

## Nettowinst Achmea stijgt naar €386 miljoen

- Versnellen & Vernieuwen in volle gang:
  - o Koploper in mobiele en online dienstverlening
  - o Verlaging bedrijfskosten op schema; kostenreductie van meer dan €300 miljoen gerealiseerd
  - o Stevige positie in pensioenmarkt met Centraal Beheer APF en Achmea Investment Management
- Financiële positie aanhoudend sterk met solvabiliteit van 210% (IGD)
- Inzet €481 miljoen van resultaat om stijging zorgpremies in 2016 te beperken
- Stormen veroorzaakten ruim €120 miljoen aan schade bij onze klanten

---

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

“Achmea boekt over 2015 een nettowinst van €386 miljoen. Het resultaat verbeterde door kostendalingen over de volle breedte van het bedrijf. Ook positieve ontwikkelingen bij onze pensioen- en levenactiviteiten, onze bancaire en internationale activiteiten en hogere beleggingsresultaten droegen bij aan de resultaatsverbetering. Ons resultaat is sterk beïnvloed door de inzet van €481 miljoen om de premiestijging van onze zorgverzekeringen voor onze klanten te beperken. Grote stormen veroorzaakten veel schade bij klanten. De vergoeding van stormschades heeft ons resultaat verlaagd met ruim €120 miljoen. Onze premieomzet bleef stabiel rond de €20 miljard. Wij hebben ons marktleiderschap in schade- en zorgverzekeringen ingezet om de beste producten voor onze klanten mogelijk te maken.

Onze solvabiliteit is hoog gebleven met 210%, waardoor onze klanten erop kunnen rekenen dat we de met hen gemaakte afspraken in de toekomst kunnen nakomen. We hebben goedkeuring verkregen voor het gebruik van een partieel intern model bij schadeverzekeringen onder Solvency II. Hiermee zijn de belangen van onze verzekerden nog beter gewaarborgd.

Wij hebben met ons programma Versnellen & Vernieuwen binnen Achmea veel bereikt. Veel initiatieven zijn direct merkbaar voor de klanten van onze merken, zoals betere apps of een uitgebreidere online dienstverlening. Andere stappen zijn misschien minder zichtbaar, maar verbeteren onderliggend zeker onze dienstverlening. Met de voorgenomen oprichting van het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF) positioneren we ons stevig in de pensioenmarkt. In lijn hiermee zijn ook de vermogensbeheeractiviteiten binnen onze groep gebundeld tot Achmea Investment Management. Met meer dan €100 miljard aan beheerd vermogen is hiermee één van de grootste vermogenbeheerders van Nederland gecreëerd.

In het derde jaar van ons veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen komt Achmea in een volgende fase terecht. We houden de ingezette koers aan en ronden dit jaar het lopende programma af. Tegelijkertijd accelereren we op onderdelen om blijvend in te spelen op de veranderende wensen van onze klanten. Zo stroomlijnen we onze organisatie verder langs de marktketens Schade & Inkomen, Zorg en ODV. Hiermee verminderen we de complexiteit en vergroten we de commerciële slagkracht van onze merken.

Ik bedank graag al onze medewerkers en de Centrale Ondernemingsraad voor hun grote inzet en betrokkenheid. Ook onze andere stakeholders wil ik bedanken: onze partners, in het bijzonder Rabobank, aandeelhouders en klanten. Een goede samenwerking met al onze stakeholders is de enige manier om ook in de toekomst van waarde te kunnen zijn, voor onze klanten en voor de samenleving.”

### ACHMEA JAARRESULTATEN 2015 - 1 MAART 2016

Een persconferentie voor media vindt plaats vanaf 11.00 uur.

Een conference call voor analisten vindt plaats vanaf 14.00 uur.

Analisten kunnen inbellen op +31 20 531 5871.

Zie voor meer informatie: [www.achmea.com](http://www.achmea.com)

### VOOR MEER INFORMATIE:

**Stefan Kloet**, Media Relaties

[stefan.kloet@achmea.com](mailto:stefan.kloet@achmea.com), +31 30 69 38 511

**Steven Vink**, Investor Relations

[steven.vink@achmea.com](mailto:steven.vink@achmea.com), +31 30 69 37 419

*De cijfers zoals opgenomen in dit persbericht zijn niet door de accountant gecontroleerd. De jaarrekening over 2015 van Achmea Groep is op dit moment nog niet opgemaakt. Bij het opstellen van de financiële informatie in dit persbericht zijn dezelfde waarderingsgrondslagen toegepast als in de jaarrekening van Achmea Groep over 2014. Bij verschillen tussen de Engelse en de Nederlandse versie van het persbericht is de Nederlandse versie*

# Groepsresultaten

## ONTWIKKELINGEN GROEP

---

### Vernieuwing van dienstverlening centraal

Wij hebben met ons programma Versnellen & Vernieuwen binnen Achmea veel bereikt. Veel initiatieven zijn direct merkbaar voor onze klanten en verhogen de klanttevredenheid. Andere zijn misschien minder zichtbaar, maar verbeteren onze dienstverlening. Klanten kiezen zelf hoe zij hun verzekeringszaken regelen: online via smartphone of tablet of via persoonlijk of telefonisch contact. Onze merken spelen daar actief op in. Bedrijfsbreed hebben we meer dan 150 initiatieven in gang gezet om onze dienstverlening te vernieuwen. Zo biedt de Centraal Beheer app klanten actueel en compleet inzicht in hun verzekeringen en andere financiële diensten. Bij onder meer FBTO is de klantenservice sinds eind 2015 ook goed te bereiken via WhatsApp, waarbij vragen direct worden beantwoord. Interpolis helpt ondernemers actief om zich beter te wapenen tegen de risico's van cybercriminaliteit. En de Interpolis Rechtshulp app bevat veel informatie die klanten bij een juridische vraag nodig hebben. De online community van Zilveren Kruis bestaat inmiddels ruim een jaar. Bijna 700.000 Nederlanders hebben de community één of meerdere keren bezocht. Ze voeren onderling en met Zilveren Kruis gesprekken over gezondheidszorg en vitaliteit. Ook internationaal zijn we veel vernieuwende diensten gestart. De start van de online verzekeraar Onlia is een doorbraak in de Slowaakse verzekeringsmarkt. En in Griekenland ontwikkelde Interamerican een verzekering onder de naam 'Buy-the-mile' waarmee automobilisten hun auto per gereden autokilometer verzekeren.

### Nettowinst toegenomen door onder meer kostenreductie

Naast vernieuwing blijft de komende periode een aanhoudende focus op kosten en rendement van groot belang om onze verzekeringen tegen een aantrekkelijke prijs aan te kunnen blijven bieden aan onze klanten. Over het jaar 2015 steeg de nettowinst naar €386 miljoen. Het resultaat verbeterde onder meer door kostendalingen over de volle breedte van het bedrijf. Ook positieve ontwikkelingen bij onze pensioen- en levenactiviteiten, onze bancaire en internationale activiteiten en hogere beleggingsresultaten droegen bij aan de resultaatsverbetering. Ons operationele resultaat daalde licht naar €368 miljoen onder meer door de inzet van €481 miljoen om de stijging van de zorgverzekeringspremies voor 2016 te beperken. Stormen veroorzaakten daarnaast veel schade bij klanten. De vergoeding van deze schades heeft ons operationeel resultaat verlaagd met circa €120 miljoen. Onze omzet bleef in 2015 nagenoeg stabiel rond de €20 miljard. Wij hebben ons marktleiderschap in schade- en zorgverzekeringen ingezet om de beste producten en diensten voor onze klanten mogelijk te maken.

### Onze financiële positie is onverminderd sterk

Onze solvabiliteit blijft hoog met 210%. Dit betekent dat onze

klanten erop kunnen rekenen dat wij onze afspraken met hen ook in de toekomst kunnen nakomen. We hebben goedkeuring verkregen voor het gebruik van een partieel intern model bij schade- en inkomensverzekeringen onder Solvency II. Hiermee zijn de belangen van onze verzekerden nog beter gewaarborgd. Onze langjarige A+ kredietstatus voor onze verzekeringsonderdelen bij kredietbeoordelaar Standard & Poor's bewijst dat we een stabiele koers varen, zowel financieel als operationeel.

### Investeren in een verantwoord rendement

We versnellen in klantgerichtheid en kostenbesparingen en we vernieuwen en digitaliseren onze processen en dienstverlening. We hebben al mooie stappen gezet. We investeren ook in een verantwoord rendement voor de toekomst. Met de voorgenomen oprichting van het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF) positioneren we ons stevig in de pensioenmarkt. In lijn hiermee zijn ook de vermogensbeheeractiviteiten binnen onze groep gebundeld tot Achmea Investment Management. Met meer dan €100 miljard aan beheerd vermogen is hiermee één van de grootste institutionele vermogensbeheerder van Nederland gecreëerd.

De commerciële samenwerking met onze strategische partner Rabobank blijft onverminderd belangrijk en is in 2015 verder versterkt.

Sinds de start van Versnellen & Vernieuwen, hebben we onze kosten met ruim €300 miljoen verlaagd. We liggen daarmee op schema om onze kosten te verlagen. We hebben afscheid genomen van ongeveer 2400 medewerkers. Het verlies van arbeidsplaatsen is onvermijdelijk en we doen er veel aan de collega's die dit raakt zo goed mogelijk te begeleiden. Onder meer aan de hand van een Strategisch HR-plan vergroten we de inzetbaarheid en mobiliteit.

### Volgende fase binnen Versnellen & Vernieuwen

De afgelopen jaren zijn veel stappen gezet om de organisatie sterker en meer klantgericht te maken. In het derde jaar van ons veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen komt Achmea in een volgende fase terecht. We houden de ingezette koers aan en ronden dit jaar het lopende programma af. Tegelijkertijd zetten we nieuwe stappen om de slagkracht van de organisatie verder te vergroten. Zo stroomlijnen we onze organisatie verder langs de marktketens Schade & Inkomen, Zorg en ODV. Hiermee vergroten we onder meer de commerciële slagkracht van onze merken.

### Governance

Onze Raad van Bestuur is deels vernieuwd. Bianca Tetteroo en Robert Otto zijn medio 2015 benoemd tot lid. Roelof Konterman is benoemd tot vicevoorzitter. Danny van der Eijk en Jeroen van Breda Vriesman zijn teruggetreden. We willen hen bedanken voor wat zij voor ons bedrijf hebben betekend.

# Groepsresultaten

## KERNCIJFERS

(€ MILJOEN)

RESULTATEN	2015	2014	Δ
Bruto premieomzet	19.922	20.002	0%
Netto verdiende premie	19.526	18.757	4%
Bedrijfskosten	2.633	2.975	-11%

## SAMENSTELLING RESULTAAT

<b>Operationeel resultaat**</b>	<b>368</b>	<b>388</b>	<b>-5%</b>
Winst voor belasting	378	-8	n.b.*
Nettowinst	386	16	n.b.*

## BALANS

	31-12-2015	31-12-2014	Δ
<b>Totaal activa</b>	<b>92.917</b>	<b>93.205</b>	<b>0%</b>
Eigen vermogen	10.280	9.818	5%

## SOLVABILITEIT

	31-12-2015	31-12-2014	Δ
Solvabiliteit Groep (FCD)	211%	217%	-6%-pt
Solvabiliteit verzekeringsentiteiten (IGD)	210%	215%	-5%-pt

## FTE 'S

	31-12-2015	31-12-2014	Δ
FTE's (intern)	15.412	16.556	-7%

\* n.b.: niet betekenisvol.

## RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN

Over het jaar 2015 is de nettowinst gestegen naar €386 miljoen. Het resultaat verbeterde door kostendalingen over de volle breedte van het bedrijf. Ook positieve ontwikkelingen bij onze pensioen- en levenactiviteiten, onze bancaire en internationale activiteiten en hogere beleggingsresultaten droegen bij aan de resultaatsverbetering. Daarnaast droeg de verkoop van structureel niet-renderende bedrijfsonderdelen positief bij.

