premieomzet binnen de Nederlandse zorgactiviteiten is mede door de bijdrage vanuit de catastrofe- en solidariteitsregelingen per saldo gestegen. De premieomzet uit onze internationale zorgactiviteiten is met €54 miljoen toegenomen door met name een toename van het aantal zorgverzekerden in Slowakije.

De premieomzet uit Pensioen- & Levensverzekeringen nam in Nederland af met 14%. Deze afname is in lijn met onze service-book strategie. De premieomzet in de open-book portefeuille liet een lichte stijging zien.

Wij ontwikkelen ons steeds meer van traditionele verzekeraar naar 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 €36 miljoen gegroeid tot €378 miljoen (2019: €342 miljoen). Deze stijging wordt gedreven door een hogere omzet van Achmea Bank, Achmea Investment Management, Achmea Pensioenservices en Syntus Achmea Real Estate & Finance. Ook onze dienstenproposities blijven zich 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 tegelijkertijd ook ons businessmodel.

BRUTO GESCHREVEN PREMIES IN BINNEN- EN BUITENLAND

	(€ MILJOEN)		
	2020	2019	Δ
Schade	4.258	4.104	4%
Zorg	14.839	14.582	2%
Leven	1.078	1.263	-15%
Bruto geschreven premies	20.175	19.949	1%

Bedrijfskosten

De bruto bedrijfskosten waren in 2020 €34 miljoen lager dan in 2019 (2020: €2.058 miljoen, 2019: €2.092 miljoen). De lagere kosten worden deels verklaard door een lagere externe bezetting door efficiency verbeteringen en door lagere kosten als gevolg van de Covid-19 uitbraak. Daarnaast waren de kosten voor externe inhuur en marketing in 2020 ook lager. Deze effecten vingen een onderliggende stijging van de interne personeelskosten, met name door hogere pensioenlasten als gevolg van een lagere rekenrente, meer dan op.

Het totaal aantal medewerkers is licht gedaald tot 16.327 fte (ultimo 2019: 16.391 fte). In Nederland daalde het aantal fte tot 13.300 fte (ultimo 2019: 13.414 fte). De grootste afname is gerealiseerd bij Zorg, door de verdere integratie van de zorgactiviteiten en Pensioen & Leven, vanwege de afname in activiteiten vanuit de service-book strategie.

Het totaal aantal medewerkers in ons internationale bedrijf is, in lijn met de gerealiseerde groei, licht gestegen tot 3.027 fte (ultimo 2019: 2.977 fte).

Beleggingen

In 2020 bedroegen de beleggingsopbrengsten⁵ uit onze beleggingsportefeuille voor eigen rekening €992 miljoen (ultimo 2019: €1.115 miljoen). De uit de Covid-19 pandemie voortvloeiende onrust op financiële markten is een belangrijke oorzaak voor de lagere beleggingsopbrengsten. Deze onrust heeft zich met name in het eerste halfjaar van 2020 gemanifesteerd in volatiele aandelenmarkten, gedaalde rentes op vastrentende waarden en lagere waarderingen in de commerciële vastgoedmarkt (met name winkels en kantoren). Na de uitbraak van Covid-19 pandemie en genomen maatregelen en lockdowns, kwam er in de zomermaanden meer ruimte voor versoepelingen van maatregelen, die vervolgens later in het jaar grotendeels werden teruggedraaid. Zowel de FED als de ECB handhaafden het stimuleringsbeleid door onder andere het opkopen van staatsobligaties waardoor rentes nog verder daalden in het tweede helft van 2020. Aandelenmarkten profiteerden ook van dit beleid en konden zich verder herstellen in de tweede helft van 2020. Tevens leidde dit tot een dalend effect op de risico-opslagen van bedrijfsobligaties en gedeeltelijk herstel in de commerciële vastgoedmarkt.

Groepsresultaten

Het beleggingsresultaat is mede beïnvloed door lagere realisaties op aandelen alsmede lagere directe opbrengsten op vastrentende waarden, dividendontvangsten en huuropbrengsten. Daarnaast is over 2020 in vergelijking met 2019 voor €56 miljoen meer aan afwaarderingen op aandelen en vastrentende waarden opgenomen in het resultaat en een impact van €52 miljoen vanuit lagere vastgoedwaarderingen van kantoren en winkels. Deze negatieve effecten werden gedeeltelijk gemitigeerd door positieve koersresultaten als gevolg van herstellende aandelenindices en aanhoudend lagere rente in de tweede helft van 2020. Hoewel Achmea een prudent beleggingsbeleid heeft met een relatief beperkte allocatie aan aandelen en vastgoed is er vanwege de absolute omvang van de beleggingsportefeuille een belangrijke impact op het resultaat.

Het grootste deel van onze beleggingsportefeuille bestaat uit vastrentende waarden. De waardeontwikkelingen hiervan door bewegingen in de marktrente zijn voor ons Nederlands Pensioen- & Levenbedrijf niet direct zichtbaar in het resultaat. Alle gerealiseerde en niet-gerealiseerde beleggingsresultaten op vastrentende waarden en interestderivaten voor eigen rekening en risico worden voor dit onderdeel 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 de daling van de rente is de waarde van onze portefeuille met vastrentende waarden en rentederivaten sterk gestegen. Hoewel dit vanwege de boekhoudkundige verwerking niet van invloed is op het resultaat, is het FFA als gevolg hiervan met €2,1 miljard toegenomen in het jaar 2020 tot €11,9 miljard (ultimo 2019: €9,8 miljard).

De waarde van de totale beleggingsportefeuille is sterk gestegen tot een niveau van €54,6 miljard (ultimo 2019: €50,8 miljard). Deze stijging is met name het gevolg van gedaalde rentes en spreads. Ondanks de afname van de directe beleggingsresultaten is er een sterke waardeverhoging van de portefeuille gerealiseerd.

KAPITAALMANAGEMENT

Eigen vermogen

Het eigen vermogen is in 2020 met €374 miljoen toegenomen tot €10.559 miljoen (2019: €10.185 miljoen). Deze stijging is het gevolg van de toevoeging van het netto resultaat en de dividenduitkeringen en couponbetalingen van €223 miljoen.

