

# Achmea boekt in 2021 een sterk operationeel resultaat van €585 miljoen

- Resultaat niet-Zorg activiteiten gestegen door autonome groei in binnen- en buitenland, gunstige ontwikkeling vastgoed- en aandelenmarkten
- Resultaat Zorg beïnvloed door inzet van €392 miljoen vanuit reserves om premiestijging te beperken
- Marktleiderschap in Zorg versterkt en marktpositie Schade & Inkomen en vermogensbeheer verstevigd; AuM gestegen tot €247 miljard
- Duurzaamheidsambitie aangescherpt met focus op versnelde klimaatneutrale bedrijfsvoering, beleggingen en producten
- Solvabiliteit robuust en gestegen tot 214%, ook na reservering voor premiestelling 2022 Zorg en recente aandeleninkoop
- Free Capital Generation gestegen tot €740 miljoen vanuit sterke resultaten en gunstige ontwikkeling financiële markten

---

### **Bianca Tetteroo, voorzitter Raad van Bestuur:**

#### **Achmea staat voor Duurzaam Samen Leven**

Wij willen voor de lange termijn bijdragen aan een inclusieve samenleving waarin we plezierig en gezond met elkaar samen leven en waarin niemand zich buitengesloten voelt. Dat begint bij vreedzaam samen leven. Het is bijna niet voor te stellen hoe ingrijpend het is voor mensen als dat op het spel staat. Maar de onwerkelijke situatie in Oekraïne laat zien hoe weinig vanzelfsprekend dat eigenlijk is en hoe kwetsbaar we als samenleving en als mens zijn.

De situatie in Oekraïne staat natuurlijk in schril contrast met de ontwikkelingen in de Nederlandse samenleving. Voor Nederland stond het afgelopen jaar wederom in het teken van Covid-19, wat heeft geleid tot nieuwe vraagstukken in de zorg en toenemende maatschappelijke polarisatie. Deze ontwikkelingen zijn niet los te zien van andere maatschappelijke uitdagingen waar we als samenleving voor staan. De gevolgen van klimaatverandering, het tekort aan betaalbare woningen, de krapte op de arbeidsmarkt in combinatie met de aanhoudende druk op de zorg: het raakt mensen dagelijks en grijpt soms diep in. Veel van onze collega's spreken elke dag klanten en horen het uit de eerste hand.

Het maakt ons voortdurend bewust van de bijdrage die Achmea kan en wil leveren aan een wereld waarin we duurzaam samen leven. Dit doen we door bestaande maar ook nieuwe risico's te verzekeren en in te zetten op preventie. Door continu innovatieve, duurzame oplossingen te ontwikkelen. En door samen met klanten, de Vereniging Achmea, Rabobank en andere strategische partners grote maatschappelijke uitdagingen op te lossen in de domeinen gezondheid, wonen en werken, mobiliteit en inkomen. Daarmee creëren we duurzame waarde voor klanten, medewerkers, het bedrijf én de samenleving. In binnen- en buitenland.

Met vele miljoenen klanten hebben we niet alleen het recht, maar ook de plicht van spreken. Dat doen wij bijvoorbeeld door continu in dialoog te zijn met bedrijven en sectoren waarin wij beleggen over breed gedragen principes als mensenrechten, arbeidsnormen en klimaat. Wij bleven in 2021 de farmaceutische industrie aanspreken op hun verantwoordelijkheid in de Covid-19 pandemie met de oproep om vaccins mondiaal breder beschikbaar te stellen. Eind vorig jaar maakten wij ook ons standpunt voor een vuurwerkverbod duidelijk in een landelijke campagne.

## Duurzaamheidsambities aangescherpt

Verduurzamen is een belangrijk onderdeel van de missie van Achmea en in 2021 hebben we onze ambities op dit gebied aangescherpt. Deze ambities zijn een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030, klimaatneutrale beleggingen in 2040 en een klimaatneutrale verzekeringsportefeuille uiterlijk in 2050. In de nieuwe cao hebben we opgenomen dat alle collega's gebruik kunnen maken van een klimaatbudget van eenmalig €2.500,- netto. Een extra duwtje in de rug om in de privésfeer te verduurzamen. Ook onze klanten stimuleren we om klimaatbewuster te leven met energiezuinige oplossingen, zoals groene daken en zonnepanelen. Zo bieden wij waardevolle diensten in aanvulling op onze verzekeringen.

Ondanks de energietransitie zullen we ook in de toekomst vaker te maken krijgen met extremere weersverschijnselen, zoals de opeenvolgende stormen die Nederland in februari 2022 troffen en de overstromingen in Limburg afgelopen zomer. Daar waren we direct ter plaatse om onze klanten te ondersteunen en ondernamen we actie om de schade op te lossen en te vergoeden, zodat onze klanten hun leven zo snel mogelijk weer op konden pakken. Ook de Maas stond op het punt door te breken. Gelukkig is dit achterwege gebleven. Overstroming door grote rivieren is in Nederland nu niet gedekt. Wij vinden dat alle Nederlanders zich goed moeten kunnen verzekeren voor overstromingsrisico vanuit de grote rivieren, de zee en de grote binnenwateren. Als Achmea en via het verbond van Verzekeraars zoeken we samen met de overheid naar een geschikte oplossing voor dit overstromingsrisico. Het is van belang dat er wordt gezocht naar een solidaire verzekeringsoplossing, waarbij het risico tegen een redelijke premie verzekeraar wordt in gebieden met een relatief hoog overstromingsrisico.

## Sterke financiële prestatie in 2021

Wij hebben in 2021 een sterk financieel resultaat gerealiseerd bij een groeiend aantal nieuwe klanten, stabiele inkomsten en toename van het beheerd vermogen. Het resultaat van de niet-Zorg activiteiten steeg tot €575 miljoen (vorig jaar: €395 miljoen) door autonome groei en hogere beleggingsopbrengsten. We versterkten ons marktleiderschap in Zorg en verstevigden onze marktpositie in Schade & Inkomen en Vermogensbeheer, waar het beheerd vermogen (AuM) verder steeg tot €247 miljard. Het totale resultaat van onze Zorg activiteiten is met €10 miljoen licht positief, ondanks de inzet van €392 miljoen aan reserves om de premiestijging te beperken. Het aantal zorgklanten steeg mede hierdoor met ongeveer 300.000 naar 5,1 miljoen in 2022. Bij onze niet-Zorg activiteiten steeg met name het resultaat bij Pensioen & Leven sterk, gesteund door goede beleggingsresultaten. Bij Schade & Inkomen bleef het resultaat stabiel sterk, ondanks hogere schades voor calamiteiten en reserveringen voor letselschades uit eerdere jaren mede door de lagere rente. Internationaal steeg het resultaat onder meer door sterke groei in aantallen klanten, premiegroei (14%) en verbetering van de resultaten in Griekenland en Slowakije. Het resultaat bij Oudedagsvoorzieningen is beïnvloed door voortdurende investeringen in digitalisering, verbeterde klantbediening, groei en efficiency, terwijl de groei van het aantal klanten en de omzet stevig doorzet. De solvabiliteit van de groep nam toe tot 214% en de Free Capital Generation steeg naar €740 miljoen mede gedreven door de gunstige ontwikkeling van de financiële markten.

## Hoge klanttevredenheid met gestegen Net Promoter Scores

Een belangrijke basis voor ons is het vertrouwen van onze klanten in onze producten en diensten en de hoge waardering van onze dienstverlening. Terwijl we in 2021 meer hybride werkten en er sprake was van meer digitale klantbediening zijn de Net Promoter Scores van onze grootste merken in 2021 gestegen. Zo is bijvoorbeeld de NPS van Centraal Beheer Schade gestegen van +23 naar +28.

