

13 maart 2012 - Achmea maakt resultaten 2011 bekend

## Operationele doelstellingen behaald; sterke financiële positie behouden

- Winst voor belasting uit reguliere activiteiten €51 miljoen
  - Sterke operationele prestaties bij Schade- en Zorgactiviteiten
  - Resultaat Levenbedrijf sterk beïnvloed door afboeking goodwill en financiële markten
  - Doelstellingen kosten- en FTE-reductie behaald
  - Solvabiliteit van de groep robuust op 204%
  - Bruto premieomzet stabiel op €20 miljard
- 
- Houdbaarheid Nederlandse zorgstelsel onder druk; kwaliteit en toegankelijkheid in het geding
  - Kostenbeheersing zorgstelsel belangrijk thema voor Nederland en Achmea

---

**Willem van Duin, voorzitter van de Raad van Bestuur:**

“Het jaar 2011 kan het beste worden gekarakteriseerd als een jaar met een gemengd beeld. Ondanks de voortdurende onrust op de financiële markten is onze financiële positie in 2011 sterk gebleven. Als coöperatieve verzekeraar hebben we de afgelopen jaren een prudent risicobeleid gehanteerd, dat heeft geleid tot ons hoge solide solvabiliteitsratio. We boekten over 2011 een resultaat uit reguliere activiteiten van €51 miljoen. Daarbij zijn de doelstellingen ten aanzien van de reductie van kosten en arbeidsplaatsen behaald. Het behalen van deze doelstellingen draagt bij aan onze ambitie om onze klanten blijvend te kunnen voorzien van goede verzekeringen tegen een betaalbare prijs.

Onze Schade- en Zorgbedrijven laten over het verslagjaar goede resultaten zien, mede dankzij efficiency maatregelen die wij eerder doorvoerden. De resultaten in ons Levenbedrijf staan onder druk, onder andere door de concurrentie van banksparen. We hebben eind januari aangekondigd dat we een afboeking hebben gedaan op de goodwill van ons levenbedrijf. Ook hebben de onstabiele situatie in de financiële markten en de onverwacht hoge instroom van claims op onze inkomensverzekeringen negatieve gevolgen gehad op ons resultaat. Dit resulteerde in een negatief netto resultaat van €208 miljoen in 2011.

We verwachten dat 2012 opnieuw een uitdagend jaar zal worden. Als gevolg van voortdurende economische onzekerheid zal de Raad van Bestuur blijven kijken naar maatregelen om te komen tot kostenbeheersing en verdere reductie van complexiteit. Dit is nodig om structurele verbeteringen door te voeren in onze winstgevendheid.

Geconfronteerd met stijgende sociale lasten en kosten voor gezondheidszorg, gaan we een periode tegemoet van belangrijke politieke besluitvorming. Om de toekomstige houdbaarheid van ons sociale stelsel te handhaven, hevelt de overheid risico's over van de staat naar de burger. Dat was in 2006 ook het uitgangspunt van de aanpassingen van het zorgstelsel (van een aanbodgericht naar een vraaggericht systeem). De kosten van de zorg stijgen inmiddels harder dan verwacht en maken een steeds groter deel uit van ons Bruto Nationaal Product. De overheid buigt zich momenteel over maatregelen om de stijgende kosten van de gezondheidszorg in het gareel te krijgen.

Solidariteit – dat de kern vormt van ons huidige zorgstelsel – staat onder druk. Meer aandacht voor preventie en het nemen van eigen verantwoordelijkheid van burgers kunnen helpen om de stijging van de zorgkosten te beheersen. Het blijft daarbij onze overtuiging dat iedere verzekerde toegang moet hebben tot goede en betaalbare zorg. Daarom werken wij samen met zorgaanbieders aan kwaliteit en meer goede zorg per euro.”

# Inhoud

<b>GROEPSRESULTAAT</b>	<b>03</b>
STRATEGISCHE HOOGTEPUNTEN	03
KERNCIJFERS	04
FINANCIËLE HOOGTEPUNTEN	05
KAPITAALMANAGEMENT	06
BELEGGINGEN	07
<hr/>	
<b>SCHADE</b>	<b>09</b>
<hr/>	
<b>ZORG</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>LEVEN</b>	<b>13</b>
<hr/>	
<b>BANCAIRE ACTIVITEITEN</b>	<b>15</b>

**Bekendmaking jaarresultaten 2011 op 13 maart 2012:**

De persconferentie op het bestuurscentrum van Achmea in Zeist (Handelsweg 2) begint om 11.00 uur.

De conference call voor analisten begint om 14.00 uur.

U kunt inbellen via 010 29 44 271.

Verdere informatie vindt u op de website van Achmea: [www.achmea.com](http://www.achmea.com)

**VOOR MEER INFORMATIE:**

**Stefan Kloet**

Press Officer, [stefan.kloet@achmea.com](mailto:stefan.kloet@achmea.com)

06 12 22 36 57

**Sandra van Gils**

Investor Relations Manager, [sandra.van.gils@achmea.com](mailto:sandra.van.gils@achmea.com)

06 13 62 84 23

De cijfers in dit persbericht zijn ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Achmea over 2011. Achmea stelt haar jaarrekening op in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals aanvaard door de Europese Unie (EU-IFRS). Bij verschillen tussen de Engelse en de Nederlandse versie van het persbericht is de Engelse versie leidend.

N.B. In verband met afronding sluiten de cijfers mogelijk niet geheel op elkaar aan.

# Groepsresultaat

## STRATEGISCHE HOOGTEPUNTEN

---

### Huis op orde

Drie jaar geleden hebben we een strategie voor de lange termijn geformuleerd, die zich richt op de continuïteit en toekomstbestendigheid van onze activiteiten. Hoeksteen van die strategie is ons zogeheten ‘Huis van Initiatieven’, dat bevat verbeteringen en doelstellingen bevat voor de korte, middellange en lange termijn.

Eind 2011 hebben we ons huis op orde en zijn de belangrijkste doelstellingen van ons plan bereikt. We hebben de complexiteit van onze organisatie aanzienlijk verminderd, onder meer door het terugbrengen van het aantal rechtspersonen waaruit de groep bestaat. Eureko en Achmea Holding zijn samengevoegd. We hebben besloten onder de naam Achmea verder te gaan, hoofdzakelijk vanwege de sterke naamsbekendheid in Nederland en om onze coöperatieve achtergrond te benadrukken. Onze solvabiliteit is solide – zelfs in deze woelige economische periode. In een snel veranderende operationele omgeving blijven we de nadruk leggen op kostendiscipline en efficiency. We blijven gericht op de lange termijn continuïteit boven het korte termijn rendement. Intussen blijven we voortbouwen op onze kerncompetenties.

### Versterking activiteiten

Onze strategie voorzag de afgelopen jaren onder meer in een stroomlijning van onze activiteiten en een versterking van onze marktpositie. Een voorbeeld van dat laatste vormt ons samengaan met De Friesland Zorgverzekeraar eind 2011. De focus is nu aangescherpt. We sturen op de versterking van onze commerciële slagkracht en op innovatie en groei in specifieke, winstgevende marktsegmenten. In Nederland bereikten we met Hema overeenstemming over het aanbieden van verzekeringen aan hun klanten. De samenwerking met Independer.nl past goed bij de strategie van versteviging van onze commerciële slagkracht. We verwachten bij de verkoop van verzekeringsproducten een toenemende rol voor vergelijkingssites.

We oefenden het eerste halfjaar van 2011 onze optie uit voor de verwerving van het resterende 20%-belang in Eureko Sigorta. We zijn nu 100% eigenaar van onze Turkse verzekeringsdochter. In dezelfde periode ronden wij de verkoop af van Império in Frankrijk en van onze dochteronderneming Avéro België.