ONTWIKKELING TOTAAL EIGEN VERMOGEN (€ MILJOEN)

Totaal eigen vermogen 31-12-2019⁶	10.185
Nettoresultaat	642
Mutatie herwaarderingsreserve	-29
Mutatie reserve koersverschillen	-46
Herwaardering nettoverplichting toegezegde pensioenrechten	30
Dividend- en couponbetalingen eigenvermogensinstrumenten en impact kapitaaltransacties	-223
Totaal eigen vermogen 31-12-2020	10.559

Solvabiliteit (Solvency II)

De solvabiliteit van Achmea Groep, gebaseerd op het partieel intern model, is gedaald van 214% eind 2019 naar 208% eind 2020. Deze daling wordt deels verklaard doordat, conform nieuwe richtlijnen van DNB, vanaf ultimo 2020 in de groepssolvabiliteit ook de bancaire entiteiten (Achmea Bank, Achmea Investment Management en Syntus Achmea Real Estate & Finance) worden meegenomen. De toevoeging van deze entiteiten had een negatief effect van 8%-punt op de Solvency II ratio. De verlaging van de Ultimate Forward Rate (UFR) begin 2020 met 15 basispunten had een negatief effect van 1%-punt. Marktontwikkelingen hadden per saldo een negatieve impact van 7%-punt op de solvabiliteit. Portefeuilleontwikkelingen, waaronder de afbouw van het service-book en het resultaat van de zorg- en schadeactiviteiten, hadden een positieve impact van 11%-punt. Verzekeringstechnische parameteraanpassingen met betrekking tot sterfte, kosten en verval hadden per saldo een positief effect van 4%-punt. De in 2021 uit te keren dividend- en couponbetalingen zijn in mindering gebracht op het toegestane eigen vermogen. Dit heeft een negatief effect van 5%-punt.

SOLVABILITEITSRATIO ACHMEA GROEP (€ MILJOEN)

	31-12-2020	31-12-2019	Δ
Toegestaan Solvency II Eigen Vermogen	10.696	9.317	1.379
Vereiste kapitaal	5.153	4.352	801
Surplus	5.543	4.965	578
Solvency II Ratio³	208%	214%	-6%-pt

Free Capital Generation⁷

In 2020 bedroeg de totale Free Capital Generation €200 miljoen. De kapitaalgeneratie wordt in belangrijke mate gedreven vanuit de operationele activiteiten van ruim €300 miljoen. Aanvullend leidt een update van onder meer de sterftcijfers tot ruim €200 miljoen aan additionele Free Capital Generation. Dit heeft de negatieve Free Capital Generation als gevolg van marktontwikkelingen, het uitlopen van de UFR en de daling van de UFR met 15 basispunten grotendeels gemitigeerd. Het operationele resultaat van de zorgactiviteiten is niet opgenomen in de Free Capital Generation.

Groepsresultaten

Financiering

De schuldratio¹² is afgenomen tot 24,0% (2019: 24,9%). Deze verbetering is het resultaat van een stijging van het eigen vermogen bij een per saldo ongewijzigde schuldpositie. Met betrekking tot de schuldpositie is in mei 2020 een €750 miljoen 'Senior Unsecured' obligatielening uitgegeven welke in november 2020 is aangewend om een eerder uitgegeven €750 miljoen Senior Unsecured obligatielening af te lossen. De lagere coupon op deze uitgeven obligatie leidt in de komende jaren tot €8 miljoen lagere financierings- en holdinglasten.

Door het gestegen operationeel resultaat en bovenstaande herfinanciering tegen een lagere rente coupon verbeterde de fixed-charge coverage ratio tot 5,9x¹³ (2019: 5,3x).

Op 8 september 2020 heeft Standard & Poor's (S&P) de 'A' rating en 'Stable' outlook voor de Nederlandse kernverzekeringsentiteiten van Achmea bevestigd. S&P oordeelde dat zowel Achmea's omzet als resultaten in 2020 negatief beïnvloed zullen worden door de Covid-19 pandemie, maar gaat ervanuit dat de groep sterk zal blijven dankzij de volgens S&P robuuste kapitalisatie en sterke marktpositie. De kredietrating (ICR⁹) van Achmea B.V. is ongewijzigd gebleven op BBB+. De rating (FSR⁸) van Achmea Reinsurance Company N.V. en de rating (ICR) van Achmea Bank N.V. zijn ongewijzigd gebleven op A-.

Op 4 september 2020 heeft Fitch de rating van Achmea B.V. en haar verzekeringsentiteiten bevestigd. Dit besluit werd ondersteund door een 'Very Strong' PRISM FBM score. De ratings zijn respectievelijk A (IDR¹⁰) en A+ (IFS¹¹) en hebben een 'stable outlook'. De rating (IDR) van Achmea Bank N.V. is door Fitch bevestigd op A met een 'stable outlook'.

COVID-19

In februari 2020 kondigde de eerste patiënt met Covid-19 in Nederland zich aan, waarna het virus zich snel wist te

verspreiden. In zeer korte tijd is door Zilveren Kruis in samenwerking met de andere zorgverzekeraars in 'Zorgverzekeraars Nederland'-verband vervolgens veel werk verzet om zorgaanbieders financieel te ondersteunen in het licht van de grotendeels weggevallen vraag naar bepaalde soorten zorg alsmede bij de financiering van zorg gerelateerd aan Covid-19. Hierdoor konden zorgaanbieders in deze moeilijke tijd het hoofd boven water houden en werd de continuïteit van zorg voor onze verzekerden gewaarborgd.

Onze internationale medische-, reis- en pechhulpverlener Eurocross heeft aan het begin van de uitbraak een belangrijke bijdrage geleverd aan het repatriëren van Nederlanders die vastzaten in het buitenland. Daarnaast heeft Eurocross de GGD actief ondersteund bij het Covid-19 bron- en contactonderzoek. Verder hebben wij onze klanten begeleid bij een duurzame terugkeer naar werk ook na een Covid-19 besmetting en hebben wij onze klanten geholpen door waar mogelijk desgewenst onze dekkingsvoorwaarden aan te passen en betalingsregelingen te treffen. Tot slot ondersteunen we het initiatief MKBDoorgaan.nl waarbij ondernemers geholpen worden in het vinden van de weg naar overheidsregelingen, financieringen en/of andere oplossingen in de huidige economisch zware omstandigheden.