In 2014 leidden eenmalige posten als reorganisatielasten, afwaardering van goodwill en transactieresultaten door verkoop van onderdelen nog tot een nettowinst van €16 miljoen. Het operationeel resultaat daalde licht naar €368 miljoen door lagere zorgresultaten en hogere stormschades bij verzekerden (2014: €388 miljoen).

## SAMENSTELLING NETTOWINST

(€ MILJOEN)

	2015	2014
Operationeel resultaat	368	388
Impairments op immateriële vaste activa		143
Reorganisatie kosten		239
Transactieresultaat	10	14
Winst voor belastingen	378	-8
Belastingen	8	24
Nettowinst	386	16

Wij blijven streven naar een verdere afname van onze bedrijfskosten. We werken onverminderd aan het terugdringen van kosten en van de complexiteit van de organisatie. Tegelijkertijd investeren we in nieuwe strategische kansen, zoals in de markt voor oudedagsvoorzieningen en verdergaande digitalisering van onze dienstverlening. We blijven ook onverminderd investeren in de bediening van onze klanten via het bancaire kanaal, samen met onze partner Rabobank.

Gecorrigeerd voor de eenmalige reorganisatielast in 2014 zijn de bedrijfskosten afgenomen met 5% tot €2.633 miljoen, met name door het programma Versnellen & Vernieuwen.

De bruto premieomzet bleef vrijwel stabiel op €19.922 miljoen (2014: €20.002 miljoen). Daarmee hebben opnieuw een groot aantal Nederlanders gekozen voor een verzekering van bijvoorbeeld Centraal Beheer, Zilveren Kruis of Interpolis.

\*\* Met ingang van 2015 gebruikt Achmea het operationeel resultaat als maatstaf voor winst of verlies van een segment in plaats van winst vóór belasting. Operationeel resultaat wordt berekend door winst vóór belasting te corrigeren voor bepaalde posten. Dit zijn posten binnen baten en lasten die significant zijn en voortkomen uit gebeurtenissen of transacties die zich duidelijk onderscheiden van de normale bedrijfsactiviteiten en daardoor naar verwachting niet regelmatig zullen voorkomen. Voorbeelden zijn onder andere reorganisatiekosten, bijzondere waardeverminderv verliezen op goodwill en resultaat vóór belasting op desinvesteringen, gerelateerd aan desinvesteringsovernames. Vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig opgenomen.

# Groepsresultaten

Onze financiële positie is robuust gebleven ondanks een daling van de Solvency I ratio (IGD) tot 210% (2014: 215%). Het jaar 2015 kende een stijging van het vereiste kapitaal doordat onze groep minder risico heeft herverzekerd. Bovendien nam het beschikbare kapitaal af door andere kostenaannames en door de effecten van rente- en spreadbewegingen gedurende het jaar.

## OPERATIONEEL RESULTAAT

Het operationeel resultaat over 2015 komt uit op €368 miljoen (2014: €388 miljoen). Positieve ontwikkelingen bij onze pensioen- en levenactiviteiten, onze bancaire en internationale activiteiten en hogere beleggingsresultaten compenseerden hogere stormschades en toevoegingen aan de voorzieningen voor letselschade en een lager resultaat op zorg.

Stormen en hogere voorzieningen voor letselschade hadden in 2015 grote invloed op onze schade- en inkomens-verzekeringen. Het operationeel resultaat daalde daardoor naar €34 miljoen (2014: €103 miljoen). Onderliggend verbeterde het resultaat vooral door maatregelen bij onze zakelijke schadeportefeuille en collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Daarnaast hebben we een hoger beleggingsresultaat.

Het structurele resultaat op de basiszorgverzekering is beperkt tot €26 miljoen doordat de premiestelling voor 2015 de geraamde zorgkosten niet dekken. Hiervoor was al een voorziening getroffen ten laste van het resultaat van 2014. Het totale jaarresultaat, zowel voor de basiszorgverzekering als voor de aanvullende zorgverzekering inclusief incidenteel resultaat, was €287 miljoen; een daling ten op zichte van €442 miljoen over 2014. Het totale resultaat (structureel en incidenteel tezamen) op de basiszorgverzekering kwam uit op €248 miljoen (2014: €342 miljoen). Dit bestaat uit het resultaat op het tekenjaar 2015, het resultaat op voorgaande jaren, en een voorziening voor verlieslatende contracten ten gevolge van de premiestelling voor het volgende jaar. Het incidentele resultaat uit voorgaande jaren was met €703 miljoen in 2015 €277 miljoen hoger dan in 2014. We hebben in 2015 €481 miljoen ingezet uit het resultaat om de premiestijging voor onze klanten te beperken. In 2014 gebruikten we €335 miljoen uit het resultaat hiervoor.

Het resultaat op de Pensioen & Leven-activiteiten is aanzienlijk toegenomen tot €165 miljoen (2014: €64 miljoen) door betere beleggingsresultaten en een gestegen technisch resultaat. We kiezen voor een stevige positie in de pensioenmarkt en investeren in een Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF) met onder meer een nieuw administratief platform. Hiermee maken we een grote stap in digitalisering en in de verbetering van onze communicatie met klanten. We bieden daarbij zowel defined benefit als defined contribution aan. Door de stijging van de levensverwachting en de lage

rentestand, willen en kunnen werkgevers niet meer betalen voor pensioengaranties. In lijn daarmee hebben we het strategische besluit genomen geen pensioenverzekeringsproducten meer aan te bieden. Door de bestaande pensioenportefeuille organisatorisch apart te zetten, creëren we een 'closed book' pensioenen'. Hierbij richten we ons op de voortzetting van een hoog niveau van dienstverlening tegen zo laag mogelijke kosten. Het beheer van de Pensioen & Levenportefeuille vindt plaats tegen blijvend lagere kosten. Systeemtransities zijn afgerond. We streven hierbij ook naar synergie met het bestaande 'closed book Leven'. We werken hier volgens het principe: één systeem, één proces en één locatie.

Ook onze internationale activiteiten dragen positief bij aan ons operationeel resultaat. Goede commerciële prestaties in Turkije en een aantal eenmalige baten hebben geleid tot een verdubbeling van het operationele resultaat naar €52 miljoen (2014: €26 miljoen). Gecorrigeerd voor de eenmalige posten steeg het resultaat met 15% naar €30 miljoen. De resultaten van onze bancaire activiteiten van - €19 miljoen (2014: - €33 miljoen) zijn verbeterd door een hogere rentemarge en lagere kosten. We verwachten een verdere resultaatsverbetering uit de commerciële kansen voor Achmea Bank met onze propositie voor ouderdagsvoorzieningen en verdere kostendaling door outsourcing.

Het resultaat op beleggingen voor eigen rekening eindigde €47 miljoen hoger dan over 2014; dit ondanks de daling in directe beleggingsopbrengsten van €38 miljoen. Hogere realisaties op vastrentende waarden en aandelen zorgden voor een effect van €57 miljoen. Het indirecte resultaat op vastgoed kwam €34 miljoen gunstiger uit dan in 2014. Waar onze beleggingen in winkels en kantoren per saldo nog een beperkte afwaardering kenden, was de waardeontwikkeling van woningen in 2015 weer positief. De realisatie op vastrentende waarden was vooral het gevolg van een gewijzigde samenstelling van de portefeuille.

We hebben onze portefeuille met covered bonds afgebouwd vanwege de lage spreads; dit ten gunste van beter renderende beleggingen, waaronder onderhandse leningen en hypotheekleningen. Onze beleggingen in directe hypotheekleningen voor het verzekeringsbedrijf zijn het afgelopen jaar gestegen met €2,2 miljard tot €3,8 miljard eind 2015.

## Bedrijfskosten

Eind 2013 hebben we ons veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen aangekondigd. We vernieuwen onze dienstverlening aan klanten en standaardiseren en automatiseren onze processen en systemen. Onderdeel van Versnellen & Vernieuwen is ook het terugdringen van kosten met €450 miljoen eind 2016. In het derde jaar van ons

# Groepsresultaten

veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen komt Achmea in een volgende fase terecht. We zetten nieuwe stappen om de slagkracht van de organisatie verder te vergroten. Daarnaast investeren we ook om op marktkansen te kunnen inspelen.

De bedrijfskosten zijn in 2015 verder afgenomen met 11% tot €2.633 miljoen (2014: €2.975 miljoen). Als de daling gecorrigeerd wordt voor de eenmalige (reorganisatie-)kosten in 2014, dalen de bedrijfskosten met 5%. De bedrijfskosten daalden door de afname van de personeelskosten door de krimp van het aantal interne arbeidsplaatsen en lagere IT-kosten door efficiëntere IT-systemen. Daarnaast zijn onze huisvestingskosten gedaald.

Het aantal arbeidsplaatsen is in 2015 verder gedaald. Het aantal interne arbeidsplaatsen bij binnenlandse en buitenlandse activiteiten nam af met 7% tot 15.412. Het aantal interne medewerkers in Nederland is in 2015 afgenomen tot 12.893, oftewel 9%. Inclusief de externe medewerkers is de daling in Nederland 8%. De daling van het aantal medewerkers in Nederland vloeit voort uit het programma Versnellen & Vernieuwen. Achmea helpt boventallig verklaarde werknemers om binnen of buiten het bedrijf ander werk te vinden. Dit gebeurt via het Achmea Transfer Centrum (ATC), het mobiliteitscentrum van Achmea. Eind 2015 ondersteunde het ATC circa 300 medewerkers (FTE) van wie de arbeidsplaats is vervallen.

Het aantal interne FTE buiten Nederland groeide met 73 tot 2.519, vooral bij Eureka Sigorta in Turkije om de groei te ondersteunen.

## Belastingen

Over 2015 boekte Achmea een belastingbate van €8 miljoen. De lage belastingdruk is een gevolg van het zorgresultaat (dat vrijgesteld is van vennootschapsbelasting) en de deelnemingsvrijstelling door de verkoop van beleggingsparticipaties.

## KAPITAALMANAGEMENT

### Eigen vermogen

Het eigen vermogen is afgelopen jaar toegenomen tot €10.280 miljoen (2014: €9.818 miljoen), een stijging van €462 miljoen. De grootste bijdragen aan deze stijging werden geleverd door de nettowinst over 2015 van €386 miljoen en de uitgifte van een nieuwe perpetuele obligatielening van €750 miljoen; deze is deels gebruikt voor de inkoop en aflossing van een bestaande perpetuele obligatielening van €367 miljoen. De daling van de herwaarderingsreserve en reservekoers-verschillen met €231 miljoen en dividend- en couponbetalingen van €63 miljoen hadden een negatieve impact op het eigen vermogen.

Deze €63 miljoen is opgebouwd uit €17 miljoen dividend op preferente aandelen en €46 miljoen couponbetalingen op hybride kapitaal.

ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN		(€ MILJOEN)
<b>Totaal eigen vermogen 31-12-2014</b>		<b>9.818</b>
Nettowinst		386
Uitgifte perpetual		750
Aflossing perpetual		-367
Mutatie herwaarderingsreserve		-185
Mutaties valutareerves		-46
Pensioenverplichtingen en beleggingen		9
Dividend- en couponbetalingen aan aandeel- en obligatiehouders		-63
Overig effecten		-22
<b>Totaal eigen vermogen 31-12-2015</b>		<b>10.280</b>

### Solvabiliteit (Solvency I)

Een gezonde financiële positie is nodig om ook in de toekomst te kunnen voldoen aan de afspraken die we met onze klanten hebben gemaakt. De IGD solvabiliteitsratio (exclusief bancaire en pensioendienstverleningsactiviteiten) is ten opzichte van ultimo 2014 met 5 procentpunt afgenomen tot 210% (ultimo 2014: 215%). Deze afname is het gevolg van een afname in het beschikbare kapitaal van €57 miljoen en een toename in het vereist kapitaal van €78 miljoen.

De afname van het beschikbare kapitaal komt voornamelijk door de toereikendheidstoets op de verplichtingen van ons pensioen- en levenbedrijf. Het effect op het beschikbaar kapitaal bedraagt - €533 miljoen. Grotendeels wordt dit effect gecompenseerd door de stijging van het eigen vermogen met €462 miljoen. Deze daling komt door renteschommelingen, wijzigingen in sterfte- en vervalaannames en wijzigingen in de kostenaannames.