## Strategie De Kracht van Samen gericht op groei

Onze solide kapitaalpositie geeft ons ruimte voor de continue investeringen in groei en klantbediening, het versnellen van onze strategie De Kracht van Samen en het helpen oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Achmea richt zich op groei en heeft aangescherpte financiële doelstellingen voor de komende jaren. Om onze doelen te behalen opereren we als één Achmea, met voor alle businessonderdelen heldere rollen en verantwoordelijkheden. We versterken de synergie in het bedrijf, optimaliseren onze balans, blijven investeren in de ontwikkeling van onze betrokken medewerkers, en realiseren schaalvoordelen op het gebied van data en technologie, innovatieve oplossingen en indirecte kosten. Naast groeimogelijkheden in Zorg en Schade & Inkomen zien we volop kansen in Oudedagsvoorzieningen. We anticiperen op het pensioenakkoord en begeleiden onze institutionele klanten in de transitie naar het nieuwe stelsel voor zowel vermogensbeheeroplossingen als pensioenservices. Zo blijven we met nieuwe, innovatieve producten en oplossingen de dienstverlening aan onze miljoenen klanten doorlopend verbeteren. Daarnaast bouwen we onze internationale activiteiten verder uit met een focus op organische groei in de directe distributiekanaalen, gerichte acquisities, de uitrol van InShared in Duitsland en groei in Agro.

## Duurzame inzetbaarheid medewerkers belangrijk

2021 was een jaar waarin Covid-19 nog altijd een grote impact had op de samenleving. Een jaar ook waarin wij onze klanten nog voornamelijk bedienden vanuit onze 17.000 thuishkantoren. De betrokkenheid en inzet was er niet minder om, bleek ook uit de hoge scores van ons Medewerkers Betrokkenheidsonderzoek. Ik wil daarvoor alle collega's hartelijk bedanken. Duurzame inzetbaarheid

vinden wij erg belangrijk bij Achmea. Dat zie je terug in ons werkgeverschap en in de werkgeversbelofte die we samen met de Centrale Ondernemingsraad hebben opgesteld. Hierin staan het benutten van talent en de ontwikkeling van medewerkers centraal. De huidige ontwikkelingen van de arbeidsmarkt onderstrepen alleen maar het belang hiervan. Het levert veel op als mensen zich hun leven lang kunnen ontwikkelen. Individueel werkplezier, gezonde ondernemingen en doorstroom op de arbeidsmarkt.

Als voorzitter van de Raad van Bestuur ben ik trots en dankbaar dat ik in april 2021 Willem van Duin mocht opvolgen. In dezelfde periode trad Aad Veenman terug als voorzitter van de Raad van Commissarissen en nam Mijntje Lückerath afscheid van de RvC. We verwelkomden Jan van den Berg als nieuwe voorzitter en Tjahny Bercx als nieuw lid. De Raad van Bestuur werd vorig jaar oktober versterkt met de komst van Daphne de Kluis. Daarnaast namen we per 1 maart van dit jaar afscheid van Henk Timmer. Ik ben blij dat we recent konden aankondigen dat per 12 april Michiel Delfos zal worden benoemd als lid van de Raad van Bestuur en Chief Risk Officer. Ik wil Willem, Aad, Mijntje en Henk hartelijk bedanken voor hun enorme bijdrage aan de organisatie die Achmea vandaag de dag is. Ik vind het een groot voorrecht om dit mooie bedrijf te leiden en actief richting te geven aan de rol die wij voor onszelf zien. Onze visie Duurzaam Samen Leven is onze gids voor de komende jaren. Verankerd in onze strategie is dit de stuwende kracht achter ons streven naar een duurzame en inclusieve samenleving. Voor huidige en toekomstige generaties.

ACHMEA JAARRESULTATEN 2021 – 10 maart 2022

Voor de presentatie van de jaarcijfers en meer informatie bezoek:

[www.achmea.nl](http://www.achmea.nl)

**Marco Simmers**, Woordvoering & Public Affairs

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	2021	2020	Δ
Schade & Inkomen Nederland	264	260	2%
Pensioen & Leven Nederland	392	253	55%
Oudedagsvoorzieningen	18	22	-18%
Internationale activiteiten	47	23	104%
Overige activiteiten	-146	-163	n.b.*
<b>Operationeel resultaat exclusief Zorg Nederland</b>	<b>575</b>	<b>395</b>	<b>46%</b>
Zorg Nederland	10	235	-96%
waarvan basiszorgverzekering	-127	75	n.b.*
waarvan aanvullende zorgverzekeringen	140	166	-16%
<b>Operationeel resultaat inclusief Zorg Nederland</b>	<b>585</b>	<b>630</b>	<b>-7%</b>
Vennootschapsbelasting effect tariefswijziging	-19	-92	n.b.*
Vennootschapsbelasting naar het resultaat	136	80	70%
<b>Nettoresultaat</b>	<b>468</b>	<b>642</b>	<b>-27%</b>

<b>Bruto bedrijfskosten<sup>1</sup></b>	<b>2.132</b>	<b>2.058</b>	<b>4%</b>
---	--------------	--------------	-----------

Schade & Inkomen Nederland	3.766	3.668	3%
Zorg Nederland	14.025	14.284	-2%
Pensioen & Leven Nederland	859	1.005	-15%
Internationale activiteiten	1.260	1.104	14%
<b>Bruto geschreven premies</b>	<b>20.026</b>	<b>20.175</b>	<b>-1%</b>

BALANS	31-12-2021	31-12-2020	Δ
Totaal activa	89.506	93.655	-4%
Eigen vermogen	10.633	10.559	1%

BEHEERD VERMOGEN (in € miljard)	31-12-2021	31-12-2020	Δ
Achmea Investment Management	220	203	8%
Syntrus Achmea Real Estate & Finance	40	37	7%
<b>Totaal beheerd vermogen**</b>	<b>247</b>	<b>227</b>	<b>9%</b>

SOLVENCY II	31-12-2021	31-12-2020	Δ
Solvabiliteitsratio na dividend <sup>2</sup>	214%	208%	6%-pt

RATINGS	31-12-2021	31-12-2020	
S&P (Financial Strength Rating)	A (Stable)	A (Stable)	
Fitch (Insurer Financial Strength)	A+ (Stable)	A+ (Stable)	

MEDEWERKERS IN BINNEN- EN BUITENLAND <sup>3</sup>	31-12-2021	31-12-2020	Δ
Fte's Nederland	13.672	14.062	-3%
Fte's Internationaal	3.152	3.205	-2%
<b>Totaal fte's</b>	<b>16.824</b>	<b>17.267</b>	<b>-3%</b>

\*n.b.: niet betekenisvol

\*\* Totaal beheerd vermogen na eliminaties

# Groepsresultaten

## GROEPSRESULTAAT OP HOOFDLIJNEN

Achmea boekte in 2021 een sterk operationeel resultaat van €585 miljoen (2020: €630 miljoen). Ten opzichte van vorig jaar is het resultaat uit onze zorgactiviteiten lager, met name door de inzet van reserves om premiestijging te beperken. Het niet-Zorg resultaat is belangrijk gestegen vanuit autonome groei en fors hogere beleggingsopbrengsten. Bij Schade & Inkomen is sprake van een goed operationeel resultaat gesteund door premiegroei. Bij Pensioen & Leven werd de toename in het resultaat in belangrijke mate gedreven vanuit hogere beleggingsresultaten. Bij Oudedagsvoorzieningen daalde het resultaat door investeringen in verbeterde klantbediening, groei en efficiency. Internationaal steeg het resultaat mede door de sterke groei in aantallen klanten, premiegroei en verbetering van de resultaten in Slowakije en Griekenland.

Het operationeel resultaat van Schade & Inkomen Nederland nam in 2021 licht toe naar €264 miljoen (2020: €260 miljoen). Het verzekeringsresultaat is gedaald door een hogere schadelast door sneeuwstorm Darcy begin 2021 en de overstromingen in Limburg en door aanvullende reserveringen voor letselschades uit voorgaande jaren, mede in verband met de aanhoudend lage markttrentes. Dit werd gedeeltelijk gecompenseerd door een verbeterd resultaat bij inkomensverzekeringen en minder inbraak- en verkeersschades mede gerelateerd aan Covid-19. Ook een dalende kostenratio door verdere digitalisering en efficiency verbeteringen droeg positief bij. De combined ratio steeg per saldo naar 93,9% (2020: 92,9%). De beleggingsresultaten lieten een lichte stijging zien.