Achmea Investment Management heeft, als grote vermogensbeheerder, samen met andere institutionele beleggers een dringend beroep op de farmaceutische industrie gedaan om samen te werken aan een vaccin tegen Covid-19 en financiële motieven hierbij niet op de eerste plek te laten komen.

In het buitenland hebben we ons vanuit onze maatschappelijke betrokkenheid ingezet om de gevolgen van Covid-19 zoveel mogelijk te beperken. Zo hebben we in Griekenland voedselpakketten gedoneerd voor de slachtoffers van de overstroming in Karditsa, en in Slowakije een platform opgezet waarin een gezonde levensstijl, juist in deze tijden van lockdowns, centraal staat.

Schade & Inkomen Nederland

- Goed resultaat: combined ratio verbeterd naar 92,9%
- Premiegroei door sterke online distributie en goed gewaardeerde klantbediening
- Lagere kostenratio door blijvende focus op digitalisering en kostenbeheersing

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2020	2019	Δ
Bruto geschreven premies	3.668	3.564	3%
Bedrijfskosten	901	890	1%
Operationeel resultaat	260	178	46%

SCHADE & INKOMEN NEDERLAND

	2020	2019	Δ
Schaderatio	67,8%	69,0%	-1,2%-pt
Kostenratio	25,1%	26,0%	-0,9%-pt
Combined ratio	92,9%	95,0%	-2,1%-pt

ALGEMEEN

Achmea is marktleider in het segment schadeverzekeringen en top 3 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. We bieden onze producten en diensten aan via het directe kanaal onder de merken Centraal Beheer, FBTO en InShared, waarmee wij een sterke positie innemen in de retailmarkt. Interpolis is het merk voor de klanten van Rabobank en via Avéro Achmea hebben wij een uitstekende samenwerking met het Intermediair. Onze focus ligt op hoge klanttevredenheid, innovatieve dienstverlening en digitalisering van processen. Met onze dienstverlening kunnen klanten steeds vaker op elk moment en op de door hun gewenste manier met ons communiceren.

Bruto geschreven premies

In 2020 namen de bruto geschreven premies met 3% toe tot €3.668 miljoen (2019: €3.564 miljoen). Deze groei komt onder andere door een toename van het aantal klanten en hoge klanttevredenheid en retentie van bestaande klanten, die een hoge waardering toekennen aan onze sterke en vooral online marktproposities. Aanvullend hebben ook premie-aanpassingen een bijdrage geleverd aan de stijging van de premieomzet.

De bruto geschreven premies uit schadeverzekeringen stegen met 2% tot €3.021 miljoen (2019: €2.948 miljoen) vanuit sterke online distributie en klantbediening in zowel het particuliere als het zakelijke segment.

De bruto geschreven premies uit inkomensverzekeringen zijn met 5% gestegen tot €647 miljoen (2019: €616 miljoen) vanuit portefeuillegroei en premie-aanpassingen.

Bedrijfskosten

In 2020 zijn de bedrijfskosten licht gestegen tot €901 miljoen (2019: €890 miljoen) door hogere provisiekosten als gevolg van de groeiende portefeuille. De kostenratio is gedaald naar 25,1% (2019: 26,0%) door de gestegen omzet en door verdere kostenbeheersing vanuit digitalisering van de bedrijfsvoering in onder andere de claims- en acceptatieprocessen.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat Schade & Inkomen nam in 2020 toe tot €260 miljoen (2019: €178 miljoen). De combined ratio is verbeterd van 95,0% in 2019 naar 92,9% in 2020 waarmee ook het verzekeringstechnisch resultaat hoger is. Dit is te danken aan de lagere verkeersintensiteit als gevolg van Covid-19, volume groei, beheersing van de schadelast en sturing op operationele kosten. De verzekeringstechnische performance heeft zich verder, in lijn met de trend van de afgelopen jaren, positief ontwikkeld. De beleggingsresultaten namen af door minder gunstige ontwikkelingen op de financiële markten en afwaarderingen.

Het resultaat op schadeverzekeringen steeg in 2020 tot €238 miljoen (2019: €164 miljoen). Hierdoor verbeterde de combined ratio op schadeverzekeringen tot 92,2% (2019: 94,8%). Het resultaat is positief beïnvloed door minder schademeldingen als gevolg van een afname van het aantal verkeersschades en inbraken. Daartegenover zien we een hogere schadelast bij annulerings- en evenementenverzekeringen door Covid-19. Tevens is er in 2020 additioneel gereserveerd voor letselschades uit eerdere jaren.

Het resultaat op inkomensverzekeringen bedraagt over 2020 €22 miljoen (2019: €14 miljoen). Het resultaat is negatief beïnvloed door fors meer meldingen en langere herstelperiodes in onze verzuimportefeuille gerelateerd aan Covid-19. Desondanks is het onderliggende verzekeringstechnische resultaat verbeterd door groei, premie-aanpassingen en lagere kosten. De combined ratio is uitgekomen op 96,9% (2019: 96,3%).

Zorg Nederland

- Positief resultaat door combinatie van minder reguliere zorg, meerkosten Covid-19 en overheidsbijdrage catastrofereregeling
- Belangrijke rol Achmea bij continuïteit zorgverlening
- €136 miljoen aan reserves ingezet om stijging zorgpremies 2021 te dempen
- Kostenefficiëntie verder verbeterd

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2020	2019	Δ
Bruto geschreven premies	14.284	14.082	1%
Bedrijfskosten	477	515	-7%
Operationeel resultaat	235	62	279%
Resultaat huidig jaar	260	147	77%
Resultaat oude jaren ¹⁴	-25	-85	71%

BASISZORGVERZEKERING

	2020	2019	Δ
Schaderatio	97,6%	98,0%	-0,4%-pt
Kostenratio	1,8%	2,2%	-0,4%-pt
Combined ratio	99,4%	100,2%	-0,8%-pt

AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN

	2020	2019	Δ
Schaderatio	76,0%	82,3%	-6,3%-pt
Kostenratio	10,6%	10,5%	0,1%-pt
Combined ratio	86,6%	92,8%	-6,2%-pt

