

14 maart 2017 - Achmea jaarresultaten 2016

Bijzondere lasten beïnvloeden resultaat, fundament verbeterd

- Achmea boekt negatief nettoresultaat van €382 miljoen (2015: €386 miljoen positief)
- Premiestijging zorgverzekeringen beperkt door inzet €434 miljoen uit resultaat
- Solvabiliteit op 183% onder intern model Solvency II voor uitkering preferent dividend
- Toename marktaandeel in zeer concurrerende particuliere schademarkt
- Aantal zorgverzekerden licht toegenomen door groei bij Zilveren Kruis
- Klanttevredenheid gestegen door onder andere investeringen in online service
- Fundament Achmea verbeterd met de afronding van Versnellen & Vernieuwen

Willem van Duin, voorzitter Raad van Bestuur:

“Achmea sluit het jaar 2016 af met een negatief nettoresultaat van €382 miljoen, met name veroorzaakt door bijzondere lasten. Het resultaat werd onder meer beïnvloed door de hagelcalamiteit die in juni vorig jaar voor meer dan €300 miljoen euro aan schade veroorzaakte bij meer dan 30.000 van onze klanten. Ook de inzet van zorgresultaat om de stijging van de premies te beperken, verlaagde het resultaat. Kijkend naar de toekomst, hebben we de voorzieningen voor letselschades verhoogd en een reorganisatievoorziening aangelegd in verband met een verdere aanpassing van onze organisatie. Tot slot hebben we de goodwill afgeboekt van onze Turkse verzekeringsactiviteiten. Hoewel het teleurstellend is om het jaar met een negatief resultaat af te sluiten, verwachten we de komende jaren te profiteren van de verbeteringen die de afgelopen jaren zijn doorgevoerd.

Vorig jaar hebben we ons driejarig veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen afgerond. Daarmee is het fundament onder ons bedrijf sterk verbeterd. De kosten zijn met €390 miljoen euro teruggebracht. Onze premieomzet stijgt door een groeiend marktaandeel bij particuliere schadeverzekeringen en we zien dat recent meer klanten voor een zorgverzekering van Zilveren Kruis kiezen. Internationaal zien we goede commerciële prestaties. En ik ben trots op de hoge NPS scores bij onze merken Centraal Beheer, Zilveren Kruis en Interpolis en een bovengemiddelde AFM score van 4.0 voor klantbelang centraal op een schaal van vijf. Daarmee laten we zien dat we ook onze klantgerichtheid sterk hebben verbeterd.

Onze solvabiliteit is stevig gebleven op 183% voor dividenduitkering, waarmee onze klanten erop kunnen vertrouwen dat wij er ook in de toekomst voor hen zullen zijn. Nieuwe richtlijnen van De Nederlandsche Bank over het verliescompensatievermogen uitgestelde belastingen (LACDT) en het initiatief wetsvoorstel rond de beperking van vermogen van zorgverzekeraars hebben mogelijk invloed op onze solvabiliteit.

De veranderingen in onze groep vragen veel van onze medewerkers. De manier waarop wij ons werk doen verandert en dat vraagt van medewerkers dat zij meebewegen. En voor een deel van de medewerkers betekent dit dat het werk is komen te vervallen. Het aantal arbeidsplaatsen binnen onze groep is sinds het begin van het veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen met zo'n 3.350 afgenomen. De komende periode zal deze daling doorzetten. We doen er alles aan om collega's van wie de baan onzeker is geworden, zo vroeg mogelijk mee te nemen in de veranderingen. Daarnaast stimuleren we iedereen om zelf te werken aan zijn of haar ontwikkeling en inzetbaarheid. Daarover hebben we eind vorig jaar nieuwe afspraken gemaakt in onze cao en sociaal plan.

En we gaan verder, de komende jaren blijft de vernieuwing van onze dienstverlening centraal staan. Onze strategie is helder en we gaan door hier uitvoering aan te geven. Met onze verzekeringen en diensten zullen wij op steeds meer terreinen van betekenis zijn voor onze klanten. We gaan van 'schade vergoeden' naar schade voorkomen en diensten aanbieden die het leven aangener, veiliger en gezonder maken. Toonaangevend en steeds vaker relevant zijn voor onze klanten is ons doel.”