Begin 2012 bereikten wij ook overeenstemming over de verkoop van onze arbodienstverlener Achmea Vitale. Deze activiteiten sluiten niet aan bij de kernactiviteiten van onze groep.

### Commerciële slagkracht

Het vertrouwen van klanten in de financiële sector staat nog altijd onder druk. Wel scoorden onze merken in een onafhankelijke klanttevredenheidsenquête van het Verbond van Verzekeraars gemiddeld hoger dan de markt. Onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen liet zien dat onze labels in de top zitten van meest vertrouwde Nederlandse merken.

Gedreven door onze coöperatieve achtergrond richten we ons vooral op het klantbelang, meer nog dan enkel op klanttevredenheid. Wij passen onze verzekeringsproducten en –diensten zo aan dat dit bijdraagt aan het herstel van vertrouwen bij onze klanten. Bijvoorbeeld door vormen van dubbele dekking of oververzekering bij onze klanten terug te dringen. En datzelfde doel hebben we bij het tegengaan van het verschil in prijs voor het zelfde verzekeringsproduct voor nieuwe en bestaande klanten.

In Nederland voerden onze zorgverzekeraars eind 2011 een bijzonder effectieve campagne, waardoor we 158.000 nieuwe zorgverzekeringsklanten mochten verwelkomen. Ondanks zeer lastige economische omstandigheden in Griekenland was AnyTime, de Griekse internetverzekeraar van ons merk Interamerican, eveneens zeer succesvol. In dit eerste jaar sloten we meer dan 100.000 autoverzekeringen af in Griekenland.

### Samen werken aan oplossingen

Ons tweehonderdjarig bestaan was in 2011 aanleiding om de Conventie van Achlum te organiseren. De basis van de conventie was onze coöperatieve identiteit. Het doel was een grotere bewustwording van een thema dat ons als toonaangevende verzekeraar na aan het hart ligt: solidariteit. Tijdens de conventie werd solidariteit gedefinieerd als samen werken aan oplossingen door het nemen van eigen verantwoordelijkheden.

# Groepsresultaat

## KERNCIJFERS

RESULTATEN	€miljoen					
	2011	2010	Δ	H2 2011	H2 2010	Δ
Bruto premieomzet	19.650	19.852	-1%	8.694	9.139	-5%
Opbrengsten uit beleggingen, inclusief deelnemingen	2.024	2.705	-25%	1.953	824	137%
Provisie- en commissiebatens	441	481	-8%	217	238	-9%
Overige baten	1.083	2.265	-52%	1.946	1.627	20%
<b>Totaal baten</b>	<b>23.198</b>	<b>25.303</b>	<b>-8%</b>	<b>12.810</b>	<b>11.828</b>	<b>8%</b>
Claims en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	19.225	19.753	-3%	11.009	9.140	20%
Bedrijfskosten	3.031	3.268	-7%	1.491	1.724	-14%
Overige lasten	1.159	1.056	10%	741	573	29%
<b>Totaal lasten</b>	<b>23.445</b>	<b>24.077</b>	<b>-3%</b>	<b>13.241</b>	<b>11.437</b>	<b>16%</b>
<b>Winst voor belasting</b>	<b>-247</b>	<b>1.226</b>	<b>nvb</b>	<b>-431</b>	<b>391</b>	<b>nvb</b>
<b>Nettowinst</b>	<b>-208</b>	<b>1.220</b>	<b>nvb</b>	<b>-388</b>	<b>356</b>	<b>nvb</b>
BRUTO PREMIEOMZET PER SEGMENT						
Schade	3.819	3.992	-4%	1.460	1.551	-6%
Zorg	12.400	12.289	1%	5.840	6.100	-4%
Leven	3.431	3.571	-4%	1.394	1.488	-6%
WINST VOOR BELASTING PER SEGMENT						
Schade	375	401	-6%	125	182	-31%
Zorg	326	262	24%	155	100	55%
Leven	-292	107	nvb	-365	207	nvb
Bancaire activiteiten	-47	49	nvb	-69	0	nvb
BALANS*						
Totaal activa	92.313	93.138	-1%			
Eigen vermogen	9.775	10.357	-6%			
Beleggingen	42.356	40.842	4%			
Verzekeringstechnische verplichtingen	37.520	35.623	5%			
SOLVABILITEIT						
DNB-solvabiliteit Groep	204%	220%	-16%pnt			
DNB-solvabiliteit verzekeringsentiteiten	208%	222%	-14%pnt			
FTE's						
Intern	19.302	20.185	-4%			
Extern	1.622	2.212	-27%			
<b>Totaal FTE's</b>	<b>20.924</b>	<b>22.397</b>	<b>-7%</b>			

\* Cijfers over 2010 zijn voor vergelijkingsdoeleinden aangepast.

nvb: niet van betekenis

# Groepsresultaat

## FINANCIËLE HOOGTEPUNTEN

### Resultaten

Onze operationele doelstellingen hebben we gerealiseerd, maar het totale financiële resultaat sluit niet aan bij onze ambities. Het verslagjaar begon veelbelovend, met positieve ontwikkelingen op de financiële markten. De eurocrisis verergerde het tweede halfjaar echter en dat had grote invloed op onze financiële resultaten. Achmea realiseerde in 2011 een nettoverlies van €208 miljoen (2010: een winst van €1.220 miljoen, inclusief de boekwinst op de verkoop van PZU van €835 miljoen). Winst voor belasting bedraagt €247 miljoen negatief (2010: €1.226 miljoen positief). Het verlies is te wijten aan een afwaardering van goodwill op de leven- en pensioenactiviteiten van €279 miljoen. Voor Griekse staatsobligaties is een afwaardering van €114 miljoen toegepast, oftewel 79% van de nominale waarde. Fusies en desinvesteringen, zoals de fusie met De Friesland Zorgverzekeraar en de desinvestering van Avéro in België, leverden per saldo een winst voor belasting van €95 miljoen op.

Gecorrigeerd voor de eenmalige bijzondere waardeverminderingen en fusies en desinvesteringen bedroeg de winst voor belasting uit reguliere activiteiten €51 miljoen (2010: €504 miljoen). De goede verzekeringsresultaten bij Basiszorg en Schadeverzekeringen werden overschaduwed door de verliezen als gevolg van de dalende financiële markten, een verzekeringstechnisch verlies op ons WGA-product voor langdurige arbeidsongeschiktheid van €171 miljoen en dalende prijzen op de vastgoedmarkt.

De dalende markt voor onroerend goed was reden voor een herwaardering van onze vastgoedbeleggingsportefeuille en van onroerend goed voor eigen gebruik, wat een verlies van €106 miljoen opleverde. De dalende rente vormde aanleiding voor een extra voorziening op gesepareerde beleggingsdepots van pensioenen van €143 miljoen. Door de lagere aandelenmarkten hebben we daarnaast €65 miljoen afgewaardeerd op onze deelnemingen in MillenniumBCP en F&C Asset Management.

	€miljoen		
WINST VOOR BELASTING	2011	2010	Δ
<b>Winst voor belasting uit reguliere activiteiten</b>	<b>51</b>	<b>504</b>	<b>-453</b>
Resultaten PZU		835	-835
Fusies en desinvesteringen	95	36	59
Voorziening beleggingsverzekeringen		-149	149
Afboeking op goodwill leven- en pensioenactiviteiten	-279		-279
Afboeking op Griekse staatsobligaties	-114		-114
<b>Winst voor belasting</b>	<b>-247</b>	<b>1.226</b>	<b>-1.473</b>

### Resultaten per bedrijfsonderdeel

Schade en Zorg leverden de belangrijkste bijdragen aan ons resultaat in 2011. Bij Schade daalde het resultaat met 6% naar €375 miljoen als gevolg van een eenmalige last bij inkomensverzekeringen van €171 miljoen.

Schadeverzekeringen boekten een uitstekend resultaat, dat verder werd ondersteund door de verkoop van Avéro in België (€30 miljoen).