ALGEMEEN

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

In het Nederlandse zorgstelsel is iedereen verplicht verzekerd voor de basiszorgverzekering op basis van het solidariteitsprincipe en geldt een acceptatieplicht voor de zorgverzekeraars. De inhoud van deze basiszorgverzekering wordt door de overheid bepaald. Daarnaast worden er aanvullende zorgverzekeringen aangeboden. Deelname hieraan is vrijwillig en er geldt geen acceptatieplicht. Om de zorg ook in de toekomst betaalbaar te houden besteedt Achmea veel aandacht aan preventie en een gezonde leefstijl. Zilveren Kruis en de andere zorgmerken van Achmea willen gezondheid dichterbij brengen voor iedereen. We hebben de ambitie 'Zorg digitaal en thuis' aan te kunnen bieden. Dit maakt de impact van een behandeling minder ingrijpend, verbetert de kwaliteit van leven en helpt om de premie betaalbaar te houden. Met initiatieven als Gezond Ondernemen en het leefstijl-platform Actify helpen we klanten om gezonder te werken en te leven. Het organiseren van solidariteit tussen klanten en het verenigen van belangen in de zorg past bij de coöperatieve identiteit van Achmea. Het geeft invulling aan onze maatschappelijke rol.

Circa 4,8 miljoen Nederlanders kiezen ervoor om in 2021 bij één van onze zorgmerken verzekerd te zijn, een lichte daling ten

opzichte van 2020. Achmea is marktleider in Zorg met een marktaandeel van 28%.

Covid-19

Sinds het begin van Covid-19 zorgen we er als zorgverzekeraar voor dat zorgaanbieders in deze moeilijke tijd het hoofd boven water kunnen houden en borgen we de continuïteit van zorg voor onze verzekerden. Zorgaanbieders die inkomsten zijn misgelopen tijdens de Covid-19 pandemie vanwege uitgestelde of lagere zorgafname kwamen namelijk in aanmerking voor een continuïteitsbijdrage ter dekking van de vaste lasten. Het totaal door Achmea betaalde bedrag aan continuïteitsbijdragen bedroeg ongeveer €1 miljard. Ziekenhuizen kregen van zorgverzekeraars een passende vergoeding voor gedeferde inkomsten. Verder konden zorgaanbieders in overleg met de zorgverzekeraar ook extra kosten in rekening brengen die door hen gemaakt werden voor het leveren van zorg gerelateerd aan Covid-19. Dit kan betrekking hebben op de levering van zorg aan een individuele verzekerde of een groep verzekerden. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om meerkosten die samenhangen met extra persoonlijke beschermingsmiddelen of kosten die zij moeten maken bij het scheiden van patiënten met een (mogelijke) Covid-19-besmetting van andere patiënten. Met de steunmaatregelen is landelijk een bedrag van enkele miljarden euro's gemoeid. De zorgverzekeraars gebruikten hiervoor premiegeld, de vereveningsbijdrage, inclusief de bijdrage vanuit de catastrofereregeling, en indien nodig hun reserves.

Zorg Nederland

Op grond van de wettelijke catastroferegeling worden hogere kosten van zorgverzekeraars gerelateerd aan Covid-19 in Nederland voor een belangrijk deel gecompenseerd door aanvullende bijdragen vanuit het Zorgverzekeringsfonds. Op basis van de ontwikkeling van de tweede golf aan Covid-19 besmettingen is eind 2020 duidelijk geworden dat de kosten van Covid-19 door de tweede golf ruim boven de eigen risico drempel uitkomen. Hierdoor ontvangen zorgverzekeraars een compensatie voor de gemaakte Covid-19-kosten boven deze drempel tot een bepaald maximum. De catastroferegeling geldt voor de Covid-19 kosten van twee jaar (2020 en 2021) tezamen. De bijdrage dient op basis van deze wetgeving naar rato van de ingebrachte schade verdeeld te worden over 2020 en 2021.

Zorgverzekeraars hebben na goedkeuring door de ACM (Autoriteit Consument & Markt) aanvullend onderling afgesproken om de gevolgen van Covid-19 solidair op te vangen en de kosten als gevolg van Covid-19 en de opbrengsten uit de catastroferegeling op basis van marktaandeel te verdelen.

Bruto geschreven premies

De bruto geschreven premies van de basiszorgverzekering en aanvullende zorgverzekeringen waren met €14.284 miljoen licht hoger dan 2019 (2019: €14.082 miljoen). De premieomzet vanuit de basiszorgverzekering bedroeg €13.064 miljoen (2019: €12.834 miljoen). De omzet is met circa 2% gestegen door de aanvullende bijdragen vanuit de catastroferegeling en de solidariteitsregeling met betrekking tot de Covid-19 pandemie (totaal €251 miljoen). De premieomzet exclusief de bijdragen vanuit de catastrofe- en solidariteitsregeling, was vrijwel gelijk aan 2019 door de stijging van de premie van de basiszorgverzekering in 2020 bij een lager verzekerdenaantal.

De premieomzet vanuit de aanvullende zorgverzekeringen daalde licht naar €1.220 miljoen (2019: €1.248 miljoen). Dit is het gevolg van de daling van het aantal verzekerden in vergelijking met 2019.

Bedrijfskosten

De totale bedrijfskosten van de zorgactiviteiten zijn gedaald naar €477 miljoen (2019: €515 miljoen). De daling wordt in belangrijke mate verklaard door lagere reorganisatielasten en lagere personeelskosten als gevolg van een lager aantal fte door voortgaande efficiency verbeteringen.

Operationeel resultaat

Onze zorgactiviteiten behaalden in 2020 een operationeel resultaat van €235 miljoen (2019: €62 miljoen). Het resultaat op

de basiszorgverzekering en aanvullende zorgverzekeringen was positief, terwijl het resultaat op overige activiteiten negatief was.

Basiszorgverzekering

Het operationeel resultaat op de basiszorgverzekering over 2020 bedroeg €75 miljoen (2019: €26 miljoen negatief).