Zorg Nederland boekte in 2021 een resultaat van €10 miljoen (2020: €235 miljoen). De daling in het resultaat werd met name veroorzaakt door de inzet van onze reserves om de premiestijging voor 2022 te beperken. Dit werd gedeeltelijk gecompenseerd door de overheidsbijdrage op grond van de wettelijke catastroferegeling gerelateerd aan Covid-19, lagere zorgkosten mede door afschaling van planbare zorg en een positief resultaat op de aanvullende verzekeringen.

Het operationeel resultaat van Pensioen & Leven Nederland nam in 2021 toe tot €392 miljoen (2020: €253 miljoen). Deze stijging werd met name gedreven door een stijging van het beleggingsresultaat vanuit de gunstige ontwikkeling van financiële markten en dalende kosten door toegenomen efficiency.

Het operationeel resultaat van Oudedagsvoorzieningen is in 2021 gedaald naar €18 miljoen (2020: €22 miljoen). Deze daling werd veroorzaakt door hogere kosten, mede gerelateerd aan investeringen in datagedreven dienstverlening, verbetering van de organisatie en voorbereidingen op marktontwikkelingen zoals het nieuwe pensioenakkoord. Het beheerd vermogen steeg met 9% naar €247 miljard door instroom van nieuwe klanten.

Het operationeel resultaat van de Internationale activiteiten is met €24 miljoen gestegen naar €47 miljoen (2020: €23 miljoen). Deze stijging werd met name gedreven door een verbetering van

het resultaat in Slowakije, deels door eenmalige effecten en deels doordat 2020 nog hard werd geraakt door de impact van Covid-19. Er is bij de Internationale activiteiten een sterke premiegroei gerealiseerd bij een beperkte stijging van het kostenniveau.

Het resultaat op Overige activiteiten verbeterde met €17 miljoen tot €146 miljoen negatief. Onderliggend is het operationeel resultaat van Achmea Reinsurance gestegen naar €27 miljoen (2020: €2 miljoen) door hogere beleggingsresultaten en minder schades in de Achmea portefeuille. Daarnaast is er sprake van lagere financieringslasten. Het resultaat op onze Overige activiteiten is negatief doordat een belangrijk deel van de kosten van holding en shared service activiteiten alsmede de financieringslasten van de door Achmea uitgegeven obligaties in dit segment worden verantwoord.

## Nettoresultaat

Het nettoresultaat bedroeg in 2021 €468 miljoen (2020: €642 miljoen). De effectieve belastinglast bedroeg €117 miljoen (19,9%) en is €129 miljoen hoger dan in dezelfde periode vorig jaar (2020: belastingdruk -1,8%). Door het terugdraaien van een geplande tariefsverlaging van de vennootschapsbelasting in 2020 en het grotere aandeel belastbare resultaten door het goede resultaat van de niet-Zorg activiteiten in 2021 is de effectieve belastinglast over 2021 gestegen ten opzichte van 2020.

## Inkomsten

De bruto geschreven premies zijn in 2021 met 1% licht gedaald tot €20.026 miljoen (2020: €20.175 miljoen). Hierbij is een premiedaling bij Zorg en van het service-book Leven door de uitloop van de portefeuille deels gecompenseerd door premiegroei in de voor ons strategisch belangrijke groeimarkten van Schade & Inkomen en Internationaal, en omzetgroei in Oudedagsvoorzieningen.

De premieomzet bij Schade & Inkomen Nederland is met 3% gegroeid tot €3.766 miljoen (2020: €3.668 miljoen), met name door een toename van het aantal particuliere en zakelijke klanten bij schadeverzekeringen. De premieomzet uit onze internationale schade- en inkomensverzekeringen is met 8% gestegen naar €560 miljoen (2020: €518 miljoen), met name door groei in Australië en Griekenland.

De premieomzet binnen Zorg Nederland is door een lager verzekerdenaantal in 2021 en een lagere bijdrage per verzekerde vanuit het zorgverzekeringsfonds per saldo met 2% gedaald naar €14.025 miljoen (2020: €14.284 miljoen). De premieomzet uit internationale zorgactiviteiten is met 20% toegenomen naar €664 miljoen (2020: €555 miljoen), met name door groei in Slowakije.

De premieomzet uit pensioen- en levensverzekeringen nam af met 13% naar €938 miljoen (2020: €1.078 miljoen), door de lagere premie bij Pensioen & Leven Nederland. Deze afname is in lijn met onze service-book strategie.

# Groepsresultaten

Binnen segment Oudedagsvoorzieningen zijn de inkomsten in 2021 met 8% gestegen naar €396 miljoen (2020: €368 miljoen), vooral door een toename in de fee inkomsten gerelateerd aan nieuwe klanten.

## BRUTO GESCHREVEN PREMIES IN BINNEN- EN BUITENLAND

	(€ MILJOEN)		
	2021	2020	Δ
Schade	4.399	4.258	3%
Zorg	14.689	14.839	-1%
Leven	938	1.078	-13%
<b>Bruto geschreven premies</b>	<b>20.026</b>	<b>20.175</b>	<b>-1%</b>

## Bedrijfskosten

De bruto bedrijfskosten zijn in 2021 met 4% gestegen naar €2.132 miljoen (2020: €2.058 miljoen). Deze stijging wordt ondanks verbeterde efficiency per saldo veroorzaakt door hogere personeelskosten vanuit indexaties en hogere pensioenbijdragen.

Het totaal aantal medewerkers is gedaald naar 16.824 fte (ultimo 2020<sup>3</sup>: 17.267 fte). In Nederland daalde het aantal fte naar 13.672 fte (ultimo 2020<sup>3</sup>: 14.062 fte), met name in segment Zorg.

Het totaal aantal medewerkers in ons internationale bedrijf is gedaald naar 3.152 fte (ultimo 2020<sup>3</sup>: 3.205 fte).

## Beleggingen

In 2021 bedroegen de beleggingsopbrengsten<sup>4</sup> uit onze beleggingsportefeuille voor eigen rekening €1.144 miljoen (2020: €993 miljoen). Deze hogere beleggingsopbrengsten zijn toe te schrijven aan de ontwikkelingen op de financiële markten, die in het teken stonden van verder herstel en groei na de economische krimp in 2020. Aandelenmarkten stegen en kapitaalmarktrentes liepen op. Risico-opslagen op bedrijfsobligaties daalden in eerste instantie, maar liepen vervolgens weer op door afnemende vraag en een toenemende risicoperceptie.

De hogere beleggingsopbrengsten bestaan voor €124 miljoen uit hogere vastgoedwaarderingen van woningen, kantoren en winkels. Daarnaast zijn impairments op aandelen en vastrentende waarden over 2021 in vergelijking met 2020 €61 miljoen lager. Ook worden de beleggingsopbrengsten positief beïnvloed door hogere gerealiseerde opbrengsten op aandelen (€65 miljoen) en een hoger resultaat op grondstoffenposities (€20 miljoen). Deze positieve effecten worden enigszins gedempt door lagere directe opbrengsten op vastrentende waarden (€42 miljoen).

Hoewel verreweg het grootste deel van onze beleggingsportefeuille bestaat uit vastrentende waarden, zijn waardeontwikkelingen door bewegingen in de marktrentes van de vastrentende waarden en interestderivaten in ons Nederlands pensioen- en levenbedrijf niet direct in het resultaat zichtbaar. Alle gerealiseerde en niet gerealiseerde beleggingsopbrengsten

op vastrentende waarden en interestderivaten voor eigen rekening en risico worden verantwoord in de Voorziening Oprenting Verzekeringsverplichtingen (VoV). De VoV is een onderdeel van de technische voorzieningen ter dekking van de verplichtingen aan onze klanten met een pensioen- of levensverzekering. Door de stijging van de rentes en credit spreads is de waarde van onze portefeuille met vastrentende waarden en rentederivaten gedaald. Hoewel dit vanwege de boekhoudkundige verwerking niet van invloed is op het resultaat, is de VoV hierdoor in 2021 met €2,2 miljard afgenomen tot €9,7 miljard (ultimo 2020: €11,9 miljard).