Zorg is een stabiele activiteit met lage marges, maar is wel winstgevend. Schaalgrootte is hier de belangrijkste succesfactor. De resultaten bij Zorg stegen naar €326 miljoen (2010: €262 miljoen) gesteund door de negatieve goodwill van De Friesland Zorgverzekeraar (€71 miljoen), omdat we een lagere prijs hebben betaald dan de waarde van De Friesland Zorgverzekeraar. In het resultaat voor 2010 was een vrijval van een voorziening opgenomen van €60 miljoen bij aanvullende Zorg. Op vergelijkbare basis presteerde Zorg goed.

Het levenbedrijf leverde een positief resultaat als het gecorrigeerd wordt voor de effecten van de financiële markten en afwaardering van goodwill. Het gevolg van deze effecten was dat uiteindelijk een verlies van €292 miljoen (2010: €107 miljoen winst) wordt gerapporteerd.

De belangrijkste effecten van de financiële markten waren afwaarderingen op Griekse staatsobligaties en vastgoed en aanvullende voorzieningen voor garanties als gevolg van de lagere rente.

Het resultaat van de Bancaire activiteiten was €47 miljoen negatief (2010: €49 miljoen positief). Het verlies was hoofdzakelijk het gevolg van negatieve reële waarde-resultaten ('fair value results'), een lagere rentemarge en dotaties aan voorzieningen voor verliezen op leningen bij onze Ierse activiteiten.

### Resultaten van Europese activiteiten

De internationale strategie van Achmea is gebaseerd op het feit dat een bredere geografische spreiding bijdraagt aan onze continuïteit op lange termijn. Groeikansen in landen buiten Nederland dragen bij aan de waardecreatie in de toekomst. Onze drie belangrijkste buitenlandse activiteiten bevinden zich in Griekenland, Turkije en Rusland. Onze Griekse werkmaatschappij Interamerican was zeer succesvol met de lancering van de nieuwe direct writer Anytime en realiseerde een positief resultaat van €29 miljoen, indien gecorrigeerd voor de afwaardering op Griekse staatsobligaties van €114 miljoen. De winst groeide als gevolg van lagere kosten en een vrijval van voorzieningen. Het nettoverlies bedroeg €85 miljoen tegen een verlies van €28 miljoen in 2010.

# Groepsresultaat

Bij de activiteiten in Turkije was sprake van een daling van de winst van €28 miljoen naar €16 miljoen door meer roeyementen, hogere schadeclaims, een additionele IBNR voorziening (voor reeds voorgevallen maar nog niet gemelde schades) en een voorziening in verband met gewijzigde wetgeving. We zijn echter tevreden dat ons efficiënte business- en distributiemodel goede resultaten levert in een veelbelovende markt waar slechts weinig spelers er in slagen om winstgevend te zijn.

Oranta's nieuwe shared service center in Rusland, dat claims en polisadministratie centraal afhandelt met behulp van een nieuw uniform IT platform, levert veelbelovende resultaten. In 2011 werd echter nog een netto verlies geboekt van €23 miljoen (2010: -€21 miljoen).

## Bruto premieomzet

De bruto premieomzet is, na jaren geleidelijk te zijn gestegen, gedurende het verslagjaar met 1% gedaald naar €19.650 miljoen (2010: €19.852 miljoen). De belangrijkste oorzaken voor de daling zijn desinvesteringen bij Schade en Leven en lagere overheidsbijdragen in Zorg. Bij Schade is de premieomzet vooral gedaald (met 4%) door de verkoop van Avéro in België. Gecorrigeerd voor beide effecten bedroeg de daling 1%. De premieomzetdaling deed zich vooral voor in Nederland bij Schade- en Inkomensverzekeringen, waar we ons vooral richten op lange termijn continuïteit boven korte termijn rendement. De premieomzet in ons Europese schadebedrijf vertoont een gezonde groei. In overeenstemming met onze strategie om ons niet langer te richten op de nieuwe productie verkoop van vermogensopbouwproducten, is de premieomzet in het levenbedrijf met 4% gedaald.

## Kosten

De totale bedrijfskosten zijn in 2011 met 7% (oftewel €237 miljoen) gedaald naar €3.031 miljoen (2010: €3.268 miljoen). De daling viel grotendeels toe te schrijven aan lagere bruto bedrijfskosten, lagere provisies en hogere kosten voor de afhandeling van schadeclaims. De bruto bedrijfskosten (exclusief provisies, herverzekeringsprovisies en kostentoe rekening) daalden met €52 miljoen oftewel 2% naar €2.777 miljoen (2010: €2.829 miljoen). De bedrijfskosten werden negatief beïnvloed door een verlies op onroerend goed voor eigen gebruik (€29 miljoen) en een additionele voorziening van €6 miljoen voor het Achmea Transfer Center (dat boventalligen begeleidt bij het vinden van werk) in verband met de verkoop van Achmea Vitale. Gecorrigeerd voor deze eenmalige posten kwamen de bruto bedrijfskosten uit op €2.742 miljoen. Dit is €323 miljoen minder dan in 2008 (€3.065 miljoen) en betekent

dat we de in 2009 aangekondigde kostenverlaging van €300 miljoen in 2011 ruimschoots hebben gehaald. In de per saldo lagere kosten is bovendien een aanzienlijke toename verwerkt van de pensioenlasten als gevolg van de lage rente.

## FTE's

Het aantal FTE's is in het verslagjaar met 1.473 gedaald naar 20.924\*. Het grootste deel daarvan, namelijk 16.812 (waarvan 1.607 extern) is gesitueerd in Nederland. De reductie van FTE's vond zowel in Nederland plaats (994) als in andere landen in Europa (479). In Europa hing de verlaging voor een deel samen met de verkoop van de activiteiten in Frankrijk en België (-207), maar ook alle andere dochterondernemingen lieten een afname zien. In Rusland was sprake van een daling van 15%.

In Nederland maakte de reductie deel uit van het kostenverlagings- en efficiencyprogramma. Begin 2009 kondigden we een streefdoel van 2.500 FTE's binnen drie jaar aan. Dat streefdoel is drie jaar later bereikt: ten opzichte van eind 2008 (19.514) was het aantal FTE's ultimo 2011 met 2.702 gedaald.

\* Exclusief De Friesland Zorgverzekeraar (547 FTE's)

## KAPITAALMANAGEMENT

### Eigen vermogen

	€miljoen
VERLOOP EIGEN VERMOGEN	2011
<b>Eigen vermogen – aanvang boekjaar</b>	<b>10.357</b>
Nettowinst	-208
Inkoop eigen aandelen van Rabobank	-200
Uitgifte aandelen in verband met de fusie met De Friesland Zorgverzekeraar	42
Dividend- en couponbetalingen aan houders eigen-vermogeninstrumenten	-136
Herwaarderingsreserve	-50
Valutaresultaten en afdekkingsreserves	-78
Overige	48
<b>Eigen vermogen – einde boekjaar</b>	<b>9.775</b>

Het eigen vermogen is gedurende het verslagjaar met €582 miljoen afgenomen naar €9.775 miljoen (2010: €10.357 miljoen). De belangrijkste oorzaken voor de daling zijn het geboekte verlies van €208 miljoen, de inkoop van eigen aandelen van Rabobank (€200 miljoen) en reguliere betalingen aan houders van eigen-vermogeninstrumenten (€136 miljoen). De herwaarderingsreserve daalde met €50 miljoen naar €498 miljoen.