Het operationeel resultaat op het huidige schadejaar was €107 miljoen (2019: €66 miljoen). Het positieve resultaat bij de basiszorgverzekering wordt vooral verklaard doordat de reguliere zorg vanwege Covid-19 beperkter was en door de bijdrage vanuit de catastroferegeling en de solidariteitsregeling (totaal €251 miljoen). Verder zijn reserves (€136 miljoen) ingezet om de premiestijging op de basiszorgverzekering 2021 te beperken. Het resultaat oude jaren bedroeg €32 miljoen negatief (2019: €92 miljoen negatief).

De combined ratio op de basiszorgverzekering is met 99,4% (2019: 100,2%) afgenomen ten opzichte van 2019 in lijn met de gehele resultaatontwikkeling.

Aanvullende zorgverzekeringen

De aanvullende zorgverzekeringen droegen voor €166 miljoen bij aan het operationeel resultaat op de zorgactiviteiten (2019: €86 miljoen). Het resultaat was voor €159 miljoen afkomstig uit het huidige schadejaar (2019: €79 miljoen). Daarnaast was er ook een positief resultaat op oude schadejaren van €7 miljoen (2019: €7 miljoen). De toename van het resultaat is het gevolg van lagere zorgkosten als gevolg van lagere afname en deels uitgestelde zorg vanwege de Covid-19 pandemie, die maar zeer beperkt is ingehaald.

Het percentage basiszorgverzekerden met een aanvullende dekking bleef in 2020 stabiel rond 76%¹⁵. De combined ratio van de aanvullende zorgverzekeringen is in 2020 verbeterd en komt uit op 86,6% (2019: 92,8%) vooral als gevolg van uitstel van zorg in verband met de Covid-19 pandemie.

Overig (zorgkantoren & diensten)

De categorie Overig heeft betrekking op Zorgkantoren die de Wet langdurige zorg (Wlz) uitvoeren en de zorgdienstenbedrijven. De zorgdienstenbedrijven, met name Eurocross, zijn gericht op dienstverlening om klanten bij te staan als ze met spoed zorg nodig hebben in het buitenland, onderweg of thuis en om mensen te helpen hun vitaliteit te versterken op het werk en in het dagelijks leven. Het operationeel resultaat van Overig bedraagt in 2020 €6 miljoen negatief (2019: €2 miljoen). De afname van het operationeel resultaat is vooral het gevolg van een lagere omzet voor de zorgdienstenbedrijven door het wegvallen van de buitenlandhulp als gevolg van de Covid-19 pandemie. Dit wordt slechts voor een beperkt deel opgevangen vanuit lagere bedrijfskosten.

Pensioen & Leven Nederland

- Resultaat negatief beïnvloed door onrust op financiële markten als gevolg van Covid-19
- Verdere daling operationele kosten vanuit kostenbesparingsinitiatieven en IT investeringen
- Ontwikkeling portefeuille in lijn met onze 'service-book' strategie

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2020	2019	Δ
Bruto geschreven premies	1.005	1.164	-14%
Bedrijfskosten	149	155	-4%
Operationeel resultaat	253	363	-30%

ALGEMEEN

Pensioen & Leven beheert voornamelijk een 'service-book' portefeuille, bestaande uit collectieve pensioencontracten en traditionele spaar- en levensverzekeringen. Daarnaast beheert Pensioen & Leven een groeiende 'open-book' portefeuille bestaande uit overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) en direct ingaande lijfrentes en pensioenen. Pensioen & Leven heeft de ambitie om een stabiel resultaat met een positieve kapitaalgeneratie te behalen in combinatie met hoge klanttevredenheid. De totale technische voorzieningen bewegen in lijn met de natuurlijke portefeuilleontwikkeling en zijn onderhevig aan marktontwikkelingen en korte-termijnvolatiliteit. In 2020 zijn de technische voorzieningen als gevolg van de dalende rente met 2% gestegen tot €47 miljard.

Bruto geschreven premies

In 2020 is de totale omzet met 14% afgenomen tot €1.005 miljoen (2019: €1.164 miljoen). Deze omzet bestond voor €742 miljoen uit omzet van het service-book en €263 miljoen van het open-book.

In 2020 was de totale premieomzet van onze service-book pensioenportefeuille €136 miljoen (2019: €244 miljoen). De totale premieomzet van onze service-book levenportefeuille bedroeg €606 miljoen (2019: €680 miljoen). Op deze portefeuilles worden in lijn met onze strategie geen nieuwe verzekeringscontracten meer afgesloten. De daling van de premie-inkomsten is daarmee in lijn met de verwachting en het gevolg van natuurlijk portefeuilleverloop.

De open-book portefeuille kende een lichte stijging van de premieomzet uit overlijdensrisicoverzekeringen tot €58 miljoen (2019: €57 miljoen). In 2020 bedroeg de productie van direct

ingaaende lijfrentes en pensioenen €205 miljoen (2019: €183 miljoen).

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten waren in 2020 €149 miljoen en daarmee lager dan in 2019 (€155 miljoen). De kosten bewegen daarmee in lijn met de verwachting waarbij eerdere kostenverlagingsinitiatieven en IT investeringen hebben geleid tot kostenreducties.

Operationeel resultaat

In 2020 is het operationeel resultaat gedaald tot €253 miljoen (2019: €363 miljoen). De daling wordt primair gedreven door de onrust op de financiële markten in de eerste helft van 2020 als gevolg van de Covid-19 uitbraak. Dit heeft geleid tot een daling van de beleggingsopbrengsten en van het renteresultaat.

Het beleggingsresultaat is in 2020 met €73 miljoen afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in het voorgaande jaar door met name lagere realisaties en afwaarderingen als gevolg van negatieve ontwikkelingen op de aandelenmarkten en afwaarderingen op het commerciële vastgoed (hoofdzakelijk winkels en kantoren).

Het technisch resultaat is in 2020 met €55 miljoen gedaald ten opzichte van dezelfde periode in het voorgaande jaar. Dit verschil is met name veroorzaakt door een herijking in 2019 van de voorziening voor verzekeringsverplichtingen en andere eenmalige effecten met een positieve impact van €45 miljoen. Ook is het technisch resultaat beïnvloed door lagere risicopremies door de uitloop van de (actieve) portefeuille. Covid-19 heeft per saldo een gering effect op het technisch resultaat.