Achmea hanteert de ECB AAA-rentecurve inclusief een 'ultimate forward rate' (UFR) bij het uitvoeren van de toereikendheidstoets. Zonder toepassing van de UFR zou de IGD solvabiliteitsratio eind 2015 ongeveer 15 procentpunt lager liggen. Dit negatieve effect bedroeg per 31 december 2014 ongeveer 23 procentpunt. Het lagere effect per ultimo 2015 is een gevolg van de gestegen rente in 2015. De FCD solvabiliteitsratio, die betrekking heeft op de Groep inclusief bancaire en pensioendienstverlenings-activiteiten, is gedurende 2015 afgenomen tot 211% (eind 2014: 217%). De 'core Tier 1 ratio' van Achmea Bank daalde licht naar 16,7% (eind 2014: 17,0%). Staalbankiers' core Tier 1 ratio steeg tot 29,7% (eind 2014: 18,9%).

# Groepsresultaten

SOLVENCY I (IGD)		(€ MILJOEN)	
	31-12-2015	31-12-2014	Δ
Beschikbaar kapitaal	8.383	8.440	-1%
Vereist kapitaal	4.001	3.923	2%
<b>Solvabiliteitsratio (IGD)</b>	<b>210%</b>	<b>215%</b>	<b>-5%-pt</b>

## Solvabiliteit (Solvency II)

Vanaf 1 januari 2016 is Solvency II het leidend regime in het kapitaalbeleid van Achmea. Hiertoe zijn interne modellen ontwikkeld voor interne sturing, omdat deze beter aansluiten bij de risico's van Achmea dan de Solvency II standaardformule die is gebaseerd op Europese gemiddelden.

Achmea heeft goedkeuring gekregen voor het gebruik van het partieel intern model voor prudentiële doeleinden voor schade & inkomen verzekeringsrisico van De Nederlandsche Bank en van de Bank of Greece. Het model biedt Achmea een beter inzicht in de risico's. Dit maakt betere sturing mogelijk en de belangen van klanten zijn nog beter beschermd.

De solvabiliteitscijfers per 30 juni 2015 voor de Groep zijn:

SOLVENCY II RATIO VOOR ACHMEA GROEP		(€ MILJOEN)	
	30-06-2015*	31-12-2014	Δ
Goedgekeurd model	185%	171%	14%-pt
Standaardformule	182%	169%	13%-pt

\*Conform Achmea persbericht van 22 december 2015

De mutaties in de ratio's in de eerste helft van 2015 worden veroorzaakt door meerdere effecten::

## Aanwezig kapitaal

- het positieve resultaat in het eerste halfjaar 2015;
- de uitgifte van een perpetuele obligatielening (€750 miljoen) gecombineerd met aflossing van een andere perpetuele obligatielening (€367 miljoen);
- de conversie naar producten met een lagere winstmarge binnen het levenbedrijf leidde tot een daling van het aanwezige kapitaal.

## Vereist kapitaal

- het risico op aandelen nam toe door de gestegen koersen;
- het levenverzekeringsrisico nam af door de eerder genoemde conversie. Hierdoor wordt het vervalrisico (onderdeel van het levensrisico), minder groot;

- het tegenpartij risico nam toe samenhangend met uitbreiding van beleggingen in hypotheekleningen;
- verandering van de "deductie & aggregatiemethode" naar de consolidatiemethode met diversificatie van De Friesland Zorgverzekeraar.

Op het moment van het verschijnen van dit persbericht vindt een uitwerking van de uitkomsten van Solvency II per jaareinde 2015 plaats. Verandering van onder meer kostenaanname in onze modellen in de tweede helft van 2015 beïnvloeden zowel onder Solvency I als Solvency II de uitkomst. Een uitgebreide onderbouwing van onze Solvency II uitkomsten wordt bekend gemaakt tijdens de geplande Capital Markets Day van Achmea op 26 mei 2016.

## Financiering

In februari 2015 heeft Achmea B.V. €750 miljoen subordinated notes met een coupon van 4,25% uitgegeven. Deze notes hebben een oneindige looptijd met een eerste callmogelijkheid na 10 jaar. De notes zijn genoteerd aan de Irish Stock Exchange in Dublin, Ierland. Daarnaast heeft Achmea B.V. in februari 2015 na een bod in contanten, €229 miljoen in hoofdsom van de uitstaande €367 miljoen 5,125% Fixed-to-Floating Rate Perpetual Securities teruggekocht tegen een koopprijs van 101,5%. In juni is de resterende €137 miljoen tegen par afgelost.

Onze debt leverage ratio\* steeg door deze transacties naar 25,5% (eind 2014: 24,3%). Onze double leverage ratio\*\* daalde licht naar 104,7% (ultimo 2014: 105,8%). De fixed-charge coverage ratio, die de verhouding weergeeft tussen vaste financieringslasten en de operationele winst voor rente en afschrijvingen daalde naar 4,1x (eind 2014: 4,3x). De debt leverage ratio en de fixed charge coverage ratio van 2014 zijn marginaal veranderd doordat wij de CHF200 miljoen lening beschouwen als een vaste financieringslast op holdingsniveau.

In 2015 bleven de Standard & Poor's-ratings van de Achmea Groep (A-, 'negatieve outlook') en de Achmea verzekeringsbedrijven (A+, 'negatieve outlook') ongewijzigd. Achmea Reinsurance Company N.V. heeft in 2015 een separate Standard & Poor's rating van A ontvangen. De S&P rating van Achmea Bank bleef ongewijzigd (A, 'negatieve outlook').

\* *Debt leverage: niet-bancaire schulden en perpetuums als percentage van de som van het totale eigen vermogen, niet-bancaire schulden en perpetuums minus goodwill.*

\*\* *Double leverage: de verhouding tussen (a) het verschil tussen eigen vermogen en 'subordinated debt' op holding niveau en het eigen vermogen van de deelnemingen en immateriële vaste activa (b) het eigen vermogen op holding niveau*

# Schade & Inkomen Nederland

- Operationeel resultaat sterk beïnvloed door stormen en hogere letselschades
- Onderliggend verbetert het resultaat door rendementsacties zakelijke schade en kostenreducties
- Toename aantal particuliere verzekerden bij Centraal Beheer

## RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2015	2014	Δ
Bruto premieomzet	3.128	3.163	-1%
Bedrijfskosten	904	936	-3%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>34</b>	<b>103</b>	<b>-67%</b>
KERNCIJFERS SCHADEVERZEKERINGEN			
Schade ratio	74,2%	69,7%	4,5%-pt
Kosten ratio	29,1%	30,0%	-0,9%-pt
<b>Gecombineerde ratio</b>	<b>103,3%</b>	<b>99,7%</b>	<b>3,6%-pt</b>
KERNCIJFERS INKOMENSVERZEKERINGEN			
Schade ratio	69,2%	70,4%*	-2,9%-pt
Kosten ratio	25,7%	28,8%	-1,4%-pt
<b>Gecombineerde ratio</b>	<b>94,9%</b>	<b>99,2%</b>	<b>-4,3%-pt</b>
Solvabiliteit			
	31-12-2015	31-12-2014	Δ
	231%	262%	-31%-pt

\*Met ingang van het persbericht over de jaarcijfers van 2015 wordt de schade ratio inkomensverzekeringen gecorrigeerd voor technische interest en marktwaarde rente effecten van een deelportefeuille. Vergelijkende cijfers 2014 zijn hiervoor aangepast

## ALGEMEEN

Achmea is de marktleider op het gebied van schadeverzekeringen in Nederland en toonaangevend op het gebied van inkomensverzekeringen. Klanten sluiten onze schade- en inkomensverzekeringen direct af via Centraal Beheer en FBTO, bij Interpolis via de Rabobank en bij Avero via tussenpersonen. Vooral in de zeer concurrerende markt voor schadeverzekeringen, veranderen de wensen van klanten in hoog tempo. Met nieuwe technologie en toepassingen, spelen we hier actief op in. Operationeel digitaliseren we onze processen en systemen om efficiënter te werken. We verlagen blijvend onze kosten en vertalen deze lagere kosten door naar concurrerende premies voor onze klanten.

### Resultaten

Het operationeel resultaat voor het segment Schade en Inkomen Nederland is in 2015 aanzienlijk beïnvloed door uitzonderlijke weersomstandigheden (stormen) en door incidenteel negatieve ontwikkeling op letselschades. Gecorrigeerd voor deze effecten steeg het operationele resultaat naar circa €150 miljoen (2014: €103 miljoen). Hierbij is het aandeel grote stormen €70 miljoen. Het hogere resultaat kwam met name tot stand door kostenverlagingen en hogere

beleggingsopbrengsten (€30 miljoen) als gevolg van realisaties door verandering in de vastrentende waardenportefeuille. De bruto premieomzet over 2015 daalde naar €3.128 miljoen vanwege in 2014 getekende meerjarencontracten en een stringenter prijs- en acceptatiebeleid in 2015 (2014: €3.163 miljoen). We hebben verlieslatende contracten beëindigd.

## BEDRIJFSONDERDELEN

### Schadeverzekeringen

Het boekjaar 2015 wordt gekenmerkt door hevige weersinvloeden (storm) schades en een incidenteel negatief effect uit letselschades. Over 2015 bedraagt het resultaat uit schadeverzekeringen €13 miljoen (2014: €63 miljoen). Onderliggend is het resultaat binnen het schadeverzekeringsbedrijf verbeterd vanwege een verbetering van het rendement op de zakelijke portefeuille en kostenreducties als gevolg van het programma Versnellen & Vernieuwen.

In maart en augustus van het vorig jaar hadden veel van onze klanten te kampen met schades door zware stormen. Vooralsnog zien we bij deze zware stormen geen trendmatige verandering over een lange periode. Grote stormen beïnvloedden ons resultaat met €70 miljoen negatief. Daarnaast ondervonden

# Schade & Inkomen Nederland

onze klanten in toenemende mate schade als gevolg van hevige lokale weersinvloeden. Uit onderzoek van het KNMI blijkt dat de intensiteit van regen-, hagel- en onweersbuien de komende decennia verder zal toenemen. Om ook toekomstige schades voor onze klanten te kunnen blijven vergoeden is prijsaanpassing nodig. De totale schadelast als gevolg van stormschade bedroeg circa €120 miljoen.

Wij hebben in 2015 een incidentele last op letselschadeclaims van €46 miljoen. Mede door recente jurisprudentie hebben wij onze voorzieningen voor letselschades aangepast.

Onze bedrijfskosten van het schadebedrijf namen over 2015 af tot €741 miljoen (2014: €760 miljoen), vooral omdat we erin zijn geslaagd onze proces- en systeemkosten verder te verlagen. Door middel van ons meerjarenprogramma "Schadeketen" vernieuwen en uniformeren we onze producten, processen en systemen. We zetten in op een verdere kostendaling bij onze schade activiteiten.

De bruto premieomzet van onze schadeverzekeringen bleef met €2.518 miljoen grotendeels stabiel in 2015. Een hoge toename van het aantal particuliere klanten bij Centraal Beheer compenseerde voor een groot deel de daling van het aantal polissen bij de zakelijke schadeportefeuille. Doorgevoerde rendementsverbeteringen bij onze zakelijke klanten resulteerde in 2015 in een afname van het premievolume. In 2014 werden verder enkele meerjarige contracten gesloten waardoor de premieomzet in dat jaar hoger was.

De hogere schadelast als gevolg van stormen en de toegenomen letselschadeclaims, gecombineerd met het effect van het lagere premievolume, resulteerde in een stijging van de gecombineerde ratio tot 103,3% (2014: 99,7%). De schaderatio steeg naar 74,2% (2014: 69,7%). De kostenratio verbeterde licht met 0,9 procentpunt naar 29,1% (2014: 30,0%). Gecorrigeerd voor de incidentele effecten door de grote stormen en de eenmalig hogere last op letselschade (effect: 4,6 procentpunt), daalde de gecombineerde ratio met 1,0 procentpunt tot 98,7% (2014: 99,7%).