# Groepsresultaat

We profiteerden van een dalende rente op staatsobligaties en derivaten. Dit positieve resultaat is gereserveerd voor onze polishouders en komt niet tot uitdrukking in de herwaarderingsreserve voor aandeelhouders. Als gevolg van onze coöperatieve achtergrond hechten we veel waarde aan het duurzaam waarmaken van onze beloften aan klanten. We zijn altijd voorzichtig omgegaan met onze verzekeringstechnische verplichtingen aan onze polishouders. Deze terughoudendheid komt onder meer tot uiting in het feit dat alle resultaten op beleggingen (vastrentend en derivaten) die de verplichtingen aan onze polishouders reflecteren, apart zijn gezet. In 2011 is deze reserve, die toekomt aan het belangrijkste deel van onze polishouders, toegenomen met €1,5 miljard naar €2,7 miljard.

## Solvabiliteit

De solvabiliteit van de groep bleef in het verslagjaar solide op 204% (2010: 220%). De daling is het gevolg van de inkoop van eigen aandelen van Rabobank (effect 5%-punten), een lager overschot op de solvabiliteitstoets (10%-punten) en een hoger wettelijk vereist kapitaal (9%-punten). Deze daling werd voor een deel teniet gedaan door de beslissing van De Nederlandsche Bank (DNB) om uit te gaan van het driemaandsgemiddelde swapcurve in plaats van de swapcurve per jaarultimo (effect 11%-punten). We zijn de enige grote Nederlandse verzekeringsmaatschappij die voor de bepaling van de solvabiliteit de conservatievere swapcurve hanteert in plaats van de ECB AAA curve. In onze Nederlandse levensactiviteiten is het verschil in de solvabiliteitsratio tussen de swapcurve en de ECB AAA curve ongeveer 30%-punten. We zijn ook de enige Nederlandse verzekeraar (op groepsniveau) waar de credit rating outlook is verbeterd in de afgelopen jaren. In 2010 veranderde S&P deze van A- met negatieve outlook naar A- met stabiele outlook. Dat maakt ons in Nederland de verzekeraar met de hoogste kredietwaardigheid.

SOLVABILITEITSRATIO	€miljoen	
	ULTIMO 2011	ULTIMO 2010
Solvabiliteit groep	204%	220%
Solvabiliteit verzekeringsactiviteiten	208%	222%

## BELEGGINGEN

### Beleggingsportefeuille

De waarde van Achmea's beleggingsportefeuille voor eigen rekening steeg met 3% tot €42,4 miljard (2010: €41,0 miljard). Dit is exclusief beleggingen in deelnemingen maar inclusief vastgoedbeleggingen.

De toename houdt vooral verband met de derivatenpositie waarmee we ons renterisico afdekken. Die derivatenpositie (7% van de totale portefeuille) is als gevolg van de lagere rente met €1,0 miljard toegenomen tot €3,0 miljard.

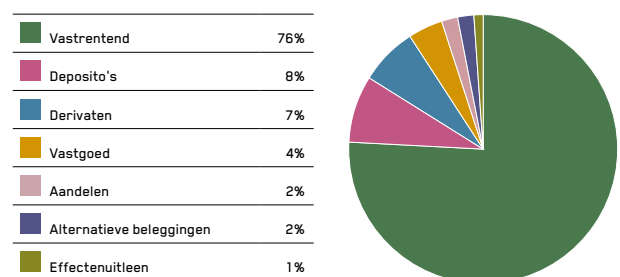
De positie is volledig met zekerheden afgedekt waardoor het risico verwaarloosbaar is. Los van de groei van de derivatenpositie is de samenstelling van de portefeuille slechts licht gewijzigd ten opzichte van vorig jaar.

De relatieve positie van vastrentende effecten, inclusief leningen en hypotheekleningen, is gedaald naar 76% (2010: 78%) van de totale beleggingsportefeuille.

Deposito's bij kredietinstellingen en herverzekeraars stegen met €0,5 miljard naar €3,5 miljard en zijn daarmee goed voor circa 8% (2010: 7%) van de totale beleggingsportefeuille. In verband met ons terughoudende beleggingsbeleid is slechts 4% van de beleggingsportefeuille belegd in aandelen en alternatieve beleggingen. Bijzondere waardeverminderingen kwamen uit op €243 miljoen, tegen €46 miljoen in 2010.

Het effect van de negatieve ontwikkelingen op de financiële markten bleef beperkt voor onze Nederlandse activiteiten (93% van de eigen risicoportefeuille). Dit is vooral te danken aan ons rentebeleid en het feit dat we ten tijde van de crisis van 2008 de risico's al hadden afgebouwd. De Nederlandse activiteiten realiseerden een totaal rendement van 8,4%.

### TOTALE BELEGGINGSPORTEFEUILLE ULTIMO 2011 (€42 MILJARD)



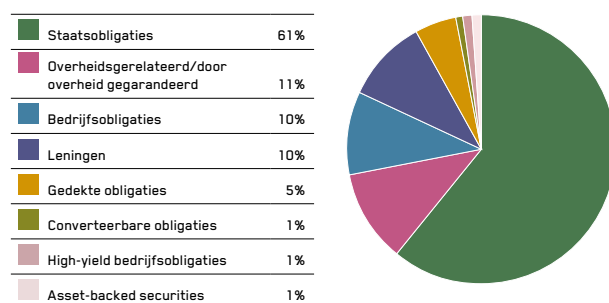
### Vastrentende portefeuille

De waarde van onze vastrentende portefeuille is gedurende het verslagjaar met 1% gestegen naar €32,2 miljard (2010: €32,0 miljard). De portefeuille is voor het merendeel belegd in staatsobligaties, (61% oftewel €19,4 miljard) of overheidsgerelateerd /gegarandeerd papier (11% oftewel €3,6 miljard). Staatsobligaties zijn hoofdzakelijk Nederlands, Duits en Frans. We hebben in 2011 onze positie in Frankrijk licht verlaagd ten gunste van Finland.

# Groepsresultaat

De positie in leningen (10%) betreft hoofdzakelijk spaarrekeningen in verband met hypotheek en pensioenproducten samen met Rabobank. Bedrijfsleningen zonder overheidsgarantie zijn goed voor een bescheiden deel van de vastrentende portefeuille (18% oftewel €5,7 miljard). Van die bedrijfsleningen is circa een derde belegd in gedekte obligaties en asset-backed securities en slechts een klein aantal in high-yield (1% van de vastrentende portefeuille). De vastrentende portefeuille is vrij behoudend samengesteld: 73% van de beleggingen heeft een AAA-rating. Dat is minder dan in 2010 (83%) maar dat heeft uitsluitend te maken met het feit dat de kredietwaardering van Rabobank door S&P is verlaagd van AAA naar AA.

RELATIEVE POSITIE VAN VASTRENTENDE BELEGGINGEN NAAR CATEGORIE, ULTIMO 2011 (€32 MILJARD)



VASTRENTENDE PORTEFEUILLE NAAR RATING

	31-12-2011	31-12-2010
AAA	73%	83%
AA	11%	3%
A	6%	7%
BBB	7%	5%
<BBB	1%	1%
Geen rating	2%	1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

VOORNAAMSTE BELEGGINGEN STAATSLENINGEN

	31-12-2011	RATING
Nederland	12.044	AAA
Duitsland	4.936	AAA
Frankrijk	2.561	AAA
Finland	570	AAA

Ultimo 2011 bedroegen onze beleggingen in staatsobligaties van GIIPS-landen slechts €580 miljoen (2010: €740 miljoen) oftewel 1,8% (2010: 2,3%) van de vastrentende portefeuille. De afname kwam door twee factoren: een lagere marktwaarde en een geringere nominale positie in Italië, Portugal en Spanje. De lagere marktwaarde is vooral veroorzaakt door Griekse staatsobligaties. Achmea heeft deze leningen naar de marktwaarde afgewaardeerd (€31 miljoen), een bijzondere waardevermindering van 79% oftewel €114 miljoen. Onze positie in Griekenland en Ierland houdt vrijwel uitsluitend verband met onze activiteiten in die landen.