Oudedagsvoorzieningen Nederland

- Beheerd vermogen met 41% gestegen tot €227 miljard
- Organische groei en verbeterd onderliggend resultaat bij alle onderdelen
- Versnelde investeringen in state-of-the-art pensioenadministratieplatform in partnerschap met Pensioenfonds PGB
- Bundeling hypotheek activiteiten op nieuw platform

RESULTATEN*

(€ MILJOEN)

OUDEDAGSVoorzIENINGEN	2020	2019	Δ
Totaal baten	368	360	2%
Waarvan: administratie- en beheersvergoeding pensioenuitvoering	235	217	8%
Bedrijfskosten ¹⁶	346	322	7%
Operationeel resultaat	22	38	-42%

ACHMEA BANK	2020	2019	Δ
Netto rentemarge ¹⁷	142	127	12%
Fair value resultaat ¹⁸	-8	18	n.b.**
Bedrijfskosten	106	105	1%
Dotatie aan de kredietvoorzieningen	-3	3	n.b.**

	31-12-2020	31-12-2019	Δ
Common Equity Tier 1 ratio	20,4%	19,2%	1,2%-pt

(€ MILJARD)

BEHEERD VERMOGEN ¹⁹	31-12-2020	31-12-2019	Δ
Achmea Investment Management	203	147	56
Syntrus Achmea Real Estate & Finance*	37	23	14
Totaal beheerd vermogen***	227	161	66

*Per 1 januari 2020 is SAREF overgegaan van segment Overig naar segment Oudedagsvoorzieningen. De vergelijkende cijfers 2019 zijn hiervoor gecorrigeerd. Per 1 januari 2020 beheerd vermogen inclusief deel hypotheekportefeuille Achmea Bank

**n.b.: niet betekenisvol

*** Totaal beheerd vermogen na eliminaties

ALGEMEEN

Met Oudedagsvoorzieningen biedt Achmea (financiële) oplossingen voor institutionele en retail klanten, voor nu, straks en later. Achmea Pensioenservices levert haar dienstverlening aan ondernemings-, beroeps- en vrijgestelde bedrijfstakpensioenfondsen en aan het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF). Achmea Investment Management beheert het vermogen van Achmea Groep en pensioenfondsen, waaronder het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds, en retail klanten, aangevuld met producten voor vermogensopbouw en strategisch- en portefeuilleadvies. Retailklanten kunnen in de derde en vierde pijler kiezen uit een breed assortiment aan (financiële) dienstverlening. Deze producten en diensten worden primair aangeboden onder het merk Centraal Beheer en gevoerd door Achmea Bank, Achmea Investment Management, Achmea Pensioen & Leven en Syntrus Achmea Real Estate & Finance (SAREF). Deze laatste maakt mede als gevolg van de eind 2019 aangekondigde bundeling van

hypotheekactiviteiten vanaf 2020 onderdeel uit van segment Oudedagsvoorzieningen. SAREF beheert namens meer dan zestig pensioenfondsen en andere institutionele beleggers €37 miljard in vastgoed en hypotheek. Hiermee is ook het aantrekken van investeerders voor vastgoed en hypotheek onderdeel geworden van Oudedagsvoorzieningen.

Operationeel resultaat

In 2020 is het operationeel resultaat van Oudedagsvoorzieningen gedaald tot €22 miljoen (2019: €38 miljoen). Deze afname wordt voor het grootste deel verklaard door een eenmalig positief transactieresultaat in 2019 van €18 miljoen vanuit de overname van een hypotheekportefeuille door Achmea Bank. Onderliggend is er sprake van een toename van het resultaat, terwijl tevens extra investeringen zijn gedaan in verdere groei.

De omzet van Oudedagsvoorzieningen is in 2020 met €36 miljoen gegroeid naar €378 miljoen door groei van de Assets under

Oudedagsvoorzieningen Nederland

Management (AuM), met name uit acquisitie van nieuwe klanten en overname van hypotheekportefeuilles. Tegelijkertijd is het investeringsniveau gestegen voor de ontwikkeling van een nieuw platform voor pensioenadministraties (RAP-platform) waardoor het resultaat van Achmea Pensioenservices per saldo gelijk blijft.

Achmea Bank

Het resultaat van Achmea Bank is met €15 miljoen gedaald naar €35 miljoen (2019: €50 miljoen). In 2019 was een incidentele bate van €18 miljoen op de overname van een hypotheekportefeuille in het resultaat opgenomen. Gecorrigeerd voor dit incidentele effect stijgt het resultaat in 2020 met €3 miljoen. Het renteresultaat is toegenomen door onder andere de overname van een portefeuille van a.s.r. bank. Ook de toegenomen vergoedingsrente als gevolg van vervroegde aflossingen op -en oversluitingen van- hypotheeken heeft een positief effect gehad op het resultaat.

De hypotheekproductie bedroeg in 2020 €1.581 miljoen (2019: €1.774 miljoen) waarvan €890 miljoen voor Achmea Pensioen & Leven (2019: €1.037 miljoen).

De Common Equity Tier 1 ratio bedroeg op 31 december 2020 20,4% (31 december 2019: 19,2%). Deze ratio is gestegen door de toevoeging van het resultaat over 2019 en een lichte afname van de portefeuille.

Achmea Investment Management

Het beheerd vermogen van Achmea Investment Management bedroeg per 31 december 2020 €203 miljard (ultimo 2019: €147 miljard). De stijging is voor het grootste deel het gevolg van nieuwe klanten. Daarnaast is er ondanks de turbulentie op financiële markten begin 2020 sprake geweest van een positief rendement over 2020, waardoor het vermogen van onze klanten is toegenomen. Mede door de groei van onze klantenportefeuille en het beheerd vermogen is de resultaatsbijdrage van Achmea Investment Management gestegen tot €12 miljoen (2019: €6 miljoen).

Met een ICAAP-ratio van 169% is de kapitaalpositie sterk en solide. Vanuit deze sterke kapitaalpositie wordt blijvend geïnvesteerd in verbetertrajecten om ons verder te ontwikkelen als toonaangevende Nederlandse vermogensbeheerder.