De waarde van de totale beleggingsportefeuille is gedaald tot een niveau van €51,9 miljard (ultimo 2020: €54,6 miljard). Deze daling is met name het gevolg van gestegen rentes en uitgelopen creditspreads.

## KAPITAALMANAGEMENT

### Eigen vermogen

Het eigen vermogen is in 2021 met €74 miljoen toegenomen tot €10.633 miljoen (ultimo 2020: €10.559 miljoen). Deze stijging is vooral het gevolg van de toevoeging van het netto resultaat, de dividenduitkeringen en couponbetalingen van €222 miljoen en de inkoop van eigen aandelen voor €131 miljoen in december 2021.

### ONTWIKKELING TOTAAL EIGEN VERMOGEN (€ MILJOEN)

<b>Totaal eigen vermogen 31-12-2020</b>	<b>10.559</b>
Nettoresultaat	468
Mutatie herwaarderingsreserve	22
Mutatie reserve koersverschillen	-42
Herwaardering nettoverplichting toegezegde pensioenrechten	-21
Dividend- en couponbetalingen eigenvermogensinstrumenten	-222
Terugkoop eigen aandelen	-131
<b>Totaal eigen vermogen 31-12-2021</b>	<b>10.633</b>

### Solvabiliteit (Solvency II)

De solvabiliteit van Achmea Groep, deels gebaseerd op interne modellen voor berekening van het kapitaalbeslag van verzekeringsrisico's van de schade- en inkomensverzekeringen en het marktrisico, is in 2021 gestegen naar 214%. Deze stijging werd behalve door de goede operationele resultaten veroorzaakt door positieve marktontwikkelingen zoals de gestegen aandelenkoersen, vastgoedprijzen en gedaalde spreads op hypotheek. Door de gestegen rente daalde daarnaast het vereiste kapitaal voor langlevensrisico. Naast marktontwikkelingen hadden ook modelwijzigingen en portefeuilleontwikkelingen een positieve impact op de Solvency II ratio. Deze positieve ontwikkelingen werden deels gesaldeerd door de verlaging van de UFR<sup>5</sup> per 1 januari 2021, stijgende inflatieverwachtingen, de terugkoop van eigen aandelen en voorziene dividend en couponbetalingen.

# Groepsresultaten

## SOLVABILITEITSRATIO ACHMEA GROEP

(€ MILJOEN)

	31-12-2021	31-12-2020	Δ
Toegestaan Solvency II Eigen Vermogen	10.363	10.696	-333
Vereiste kapitaal	4.853	5.153	-300
Surplus	5.510	5.543	-33
<b>Solvency II Ratio<sup>2</sup></b>	<b>214%</b>	<b>208%</b>	<b>6%-pt</b>

### Free Capital Generation<sup>6</sup>

In 2021 bedroeg de totale Free Capital Generation (FCG) €740 miljoen. De FCG werd met name gedreven door portefeuille ontwikkelingen, waaronder de vrijval van kapitaal in het serviceboek van Pensioen & Leven Nederland, en gunstige marktontwikkelingen. Methodologie en modelwijzigingen droegen ook positief bij aan de FCG. Niet economische aannames, waaronder gestegen inflatieverwachtingen, en de verlaging van de UFR naar 3,60% per 1 januari 2021 beïnvloedden de FCG negatief. De operationele resultaten van onze Nederlandse zorgactiviteiten maken geen deel uit van de Free Capital Generation.

### Financiering

De schuld ratio<sup>7</sup> is afgenomen tot 23,9% (ultimo 2020: 24,0%) door een stijging van het eigen vermogen bij een per saldo ongewijzigde schuldpositie.

De fixed-charge coverage ratio verbeterde licht naar 6,0x<sup>8</sup> (2020: 5,9x), wat met name werd veroorzaakt door de gedaalde rentelasten als gevolg van een herfinanciering van €750 miljoen Senior Unsecured Notes eind 2020.

Op 2 augustus 2021 heeft Standard & Poor's (S&P) de 'A' rating en stable outlook voor de Nederlandse kernverzekeringsentiteiten van Achmea bevestigd. De stable outlook reflecteert de verwachting van S&P dat Achmea haar leidende positie in de Nederlandse schade en zorg markten zal handhaven, met een kapitaalpositie van minimaal een 'A' range en een fixed-charge coverage ratio van 4x of hoger. De kredietrating (ICR<sup>9</sup>) van Achmea B.V. is ongewijzigd gebleven op 'BBB+'. De rating (FSR<sup>10</sup>) van Achmea Reinsurance Company N.V. en de rating (ICR) van Achmea Bank N.V. zijn ongewijzigd gebleven op 'A-'.

Op 5 augustus 2021 heeft Fitch de rating van Achmea B.V. en haar verzekeringsentiteiten bevestigd. Dit besluit werd

ondersteund door een score van 'Very Strong' met betrekking tot het bedrijfsprofiel, kapitaalpositie en schuld ratio. De ratings zijn respectievelijk 'A' (IDR<sup>11</sup>) en 'A+' (IFS<sup>12</sup>) en hebben een stable outlook.

### Onzekerheden

Er zijn inherente onzekerheden verbonden aan de uitoefening van onze activiteiten. Zo is het onzeker hoe de geopolitieke situatie, financiële markten en Covid-19 zich in de nabije toekomst zullen ontwikkelen. De risico's van de ontwikkelingen van de financiële markten, en ook daarmee verband houdend het verloop van de recente gebeurtenissen in de Oekraïne, worden zoveel mogelijk beperkt vanuit het beleggingsbeleid en hierin opgenomen restricties. De impact en volatiliteit wordt binnen bandbreedtes gehouden vanuit de gestelde limieten voor de verschillende beleggingen en rentegevoeligheden.

Het resultaat van de Nederlandse zorgactiviteiten is mede afhankelijk van het verdere verloop en de duur van de Covid-19 pandemie, eventueel benodigde inhaalzorg en de marktdynamiek rond het vaststellen van de premie 2023, mede in relatie tot het beëindigen van de marktbrede collectiviteitskorting. Vanaf 1 januari 2022 is de Catastroferegeling niet meer van kracht. Covid-19 gerelateerde kosten zullen dan onderdeel zijn van de reguliere zorgkosten waarbij door macronacalculatie het macrorisico beperkt wordt.

Daarnaast kunnen veranderingen in de inflatieverwachtingen impact hebben op onze toekomstige resultaten en solvabiliteitsontwikkeling. Gegeven de aard van de activiteiten bestaat het risico van eventuele calamiteiten. Dit risico is door middel van herverzekeringsovereenkomsten beperkt.

De impact van de opeenvolgende stormen die Nederland in februari 2022 troffen is nog niet exact aan te geven op dit moment en maakt geen onderdeel uit van de resultaten over 2021. Eerste inschattingen van het schadebedrag gaan richting €200 miljoen, na herverzekering bedraagt de impact op het resultaat ongeveer €100 miljoen. De impact wordt opgenomen in de resultaten over de eerste helft van 2022.

Daarnaast wordt het verloop van de gebeurtenissen in Oekraïne, internationale maatregelen en de economische impact hiervan op de financiële markten en de inflatie nadrukkelijk gevolgd. De omvang van de beleggingen in Rusland, Oekraïne en Belarus van Achmea zijn zeer beperkt.