POSITIE IN CENTRALE OVERHEDEN GIIPS-LANDEN

	31-12-11	%*	NOMINALE WAARDE	31-12-10	%*	NOMINALE WAARDE
Griekenland	31	0,1%	145	97	0,3%	145
Italië	57	0,2%	60	89	0,3%	95
Ierland	411	1,3%	480	384	1,2%	481
Portugal	33	0,1%	47	49	0,2%	55
Spanje	48	0,1%	48	121	0,4%	123
<b>Totaal</b>	<b>580</b>	<b>1,8%</b>	<b>780</b>	<b>740</b>	<b>2,3%</b>	<b>899</b>

\* Percentage van de totale vastrentende portefeuille.

## Aandelen en alternatieve beleggingen

De aandelenportefeuille was met €0,8 miljard licht kleiner dan ultimo 2010 (€0,8 miljard), oftewel 2% van de totale beleggingsportefeuille. De lichte daling van 2011 kwam voor rekening van lagere aandelenmarkten. Behalve de aandelenportefeuille heeft Achmea ook een portefeuille alternatieve beleggingen zoals private equity, hedgefondsen, infrastructuur en grondstoffen. Deze portefeuille heeft een omvang van €0,9 miljard. De portefeuilles aandelen en alternatieve beleggingen zijn, afgezien van het valutarisico, niet afgedekt.

## Vastgoedportefeuille

De waarde van de vastgoedportefeuille bedroeg €1,7 miljard (ultimo 2010: €1,8 miljard) oftewel 4% van de beleggingsportefeuille. De portefeuille bestaat voor €0,5 miljard uit indirecte vastgoedbeleggingen en voor €1,2 miljard uit directe vastgoedbeleggingen. De directe vastgoedportefeuille bestaat voor 36% uit woningen, 30% kantoren, 28% winkels en 6% overig vastgoed. De vastgoedmarkt in Nederland is zwak en dat geldt in het bijzonder de kantorenmarkt. Negatieve herwaarderingen bedroegen totaal €77 miljoen en dat betrof hoofdzakelijk de kantorenmarkt.



# Schade

- Goede verzekeringsresultaten bij Schade
- Resultaten negatief beïnvloed door meer arbeidsongeschiktheidsclaims
- Premieomzet in Nederland onder druk; groei Europese activiteiten

	€miljoen					
RESULTATEN	2011	2010	Δ	H2 2011	H2 2010	Δ
Bruto premieomzet	3.819	3.992	-4%	1.460	1.551	-6%
Bedrijfskosten	1.096	1.158	-5%	545	597	-9%
<b>Winst voor belasting</b>	<b>375</b>	<b>401</b>	<b>-6%</b>	<b>125</b>	<b>182</b>	<b>-31%</b>
KERNCIJFERS	2011	2010	Δ	H2 2011	H2 2010	Δ
Schaderatio	68,3%	68,1%	0,2%pnt	71,5%	70,2%	1,3%pnt
Kostenratio	27,8%	27,6%	0,2%pnt	28,0%	28,6%	-0,6%pnt
<b>Combined ratio</b>	<b>96,1%</b>	<b>95,7%</b>	<b>0,4%pnt</b>	<b>99,5%</b>	<b>98,8%</b>	<b>0,7%pnt</b>
DNB-solvabiliteitsratio	234%	281%	-47%pnt			

## ALGEMEEN

### Resultaten

Het schadebedrijf is voor Achmea zowel een kernactiviteit als een kerncompetentie. Van de totale bruto premieomzet van Achmea wordt circa 19% (2010: 20%) gerealiseerd met een volledig aanbod schade-, en inkomensverzekeringen. In Nederland hebben we in dit segment een marktaandeel van ongeveer 20%, zowel in schadeverzekeringen als in inkomensverzekeringen.

De bruto premieomzet in 2011 weerspiegelt de markt voor schadeproducten. Dit is een zeer concurrerende markt waarin voor de consument prijs vaak de doorslag geeft. De bruto premieomzet Schade daalde in 2011 met 4% tot €3.819 miljoen (2010: €3.992 miljoen). In de cijfers over 2010 was Avéro België - dat per 6 januari 2011 is verkocht - nog inbegrepen (€121 miljoen). Op vergelijkbare basis daalde de bruto premieomzet met 1%. De belangrijkste oorzaak was een daling van €43 miljoen in schade- en €23 miljoen in inkomensverzekeringen in Nederland. De winst voor belasting was met €375 miljoen €26 miljoen lager dan vorig jaar (2010: €401 miljoen). Het lagere resultaat is te wijten aan meer arbeidsongeschiktheidclaims (WGA), met een effect op de winst voor belasting van €171 miljoen. In Nederland groeit het aantal arbeidsongeschikten. Het aantal claims inzake WGA is in 2008 en 2009 sterk gestegen. Op basis van toekomstprognoses hebben we voorzichtigheidshalve ook een voorziening getroffen voor tekortschietende premie-inkomsten in toekomstige jaren en voor potentiële claims over 2010 en 2011.

Want hogere claims over deze jaren moeten op een bepaald moment in de toekomst worden uitgekeerd. Bij Schade hebben we de prestaties vooral verbeterd door goede verzekeringsresultaten in combinatie met een vrijval van voorzieningen oude jaren. Ook hadden we in 2011 baat van minder grote en minder weerge relateerde schades. De bedrijfskosten gingen eveneens omlaag, dankzij ons kostenbesparingsprogramma en de verkoop van Avéro in België. De schaderatio steeg licht van 68,1% in 2010 naar 68,3% in het verslagjaar. De totale bedrijfskosten als percentage van de netto verdiende premies (netto kostenratio) was licht hoger: 27,8% tegen 27,6% in 2010. Voor een deel had dit te maken met minder netto verdiende premies. De combined ratio ging licht omhoog van 95,7% in 2010 naar 96,1% in 2011. De solvabiliteit nam af tot een nog altijd sterk percentage van 234% (2010: 281%).

## NEDERLAND

### Marktontwikkelingen

De schademarkt is een van de meest verzadigde verzekeringsmarkten van Nederland. Het is ook een markt waarin prijs de belangrijkste concurrentiefactor vormt. Het overstappen van klanten die op zoek zijn naar nog lagere premies, wordt steeds gangbaarder. Nieuwe partijen die alleen via het internet actief zijn zetten de prijs steeds

# Schade

verder onder druk. In de schademarkt tekent zich een duidelijke verschuiving af naar internetaanbieders, onder meer via vergelijkingssites. Nieuwe distributiemodellen komen op en de scheidslijnen tussen de distributiekanaalenvervagen. De lagere beleggingsinkomsten en hevige prijsconcurrentie vertalen zich in een lagere winstgevendheid.

Nu de economische onzekerheid aanhoudt en de vooruitzichten voor groei regelmatig naar beneden worden bijgesteld, daalt ook het aantal mensen met een baan. Het faillissementspercentage ligt eveneens hoger en de groei van het midden- en kleinbedrijf stagneert. Als gevolg daarvan sluiten minder mensen een inkomensverzekering af, voor een deel ook om op kosten te besparen. Een andere factor die nog altijd een rol speelt, is het afgenomen vertrouwen in verzekeraars. De klant verlangt meer transparantie, meer informatie en communicatie op het internet en een betere prijs voor producten en diensten.

Toch is er marktpotentieel in het segment inkomensverzekeringen, omdat ondernemingen kunnen kiezen of ze een deel van de risico's van arbeidsongeschiktheid (WGA) of afwezigheid door ziekte bij verzekeraars willen onderbrengen, of via sociale zekerheidsvoorzieningen van de overheid willen regelen. De discussie over een gelijk speelveld is nog volop gaande en dat maakt het lastig om te voorspellen of en wanneer bepaalde sociale verzekeringen (zoals werkloosheidsuitkeringen) worden geprivatiseerd.