## Inkomensverzekeringen

In de markt van inkomensverzekeringen biedt Achmea verzuim, individuele en collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen aan. De markt voor inkomensverzekeringen staat onder druk en de afgelopen twee jaar is de markt in omvang gekrompen. Achmea heeft in deze markt een marktaandeel van 19%.

In 2015 bedraagt het operationeel resultaat van onze inkomensverzekeringen €20 miljoen (2014: €40 miljoen). Het resultaat daalt als gevolg van een hoger gemiddeld arbeidsongeschiktheidspercentage over 2015. Ons resultaat wordt bovendien nadelig beïnvloed door hogere afrekeningen van winstdeling op collectieve contracten. We hebben daarbij

wel een hogere vrijval van voorzieningen uit voorgaande jaren. De bedrijfskosten zijn met €13 miljoen gedaald als gevolg van kostenbesparingen en beëindiging van een deel van de administratiediensten op verzuim.

Bij onze **verzuimverzekeringen** zagen we in 2015 de schadelast stijgen als gevolg van een langere ziekte duur en een lagere uitstroom van zieken naar het UWV mede door een lager aantal faillissementen.

Bij de **individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen** (AOV) nam het gemiddelde niveau van arbeidsongeschiktheid toe. De lage rente betekende bovendien dat we meer aan de voorzieningen moesten toevoegen om aan onze langlopende afspraken met klanten tegemoet te komen. Dit nadelige effect van de lage rente hebben wij niet volledig in onze premies verwerkt, omdat we kiezen voor behoud van onze concurrentiepositie.

In 2015 nam het gemiddelde niveau van arbeidsongeschiktheid bij onze verzekerden toe, waardoor zij naar verwachting minder spoedig zullen terugkeren in het arbeidsproces. Actievere begeleiding en andere investeringen in het revalidatieproces compenseerden deze stijging van het gemiddelde niveau van arbeidsongeschiktheid slechts gedeeltelijk. De vrijval van voorzieningen uit voorgaande jaren was in 2015 daarom lager dan in 2014.

Ook bij onze **collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen** (WIA) is in 2015 een deel van de aangelegde voorzieningen vrijgevallen, vooral door een lagere nieuwe instroom van arbeidsongeschikten dan eerder werd verwacht. Ook een sneller herstel van arbeidsongeschikten, leidt naar verwachting tot lagere uitkeringen. De beperktere nieuwe instroom en het snellere herstel heeft geleid tot een hogere winstdeling met onze klanten.

Wij streven ernaar ons marktaandeel bij individuele en collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen minstens stabiel te houden. De afname van de schadelast, door een daling van uitkering aan arbeidsongeschikten, hebben we daarom ingezet om de premies concurrerend te houden.

De bruto premieomzet van onze inkomensverzekeringen nam in 2015 met €23 miljoen toe tot €610 miljoen (2014 €587 miljoen). De toename van de premies bij onze collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen kwam vooral tot stand door nieuwe contracten en premie-aanpassingen. De bruto premieomzet op de verzuim en individuele arbeidsongeschiktheidsportefeuilles daalde licht.

Ondanks de daling van het operationeel resultaat daalde de gecombineerde ratio over 2015 tot 94,9% (2014: 99,2%) door



# Schade & Inkomen Nederland

de gedaalde bedrijfskosten en een lagere schadelast.

De gecombineerde ratio verbeterde terwijl het operationeel resultaat lager is. Het resultaat wordt mede beïnvloed door een hogere winstdeling ten opzichte 2014 als gevolg van de goede schaderesultaten uit voorgaande jaren welke geen onderdeel is van de berekening van de gecombineerde ratio.

We hebben onze gecombineerde ratio en de schaderatio gecorrigeerd voor de oprenting van de verzekeringstechnische voorziening, omdat deze moet worden verdiend uit de beleggingsopbrengsten. Door de correctie geeft de gecombineerde ratio een getrouwer beeld over de samengestelde ontwikkeling van de contante waarde van de toekomstige uitkeringen, kosten en verdiende premie.

De uitkomsten zijn hierdoor beter te relateren aan dezelfde grootte gebruikt bij de beoordeling van schadeverzekeringen. Zonder deze correctie zou de gecombineerde ratio 15,0 procentpunt (2014: 14,9 procentpunt) hoger zijn. De kostenratio is met 25,7% sterk verbeterd ten opzichte van 2014 (28,8%) als gevolg van de doorgevoerde besparingen.

# Zorg Nederland

- Structureel resultaat basiszorgverzekeringen daalt naar €26 miljoen door hogere zorgkosten
- Inzet €481 miljoen om stijging zorgverzekeringspremies voor 2016 te beperken
- Premieomzet hoger door overheveling van delen van de voormalige AWBZ naar de basiszorg

## RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2015	2014	Δ
Bruto premieomzet*	13.517	13.257	2%
Bedrijfskosten	592	634	-7%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>287</b>	<b>442</b>	<b>-31%</b>
Resultaat Basiszorgverzekeringen tekenjaar 2015/2014	26	243	n.b.**

KERNCIJFERS BASISZORGVERZEKERINGEN	2015	2014	Δ
Schade ratio	95,5%	95,1%	0,4%-pt
Kosten ratio	3,2%	3,6%	-0,4%-pt
<b>Gecombineerde ratio</b>	<b>98,7%</b>	<b>98,7%</b>	<b>0,0%-pt</b>

KERNCIJFERS AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN	2015	2014	Δ
Schade ratio	87,3%	82,2%	5,1%-pt
Kosten ratio	9,1%	10,8%	-1,7%-pt
<b>Gecombineerde ratio</b>	<b>96,4%</b>	<b>93,0%</b>	<b>3,4%-pt</b>

	31-12-2015	31-12-2014	Δ
Solvabiliteit	227%	214%	13%-pt

\*Inclusief fee inkomsten

\*\*n.b.: niet betekenis vol

## ALGEMEEN

Zilveren Kruis, Interpolis, FBTO, Avéro, Pro Life, OZF en De Friesland verzekeren gezamenlijk meer dan 5,2 miljoen Nederlanders voor zorgkosten. Ons marktaandeel bleef ongeveer gelijk rond de 30%. Daarnaast leveren we zorgdiensten, waaronder de alarmcentrale Eurocross voor wereldwijde medische hulp.

### Resultaten

Het structurele resultaat op de basiszorgverzekering kwam over 2015 uit op €26 miljoen (2014:€243 miljoen). De daling werd veroorzaakt doordat de premiestelling voor 2015 de zorgkosten in dat jaar niet dekte. Hiervoor werd eerder al een voorziening getroffen ten laste van het resultaat over 2014. Over 2015 hebben we €481 miljoen ingezet uit het resultaat om de premiestijging voor onze klanten voor 2016 te beperken. Deze inzet vindt plaats, ondanks de stijging van de zorgkosten en de overkomst van een deel van de AWBZ naar de basiszorgverzekering. Over 2014 werd €335 miljoen ingezet uit het resultaat om de stijging van zorgkosten te beperken. Zo delen onze verzekerden mee in het positieve resultaat. De inzet van een deel van ons resultaat heeft voor ons eveneens bijgedragen aan het behoud van onze leidende marktpositie als

zorgverzekeraar. Een groot marktaandeel is van belang om kostenefficiënte en kwalitatief goede zorginkoop voor onze verzekerden te kunnen blijven realiseren.

Per saldo is het resultaat oude jaren en een verliesvoorziening (niet structureel) voor de basisverzekeringen € 222 miljoen (2014: € 99 miljoen). Dit bedrag is toegevoegd aan onze reserves. Door de jaren keren we 95% van de ontvangen premiegelden uit om de kosten voor zorg voor onze klanten te vergoeden. Circa 3% geven we uit aan kosten voor onder meer onze dienstverlening aan klanten, IT en gebouwen. En circa 2% voegen we toe aan onze reserves. Het aanhouden van gezonde reserves is in het belang van onze klanten. We zien in de markt voor zorgverzekeringen echter toenemende druk bij het realiseren van een duurzaam rendement. Het is de verwachting dat de vereiste reserves in de nabije toekomst zullen stijgen. Onder meer de overdracht van de AWBZ, de stijging van de zorgkosten en de verschuiving van risico naar zorgverzekeraars ligt hieraan ten grondslag. De toevoeging aan onze reserves is dan ook nodig om ons solvabiliteitspercentage op peil te houden na introductie van Solvency II. Door voldoende reserves aan te houden kunnen we bovenstaande onzekerheden opvangen en kunnen we sterke premieverhogingen in de toekomst beperken.

Het resultaat op de **aanvullende zorgverzekeringen** daalde naar €39 miljoen, inclusief €5 miljoen positieve bijdrage uit vrijgevallen voorzieningen uit voorgaande jaren (2014: €99 miljoen) vooral door een lagere vrijval van voorzieningen, gecombineerd met een lager aantal verzekerden die bovendien selectiever gebruik maken van hun dekking.

De bedrijfskosten zijn in 2015 met €42 miljoen afgenomen ten opzichte van 2014 als gevolg van initiatieven vanuit het programma Versnellen & Vernieuwen. De verkoop en sluiting van de Achmea Health Centers in de tweede helft van 2014 draagt ook bij aan de kostendaling.

De bruto premieomzet van de zorgactiviteiten steeg in 2015 met 2% tot €13.489 miljoen (2014: €13.240 miljoen). De toename is het gevolg van de overgang van een deel van de voormalige AWBZ naar de basiszorgverzekering. Het is onze strategische keuze om ons specifiek te richten op verzekerdencollectieven waar we daadwerkelijk van waarde kunnen zijn voor onze klanten. We hebben daarom ook in 2015 de samenwerking met zogeheten 'gelegenheidscollectieven' beëindigd. Ondanks de stijging van het totale premievolume, daalde het totaal aantal verzekerden. De zorgcampagne voor 2016 heeft geleid tot een per saldo afname van de verzekerdenaantallen met circa 100.000 verzekerden.

## BEDRIJFSONDERDELEN

---

### Basiszorgverzekeringen

Het lagere resultaat op de basiszorgverzekering wordt veroorzaakt door de stijging van zorgkosten in 2015 in combinatie met de overkomst van een deel van de voormalige AWBZ naar de basisverzekering. Daarnaast hebben wij over 2015 €481 miljoen uitgetrokken om de stijging van de zorgpremies te beperken in plaats van €335 miljoen over 2014; een verschil van €146 miljoen.

De bijdrage aan de winst uit tekenjaar 2015 bedraagt €26 miljoen (2014: €243 miljoen). Ondanks hogere zorgkosten door de overgang van een deel van AWBZ, hebben we een beperkt positief resultaat geboekt, vooral door de inzet van €335 miljoen ten laste van het resultaat over 2014.

Over 2015 is een positieve bijdrage van €703 miljoen tot stand gekomen als gevolg van een incidentele vrijval van een deel van de voorzieningen en een positieve bijdrage uit het vereveningsstelsel. De vrijval van een deel van de voorzieningen is met name het gevolg van de toegenomen 'extramularisering' in de GGZ. Zorg voor patiënten wordt hier in toenemende mate door de eerste lijn verleend, waardoor minder behandelingen nodig zijn door een ziekenhuis of zorginstelling. Dit leidt tot lager dan eerder door ons ingeschatte zorgkostenstijgingen, waardoor we een deel van de opgebouwde voorzieningen hebben kunnen

laten vrijvallen. Daarnaast kent de financiering van het zorgstelsel een vertraging in de definitieve afwikkeling. Zorgverzekeraars kunnen pas na circa drie jaar na afloop van een tekenjaar het definitieve resultaat op dat jaar bepalen. Ziekenhuizen kunnen pas een factuur aanmaken na afloop van een diagnose-behandel combinatie, waardoor deze vertraging ontstaat in de financiële afwikkeling met zorgverzekeraars.