# Schade & Inkomen Nederland

- Premiegroei door sterke online distributie en goed gewaardeerde klantbediening
- Stabiel operationeel resultaat van €264 miljoen; combined ratio op 93,9%
- Dalende kostenratio door verdere digitalisering en efficiency verbetering

## RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2021	2020	Δ
Bruto geschreven premies	3.766	3.668	3%
Bedrijfskosten	909	901	1%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>264</b>	<b>260</b>	<b>2%</b>

## SCHADE & INKOMEN NEDERLAND

	2021	2020	Δ
Schaderatio	69,3%	67,8%	1,5%-pt
Kostenratio	24,6%	25,1%	-0,5%-pt
<b>Combined ratio</b>	<b>93,9%</b>	<b>92,9%</b>	<b>1,0%-pt</b>

## ALGEMEEN

Achmea is marktleider in schade- en 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 dagelijks bij als ze worden geconfronteerd met schade aan hun eigendommen of zelf schade veroorzaken. Maar bijvoorbeeld ook bij loondoorbetaling bij ziekte of arbeidsongeschiktheid. We zetten daarnaast vol in op maatschappelijke toegevoegde waarde en digitalisering en geven onder andere inzicht in de risico's die klanten 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. Eind 2021 is het InShared label ook in Duitsland gestart. Interpolis is het merk voor de klanten van belangrijke partner Rabobank en via Avéro Achmea hebben wij een uitstekende samenwerking met het intermediair. Onze focus ligt op hoge klanttevredenheid, maatschappelijke toegevoegde waarde en digitalisering van processen. We bouwen hiermee verder op ons marktleiderschap, sterke merken en onze brede distributie.

### Bruto geschreven premies

In 2021 namen de bruto geschreven premies met 3% toe tot €3.766 miljoen (2020: €3.668 miljoen). Deze groei komt vooral door een toename van het aantal particuliere en MKB klanten bij schadeverzekeringen.

De bruto geschreven premies uit schadeverzekeringen stegen met 4% tot €3.136 miljoen (2020: €3.021 miljoen) door onze sterke online distributie en hoog gewaardeerde klantproposities in zowel het particuliere als het zakelijke segment en groei in de portefeuille buitenland van NV Hagelunie.

De bruto geschreven premies uit inkomensverzekeringen namen in 2021 af tot €630 miljoen (2020: €647 miljoen).

### Bedrijfskosten

In 2021 zijn de bedrijfskosten licht gestegen tot €909 miljoen (2020: €901 miljoen). De kostenratio is gedaald naar 24,6% (2020: 25,1%) door verdere digitalisering, efficiency verbetering en gestegen omzet.

### Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat Schade & Inkomen is gestegen in 2021 tot €264 miljoen (2020: €260 miljoen). Het verzekeringsresultaat kwam per saldo lager uit. De combined ratio steeg tot 93,9% (2020: 92,9%) en blijft solide. De beleggingsresultaten lieten een lichte stijging zien door gunstige ontwikkelingen op de financiële markten en optimalisatie van de beleggingsportefeuille.

Het resultaat op schadeverzekeringen daalde in 2021 tot €210 miljoen (2020: €238 miljoen). Hierdoor steeg de combined ratio op schadeverzekeringen tot 94,4% (2020: 92,2%). Onderliggend is het resultaat positief beïnvloed door minder schademeldingen als gevolg van een afname van het aantal inbraken en verkeersschades door een lagere verkeersintensiteit mede door Covid-19. Daartegenover zien we een hogere schadelast door sneeuwstorm Darcy begin 2021 en de overstromingen in Limburg. Tevens is in 2021 additioneel gereserveerd voor letselschades uit eerdere jaren, mede in verband met de aanhoudende lage markttrentes.

Het resultaat op inkomensverzekeringen steeg in 2021, ondanks hoger en langduriger verzuim als gevolg van Covid-19, naar €54 miljoen (2020: €22 miljoen). De resultaatsverbetering is het gevolg van verbeteringen (waaronder premie aanpassingen) in de AOV, Verzuim en WIA portefeuilles. De onverminderde aandacht voor tijdige revalidatie leidt tot resultaatverbetering. Hierdoor is de combined ratio Inkomen verbeterd tot 91,1% (2020: 96,9%).



# Zorg Nederland

- Resultaat positief ondanks de inzet van reserves om de premiestijging te beperken
- Operationele kosten verder verlaagd vanuit voortdurende focus op efficiënte bedrijfsvoering, met laagste kosten per polishouder
- Aantal klanten met 300.000 gegroeid naar 5,1 miljoen in 2022

## RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2021	2020	Δ
Bruto geschreven premies	14.025	14.284	-2%
Bedrijfskosten	469	477	-2%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>10</b>	<b>235</b>	<b>-96%</b>
Resultaat huidig jaar	-47	260	n.b.*
Resultaat oude jaren <sup>13</sup>	57	-25	n.b.*

## BASISZORGVERZEKERING

	2021	2020	Δ
Schaderatio	99,6%	97,6%	2,0%-pt
Kostenratio	1,8%	1,8%	-
<b>Combined ratio</b>	<b>101,4%</b>	<b>99,4%</b>	<b>2,0%-pt</b>

## AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN

	2021	2020	Δ
Schaderatio	79,2%	76,0%	3,2%-pt
Kostenratio	10,0%	10,6%	-0,6%-pt
<b>Combined ratio</b>	<b>89,2%</b>	<b>86,6%</b>	<b>2,6%-pt</b>

\*n.b.: niet betekenisvol

## ALGEMEEN

Zilveren Kruis, De Friesland, Interpolis, FBTO en Pro Life bieden basiszorgverzekeringen en aanvullende zorgverzekeringen. Alarmcentrale Eurocross biedt wereldwijde zorgdienstverlening. 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 leefstijlplatform Actify helpen we klanten om gezonder te leven en te werken en hen te motiveren tot een gezonde leefstijl.

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.

Achmea is marktleider in Zorg. Circa 5,1 miljoen Nederlanders kiezen ervoor om in 2022 bij één van onze zorgmerken verzekerd te zijn; een aanzienlijke stijging van circa 300.000 verzekerden ten opzichte van 2021, leidend tot een geschat marktaandeel van 29% in 2022 (2021: 28%). Ons marktleiderschap en voortdurende focus op efficiënte bedrijfsvoering komen tot uiting in de laagste kosten per polishouder in de markt.

## Covid-19

De impact van de Covid-19 pandemie op de zorg, de zorgverzekeraars en de samenleving als geheel is nog steeds groot. Hoewel er mede door vaccinatie meer controle op het verloop van Covid-19 is, is er nog steeds impact op de planbare zorg. De hierdoor eerder niet-geleverde zorg kan leiden tot inhaalzorg. De inhaalzorg wordt daarbij beperkt door de beschikbare zorgcapaciteit. Ook zal een deel van de niet-geleverde zorg niet meer ingehaald worden. De onzekerheid over hoe lang de effecten van de Covid-19 pandemie nog zullen voortduren blijft vooralsnog bestaan.

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. Hierdoor ontvingen zorgverzekeraars een compensatie voor de gemaakte Covid-19-kosten boven de eigen risico drempel. Deze catastroferegeling geldt voor de Covid-19 kosten van 2020 en 2021.

Zorgverzekeraars hebben na goedkeuring door de ACM (Autoriteit Consument & Markt) aanvullend afgesproken om de gevolgen van Covid-19 solidair voor schadejaar 2020 en 2021 op te vangen en de kosten als gevolg van Covid-19 en de opbrengsten vanuit de catastroferegeling op basis van marktaandeel en gemaakte kosten zo goed mogelijk te verdelen.

# Zorg Nederland

Vanaf 1 januari 2022 is de catastroferegeling niet meer van kracht. Covid-19 gerelateerde kosten zullen dan onderdeel zijn van de reguliere zorgkosten waarbij door macronaïcalculatie het macrorisico beperkt wordt.

---

## Bruto geschreven premies

De bruto geschreven premies van de basiszorgverzekering en aanvullende zorgverzekeringen bedroegen €14.025 miljoen en waren lager dan voorgaand jaar (2020: €14.284 miljoen). De premieomzet vanuit de basiszorgverzekering bedroeg €12.816 miljoen (2020: €13.064 miljoen). De omzet is met circa 2% afgenomen door een lager verzekerdenaantal in 2021 en een lagere bijdrage per verzekerde vanuit het zorgverzekeringsfonds. Deze effecten werden deels gecompenseerd door een gemiddeld hogere premie per verzekerde en de aanvullende bijdragen vanuit de catastroferegeling met betrekking tot de Covid-19 pandemie.