Achmea Pensioenservices

Het operationeel resultaat van Achmea Pensioenservices is in 2020 stabiel gebleven op €26 miljoen negatief (2019: €26 miljoen negatief). In 2020 zijn omzetgroei en lagere doorlopende kosten ingezet voor verhoging van het investeringsniveau. Achmea Pensioenservices heeft afgelopen jaar belangrijke stappen gezet in de ingezette transformatie om de beste digitale pensioenuitvoerder van Nederland te worden. Samen met

Pensioenfondsgenootschap PGB is InAdmin RiskCo overgenomen. Hierdoor is het RiskCo Administratie Platform (RAP) als basis voor de verdere ontwikkeling tot een state-of-the-art pensioenplatform voor de gehele sector beschikbaar gekomen. Voor deze ontwikkeling is een investeringsprogramma opgezet dat de komende jaren verder wordt uitgerold. Hiermee zetten we een sterk en breed toegankelijk model neer waar de hele pensioensector van kan profiteren. Daarmee is de verwachting dat op termijn schaalgroottes en kostenvoordelen gerealiseerd worden voor deelnemers, pensioenuitvoerders en pensioenfondsen. Achmea Pensioenservices heeft in 2020 twee grote nieuwe klanten aangetrokken: het ondernemingspensioenfonds Ahold Delhaize en Stichting Pensioenfondsen voor Huisartsen. Beide fondsen worden vanaf 1 januari 2022 aangesloten.

Centraal Beheer APF is in 2020 sterk doorgegroeiwd dankzij het vertrouwen en de toetreding van diverse nieuwe werkgevers en pensioenfondsen. Centraal Beheer APF is één van de grootste APF'en in beheerd vermogen en marktleider gemeten naar het aantal aangesloten pensioenfondsen, werkgevers en (actieve) deelnemers.

Syntrus Achmea Real Estate & Finance

Bij Syntrus Achmea Real Estate & Finance zijn de resultaten in 2020 afgenomen als gevolg van eenmalige (project)kosten in verband met o.a. de bundeling van de hypotheekactiviteiten en een daling van de omzet uit de vastgoedportefeuille als gevolg van onder andere Covid-19 en de lopende milieu- en gezondheidsdiscussies (PFAS) waardoor een aantal bouwprojecten vertraging hebben opgelopen. Dit heeft geleid tot een daling van het resultaat tot €1 miljoen (2019: €7 miljoen).

In 2020 is het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheeken gestegen tot €37 miljard (2019: €23 miljard), onder andere door de centralisering van de hypotheekactiviteiten binnen Achmea (€11 miljard), maar ook door uitbreiding van bestaande mandaten voor vastgoed en hypotheeken. Deze groei is gerealiseerd ondanks turbulentie en onzekerheid op de vastgoedmarkt. Als onderdeel van de bundeling van de hypotheekactiviteiten binnen Achmea per 1 oktober 2020, heeft in het laatste kwartaal van 2020 de livegang plaats gevonden van het separate account platform waarmee de basis is gelegd voor de verdere gecentraliseerde groei van hypotheeken binnen Achmea.

Met een ICAAP-ratio van 127% is de kapitaalpositie sterk en voldoende solide om te kunnen blijven investeren en groeien zodat SAREF zich verder kan ontwikkelen als toonaangevende vermogensbeheerder op het gebied van vastgoed en hypotheeken.

Internationale activiteiten

- Internationale groei zet verder door met 12% premiegroei in lokale valuta
- Resultaat en kostenniveau stabiel
- Gerichte acquisities ondersteunen focus op bancaire distributie en digitale groei

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2020	2019	Δ
Bruto geschreven premies	1.104	1.041	6%
Bedrijfskosten	242	240	-
Operationeel resultaat	23	22	5%

BRUTO GESCHREVEN PREMIES PER LAND

	2020	2019	Δ
Slowakije	487	442	10%
Griekenland	351	341	3%
Turkije	231	231	-
Australië	35	27	30%

ALGEMEEN

Achmea richt zich internationaal op schade-, zorg- en agrarische verzekeringen, gedistribueerd via het online (direct) en bancaire kanaal. Achmea volgt een internationale groeistrategie door het inzetten van in Nederland opgedane kennis en digitale expertise. Dit wordt in geselecteerde internationale markten doelgericht en met een beperkt kapitaalbeslag ingezet. We richten ons op groei in bestaande en nieuwe markten.

Bruto geschreven premies

De bruto geschreven premies zijn met 6% gestegen naar €1.104 miljoen (2019: €1.041 miljoen). Gecorrigeerd voor wisselkoerseffecten zou deze stijging 12% bedragen.

In Slowakije presteerde het zorgbedrijf goed met een premiegroei van 13%, terwijl het schadebedrijf vanwege het wegvallen van premies in de reisportefeuille als gevolg van Covid-19 een daling van 3% liet zien. De aangekondigde overname van de Slowaakse verzekeraar Poštová poisťovňa is in lijn met de strategie gericht op het versterken van de marktpositie door het versterken van distributiekraft en schaalvergroting van schade- en zorgverzekeringsactiviteiten via het online kanaal en bancaire distributie.

In Griekenland heeft Interamerican een groei van 3% op totaalniveau laten zien in een krimpende markt als gevolg van Covid-19. Het directe online kanaal van Interamerican, Anytime, is ook in 2020 weer een belangrijke motor achter deze groei, zowel in Griekenland (9%) als op Cyprus (23%). Binnen Schade laat Interamerican, mede door haar leidende rol in de opbouw van een mobiliteitsecosysteem, een groei van ruim 5% ten opzichte van 2019 zien en heeft daarmee haar positie als marktleider versterkt. Binnen Zorg heeft Interamerican met name dankzij BeWell, een modulair zorgproduct, een groei in bruto geschreven premies van 1% gerealiseerd.

In Turkije zijn de bruto geschreven premies in lokale valuta, mede door de hoge inflatie, met 25% gestegen naar TRY1.835 miljoen (2019: TRY1.467 miljoen). Door de devaluatie van de Turkse lira zijn de bruto geschreven premies in euro's gelijk gebleven. In lijn met de strategische doelstellingen lieten met name de brand- en zorgportefeuille een sterke groei zien. Het zorgbedrijf heeft mede door actief gebruik te maken van het langdurige partnership en netwerk van Garanti BBVA een rendabele groei gerealiseerd.