De bijdrage uit het vereveningsstelsel, dat compenseert op basis van de onderlinge verschillen in gezondheid tussen de verzekerdenpopulaties van zorgverzekeraars, komt door afrekeningen die betrekking hebben op voorgaande jaren.

De premie-inkomsten van de basiszorgverzekeringen stegen naar €12.179 miljoen (2014: €11.881 miljoen) door een hogere bijdrage uit het Zorgvereveningsfonds en door de overheveling van de wijkverpleging en zintuigelijk gehandicaptenzorg vanuit voormalige AWBZ naar de basiszorgverzekering. Deze bijdrage, gecombineerd met de (beperkt) gestegen premies in 2015, compenseerden het effect van een lichte daling van het aantal verzekerden.

De gecombineerde ratio op de basisverzekeringen bleef stabiel op 98,7%. De hogere inzet vanuit de winst in de beperking van de premiestijging in het opvolgende jaar wordt gecompenseerd door een lagere kostenratio. De schaderatio is in 2015 licht gestegen tot 95,5% (2014: 95,1%) door hogere zorgkosten. De kostenratio nam af tot 3,2% (2014: 3,6%) met name als gevolg van de realisatie van initiatieven vanuit Versnellen & Vernieuwen.

### Aanvullende zorgverzekeringen

Het resultaat op de aanvullende zorgverzekering daalde naar €39 miljoen (2014: €99 miljoen). De daling werd veroorzaakt door een lager resultaat van €5 miljoen uit voorgaande jaren (2014: €50 miljoen) als gevolg van een lagere vrijval van voorzieningen voor zorgkosten. Een daling van het aantal verzekerden had ook invloed op het resultaat.

De bruto premieomzet van de aanvullende verzekeringen daalde tot €1.310 miljoen (2014: €1.359 miljoen) eveneens vanwege een lager aantal verzekerden. We zien dat het aantal verzekerden met een aanvullende dekking toeneemt. De dalende trend van het aantal klanten met een aanvullende zorgverzekering is daarmee afgebogen. We zien dat onze klanten steeds bewuster de keuze maken zich aanvullend te verzekeren. In toenemende mate wordt gekozen voor lagere dekkingen.

De gecombineerde ratio van de aanvullende verzekeringen is gestegen tot 96,4% (2014: 93,0%). De schaderatio is met 5,1 procentpunt toegenomen tot 87,3%. In 2014 hadden wij een hogere vrijval van de voorziening door lagere zorgkosten.

# Zorg Nederland

Gecorrigeerd voor dit effect uit 2014 bedraagt de stijging 1,8 procentpunt. De kostenratio is in 2015 met 1,7 procentpunt afgenomen tot 9,1% als gevolg van een verlaging van de bedrijfskosten.

# Pensioen & Leven Nederland

- Operationeel resultaat is toegenomen tot €165 miljoen (2014: €64 miljoen)
- Kostendaling van 8% door complexiteitsreductie en invoering provisieverbod
- Vergunningsaanvraag oprichting Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF) ingediend

## RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2015	2014	Δ
Bruto premieomzet	2.160	2.485	-13%
Bedrijfskosten*	348	378	-8%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>165</b>	<b>64</b>	<b>158%</b>
<b>KERNCIJFERS GEBASEERD OP MARKT CONSISTENTE PRINCIPES</b>			
	2015	2014	Δ
Waarde van nieuwe productie (VNB)	2	8	-75%
Nieuwe verkopen (APE)	122	197	-38%
Contante waarde van nieuwe premieomzet (PVNBP)	644	1.699	-62%
Marge op nieuwe productie (VNB marge)	0,2%	0,4%	-0,2%-pt
Waarde nieuwe productie als % van APE	1,3%	3,8%	-2,5%-pt
<b>Solvabiliteit</b>			
	31-12-2015	31-12-2014	Δ
Solvabiliteit	197%	228%	-31%-pt

\*Exclusief stijging premiegebonden commissie herverzekeringpremie

## ALGEMEEN

Achmea blijft haar klanten de mogelijkheid bieden om een goed pensioen op te bouwen. In 2015 is de oprichting van een Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF) verder vormgegeven. Begin 2016 is de vergunningaanvraag bij De Nederlandsche Bank ingediend. Nadat de vergunning is verleend kan Centraal Beheer haar klanten pensioenoplossingen bieden via een APF. Centraal Beheer APF is een onafhankelijke stichting die de kracht benut van Centraal Beheer voor de distributie.

Na ontvangst van de vergunning voor een APF gaat de pensioenverzekeringportefeuille over naar een 'closed book'. Naast de organisatie, processen en producten is in 2015 het online portal vormgegeven waarop werkgevers en werknemers hun pensioen kunnen inzien. Met de opgedane ervaringen met collectieve verzekerenregelingen en het bestaande 'closed book' Leven zetten we in op efficiënt werken met behoud van een hoge klanttevredenheid. De blijvende aandacht voor complexiteitsreductie en het streven naar een eenvoudiger IT-systeem legt een zeer goede basis voor een 'closed book'. Wij zullen bij de Pensioen & Leven-activiteiten met nog meer nadruk sturen op kosten, de beperking van portefeuilleverval en de creatie van vrije kasstromen. Om onze klanten zo volledig mogelijk van dienst te zijn blijven we daarbij overlijdensrisicoverzekeringen aanbieden. In 2015 hebben we de doelstelling om de systemen binnen Pensioen & Leven te vereenvoudigen vrijwel behaald. Bij onze beschikbare

premieregeling en beschikbare uitkeringsproducten werken we op basis van één proces, één systeem en één locatie.

## Resultaten

Het resultaat voor belasting van het segment Pensioen & Leven Nederland is in 2015 toegenomen tot €165 miljoen (2014: €64 miljoen). Deze stijging wordt veroorzaakt door een hoger technisch resultaat, een hoger beleggingsresultaat en een verbeterd kostenresultaat. De toename van het technisch resultaat komt onder meer door een hogere sterfte dan verwacht. We verwachten dat dit een incidenteel effect is. Daarnaast is het technisch resultaat hoger door een eenmalig negatief resultaat op een run-off arbeidsongeschiktheidscontract bij onze herverzekeraar in 2014. De toename van het beleggingsresultaat is het gevolg van verder herstel van de vastgoedmarkt en positieve resultaten op de verkoop van aandelen. Daardoor blijft de aandelenportefeuille in lijn met onze risicobereidheid.

De waardeontwikkeling van onze vastrentende waarden en interestderivaten, door beweging in de marktrente, is niet direct in het resultaat zichtbaar. Alle beleggingsresultaten op vastrentende waarden en interestderivaten voor eigen rekening en risico worden apart gezet in het zogenaamde Fund for Future Appropriation (FFA). Dit is een voorziening ter dekking van de verplichtingen aan onze klanten. Eind 2015 bedroeg het FFA €6,2 miljard ten opzichte van €6,7 miljard eind 2014. Door het stijgen van de marktrenten in 2015 is de FFA met €0,5 miljard

# Pensioen & Leven Nederland

gedaald.

Gecorrigeerd voor de hogere premie-gebonden commissies door herziening van herverzekeringscontracten, dalen de operationele kosten op de pensioen- en leven activiteiten. De gecorrigeerde bedrijfskosten van het segment Pensioen & Leven Nederland zijn in 2015 afgenomen met 8% tot €348 miljoen (2014: €378 miljoen). De lagere kosten komen door vereenvoudiging van onze systemen en processen als onderdeel van het programma Versnellen & Vernieuwen. We zetten minder medewerkers in. De provisiekosten zijn gedaald als gevolg van de ingevoerde regelgeving rond het provisieverbod. Onze bedrijfskosten zijn afgenomen ondanks investeringen in IT voor het vereenvoudigen van ons systeemlandschap en onze extra inspanningen voor 'nazorg-activiteiten' voor beleggingsverzekeringen die wij in 2015 bijna hebben afgerond.

De bruto premieomzet is in 2015 met 13% afgenomen tot €2.160 miljoen (2014: €2.485 miljoen), dit door grote koopsommen in 2014 en premieveral deels gecompenseerd door hogere herverzekeringspremies. De nieuwe verkopen (APE) zijn ten opzichte van vorig jaar afgenomen tot €122 miljoen (2014: €197 miljoen). Dit komt voor een belangrijk deel door een lager aantal verlengingen van bestaande contracten. De waarde van de nieuwe productie (VNB) is in 2015 gedaald tot €2 miljoen (2014: €8 miljoen); de marge op de waarde van nieuwe productie is afgenomen tot 1,3% (2014: 3,8%).

## BEDRIJFSONDERDELEN

---

### Collectieve pensioen- en levensverzekeringen

De bruto premieomzet is ten opzichte van 2014 met 24% afgenomen tot €700 miljoen (2014: €925 miljoen). Dit is het gevolg van enkele grote koopsommen in 2014 en een daling van de premie door regulier verval en het premievrij maken van polissen door commerciële migratie naar onze doelsystemen.

### Individuele pensioen- en levensverzekeringen

Wij hebben voor onze merken Centraal Beheer, Interpolis en Woonfonds de portefeuille voor overlijdensrisicoverzekeringen het afgelopen jaar zien toenemen. Dit is het gevolg van herstel op de woningmarkt. Daarbij is ons marktaandeel voor nieuw afgesloten producten toegenomen. Onze ambitie is om ons marktaandeel voor overlijdensrisicoverzekeringen verder te laten groeien. Het verval in onze closed book portefeuille, waar een groot deel van de producten van individuele levensverzekeringen is ondergebracht, ligt met 6% in lijn met 2014.

De bruto premieomzet is ten opzichte van 2014 met 12% afgenomen tot €1.147 miljoen (2014: €1.299 miljoen). De premie is gedaald door regulier verval en het premievrij maken van polissen door commerciële migratie naar onze doelsystemen.

### Herverzekeringen

Achmea Reinsurance is een 100% dochter van Achmea. Het biedt primair herverzekeringen aan binnen de groep. Voor externe partijen herverzekert Achmea Reinsurance voornamelijk kort- en langlevens risico, voornamelijk catastrofes. Wij hebben onze externe leven herverzekeringsportefeuille in 2015 geherstructureerd en uitgebreid. De herstructurering van de herverzekeringsportefeuille draagt bij aan een hoger operationeel resultaat en hogere premie-inkomsten. De premie-inkomsten stegen van €260 miljoen tot €312 miljoen. Als gevolg hiervan zijn in 2015 de premie gerelateerde commissies ten opzichte van 2014 gestegen met €78 miljoen. In 2014 moesten wij de voorziening ophogen van een herverzekeringscontract in run-off. De stijging van het resultaat van pensioen & leven in 2015 komt mede door de last welke in 2014 werd genomen.

# Internationale activiteiten

- Operationeel resultaat verdubbeld tot €52 miljoen
- Stijging omzet ondanks desinvestering en devaluatie Turkse lira
- Verdere investeringen in digitalisering waaronder de lancering van Onlia, een nieuwe online schadeverzekeraar in Slowakije

RESULTATEN	(€ MILJOEN)		
	2015	2014	Δ
Bruto premieomzet*	1.123	1.109	1%
Bedrijfskosten	263	311	-15%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>52</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

BRUTO PREMIEOMZET PER LAND	2015	2014	Δ
Turkije	331	276	20%
Slowakije	318	295	8%
Griekenland	312	335	-7%
Ierland	156	163	-4%
Australië	6	1	n.b.**
Overig	0	39	n.b.**

\*Bruto premieomzet 2014 is inclusief gedesinvesteerde landen Rusland en Roemenië  
\*\* n.b.: niet betekenis vol

## ALGEMEEN

Na de desinvesteringen van onze activiteiten in Rusland en Roemenië is Achmea actief in vijf markten buiten Nederland: Turkije, Griekenland Slowakije, Ierland en Australië. Dit zijn landen met een structureel groeipotentieel. Dit heeft in 2015 geleid tot resultaatverbetering en premiegroei. Het jaar 2015 stond bij de buitenlandse bedrijven in het teken van verdere digitalisering en versterking van de klantfocus.