De premieomzet vanuit de aanvullende zorgverzekeringen is licht afgenomen naar €1.209 miljoen (2020: €1.220 miljoen). Als gevolg van de lichte daling van het aantal verzekerden over 2021

---

## Bedrijfskosten

De totale bedrijfskosten van onze zorgactiviteiten zijn gedaald naar €469 miljoen (2020: €477 miljoen). De afname wordt in belangrijke mate verklaard door een efficiëntere organisatie en een tijdelijk effect vanuit de Covid-19 pandemie waardoor het werkaanbod lager is en er zodoende sprake is van een lager aantal fte's en lagere personeelskosten.

---

## Operationeel resultaat

Onze zorgactiviteiten behaalden in 2021 een operationeel resultaat van €10 miljoen (2020: €235 miljoen). Het resultaat op de basiszorgverzekering was negatief als gevolg van de inzet van kapitaal om de premiestijging voor 2022 te beperken. Het resultaat op overige activiteiten waaronder de Zorgkantoren en de zorgdienstenbedrijven was eveneens negatief. Dit is gecompenseerd door een positief resultaat vanuit de aanvullende zorgverzekeringen.

### Basiszorgverzekering

Het operationeel resultaat op de basiszorgverzekering over 2021 bedroeg €127 miljoen negatief (2020: €75 miljoen). Het operationeel resultaat op het huidige schadejaar was €197 miljoen negatief (2020: €107 miljoen). Het negatieve resultaat is vooral het gevolg van het inzetten van €392 miljoen van onze reserves om de stijging van de premie voor de

basiszorgverzekering in 2022 te beperken (2020: €136 miljoen). Dit is voor een deel gecompenseerd door lagere dan verwachte zorgkosten voor met name Wijkverpleging, afschaling van planbare zorg en een hogere bijdrage vanuit de catastroferegeling. Het resultaat uit oude jaren bedroeg €70 miljoen (2020: €32 miljoen negatief) en is vooral het gevolg van de aanvullende bijdrage vanuit de catastroferegeling over schadejaar 2020.

De combined ratio op de basiszorgverzekering is 101,4% (2020: 99,4%) en in lijn met de resultaatontwikkeling toegenomen ten opzichte van 2020.

### Aanvullende zorgverzekeringen

De aanvullende zorgverzekeringen droegen voor €140 miljoen bij aan het operationeel resultaat op de zorgactiviteiten (2020: €166 miljoen). Het resultaat is voor €153 miljoen afkomstig uit het huidige schadejaar (2020: €159 miljoen). Daarnaast is er een negatief resultaat op oude schadejaren van €13 miljoen (2020: €7 miljoen). Ondanks dat het resultaat licht is afgenomen is deze nog steeds van een hoog niveau gegeven de lagere afname ook in 2021 van planbare zorg.

Het percentage basiszorgverzekerden met een aanvullende dekking is in vergelijking met vorig jaar iets afgenomen naar circa 74% (2020: 75%).

De combined ratio van de aanvullende zorgverzekeringen is in 2021 toegenomen en komt uit op 89,2% (2020: 86,6%), vooral als gevolg van hogere zorgkosten in vergelijking met vorig jaar.

### 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. Ondanks het grotendeels wegvallen van de omzet van de zorgdienstenbedrijven door de Covid-19 pandemie is er een verbetering van het operationeel resultaat gerealiseerd. Het operationeel resultaat van Overig was in 2021 €3 miljoen negatief (2020: €6 miljoen negatief). Deze verbetering is vooral het gevolg van kostenbesparingen en de ondersteuning van de GGD door Eurocross bij het uitvoeren van het Covid-19 bron- en contactonderzoek.

# Pensioen & Leven Nederland

- Fors hoger resultaat vanuit gunstige ontwikkeling vastgoed- en aandelenmarkten
- Premieomzet overlijdensrisicoverzekeringen gegroeid
- Operationele kosten verder verlaagd

## RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2021	2020	Δ
Bruto geschreven premies	859	1.005	-15%
Bedrijfskosten	144	149	-3%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>392</b>	<b>253</b>	<b>55%</b>

### ALGEMEEN

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

De totale technische voorzieningen bewegen in lijn met de natuurlijke portefeuilleontwikkeling maar zijn tegelijkertijd onderhevig aan marktontwikkelingen en korte-termijnvolatiliteit. In 2021 zijn de technische voorzieningen met 7% gedaald tot €44 miljard.

#### Bruto geschreven premies

In 2021 is de totale omzet met 15% gedaald tot €859 miljoen (2020: €1.005 miljoen). De omzet bestond voor €235 miljoen uit omzet vanuit het open-book en €623 miljoen uit omzet vanuit het service-book.

De premieomzet van de open-book portefeuille uit overlijdensrisicoverzekeringen steeg tot €66 miljoen (2020: €58 miljoen). In 2021 bedroeg de productie van direct ingaande lijfrentes en pensioenen €170 miljoen (2020: €205 miljoen).

In 2021 was de totale premieomzet op onze service-book pensioenportefeuille €64 miljoen (2020: €136 miljoen). De totale

premieomzet van onze service-book levenportefeuille bedroeg €559 miljoen (2020: €606 miljoen). Op deze portefeuilles worden in lijn met onze strategie geen nieuwe verzekeringscontracten meer afgesloten. De daling van de premie-inkomsten is daarmee het gevolg van natuurlijk portefeuilleverloop en in lijn met de verwachting.

#### Bedrijfskosten

De bedrijfskosten zijn in 2021 met €5 miljoen gedaald naar €144 miljoen (2020: €149 miljoen). De kosten bewegen in lijn met de verwachting waarbij eerdere IT-investeringen leiden tot lagere kosten. Hiertoe hebben we eerder geïnvesteerd in migratie naar een beperkter aantal systemen. Daarnaast is verder geïnvesteerd in digitale klantbediening, met toenemende efficiency tot gevolg.

#### Operationeel resultaat

In 2021 is het operationeel resultaat gestegen tot €392 miljoen (2020: €253 miljoen). De stijging werd voornamelijk gedreven door een €140 miljoen hoger beleggingsresultaat. Dit was met name gedreven door positieve ontwikkelingen op de aandelen- en grondstoffenmarkten en positieve herwaarderingen op de vastgoedmarkten.

De impact van Covid-19 op het technisch resultaat was zowel in 2021 als in 2020 beperkt.

# Oudedagsvoorzieningen Nederland

- Toename beheerd vermogen naar €247 miljard
- Opnieuw kiezen meerdere pensioenfondsen voor onze dienstverlening
- Goed gepositioneerd voor verdere groei door investeringen in efficiënte IT-systemen en datagedreven dienstverlening

## RESULTATEN

(€ MILJOEN)

OUDEDAGSVOORZIENINGEN	2021	2020	Δ
Totaal baten	396	368	8%
Waarvan: administratie- en beheersvergoeding pensioenuitvoering	251	235	7%
Bedrijfskosten <sup>14</sup>	378	346	9%
<b>Operationeel resultaat<sup>15</sup></b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>-18%</b>

ACHMEA BANK	2021	2020	Δ
Netto rentemarge	138	142	-3%
Fair value resultaat <sup>16</sup>	4	-8	n.b.*
Bedrijfskosten	101	106	-5%
Dotatie aan de kredietvoorzieningen	-2	-3	-33%

	31-12-2021	31-12-2020	Δ
Common Equity Tier 1 ratio	20,9%	20,4%	0,5%-pt

(€ MILJARD)

BEHEERD VERMOGEN <sup>17</sup>	31-12-2021	31-12-2020	Δ
Achmea Investment Management	220	203	17
Syntrus Achmea Real Estate & Finance	40	37	3
<b>Totaal beheerd vermogen**</b>	<b>247</b>	<b>227</b>	<b>20</b>

\*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. Wij zijn goed gepositioneerd voor het nieuwe pensioenakkoord. Wij voeren pensioenadministraties voor pensioenfondsen, waaronder het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds, en ondersteunen en adviseren werkgevers op het gebied van oudedagsvoorzieningen. Wij bieden producten voor vermogensopbouw en ondersteunen met strategisch- en portefeuilleadvies. Daarnaast worden beleggingen uitgevoerd voor Achmea Groep, pensioenfondsen en het Achmea pensioenfonds en institutionele beleggers. Hierbij kiezen wij voor duurzame investeringen met een financieel en maatschappelijk rendement. In de particuliere markt positioneren wij ons als brede financiële dienstverlener met een breed assortiment producten op het gebied van sparen, beleggen, hypotheek en verzekeringen.