## Schadeverzekeringen

De bruto premieomzet is in Nederland met 2% gedaald, van €2.572 miljoen in 2010 naar €2.529 miljoen in 2011. Een daling van het aantal verkochte auto- en inboedelverzekeringen is hiervan de belangrijkste oorzaak. De schaderatio is ook in 2011 weer verbeterd, van 65,3% in 2010 naar 59,4%, hoofdzakelijk vanwege goede verzekeringsresultaten in combinatie met een vrijval van voorzieningen en lagere schades. De kostenratio is licht verbeterd naar 25,4% (2010: 25,6%). De combined ratio is daardoor met 6,1% verbeterd naar 84,8% (2010: 90,9%). Per saldo is de winst voor belasting gestegen naar €502 miljoen (2010: €409 miljoen).

## Inkomensverzekeringen

De bruto premieomzet daalde met 3% naar €665 miljoen (2010: €688 miljoen). De daling viel vooral toe te schrijven aan een lager ziekteverzuim en AOV, waarbij de concurrentie tegen het einde van het jaar met instroom-

kortingen kwam. De resultaten werden negatief beïnvloed door de al genoemde voorzieningen van €171 miljoen op ons WGA-product. De bedrijfskosten waren 7% lager dan in 2010, vooral door een afname van personeel. De schaderatio steeg van 84,7% in 2010 naar 109,4% in 2011. De toename van arbeidsongeschiktheidsclaims met €171 miljoen in de periode 2008-2011 had een negatieve invloed op de schaderatio van 27,1%. De kostenratio verslechterde naar 26,5% (2010: 24,7%) en de combined ratio naar 135,9% (2010: 109,4%). De winst voor belasting daalde in 2011 naar €-126 miljoen (2010: €-15 miljoen).

## ONZE EUROPESE MARKTEN

In Europa, exclusief Avéro in België, nam de premieomzet met 2% toe tot €625 miljoen (2010: €611 miljoen). De meeste Europese werkmaatschappijen droegen bij aan de stijging, in het bijzonder Interamerican in Griekenland en Union in Slowakije.

	€miljoen		
EUROPESE BRUTO PREMIEOMZET	2011	2010	Δ
Turkije	283	289	-2%
Griekenland	233	216	8%
Rusland	61	59	3%
Slowakije	32	28	14%
België	0	121	-100%
Overige	16	19	-16%
<b>Totaal</b>	<b>625</b>	<b>732</b>	<b>-15%</b>

# Zorg

- Efficiënte bedrijfsvoering in Zorg
- Bruto premieomzet 1% omhoog vanwege de toenemende kosten van de gezondheidszorg
- Goede zorgcampagne leverde voor 2012 158.000 nieuwe klanten op

	€miljoen					
RESULTATEN	2011	2010	Δ	H2 2011	H2 2010	Δ
Bruto premieomzet	12.400	12.289	1%	5.840	6.100	-4%
Bedrijfskosten	593	591	0%	307	336	-9%
<b>Winst voor belasting</b>	<b>326</b>	<b>262</b>	<b>24%</b>	<b>155</b>	<b>100</b>	<b>55%</b>
KERNCIJFERS BASISZORG	2011	2010	Δ	H2 2011	H2 2010	Δ
Schaderatio	95,7%	96,8%	-1,1% <b>pnt</b>	95,3%	97,3%	-2,0% <b>pnt</b>
Kostenratio	3,0%	3,0%	0,0% <b>pnt</b>	3,2%	3,4%	-0,2% <b>pnt</b>
<b>Combined ratio</b>	<b>98,7%</b>	<b>99,8%</b>	<b>-1,1%<b>pnt</b></b>	<b>98,5%</b>	<b>100,7%</b>	<b>-2,2%<b>pnt</b></b>
KERNCIJFERS AANVULLENDE ZORG	2011	2010	Δ	H2 2011	H2 2010	Δ
Schaderatio	85,2%	71,0%	14,2% <b>pnt</b>	89,8%	67,4%	22,4% <b>pnt</b>
Kostenratio	9,5%	10,6%	-1,1% <b>pnt</b>	9,4%	12,6%	-3,2% <b>pnt</b>
<b>Combined ratio</b>	<b>94,7%</b>	<b>81,6%</b>	<b>13,1%<b>pnt</b></b>	<b>99,2%</b>	<b>80,0%</b>	<b>19,2%<b>pnt</b></b>
DNB-solvabiliteitsratio	196%	192%	4% <b>pnt</b>			

## ALGEMEEN

### Resultaten

Zorg is voor Achmea zowel een kernactiviteit als een kerncompetentie en vormt een stabiele bron van inkomsten. Het marktaandeel van Achmea bedraagt 32%. Inclusief De Friesland Zorgverzekeraar bedienen we ruim vijf miljoen klanten. Expertise en kennis kunnen juist op dit terrein aanzienlijk waarde toevoegen, zowel voor de klant als voor de verzekeraar.

De totale bruto premieomzet in Zorg steeg in 2011 met 1% naar €12.400 miljoen (2010: €12.289 miljoen). Hogere premies in verband met de toenemende kosten van de gezondheidszorg werden voor een deel tenietgedaan door lagere bijdragen van de overheid. Achmea's bruto premieomzet in Europa groeide met 5% naar €363 miljoen (2010: €346 miljoen), vooral door een hogere afzet in Rusland, Slowakije en Turkije.

De winst voor belasting steeg naar €326 miljoen (2010: €262 miljoen). Deze toename was vooral het gevolg van de negatieve goodwill in verband met de overname van De Friesland Zorgverzekeraar (€71 miljoen, verantwoord onder overige baten). In het resultaat van 2010 was een vrijval van voorzieningen van €60 miljoen bij aanvullende zorg begrepen. Gecorrigeerd voor beide eenmalige posten

kwam de winst voor belasting 26% hoger uit. Goede verzekeringsresultaten gedurende het verslagjaar lagen hieraan ten grondslag, mede in Slowakije waar Union zeer succesvol was. Ondanks de investeringen in verband met de integratie van de zorgactiviteiten van Achmea en Agis in één Achmea-divisie Zorg, bleven de bedrijfskosten min of meer stabiel op €593 miljoen (2010: €591 miljoen). Met deze nieuwe divisie zijn we nog beter gepositioneerd om op een veranderende marktomgeving in te spelen, nu en in de toekomst. De solvabiliteit van onze zorgactiviteiten is verbeterd naar 196%, in vergelijking met 192% ultimo 2010. Dit is inclusief de consolidatie van De Friesland Zorgverzekeraar; exclusief De Friesland Zorgverzekeraar was de solvabiliteitsratio eveneens 196%.

## NEDERLAND

### Marktontwikkelingen

De gezondheidszorg stond ook in 2011 weer hoog op de politieke agenda. Vooral de grote uitdaging die elke discussie over dit belangrijke onderwerp kenmerkt: hoe behouden we betaalbare kwaliteitszorg op langere termijn? Volgens de huidige schattingen stijgen de kosten

jaarlijks met circa 3 à 4%. Als er niets wordt gedaan om die kosten in te perken, zijn ze in 2030 verdubbeld. Het behoud van de betaalbaarheid van de gezondheidszorg is een urgent probleem. Ten grondslag aan de stijgingen liggen inflatie, veranderingen in demografische factoren en de toenemende kosten van de feitelijke zorg. Tegen deze achtergrond versnelt het huidige kabinet de liberalisering en veranderingen in de gezondheidszorg. In het bijzonder door de verschuiving van financieel risico en verantwoordelijkheid naar burgers.

De belangrijkste verandering voor verzekeraars is de geleidelijke afbouw van de ex post-verevening. Zijn de kosten van de zorg hoger dan het macrobudget, dan worden de verzekeraars verantwoordelijk voor de overschrijding. Deze wordt dan niet meer volledig gecompenseerd. Verzekeraars wacht verder ook een verandering in de solvabiliteitsvereisten. De Nederlandsche Bank heeft in 2010 het wettelijk vereiste solvabiliteitsminimum verhoogd van 8 naar 9% van de bruto premieomzet. In 2012 gaan die solvabiliteitsvereisten nog verder omhoog van 9% naar 11%.