In 2015 is een hernieuwde Internationale strategie ontwikkeld. Speerpunten van deze strategie zijn (i) versnellen in huidige markten; (ii) disruptie in nieuwe volwassen markten gebruikmakend van onze competenties in schade en direct verzekeren en (iii) groei in selectieve te ontwikkelen markten bouwend op onze kennis van Zorg en het netwerk van Rabobank.

## Resultaten

Het operationeel resultaat verdubbelde tot €52 miljoen (2014: €26 miljoen) door hogere winstgevendheid in alle landen behalve Australië waar we nog investeren in groei. Het resultaat over 2015 werd positief beïnvloed door een aantal eenmalige posten met een netto effect van €22 miljoen, mede door de overgang naar een nieuwe pensioenregeling en verandering van wetgeving in Turkije.

In 2015 steeg de bruto premieomzet in actieve markten met 5% naar €1.123 miljoen (2014: €1.070 miljoen). Inclusief het effect van de desinvestering van Russische en Roemeense bedrijfsonderdelen in 2014 is de stijging van de totale bruto premieomzet beperkt tot 1%. De bedrijfskosten daalden met 15% naar €263 miljoen (2014: €311 miljoen). De bedrijfskosten in de markten waar wij actief zijn, daalden met 6%.

## LANDEN

### Turkije

Eureko Sigorta verkoopt schade- en zorgverzekeringen. Deze worden voornamelijk gedistribueerd via onze bancassurance partner Garanti Bank. De bruto premieomzet steeg met 20% naar €331 miljoen (2014: €276 miljoen). De omzetgroei in Turkse lira bedroeg 25% ten opzichte van 2014 en groeide sneller dan de totale schademarkt. Door verandering in wetgeving over het minimum loon zijn hogere uitkeringen te verwachten. Achmea heeft eenmalig de voorziening voor aansprakelijkheidsverzekeringen moeten verhogen. De aansprakelijkheidsverzekeringssportefeuille bestaat nagenoeg alleen uit algemene dekkingen voor wettelijke aansprakelijkheid. Eureko Sigorta richt zich op verdere premiegroei door uitbouw van de strategische samenwerking met Garanti Bank en door investeringen in digitalisering. Voor onze intermediaire distributie is in 2015 een nieuw digitaal portaal gelanceerd voor tussenpersonen. Eureko Sigorta kan hiermee zeer snel polissen

# Internationale activiteiten

verstrekken aan klanten. Ook won Eureka Sigorta voor de 3e keer de aanbesteding voor het management van de in Turkije verplichte verzekering voor huiseigenaren en kleine ondernemers die schade lijden als gevolg van aardbevingen.

## Slowakije

Union is de 2 na grootste verzekeraar (schade plus zorg) in Slowakije en biedt naast zorg- en schadeverzekeringen ook levensverzekeringen aan. De premie inkomsten stegen met 8% tot €318 miljoen (2014: €295 miljoen) waarbij alle productgroepen groei lieten zien. De zorgverzekeringen leverden in 2015 een hogere bijdrage aan de winstgevendheid voornamelijk vanwege effectievere zorginkoop. De schadeverzekeringen hadden ook een gunstige claimontwikkeling. Union heeft verder geïnvesteerd in de digitalisering van het bedrijf. Het aantal online klanten liep met 12% op tot nabij 73.000 (2014: 65.000), mede door de nieuwe innovatieve online schade propositie genaamd Onlia. Binnen het merk Onlia kan een verzekering online afgesloten worden en kan alle interactie met de klant op een moderne digitale manier plaatsvinden. Onlia is populair bij jongeren en sluit goed aan op de behoefte aan flexibiliteit van deze doelgroep.

## Griekenland

Interamerican is de één na grootste private verzekeraar in Griekenland en biedt schade-, zorg- en levensverzekeringen aan. In 2015 daalde de bruto premieomzet met 7% naar €312 miljoen, ten opzichte van €335 miljoen in 2014. In de krimpende Griekse markt slaagde Interamerican erin haar marktaandeel in de schademarkt te vergroten. Vooral via het directe online merk Anytime steeg het aantal autopolis tot 258.000 (2014: 224.000 polissen).

De huidige economische situatie in Griekenland heeft invloed op de financiële situatie van onze klanten. Het afgelopen jaar hebben wij daarom geïnvesteerd in klantgerichte innovaties die ook inspelen op de situatie in de maatschappij. Het product Buy-the-Mile biedt de Griekse burgers een betaalbare oplossing om hun auto per gereden kilometer te verzekeren. Dit is een goed alternatief voor klanten die anders hun auto mogelijk onverzekerd hadden gelaten.

## Ierland

Friends First biedt leven- en pensioenverzekeringen aan. Na een sterk daling van de verkopen sinds 2007 door de uitdagende economische situatie in Ierland, laat Friends First vanaf 2014 een groei van nieuwe verkopen zien. Nieuwe premie (APE) groeide met 8%. De premie van beleggingscontracten steeg met 16% tot €341 miljoen, vergeleken met €295 miljoen in 2014. De bruto premieomzet daalde met 4% naar €156 miljoen (2014:

€163 miljoen). Operationele resultaten zijn gedurende 2015 deels verbeterd door hogere eenmalige effecten waaronder de overgang van een deel van de medewerkers in Ierland naar een 'Defined Contribution' pensioenregeling. Door de verder aantrekkende economie zien we mogelijkheden voor verdere waarde creatie en premiegroei in Ierland. Friends First is een gerenommeerde naam in de Ierse markt voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. In 2015 won zij voor de vijfde achtereenvolgende keer de prijs voor het beste verzekeringsproduct in deze markt.

## Australië

Achmea Australië is eind 2013 begonnen met de verkoop van verzekeringen aan agrariërs in Australië. Deze verzekeringen worden gedistribueerd in samenwerking met onze strategische bancaire partner Rabobank. Gedurende 2015 zagen we een forse toename van het aantal klanten tot bijna 1.000 en van de premieomzet (eind 2015: €6 miljoen).

In 2015 is Achmea erin geslaagd de grootste kastuinbouwer in Australië te verzekeren tegen de gevolgen van weersinvloeden. Dit toont het vertrouwen van de lokale markt in Achmea. Voor Achmea is dit een mijlpaal bij het verwerven van een goede positie in de markt in Australië.

## NIET-GECONTINUEERDE BEDRIJFSACTIVITEITEN

---

### Roemenië

De beëindiging van de activiteiten in Roemenië verloopt volgens plan. In 2015 droeg Eureka Romania met succes haar pijler III-pensioenactiviteiten over aan Aegon. In 2016 wordt de licentie ingetrokken. De onderneming rondde de schade-uitloop van haar schadeverzekeringsactiviteiten af en alle verzekeringslicenties werden ingetrokken. De liquidatie van de Romeense entiteiten is gepland voor 2016.

### Bulgarije

In 2015 heeft Achmea haar activiteiten in Bulgarije definitief beëindigd. In 2013 tekende Achmea een overeenkomst voor de verkoop van haar schade- en levensverzekeringsactiviteiten in Bulgarije. De schadeactiviteiten werden verkocht door overdracht van de activa en passiva; de levensverzekeringsactiviteiten zijn verkocht door een aandelenoverdracht. Het schadebedrijf is per 31 december 2015 geliquideerd. Per 6 januari 2016 heeft de uitschrijving uit het handelsregister plaatsgevonden.



# Bancaire activiteiten Nederland

- Schaalvergroting hypotheekbedrijf door overdracht portefeuille naar Achmea Bank
- Funding Achmea Bank verbeterd door toename spaarvolume met langlopende contractduur
- Rentemarge Achmea Bank verbeterd door hogere marge op hypotheek

RESULTATEN	(€ MILJOEN)		
	2015	2014	Δ
Netto Interest marge	98	132	-26%
Fair value resultaat	-4	5	n.b.*
Bedrijfskosten	128	130	-2%
Toevoegingen aan kredietvoorzieningen	1	49	n.b.*
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>-19</b>	<b>-28</b>	<b>n.b.*</b>

COMMON EQUITY TIER 1 RATIO	31-12-2015	31-12-2014	Δ
Achmea Bank	16,7%	17,0%	-0,3%-pt
Staalbankiers	29,7%	18,9%	10,8%-pt

\*n.b.: niet betekenisvol

## ALGEMEEN

Achmea biedt bancaire diensten voor de Nederlandse particuliere markt als aanvulling op onze verzekeringsproducten. Achmea Bank verstrekt hypotheek- en spaarproducten aan particulieren via de merken Centraal Beheer, FBTO en Woonfonds Hypotheken. Staalbankiers richt zich op private bank activiteiten met een focus op de kernactiviteiten vermogensbeheer en beleggingsadvies.

### Resultaten

Het operationele verlies van de bancaire activiteiten is in 2015 teruggebracht tot - €19 miljoen (2014: - €28 miljoen). De resultaatverbetering is met name door per saldo lagere toevoeging aan de kredietvoorziening en lagere bedrijfskosten dan in 2014 door het outsourcen van backoffice activiteiten. Wel werd het resultaat negatief beïnvloed door een lager fair value resultaat en een daling van de rentemarge door de resultaten op de verkoop van staatsobligaties in 2014 van €37 miljoen. Gecorrigeerd voor dit effect steeg de rentemarge met €3 miljoen.

Op 1 juli 2015 is het grootste deel van de hypotheekportefeuille (netto boekwaarde: €1,1 miljard) van Staalbankiers ondergebracht bij Achmea Bank. Dit levert verdere specialisatie en schaalvoordelen op. Hierdoor kan Staalbankiers zich richten op haar kernactiviteiten vermogensbeheer en beleggingsadvies.

## BEDRIJFSONDERDELEN

### Achmea Bank

Over 2015 rapporteerde Achmea Bank een operationeel

resultaat van €15 miljoen (2014: €36 miljoen). Het resultaat in 2014 werd sterk beïnvloed door een incidenteel verkoopresultaat op staatsobligaties van €37 miljoen. Gecorrigeerd voor dit effect steeg het operationeel resultaat met €16 miljoen. Deze stijging is toe te rekenen aan een gestegen rentemarge en lagere bedrijfskosten. Deze worden deels teniet gedaan door een lager fair value resultaat. De bedrijfskosten zijn gedaald met €2 miljoen tot €84 miljoen (2014: €86 miljoen).

Gedurende 2015 heeft Achmea Bank de hypotheekproductie verhoogd naar €861 miljoen (2014: €830 miljoen). Wel daalde de nominale waarde van de hypotheekportefeuille uit eigen productie licht naar €11,5 miljard door vervroegde aflossingen.

In 2015 was Achmea Bank zeer actief in de kapitaalmarkt. Zo werden er twee publiek geplaatste ongedekte obligatieleningen uitgegeven met een totaalbedrag van €1,2 miljard. Daarnaast zijn er onderhands ongedekte obligatieleningen geplaatst voor een totaalbedrag van €0,6 miljard. Achmea Bank heeft ook een securitisatie van woninghypotheken voor een bedrag van €0,9 miljard bij beleggers ondergebracht. Tegelijkertijd zijn er voor €0,3 miljard aan senior ongedekte obligaties en €1,4 miljard aan RMBS (Residential Backed Mortgages) afgelost. De aflossingstermijnen van de nieuwe uitgiftes liggen verder uit elkaar. Daardoor is de funding kalender naar de toekomst toe meer gespreid.

De liquiditeitspositie verbeterde verder, omdat Achmea Bank het totale spaarvolume wist te verhogen met €0,3 miljard naar €5,1 miljard (eind 2014: €4,8 miljard). Een belangrijke factor in deze stijging was de toename van de langlopende

# Bancaire activiteiten Nederland

spaardeposito's met €0,2 miljard. Ten slotte, heeft Achmea Bank haar liquiditeitspositie verbeterd door een overeenkomst met het pensioen- en levenbedrijf waarin hypotheek van Achmea Bank als onderpand zijn verstrekt in ruil voor staatsobligaties van het pensioen- en levenbedrijf.

De common equity Tier 1 ratio daalde in 2015 licht met 0,3 procentpunt tot 16,7% (eind 2014: 17,0%). Achmea Bank behield de lange termijn rating A/negatieve outlook (S&P) en ontving een verhoging naar A /negatieve outlook van Fitch (2014: A- /negatieve outlook).