In Australië zijn de bruto geschreven premies in lokale valuta 32% gegroeid naar AUD57 miljoen (2019: AUD43 miljoen) dankzij het unieke product 'All-in-One Farm Pack'. Deze premiegroei wordt ondersteund vanuit de partnerships met Rabobank en Angus Australië.

In Canada laat de sterke groei van Onlia zien dat het digitale businessmodel juist in deze tijd aanslaat in de Canadese verzekeringsmarkt. Mede door de focus te verbreden naar de woonhuisverzekering en het actief meedenken met klanten was Onlia in staat om het aantal verkochte polissen meer dan te verviervoudigen met een NPS score van 65.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten bedroegen in 2020 €242 miljoen en waren ondanks de premiegroei in lijn met 2019 (2019: €240 miljoen).

Operationeel resultaat

Het totale operationele resultaat van €23 miljoen is in lijn met 2019 (€22 miljoen), ondanks dat Australië en Griekenland getroffen zijn door natuurrampen (totale impact van €12 miljoen in 2020) en dat het zorgstelsel in Slowakije tekortkonde als gevolg van de effecten van Covid-19. De positieve bijdrage komt voornamelijk door lagere schadelast binnen Motor en Zorg in Griekenland en Turkije door verminderd verkeer en weggevallen reguliere zorg in de ziekenhuizen als gevolg van Covid-19.

Overige activiteiten

- Resultaat afgenomen door hogere schadelast Achmea Reinsurance
- Succesvolle herfinanciering €750 miljoen Senior Unsecured

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2020	2019	Δ
Totaal bruto baten	319	293	9%
Bedrijfskosten	142	167	-15%
Rente en vergelijkbare lasten	72	66	9%
Operationeel resultaat	-163	-116	-41%
ACHMEA REINSURANCE			
Bruto geschreven premies	289	271	7%
Operationeel resultaat	2	33	-94%

ALGEMEEN

Overige activiteiten bevat de resultaten van Achmea Reinsurance. Daarnaast heeft een deel van het resultaat betrekking op kosten van de holding en shared service center activiteiten. Per 1 januari 2020 is Syntrus Achmea Real Estate & Finance overgegaan van het segment Overige activiteiten naar segment Oudedagsvoorzieningen. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat bedraagt €163 miljoen negatief en is €47 miljoen lager dan in 2019. Het resultaat op onze Overige activiteiten is negatief doordat een deel van de kosten van holding en shared service activiteiten alsmede de financieringslasten van de door Achmea uitgegeven obligaties in dit segment worden verantwoord. Het lagere operationeel resultaat wordt met name veroorzaakt door een €31 miljoen lager resultaat van Achmea Reinsurance. Daarnaast was er in 2020 onder ander sprake van tijdelijk dubbele financieringslasten door tijdige uitgifte van een €750 miljoen Senior Unsecured obligatielening ter herfinanciering van een in november 2020 afgelopen obligatielening. De lagere coupon op deze uitgeven obligatie leidt jaarlijks tot €8 miljoen lagere toekomstige financieringslasten en daarmee tot een verbetering van het resultaat op onze Overige activiteiten.

ACHMEA REINSURANCE COMPANY

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

De bruto premieomzet bedroeg €289 miljoen en steeg ten opzichte van 2019 (€271 miljoen). De stijging kwam voornamelijk door de groei in de inkomende herverzekeringsportefeuille voor derden, zowel voor leven- als overige geselecteerde risico's. Het totale risicoprofiel van Achmea Reinsurance is vrijwel gelijk gebleven.

Het operationeel resultaat was in 2020 €2 miljoen (2019: €33 miljoen). Ten opzichte van 2019 is dit resultaat negatief beïnvloed door een hogere schadelast uit een drietal grote bedrijvenbrandschades in de Achmea portefeuille, hogere schadelast op de inkomende levens- en schadeverzekeringen als gevolg van Covid-19 en lagere beleggingsopbrengsten als gevolg van de onrust op de financiële markten.

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 op basis van een Partieel intern model, zijn na aftrek (voorgenomen) uitbetaling dividend en 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.

Eigen vermogen

⁶ De verantwoording van de vergoedingsrente is retrospectief gewijzigd. Daardoor is de waarde van Overige reserves binnen het eigen vermogen per 1 januari 2019 en 31 december 2019 met €6 miljoen aangepast.

Free Capital Generation

⁷ Betreft de hoeveelheid vrij vermogen die wordt gegenereerd. Dit is de toename van het vermogen boven het vereist kapitaal.

Financiering

⁸ FSR: Financial Strength Rating.

⁹ ICR: Issuer Credit Rating.

¹⁰ IDR: Issuer Default Rating.

¹¹ IFS: Insurer Financial Strength.

¹² Schuldratio: (niet-bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen) als percentage van de som van (totale eigen vermogen + niet bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen minus goodwill).

¹³ De FCCR is gebaseerd op de resultaten en financieringslasten van de laatste vier kwartalen

ZORG NEDERLAND

¹⁴ Resultaat oude jaren betreft het resultaat uit zorgkosten en/of verevening uit voorgaande tekenjaren en dotaties aan een verliesvoorziening.

¹⁵ Tot en met FY2019 werd dit percentage gerapporteerd op basis van het label Zilveren Kruis en was dit representatief voor alle labels. Door een veranderende portefeuilleverdeling en AV-graad bij andere (digitale) labels wordt dit percentage vanaf halfjaar 2020 gerapporteerd op basis van het totale segment Zorg.

OUDEDAGSVORZIENINGEN NEDERLAND

¹⁶ Bedrijfskosten inclusief overige kosten.

¹⁷ Het day one effect van €18 miljoen, gerelateerd aan de overname van de a.s.r. portefeuille, was in 2019 in de rentemarge verwerkt. Dit is in 2020 in de vergelijkende cijfers gecorrigeerd en nu verwerkt in het Fair Value resultaat.

¹⁸ Het fair value resultaat is een boekhoudkundig resultaat dat wordt gecompenseerd in andere boekperiodes, in lijn met de waarde ontwikkeling 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.

¹⁹ Beheerd vermogen/ Assets under Management (AuM) is inclusief derivaten (overlay) portefeuille.