Terwijl in het feitelijke zorgstelsel veel verandert, maakt ook de markt voor zorgverzekeringen zelf een transformatie door. Het internet wordt steeds belangrijker, niet alleen als bron van informatie, maar ook als verkoopkanaal. Klanten kiezen steeds vaker voor een zorgverzekering via de internetaanbieder van een bekende verzekeringsmaatschappij. Meer dan een half miljoen verzekerden hebben dit jaar hun zorgpolis via internet afgesloten. Internetverzekeraars, inclusief Achmea's eigen FBTO, zagen het aantal klanten in 2011 gemiddeld met circa 60% toenemen. Het overstapgedrag zal in 2012 naar verwachting relatief stabiel zijn (5,5% in 2011). Na een uitermate succesvolle advertentiecampagne in het vierde kwartaal van 2011 hebben we 158.000 nieuwe klanten voor 2012 weten te werven.

## Basiszorg en aanvullende zorg

Achmea biedt basisverzekeringen en aanvullende verzekeringen onder een aantal topmerken en via alle distributiekanaalen (direct, banken en intermediair). De markt kent een hoge toetredingsdrempel en de vier belangrijkste spelers hebben samen meer dan 90% van de markt.

Achmea noteerde in 2011 een stabiele bruto premieomzet voor basiszorgverzekeringen van €10.715 miljoen (2010: €10.669 miljoen). Tegenover de hogere premiebetalingen per klant stonden lagere bijdragen van de overheid. Die waren 6% lager: €6.222 miljoen tegen €6.641 miljoen in

2010. Klanten betaalden 12% meer aan premie: €4.493 miljoen in vergelijking met €4.028 miljoen in 2010. Voor de aanvullende zorg werd 4% meer aan premie betaald: €1.322 miljoen tegen €1.273 miljoen in 2010. De winst voor belasting in Basiszorg steeg naar €157 miljoen (2010: €24 miljoen). Vooral goede verzekeringsresultaten en een hogere vrijval uit voorgaande jaren-voorzieningen lagen hieraan ten grondslag. De schaderatio verbeterde hierdoor met 1,1% naar 95,7%. We hebben in 2011 een stabiele kostenratio van 3,0% weten te realiseren en dat was ook een van onze streefdoelen. De combined ratio bedroeg 98,7% (2010: 99,8%).

De winst voor belasting uit aanvullende zorgverzekeringen is in 2011 met €161 miljoen gedaald naar €75 miljoen (2010: €236 miljoen). Deze daling komt hoofdzakelijk door de verruiming van polisvoorwaarden en een eenmalige vrijval van voorzieningen van €60 miljoen in 2010. De kostenratio voor aanvullende zorg verbeterde van 10,6% in 2010 tot 9,5% in 2011 als gevolg van hogere premieinkomsten en een strakke kostenbeheersing. De schaderatio is aanzienlijk hoger geworden: 85,2% tegen 71,0% in 2010 (75,7% exclusief eenmalige posten). Ook dit had vooral te maken met de vrijval in 2010 van voorzieningen in eerdere jaren en wijzigingen in polisvoorwaarden. De combined ratio is als gevolg hiervan verslechterd naar 94,7% (2010: 81,6%).

## ONZE EUROPESE MARKTEN

Achmea is op dit moment actief in de zorgverzekering-markten in Slowakije, Griekenland, Turkije, Rusland en Roemenië. Met deze activiteiten realiseerden we in 2011 een bruto premieomzet van €363 miljoen (2010: €346 miljoen). Slowakije en Griekenland zijn op dit moment goed voor het merendeel van de totale bruto premieomzet. Rusland liet in 2011 een sterke groei zien en in Slowakije steeg de premieomzet met 11%.

EUROPESE BRUTO PREMIEOMZET	€miljoen		
	2011	2010	Δ
Griekenland	108	115	-6%
Slowakije	218	197	11%
Rusland	14	12	17%
Overige	23	23	0%
<b>Totaal</b>	<b>363</b>	<b>347</b>	<b>5%</b>

# Leven

- Negatief resultaat door afwaarderingen en lage rente
- Toegevoegde waarde nieuwe productie in Nederland blijft stabiel
- Focus op lange termijn continuïteit boven korte termijn rendement

	€miljoen					
RESULTATEN	2011	2010	Δ	H2 2011	H2 2010	Δ
Bruto premieomzet	3.431	3.571	-4%	1.394	1.488	-6%
Bedrijfskosten	716	799	-10%	369	424	-13%
<b>Winst voor belasting</b>	<b>-292</b>	<b>107</b>	<b>nvb</b>	<b>-365</b>	<b>207</b>	<b>nvb</b>
KERNCIJFERS	2011	2010	Δ	H2 2011	H2 2010	Δ
Toegevoegde waarde nieuwe productie	11	25	-56%	5	19	-74%
Nieuwe productie APE	178	230	-23%	86	107	-20%
PVNBP	1.456	1.806	-19%	703	795	-12%
Marge nieuwe productie	0,7%	1,4%	-0,7%pnt	0,7%	2,4%	-1,7%pnt
Toegevoegde waarde nieuwe productie als % APE	6,2%	10,8%	-4,6%pnt	5,8%	17,8%	-12,0%pnt
DNB-solvabiliteitsratio	201%	223%	-22%pnt			

## ALGEMEEN

### Resultaten

Het levenbedrijf, inclusief individuele levensverzekeringen, pensioenverzekeringen en pensioendiensten, is een belangrijke activiteit van Achmea. Van de bruto premieomzet genereerden we 17% (2010: 18%) met leven- en pensioenactiviteiten in Nederland en onze Europese markten.

De bruto premieomzet in het levenbedrijf is in 2011 met 4% gedaald naar €3.431 miljoen (2010: €3.571 miljoen). Het resultaat voor belasting was fors lager: €292 miljoen negatief tegenover een winst van €107 miljoen in 2010.

De afwaardering van goodwill en de ontwikkelingen op de financiële markten zijn de voornaamste redenen voor het verlies. De afwaardering van Griekse staatsobligaties (€114 miljoen) en van onze vastgoedportefeuille (€60 miljoen) en de bestaande garanties op beleggingsdepots van individuele pensioenen (€143 miljoen) zetten de resultaten verder onder druk. Naast het effect van de financiële markten waren ook de operationele prestaties (nieuwe verkopen, waarde nieuwe productie) minder sterk. De bedrijfskosten gingen weliswaar eveneens met 10% omlaag als gevolg van kostenbesparingsprogramma's, lagere kosten bij Syntrus Achmea en de verkoop van Império in Frankrijk. De solvabiliteit is met 22% afgenomen naar 201%, een beperkte afname gezien de sterke daling van de rente. De solvabiliteitsratio van de grootste verzekeraar van Achmea, Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen, bedroeg 209% op basis van de gemiddelde driemaandelijke swapcurve

(182% op basis van de swapcurve per jaarultimo).

Als Achmea de ECB AAA curve zou toepassen, zou de solvabiliteit 223% zijn geweest.

De waarde nieuwe productie (VNB) daalde naar €11 miljoen in vergelijking met €25 miljoen in 2010. De Annual Premiums Earned (APE) ging gedurende het verslagjaar met 23% omlaag naar €178 miljoen (2010: €230 miljoen). Op groepsniveau zakte de VNB-marge van 1,4% naar 0,7%. Die daling komt volledig voor rekening van de Europese activiteiten. In Nederland waren de marges ondanks een lagere afzet stabiel op 2,1%. De embedded value daalde met 4% naar €4.783 miljoen. Dit hing hoofdzakelijk samen met kapitaaloverdracht uit de levensverzekeringsondernemingen.