## **Staalbankiers**

Het operationeel resultaat nam toe dankzij een vrijval van kredietvoorzieningen. In 2014 was nog een forse dotatie aan de kredietvoorziening noodzakelijk. Deze positieve ontwikkeling wordt deels teniet gedaan door een lagere rentemarge, onder meer door de overdracht van de hypotheekportefeuille aan Achmea Bank.

Door deze overdracht en de beëindiging van het zakelijke betalingsverkeer kan Staalbankiers zich concentreren op de kernactiviteiten vermogensbeheer en beleggingsadvies. In lijn met deze strategiewijziging vindt er op dit moment een reorganisatie plaats met als doel de kosten drastisch te verlagen tot een niveau passend bij de omvang van de bank.

Het vermogen dat Staalbankiers voor haar klanten beheert blijft stabiel ten opzichte van eind 2014 met een volume van €1,9 miljard. De Common Equity Tier 1 ratio van Staalbankiers is door de overdracht van de hypotheek-portefeuille sterk toegenomen in 2015 tot 29,7% (eind 2014: 18,9%)

## Overige activiteiten

- Start Achmea Investment Management per 1 januari 2016 met beheerd vermogen van ruim €100 miljard
- Positieve ontwikkeling resultaten pensioendienstverlening en Independer
- Bedrijfskosten afgenomen ondanks hogere pensioenpremies door lage rente

### RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2015	2014	Δ
Totaal inkomen	273	293	-7%
Bedrijfskosten	320	381	-16%
Rente kosten	62	91	-32%
Overige lasten	42	40	5%
<b>Operationeel resultaat</b>	<b>-151</b>	<b>-219</b>	<b>-31%</b>

### ALGEMEEN

Het segment Overige activiteiten omvat naast Syntrus Achmea Pensioenbeheer, Achmea Investment Management en Syntrus Achmea Real Estate & Finance ook onze strategische deelnemingen en de resultaten van onze Shared Service Centers en activiteiten op holdingniveau.

#### Resultaten

Het operationeel resultaat op onze overige activiteiten is in 2015 sterk verbeterd met €68 miljoen tot -€151 miljoen (2014: -€219 miljoen). De toename van het operationele resultaat komt voornamelijk door het verbeterde resultaat vanuit onze pensioendienstverlener, Achmea Investment Management en Independer. Ook de lagere IT- en huisvestingskosten, de lagere kosten van de ondersteunende stafafdelingen en de lagere financieringslasten dragen positief bij aan het resultaat. De bedrijfskosten zijn gedaald ondanks de hogere pensioenpremies door de lage rente en opstartkosten voor de ontwikkeling van onze ODV propositie (Oudedagsvoorzieningen).

### BEDRIJFSONDERDELEN

Tegen de achtergrond van de verdergaande ontbundeling in de Nederlandse markt voor pensioendienstverlening is het besturingsmodel van Syntrus Achmea verder aangepast.

Naast de aparte positionering per 1 januari 2015 van de bedrijfsonderdelen Pensioenbeheer, Vermogensbeheer en Real Estate & Finance is per 1 januari 2016 de vermogensbeheer functie versterkt met Achmea Investment Management. Dit is de samenvoeging van de institutionele vermogensbeheeractiviteiten van Syntrus Achmea Vermogensbeheer en de retail vermogensbeheeractiviteiten van Achmea Beleggingsfondsen Beheer (ABB). Deze samenvoeging sluit aan op het strategisch

beleid van Achmea om een sterke aanbieder te zijn van een geïntegreerde propositie voor de oudedagsvoorziening. Daarnaast zorgt de aparte positionering van de drie bedrijfsonderdelen voor een sterkere positie. Zij kunnen op hun deelmarkten klanten nog effectiever bedienen.

#### Syntrus Achmea Pensioenbeheer

De totale provisie- en commissiebatens zijn in 2015 gedaald tot €100,6 miljoen (2014: €129,4 miljoen) mede door een afname van het aantal klanten. De kosten zijn gedaald door een lagere inzet van personeel in lijn met de ontwikkeling van de klantenportefeuille. Daarnaast is de efficiëntie van de organisatie verbeterd door gestroomlijnde processen en door de inzet van IT. Het resultaat op de pensioenbeheersactiviteiten verbeterde ten opzichte van 2014.

#### Achmea Investment Management

Het beheerd vermogen is gedurende 2015 toegenomen met €4,2 miljard tot €76,0 miljard (2014 €71,8 miljard). Deze groei is te danken aan een toename van het beheerd vermogen van bestaande klanten. Per 1 januari 2016 is het beheerd vermogen onder de nieuwe organisatie Achmea Investment Management €102,0<sup>1</sup> miljard. Het hogere beheerd vermogen per 2016 komt door de toevoeging van circa €6 miljard aan vermogen van ABB en door toevoeging van enkele mandaten vanuit de verzekeringsentiteiten.

De provisie- en commissiebatens zijn gestegen tot €66 miljoen (2014: €57,5 miljoen) voornamelijk door een hoger beheerd vermogen en hogere performance fees. De Autoriteit Financiële Markten heeft afgelopen jaar een AIFMD (Alternative Investment Fund Managers Directive) vergunning verleend. Een belangrijke stap, gelet op de verwachte groei van beleggingsfondsen door de ontwikkelingen in de pensioenmarkt.

## Overige activiteiten

### **Syntrus Achmea Real Estate & Finance**

Het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheeklen is toegenomen tot €15,8 miljard (2014: €15,0 miljard). De stijging van het vermogen onder beheer is het gevolg van een groeiende hypotheekportefeuille en een stijging van het aantal klanten. In lijn met de groei van het beheerd vermogen heeft Syntrus Achmea Real Estate & Finance een hogere beheervergoeding ontvangen van €63,4 miljoen (2014: €61,1 miljoen).

*<sup>1</sup>Dit is inclusief de derivatenportefeuille ('overlay') per eind 2015 van €4,7 miljard*

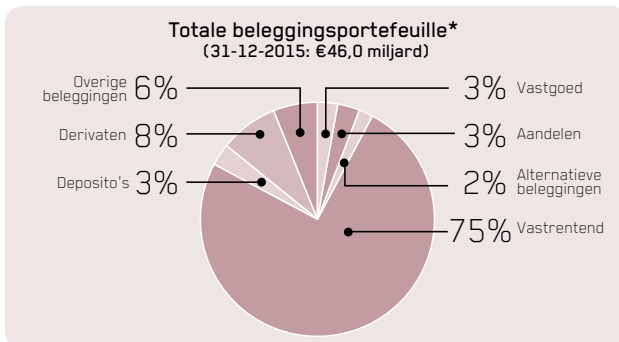
# Beleggingen

- Kwaliteit portefeuille onverminderd hoog
- Positie in directe hypotheek met €2,2 miljard uitgebreid tot €3,8 miljard

## ALGEMEEN

Achmea is een grote belegger. Het is onze taak als verzekeraar om de premies die onze klanten hebben betaald op een verantwoorde en zo efficiënt mogelijke wijze in te zetten. Wij zoeken daarom continu naar de juiste balans tussen rendement en risico binnen de context van een verantwoord beleggingsbeleid. Wij streven naar optimale en stabiele rendementen zonder de bijbehorende risico's en de verplichtingen aan onze polishouders uit het oog te verliezen. Als grote institutionele belegger wil Achmea met haar beleid invloed uitoefenen op het gedrag van ondernemingen waarin wordt belegd.

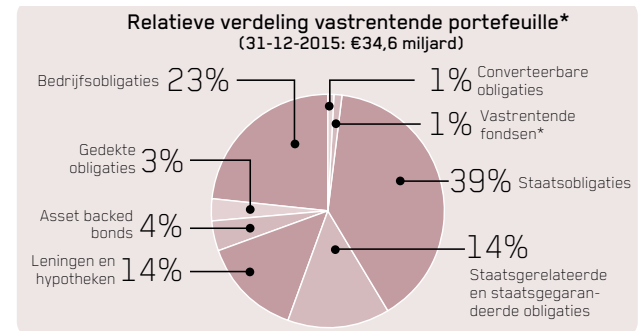
Eind 2015 bedroeg onze beleggingsportefeuille €64,7 miljard (eind 2014: €66,9 miljard). De omvang van de beleggingen voor rekening en risico van onze polishouders bedroeg per jaareinde 2015 €18,7 miljard oftewel 29% van onze totale beleggingsportefeuille. De beleggingsportefeuille voor eigen rekening en risico van Achmea is in 2015 met 5% gedaald tot €46,0 miljard (eind 2014: €48,2 miljard).



## Vastrentende portefeuille

Mede door de licht gestegen rente in de langere looptijden en de uitgelopen spreads is de waarde van onze vastrentende portefeuille in 2015 met 3% afgenomen tot €34,6 miljard (eind 2014: €35,7 miljard). Hiervan is ruim €18,5 miljard (eind 2014: €20,6 miljard) oftewel 53% (eind 2014: 58%) belegd in staatsobligaties, staatsgerelateerde obligaties en staatsgegarandeerde leningen. Een groot deel hiervan is belegd in Nederlandse staatsobligaties. Daarnaast hebben we grote allocaties naar Duitse en Franse staatsobligaties en beleggen we onder meer in Oostenrijkse, Finse en Belgische staatsobligaties. Achmea is actief in Ierland en Griekenland en belegt ook in Ierse staatsobligaties (eind 2015: €406,9 miljoen) en Griekse staatsobligaties (eind 2015: €6,4 miljoen).

We hebben de samenstelling van onze vastrentende portefeuille in 2015 verder aangepast ten gunste van directe woninghypotheken (eind 2015: €3,8 miljard). Hiermee verhogen we het rendement van onze portefeuille en verbeteren we de samenstelling van de beleggingsportefeuille die dient om onze verplichtingen aan polishouders af te dekken. We hebben het



## TOP 5 BELEGGINGEN STAATSOBLIGATIES (€ MILJOEN)

	31-12-2015	31-12-2014	RATING**
Nederland	8.931	10.825	AAA
Duitsland	2.842	3.138	AAA
Frankrijk	1.465	1.417	AA
Oostenrijk	523	528	AA
Finland	417	395	AAA

\*In het jaarverslag worden vastrentende fondsen weergegeven als onderdeel van de vastrentende portefeuille en vastgoed fondsen als onderdeel van vastgoed. In de jaarrekening zijn deze onderdelen weergegeven als onderdeel van aandelen en gelijkende beleggingen.

## RELATIEVE VERDELING VASTRENTENDE PORTEFEUILLE NAAR RATING\*\*

	31-12-2015	31-12-2014
AAA	43%	50%
AA	15%	14%
A	15%	16%
BBB	13%	11%
<BBB	2%	2%
Geen rating	12%	7%

\*\*Op basis van de gemiddelde rating

# Beleggingen

aandeel directe hypotheke in onze portefeuille in 2015 vergroot via de kanalen Tellius Toekomstvast en Hypotrust Woonbewust. We verwachten onze positie in directe hypotheke in 2016 verder uit te bouwen. Door het opbouwen van een positie in directe Nederlandse woninghypotheke hebben we onze allocatie naar staatsobligaties en covered bonds verlaagd. Het valutarisico en rentemismatchrisico tussen beleggingen en verplichtingen dekken we af met rentederivaten.

Onze vastrentende portefeuille is prudent belegd. Een groot deel van de portefeuille heeft een AAA-rating. De toename van het percentage vastrentende waarden zonder rating tot 12% (eind 2014: 7%) is het gevolg van de opbouw van ons aandeel in directe hypotheke.