Wij hebben een commerciële groeiambitie. Hiervoor wordt geïnvesteerd in schaalbaarheid, wendbaarheid en complexiteitsreductie van de organisatie. Ook wordt ingezet op

diversificatie door balanstransacties met institutionele partijen en samenwerkingen met externe partners om de dienstverlening te verbreden en schaalvoordeel te behalen.

Met als belangrijkste merk Centraal Beheer werken Achmea Pensioen Services, Achmea Investment Management, Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Achmea Bank samen aan de realisatie van onze Oudedagsvoorzieningen ambities.

### Operationeel resultaat

In 2021 is het operationeel resultaat van Oudedagsvoorzieningen afgenomen tot €18 miljoen (2020: €22 miljoen). Deze daling werd veroorzaakt door hogere investeringen in datagedreven dienstverlening en investeringen in IT-systemen in voorbereiding op marktontwikkelingen als het nieuwe pensioenakkoord. Daarnaast zijn er per saldo meer kosten toegerekend aan dit segment. Het beheerd vermogen nam toe naar €247 miljard (2020: €227 miljard). Mede door de toename in beheer steeg de omzet in 2021 met 8% naar €396 miljoen (2020: €368 miljoen).

# Oudedagsvoorzieningen Nederland

---

## Achmea Bank

De hypotheekmarkt was ook afgelopen jaar zeer competitief, waarbij de lage rente-omgeving zorgde voor veel doorstroom en oversluiters, met vraag naar langere rentevaste periodes. Het productievolume is in 2021 toegenomen naar €771 miljoen (2020: €703 miljoen), grotendeels gesloten via het nieuwe Achmea Mortgages Investment Platform. Aanvullend is eind 2021 een hypotheekportefeuille van €500 miljoen van a.s.r. overgenomen. Dit als onderdeel van een meerjarige strategische samenwerking. Door het hoge aflosniveau is de hypotheekportefeuille per saldo gedaald naar €11,1 miljard (2020: €11,6 miljard).

Het resultaat van Achmea Bank groeide met €6 miljoen tot €41 miljoen (2020: €35 miljoen). De resultaatverbetering is gedreven vanuit hogere oversluitvergoedingen, een lager kostenniveau, een hoger fair value resultaat en een lagere kredietvoorziening. De lagere kredietvoorziening is het gevolg van het lage kredietrisicoprofiel van de portefeuille versterkt door de aanhoudend gunstige ontwikkeling op de huizenmarkt.

De Common Equity Tier 1 ratio bedroeg op 31 december 2021 20,9% (31 december 2020: 20,4%).

---

## Achmea Investment Management

Het vermogen onder beheer van Achmea Investment Management steeg met €17 miljard naar €220 miljard per eind 2021 (ultimo 2020: €203 miljard). Deze stijging is met name het gevolg van de komst van Stichting Pensioenfonds Openbare Apothekers (€2 miljard), Ahold Delhaize Pensioen (€6 miljard), ASN Vermogensbeheer (€3 miljard), instroom in het CB APF (€3 miljard), instroom TNT express bij Vervoer (€1 miljard) en de toegenomen waarde van de portefeuilles door positieve rendementen.

Het operationeel resultaat van Achmea Investment Management bedroeg in 2021 €4 miljoen (2020: €12 miljoen). De daling vloeit met name voort uit een hogere kostenallocatie met een impact van €8 miljoen. Daarnaast stegen de kosten door een toename in het aantal medewerkers en investeringen in het IT- en datalandschap. De omzet is als gevolg van de uitbreiding van de klantenportefeuille en toegenomen dienstverlening circa €12 miljoen hoger dan 2020. Met de investeringen in het IT- en datalandschap wordt het fundament versterkt en gewerkt aan het futureproof zijn voor onder andere duurzaamheidswetgeving en de ingeschatte gevolgen van het nieuwe pensioenakkoord.

Met een ICAAP-ratio van 168% heeft Achmea Investment Management een sterke kapitaalpositie.

---

## Achmea Pensioenservices

Achmea Pensioenservices sloot nieuwe contracten met Stichting Pensioenfonds Huisartsen (SPH) en Stichting Pensioenfonds Ahold Delhaize (ADP) voor dienstverlening vanaf 1 januari 2022. Achmea Pensioenservices is daarnaast met meerdere potentiële klanten in gesprek over het afnemen van dienstverlening. Onze klanten geven een hoge waardering voor onze dienstverlening.

Het afgelopen jaar is hard gewerkt om ons nieuwe pensioenplatform geschikt te maken voor de bediening van het eerste DC fonds. In de loop van 2022 wordt verdere functionaliteit toegevoegd om het platform verder operationeel en beschikbaar te maken.

In 2021 kozen opnieuw meerdere pensioenfondsen en werkgevers (waaronder HP) voor aansluiting bij het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds. Daarmee versterkt zij haar positie in de markt verder.

Het operationeel resultaat van Achmea Pensioenservices is in 2021 €28 miljoen negatief (2020: €26 miljoen negatief). In vergelijking met voorgaand jaar is een omzetstijging gerealiseerd van €2 miljoen. Hiertegenover staat een stijging in het kostenniveau van €5 miljoen, waarvan €4 miljoen betrekking heeft op het vanaf 2020 ingezette investeringsprogramma.

---

## Syntrus Achmea Real Estate & Finance

Het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheekleningen is in 2021 gegroeid naar €40 miljard (ultimo 2020: €37 miljard) ondanks de verkoop van het Zakelijke Hypotheekfonds (€838 miljoen) in het tweede kwartaal. Bestaande mandaten zijn uitgebreid en nieuwe mandaten zijn gerealiseerd. De totale omzet is gestegen naar €123 miljoen (2020: €101 miljoen). De omzetstijging is met name gedreven door de integratie van de hypotheekactiviteiten binnen Achmea per oktober 2020 en de uitbreiding van de dienstverlening aan beleggers middels het Achmea Mortgages Investment Platform. De via dit platform verstrekte hypotheekleningen worden op de markt gebracht onder het merk Centraal Beheer. De omvang van de vastgoedbeleggingen groeit door naar €12 miljard, met name door de waardestijgingen in vastgoed. Het operationeel resultaat bedroeg in 2021 €1 miljoen (2020: €1 miljoen).

De woning- en zorgvastgoedportefeuille heeft geen hinder ondervonden van de Covid-19-crisis. De vraag naar koopwoningen en daarmee de vraag naar hypothecaire leningen bleef onverminderd hoog. Ondanks dat de winkelportefeuille hard is getroffen door Covid-19 was hier ook enig herstel zichtbaar ten opzichte van 2020.

Met een ICAAP-ratio van 134% blijft de kapitaalpositie sterk en solide waardoor we kunnen blijven investeren en groeien om de organisatie verder door te ontwikkelen als toonaangevende vermogensbeheerder op het gebied van vastgoed en hypotheekleningen.

# Internationale activiteiten

- Winst groeit naar €47 miljoen, met hogere bijdrage uit Slowakije en Griekenland
- Sterke premiegroei Internationale activiteiten bij beperkte stijging van kostenniveau
- Acquisities van vergelijkingswebsite InsuranceMarket.gr en Poštová poisťovňa afgerond, met focus op online distributie en groei

## RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2021	2020	Δ
Bruto geschreven premies	1.260	1.104	14%
Bedrijfskosten	248	242	2%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>47</b>	<b>23</b>	<b>104%</b>

## BRUTO GESCHREVEN PREMIES PER LAND

	2021	2020	Δ
Slowakije	609	487	25%
Griekenland	367	351	5%
Turkije	236	231	2%
Australië	48	35	39%

## ALGEMEEN

Achmea richt zich internationaal op schade- en zorgverzekeringen, gedistribueerd via het online (directe) en bancaire kanaal. Achmea volgt een internationale groeistrategie door het in andere landen inzetten van in Nederland opgedane kennis en digitale expertise. Deze strategie wordt in geselecteerde internationale markten doelgericht uitgevoerd. We richten ons daarbij op groei in bestaande en nieuwe markten.