### Afwaardering van goodwill op het levenbedrijf

In het huidige (financiële) marktklimaat staan zowel levens- als pensioenverzekeringen onder druk. Deze markt verslechtert al vijf jaar en de krimp wordt inmiddels als structureel bestempeld. De teruggang heeft te maken met concurrentie van de nieuwe bankspaarproducten die dezelfde voordelen bieden als verzekeringsproducten, afname van de verkoop van hypotheekgerelateerde verzekeringen door een zwakke huizenmarkt en een langdurige periode van lage rente. We hebben de totale goodwill op de levenactiviteiten van Interpolis ter grootte van €279 miljoen afgewaardeerd.

## NEDERLAND

### Marktontwikkelingen

De leven- en pensioenmarkt is een volwassen en verzadigde markt. Nieuwe factoren versnellen de marktveranderingen, veel daarvan onder invloed van de economische crisis.

De lage lange rente werkt door in zowel het leven- als het pensioenbedrijf. Zoals al eerder aangegeven vormen de nieuwe bankspaarproducten en de afname van hypotheekgerelateerde verzekeringen eveneens negatieve ontwikkelingen voor het levenbedrijf.

De kostenopslag in het verleden heeft vergaande gevolgen gehad voor de hele sector. Het consumentenvertrouwen is nog erg kwetsbaar en verzekeraars gaan door met het werken aan verbeteringen. De crisis heeft bovendien geleid tot een stroom nieuwe wetten en regels, waardoor het voor verzekeraars operationeel veel complexer wordt. Het in 2011 door sociale partners afgesloten pensioenakkoord zal eveneens van invloed zijn op de verzekeringsbranche. In de pensioensector tekent zich al een consolidatie af. Het aantal pensioenfondsen daalt, in het bijzonder de bedrijfspensioenfondsen. Er zijn ook minder bedrijfstakpensioenfondsen maar deze groeien wel in omvang.

### Pensioenverzekeringen

Met pensioenverzekeringen heeft Achmea in 2011 een bruto premieomzet van €825 miljoen gerealiseerd. De daling van €28 miljoen ten opzichte van 2010 is vooral het gevolg van een terugval in koopsompolissen. Als gevolg van de sterke daling van de rente en de lagere waarde van vastgoed hebben wij een aanvullende voorziening van €143 miljoen getroffen voor gesepareerde beleggingsdepots voor pensioenen.

### Individuele levensverzekeringen

De bruto premieomzet is in 2011 met 5% gedaald naar €1.766 miljoen (2010: €1.855 miljoen). De lagere premieinkomsten uit beleggingsverzekeringen zijn hiervan de belangrijkste oorzaak. Dit komt overeen met de algehele daling van deze markt. In plaats van op vermogensopbouwproducten legt Achmea de strategische focus op overlijdensrisicoverzekeringen, het belangrijkste product waar premiegroei mogelijk is.

### Pensioendiensten

De resultaten van ons pensioendienstenbedrijf zijn in 2011 licht gedaald. Het verlies van twee grote klanten kon niet volledig worden gecompenseerd door de instroom van een

aantal nieuwe klanten en het realiseren van lagere kosten. Het beheerd vermogen daalde naar €57 miljard (2010: €62 miljard). De provisie- en commissiebaten gingen om dezelfde reden omlaag: van €294 miljoen in 2010 naar €273 miljoen in 2011. Dit werd slechts ten dele gecompenseerd door betere beleggingsresultaten, in het bijzonder op staatsobligaties. In 2010 bedroeg ons marktaandeel 21% op basis van het aantal deelnemers. De inschatting is dat ons marktaandeel in 2011 licht zal zijn gekrompen.

## ONZE EUROPESE MARKTEN

Onze werkmaatschappijen buiten Nederland tekenden voor een totale bruto premieomzet Leven van 9% oftewel €311 miljoen. De premie-inkomsten zijn deels door de verkoop van Império in Frankrijk begin 2011 gedaald met €80 miljoen. Onze activiteiten in Ierland en Griekenland hebben beiden last van het economische klimaat. APE was fors lager met 28%.

	€miljoen		
EUROPESE BRUTO PREMIEOMZET	2011	2010	Δ
Griekenland	89	103	-14%
Ierland	194	212	-8%
Frankrijk	8	56	-86%
Overige	20	20	0%
<b>Totaal</b>	<b>311</b>	<b>391</b>	<b>-20%</b>

# Bancaire activiteiten

- Negatief resultaat vooral door lagere rentemarges
- Spaargelden ruim 40% hoger naar €3 miljard
- De kern Tier 1-ratio blijft robuust

RESULTATEN	2011	2010	Δ	H2 2011	H2 2010	Δ
Nettorentemarge	91	151	-40%	45	70	-36%
Gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-25	15	nvb	-40	-7	nvb
Bedrijfskosten	103	106	-3%	54	55	-2%
Toevoeging reservering slechte leningen	21	17	24%	18	11	64%
<b>Winst voor belasting</b>	<b>-47</b>	<b>49</b>	<b>nvb</b>	<b>-69</b>	<b>0</b>	<b>nvb</b>

KERN TIER 1-RATIO	2011	2010	Δ
Achmea Bank*	12,4%	12,7%	-0,3%pnt
Staalbankiers*	13,1%	13,7%	-0,6%pnt

\* Op statutaire grondslagen.

## ALGEMEEN

### Resultaten

Onze bancaire activiteiten realiseerden in 2011 een verlies voor belasting van €47 miljoen (2010: €49 miljoen winst). De bedrijfskosten waren met €103 miljoen 3% lager dan in 2010 (€106 miljoen). De lagere rentemarges en reële-waarderesultaten hadden een negatief effect op de efficiency ratio, die op 133% uitkwam (2010: 62%).

## NEDERLAND

### Achmea Bank

In 2011 was het resultaat voor belasting\* bij Achmea Bank (Achmea Hypotheekbank en Achmea Retail Bank) €1 miljoen negatief (2010: €71 miljoen positief). Die daling viel hoofdzakelijk toe te schrijven aan de hogere financieringskosten voor de hypotheekactiviteiten (negatief effect €29 miljoen), de verkoop begin 2011 van onze consumentenkredietportefeuille (negatief effect €12 miljoen) en de reële-waarderesultaten (€15 miljoen negatief). Het bedrag aan beheerd spaargeld van consumenten steeg in 2011 met €0,9 miljard naar €3,0 miljard. De kern Tier 1-ratio van Achmea Bank was een stevige 12,4% (2010: 12,7%).

\* Het statutaire resultaat van Achmea Bank verschilt van de resultaten op groepsniveau omdat Achmea Bank op een andere datum IFRS heeft ingevoerd.

### Staalbankiers

Het klimaat voor private banking is erg lastig als gevolg van de financiële markten. Klantgerichtheid en bouwen aan vertrouwen blijven de belangrijkste doelen voor Staalbankiers om financieel krachtig te blijven in deze onzekere tijden. Ondanks de moeilijke marktomstandigheden realiseerde Staalbankiers een netto toename van beheerd vermogen van €95 miljoen.

Het resultaat voor belasting was in 2011 €28 miljoen negatief (2010: -€19 miljoen). De kern Tier 1-ratio van Staalbankiers bedraagt 13,1% (2010: 13,7%). De liquiditeitspositie is goed en het risicoprofiel bescheiden.

## ONZE EUROPESE MARKTEN

Het Ierse Friends First is in 2009 gestopt met consumentenfinancieringen. De gefaseerde afronding neemt naar verwachting vijf à zeven jaar in beslag en de afbouw ligt goed op schema. Friends First realiseerde een negatief resultaat voor belasting van €16 miljoen in 2011 (2010: €8 miljoen winst) in verband met een toevoeging aan de reserveringen voor slechte leningen van €18 miljoen.