## **Aandelen- en alternatieve beleggingsportefeuille**

Onze aandelenportefeuille bedroeg eind 2015 €1,2 miljard (eind 2014: €1,3 miljard) oftewel een aandeel van 3% in onze totale beleggingsportefeuille. Ondanks de positieve waardeontwikkeling van de portefeuille in 2015 van ca. 2% is de omvang van de portefeuille door verkoop van aandelenposities eind 2015 toch kleiner geworden. Op dit moment is onze aandelenportefeuille voor 85% belegd in volwassen aandelenmarkten (eind 2014: 80%) en voor 15% in opkomende markten (eind 2014: 20%). Naast onze aandelenportefeuille beheren we ook een portefeuille met alternatieve beleggingen zoals private equity, hedgefondsen, infrastructuur en grondstoffen. Deze portefeuille bedroeg eind 2015 €1,1 miljard (eind 2014: €1,1 miljard).

De daling van de olieprijs in 2015 heeft het rendement op de beleggingscategorie grondstoffen negatief beïnvloed. Daarnaast is van deze categorie het exposure ook door verkopen gedaald; daar tegenover stond een uitbreiding in andere categorieën zoals die van hedgefondsen en private equity. Het valutarisico op onze posities in aandelen en alternatieve beleggingen dekken wij grotendeels af.

## **Vastgoedportefeuille**

Onze vastgoedportefeuille bedroeg eind 2015 €1,4 miljard (eind 2014: €1,4 miljard) oftewel 3,0% van onze totale beleggingsportefeuille. De daling van de waarde van de vastgoedportefeuille komt voort uit een gedeeltelijke verkoop van direct vastgoed en uit afboekingen. Eind 2015 bestond onze vastgoedportefeuille voor €1,1 miljard uit directe vastgoedbeleggingen, waarvan 39% woningen, 30% winkelpanden, 26% kantoorpanden en 5% overig onroerend goed. Onze vastgoedportefeuille omvatte daarnaast €265 miljoen aan indirecte vastgoedbeleggingen.

Conform onze verwachting heeft 2015 een herstel laten zien van de waardeontwikkeling van woningen. We verwachten dat huizenprijzen de komende jaren verder zullen stijgen. Voor het segment kantoren in onze portefeuille verwachten we nog waardedalingen. Ook voor het segment winkels verwachten we de komende jaren waardedalingen door het steeds hogere percentage online verkopen. De Nederlandse winkelmarkt heeft het hierdoor lastig, mede in combinatie met de economische recessie; dit blijkt ook uit het recente aantal grote faillissementen in de retail in Nederland. Naar verwachting zal ook de komende jaren het middensegment in retail onder druk blijven staan. Kleine en middelgrote steden zullen te maken krijgen met steeds meer leegstand, ook op A1 locaties.

Wij blijven onze vastgoedportefeuille dan ook zo voorzichtig en actueel mogelijk waarderen. Daarom voeren we op kwartaalbasis een volledige taxatie uit op 25% van onze portefeuille en een review op de resterende 75%. Hierdoor wordt in de loop van een jaar de gehele vastgoedportefeuille volledig geherwaardeerd.

# Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

---

VERKORTE GECONSOLIDEERDE BALANS	24
VERKORTE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING	25
VERKORT GECONSOLIDEERD OVERZICHT TOTAALRESULTAAT	26
GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN MUTATIES IN HET EIGEN VERMOGEN	27
VERKORT GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT	28

---

# Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

## GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN DE FINANCIËLE POSITIE (VOOR RESULTAATVERDELING)

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2015	31 DECEMBER 2014
<b>Activa</b>		
Immateriële activa	970	1.066
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	143	145
Terreinen, gebouwen en bedrijfsmiddelen voor eigen gebruik	452	472
Vastgoedbeleggingen	1.114	1.125
Beleggingen	44.875	47.137
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	18.730	18.680
Kredietportefeuille bankbedrijf	14.866	15.227
Latente belastingvorderingen	817	528
Overlopende acquisitiekosten	137	139
Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen	1.381	1.436
Vorderingen en overlopende activa	7.315	5.534
Liquide middelen	2.117	1.716
<b>Totaal activa</b>	<b>92.917</b>	<b>93.205</b>
<b>Eigen vermogen</b>		
Eigen vermogen toekomend aan houders van aandelen in de vennootschap	10.263	9.804
Minderheidsbelang	17	14
<b>Totaal eigen vermogen</b>	<b>10.280</b>	<b>9.818</b>
<b>Verplichtingen</b>		
Verzekeringsverplichtingen	44.299	44.545
Verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	16.240	17.014
Beleggingscontracten	2.338	2.158
Pensioenvoorzieningen	891	989
Overige voorzieningen	334	413
Toevertrouwde middelen bankbedrijf	5.995	6.306
Leningen en opgenomen gelden	7.603	7.011
Derivaten	1.793	1.896
Latente belastingverplichtingen	15	19
Verschuldigde vennootschapsbelasting	192	89
Overige schulden	2.937	2.947
<b>Totaal verplichtingen</b>	<b>82.637</b>	<b>83.387</b>
<b>Totaal eigen vermogen en verplichtingen</b>	<b>92.917</b>	<b>93.205</b>



# Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

## GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING

(€ MILJOEN)

	2015	2014
<b>Baten</b>		
Bruto premie Schade	3.684	3.688
Bruto premie Zorg	13.872	13.605
Bruto premie Leven	2.366	2.709
<b>Totaal bruto premie</b>	<b>19.922</b>	<b>20.002</b>
Herverzekeringspremies	-295	-988
Mutatie in voorziening voor niet-verdiende premies (na aftrek van herverzekering)	-101	-257
<b>Netto verdiende premies</b>	<b>19.526</b>	<b>18.757</b>
Opbrengsten uit geassocieerde deelnemingen en joint ventures	6	3
Beleggingsopbrengsten	1.000	1.038
Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen	905	3.779
Opbrengsten uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	721	2.044
Opbrengsten uit bancaire activiteiten	572	658
Provisie- en commissiebatens en opbrengsten uit dienstverleningscontracten	397	431
Overige baten	98	86
<b>Totale baten</b>	<b>23.225</b>	<b>26.796</b>
<b>Lasten</b>		
Schaden, uitkeringen en mutaties verzekeringsverplichtingen	19.753	22.634
Aandeel herverzekeraars in schaden, uitkeringen en mutaties verzekeringsverplichtingen	-153	-891
Winstdeling en kortingen voor polishouders	644	3.391
Mutaties in verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	-765	-2.364
Reële waardemutaties en uitkeringen uit hoofde van beleggingscontracten	119	159
Bedrijfskosten	2.633	2.975
Bancaire lasten	401	492
Rente en vergelijkbare lasten	63	88
Overige lasten	152	320
<b>Totale lasten</b>	<b>22.847</b>	<b>26.804</b>
<b>Resultaat voor belasting</b>	<b>378</b>	<b>-8</b>
Vennootschapsbelasting	-8	-24
<b>Nettoresultaat</b>	<b>386</b>	<b>16</b>
Nettoresultaat toekomend aan:		
Houders van aandelen in de vennootschap	383	14
Minderheidsbelang	3	2
Winst per aandeel	0,81	-0,13

# Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

## GECONSOLIDEERD OVERZICHT TOTAALRESULTAAT

(€ MILJOEN)

	2015	2014
Nettowinst	386	16
<b>Posten die niet worden gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening</b>		
Herwaarderings van de nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten <sup>1</sup>	9	-37
Ongerealiseerde winsten en verliezen op terreinen en gebouwen voor eigen gebruik <sup>2</sup>	13	
<b>Totaal posten die niet kunnen worden gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening</b>	<b>22</b>	<b>-37</b>
<b>Posten die kunnen worden gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening</b>		
Valutaverschillen bij omrekening van vreemde valuta bij dochtermaatschappijen, deelnemingen, immateriële activa, geassocieerde deelnemingen en joint ventures <sup>3</sup>	-51	33
Ongerealiseerde waardeveranderingen bij financiële instrumenten geassocieerd als 'Beschikbaar voor verkoop' <sup>2</sup>	-114	1.917
Aandeel in overig totaal resultaat van geassocieerde deelnemingen en joint ventures <sup>3</sup>	3	-6
Toevoeging aan en onttrekking uit voorziening voor winstdeling en bonussen voor polishouders <sup>2</sup>	83	-1.544
Waardeveranderingen uit financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening bij verkoop <sup>2</sup>	-215	-93
Bijzondere waardeverminderingen financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening bij verkoop <sup>2</sup>	22	18
<b>Totaal posten die kunnen worden gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening</b>	<b>-272</b>	<b>325</b>
<b>Netto overig totaalresultaat</b>	<b>-250</b>	<b>288</b>
<b>Totaalresultaat</b>	<b>136</b>	<b>304</b>
<b>Totaalresultaat toekomend aan:</b>		
Houders van aandelen in de vennootschap	133	302
Minderheidsbelang	3	2

<sup>1</sup> Verantwoord als onderdeel van de Overige reserves

<sup>2</sup> Verantwoord als onderdeel van de Herwaarderingsreserve

<sup>3</sup> Verantwoord als onderdeel van de Reserve valutakoersverschillen

# Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

## GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN MUTATIES IN HET EIGEN VERMOGEN

(€ MILJOEN)

2015	AANDELEN KAPITAAL	EIGEN AANDELEN	WETTELIJKE RESERVE	HERWAARDERINGS RESERVE	RESERVE KOERS VERSCHILLEN	HEDGING RESERVE	OVERIG RESERVES	NETTO RESULTAAT	OVERIGE VERMOGENS - INSTRUMENTEN	TOTAAL EIGEN VERMOGEN DAT TOEKOMST AAN AANDEELHOUDERS	BELANG VAN DERDEN	TOTAAL EIGEN VERMOGEN
<b>Stand per 1 januari</b>	11.357	-235	670	871	-225	-7	-3.608	14	967	9.804	14	9.818
Netto ongerealiseerd resultaat (net other comprehensive income)				-203	-48		1			-250		-250
Nettoresultaat								383		383	3	386
<b>Totaalresultaat</b>				-203	-48		1	383		133	3	136
Toevoeging aan reserves			2	17			-5	-14				
Dividend- en couponbetalingen							-63			-63		-63
Uitgifte, inkoop en verkoop van vermogensinstrumenten									383	383		383
Overige mutaties				1	2		3			6		6
<b>Stand per 31 december</b>	11.357	-235	672	686	-271	-7	-3.672	383	1.350	10.263	17	10.280

# Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

## GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT

(€ MILJOEN)

	2015	2014
Netto liquide middelen per 1 januari	1.716	3.260
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		
Resultaat voor belasting	378	-8
Aanpassingen van items zonder kasstromen en herrubriceringen	-39	-4.059
Mutaties in activa en verplichtingen:	-2.132	-4.693
Mutaties in operationele activiteiten niet verantwoord in winst voor belasting:	2.193	8.082
<b>Totaal kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>400</b>	<b>-678</b>
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		
Aankopen van Terreinen, gebouwen en bedrijfsmiddelen voor eigen gebruik en investeringen in Immateriële activa	-83	-37
Verkoop van dochtermaatschappijen, Geassocieerde deelnemingen en joint ventures (na aftrek van liquide middelen)	-	8
Verkoop van Terreinen, gebouwen en bedrijfsmiddelen voor eigen gebruik en desinvesteringen in Immateriële activa	33	54
<b>Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-50</b>	<b>25</b>
<b>Totaal kasstroom uit financierings-activiteiten</b>	<b>51</b>	<b>-891</b>
<b>Netto kasstroom</b>	<b>401</b>	<b>-1.544</b>
<b>Netto liquide middelen per 31 december</b>	<b>2.117</b>	<b>1.716</b>
Liquide middelen omvatten de volgende posten:		
Kas- en banksaldi	1.825	1.394
Direct opvraagbare deposito's	292	322
<b>Liquide middelen per 31 december</b>	<b>2.117</b>	<b>1.716</b>

Achmea stelt haar jaarrekening op in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals aanvaard door de Europese Unie (EU-IFRS) per 31 december 2015. Bij het opstellen van de financiële informatie in dit document zijn dezelfde waarderingsprincipes toegepast als in de geconsolideerde jaarrekening over 2015 van Achmea Groep. Bij verschillen tussen de Engelse en de Nederlandse versie van het persbericht is de Nederlandse versie leidend.

N.B: Door afrondingen tellen cijfers mogelijk niet op.