In het verlengde van deze strategie zijn in 2021 de resterende aandelen in de leidende prijsvergelijker Insurance Market in de Griekse verzekeringsmarkt overgenomen. Aanvullend is de overname van de Slowaakse verzekeraar Poštová poisťovňa in 2021 afgerond. Dit vergroot de schaal en versterkt de distributiekraft van Union via het online kanaal, bancaire distributie en een landelijk netwerk van 1.500 postkantoren. Hiermee is deze overname een goede aanvulling binnen de internationale groeistrategie van Achmea.

### Bruto geschreven premies

De bruto geschreven premies zijn met 14% gestegen naar €1.260 miljoen (2020: €1.104 miljoen). Gecorrigeerd voor wisselkoerseffecten bedroeg deze stijging 22%.

In Slowakije steeg de premieomzet bij het zorgbedrijf met 25%. De premie van het schade- en levenbedrijf groeide met 23% als gevolg van de overgenomen portefeuille van de Slowaakse verzekeraar Poštová poisťovňa en de daardoor versterkte distributiekraft via het online en bancaire kanaal.

In Griekenland groeide Interamerican op totaalniveau met 5%. De directe online start-up van Interamerican in Cyprus groeide met 13%. Bij Schade liet Interamerican, mede door haar leidende rol in de opbouw van een mobiliteitsecosysteem, een groei van ruim 7% ten opzichte van 2020 zien en heeft daarmee haar leidende

positie in de Griekse markt versterkt. Bij Zorg is met name dankzij BeWell, een modulair zorgproduct, een groei in bruto geschreven premies van 3% gerealiseerd.

In Turkije zijn de bruto geschreven premies in Euro's, ondanks de devaluatie van de Turkse lira, met 2% gestegen. Met name de brandportefeuille liet een sterke autonome groei zien, mede door actief gebruik te maken van het langdurige partnership en netwerk van Garanti BBVA.

In Australië zijn de bruto geschreven premies in lokale valuta met circa 33% gegroeid naar AUD 76 miljoen (2020: AUD 57 miljoen) dankzij het unieke product 'All-in-One Farm Pack'. Omgerekend naar Euro's bedroeg de groei 39%. Deze premiegroei werd mede gerealiseerd door de partnerships met Rabobank en Angus Australië.

In Canada groeit Onlia verder via het digitale businessmodel.

### Bedrijfskosten

De bedrijfskosten bedroegen in 2021 €248 miljoen en stegen met 2% ten opzichte van 2020 (€242 miljoen), duidelijk lager dan de premiegroei van 14%.

### Operationeel resultaat

Het totale operationele resultaat van €47 miljoen is €24 miljoen hoger dan in 2020 (€23 miljoen). Dit komt met name door een verbetering van het resultaat in Slowakije, deels door eenmalige effecten en deels doordat 2020 meer werd geraakt door de impact van Covid-19. Australië en Griekenland werden getroffen door natuurrampen wat een totale impact van €19 miljoen heeft op het resultaat in 2021 (€12 miljoen in 2020). Daarnaast hebben aanvullende acquisities geleid tot een positieve bijdrage van €5 miljoen aan het resultaat.

# Overige activiteiten

- Resultaat verbeterd vanuit lagere financieringslasten en hoger resultaat Achmea Reinsurance

## RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2021	2020	Δ
Totaal bruto baten	381	319	19%
Bedrijfskosten	157	142	11%
Rente en vergelijkbare lasten	58	72	-19%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>-146</b>	<b>-163</b>	<b>n.b.*</b>
<b>ACHMEA REINSURANCE</b>			
Bruto geschreven premies	312	289	8%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>n.b.*</b>

\*n.b.: niet betekenisvol

## ALGEMEEN

Overige activiteiten bevat de resultaten van Achmea Reinsurance. Daarnaast heeft een belangrijk deel van het resultaat betrekking op kosten van de holding en shared service center activiteiten.

### Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat bedraagt €146 miljoen negatief en is €17 miljoen beter dan in 2020. Het resultaat op onze Overige activiteiten bestaat uit de kosten van holding en shared service activiteiten alsmede de financieringslasten van de door Achmea uitgegeven obligaties. Onderliggend is het operationeel resultaat van Achmea Reinsurance gestegen naar €27 miljoen. Verder is het resultaat verbeterd door een lagere rentelast op een in 2020 geherfinancierde obligatielening en doordat er minder kosten achterblijven op de holding.

## ACHMEA REINSURANCE COMPANY N.V.

Als herverzekeringsexpert van Achmea vervult Achmea Reinsurance drie functies: adviseur, inkoper en risicodrager. In haar rol als groepsherverzekeraar en risicodrager biedt Achmea Reinsurance herverzekeringsdekking aan de Nederlandse en de buitenlandse verzekeringsmaatschappijen van de groep. Daarnaast heeft Achmea Reinsurance een herverzekeringportefeuille met risico's ten behoeve van derden waarin zij wereldwijde risico's dekt.

De bruto premieomzet bedroeg in 2021 €312 miljoen en is gestegen ten opzichte van 2020 (€289 miljoen). De stijging kwam voornamelijk door hogere premieomzet op de Achmea portefeuilles door de verdere integratie van de buitenlandse bedrijven in het herverzekeringprogramma, portefeuillegroei en stijgende herverzekeringspremies. Het risicoprofiel van Achmea Reinsurance is ongewijzigd gebleven.

Het operationeel resultaat was in 2021 €27 miljoen (2020: €2 miljoen). Het resultaat is hoger dan in 2020, voornamelijk vanwege hogere beleggingsresultaten en minder schades in de Achmea portefeuille. Het resultaat over 2020 was lager vanwege schadelasten uit brandschades in de Achmea portefeuille en de effecten van Covid-19 op beleggingsresultaten en portefeuilles voor derden.

# Voetnoten

## GROEPSRESULTATEN

### Kerncijfers

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> De hier gerapporteerde solvabiliteitsratio's op basis van ons Partieel intern model, zijn na aftrek (voorgenomen) uitbetaling dividend en coupons op hybride kapitaal.

<sup>3</sup> Bij berekening van het aantal fte wordt uitgegaan van een werkweek van 34 uur.

### Beleggingen

<sup>4</sup> 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.

### Solvabiliteit (Solvency II)

<sup>5</sup> UFR: Ultimate Forward Rate.

### Free Capital Generation

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

### Financiering

<sup>7</sup> Schuldratio: (niet-bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen) als percentage van de som van (totale eigen vermogen + niet bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen minus goodwill).

<sup>8</sup> De FCCR is gebaseerd op de resultaten en financieringslasten van de laatste vier kwartalen.

<sup>9</sup> ICR: Issuer Credit Rating.

<sup>10</sup> FSR: Financial Strength Rating.

<sup>11</sup> IDR: Issuer Default Rating.

<sup>12</sup> IFS: Insurer Financial Strength.

## ZORG NEDERLAND

<sup>13</sup> Resultaat oude jaren betreft het resultaat uit zorgkosten en/of verevening uit voorgaande tekenjaren en dotaties aan een verliesvoorziening.

## OUDEDAGSVOORZIENINGEN NEDERLAND

<sup>14</sup> Bedrijfskosten inclusief overige kosten.

<sup>15</sup> Vanaf 2021 is dit inclusief een verschuiving van jaarlijkse kosten van segment Overig naar segment Oudedagsvoorzieningen.

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> Beheerd vermogen/ Assets under Management (AuM) is inclusief derivaten (overlay) portefeuille.