ACHMEA JAAR RESULTATEN 2016 - 14 MAART 2017

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 53 15 871.

Zie voor meer informatie: www.achmea.com

VOOR MEER INFORMATIE:

Stefan Kloet, Corporate Communicatie
stefan.kloet@achmea.com, +31 30 69 38 511

Steven Vink, Investor Relations
steven.vink@achmea.com, +31 30 69 37 419

Groepsresultaten

KERNCIJFERS

(€ MILJOEN)

RESULTATEN	2016	2015	Δ
Bruto premieomzet	19.500	19.922	-2%
Netto verdiende premie	19.425	19.526	-1%
Bedrijfskosten	2.642	2.633	1%

SAMENSTELLING RESULTAAT

	2016	2015	
Operationeel resultaat	-323	368	n.b.
Winst voor belasting	-418	378	n.b.
Nettoresultaat	-382	386	n.b.

BALANS

	2016	2015	Δ
Totaal activa	93.015	93.439	-0,5%
Eigen vermogen	9.782	10.280	-4,8%

SOLVENCY II

	31-12-2016	01-01-2016 ¹	Δ
Ratio berekend op Partieel Intern Model	181%	196%	-15%-pt

FTE'S

	2016	2015	Δ
FTE's (intern)	14.921	15.412	-3,2%
FTE's (extern)	2.405	2.842	-15,4%

¹ Alle voetnoten worden uigelegd op pagina 14 van het persbericht.

RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN

Door bijzondere lasten sluit Achmea het boekjaar af met een operationeel resultaat van €323 miljoen negatief. Het nettoresultaat bedraagt €382 miljoen negatief. Hierin is begrepen een afwaardering van goodwill van onze Turkse verzekeringsactiviteiten met een impact van €93 miljoen. Dit vanwege de economische ontwikkelingen in Turkije die hebben geleid tot een hogere risicopremie voor landenrisico.

SAMENSTELLING NETTORESULTAAT

(€ MILJOEN)

	2016	2015
Operationeel resultaat	-323	368
Impairments op immateriële vaste activa	-93	
Transactieresultaat verkopen	-2	10
Resultaat voor belastingen	-418	378
Belastingen	-36	-8
Nettoresultaat	-382	386

Het operationeel resultaat bedraagt over 2016 €323 miljoen negatief. Het operationeel resultaat van Schade & Inkomen is sterk beïnvloed door een hagelcalamiteit in juni (effect: €152 miljoen) en hogere letselschadeclaims door veranderende wet- en regelgeving (effect: €178 miljoen). In Zorg zien we de kosten voor het tekenjaar 2016 harder stijgen dan geraamd. Daarnaast is het resultaat op oude jaren in 2016 lager dan in 2015. Ook dit jaar zetten we een deel van onze winst in om de premiestijging

in 2017 bij onze klanten met een zorgverzekering te beperken (effect: €434 miljoen). De hoogte van de premie is een belangrijke factor bij het kiezen van een zorgverzekering. Met de jaarlijkse prolongatie 2016/2017 hebben we ons marktaandeel iets kunnen vergroten en daarmee schaalgrootte behouden. Inzet van winst is echter geen structurele oplossing om de premiestijging te beperken.

In 2016 hebben wij het besluit genomen om grotendeels over te gaan op een 'closed book' voor onze pensioen- en levensverzekeringsactiviteiten in Nederland. Onder andere lagere bedrijfskosten als gevolg van de 'closed book' situatie en hogere koersen van beleggingen hebben gezorgd voor bijna een verdubbeling van het resultaat.

De groei van onze internationale activiteiten langs de weg van de kerncompetenties van Achmea (schade, digitale en bancaire distributie) is volgens plan verlopen. In 2016 hebben wij verder geïnvesteerd in het operationaliseren van de strategie op Oudedagsvoorzieningen.

Wij investeren in het versterken van het fundament van onze organisatie. Eind vorig jaar is de verwachting gecommuniceerd dat het aantal arbeidsplaatsen bij Achmea tot het jaar 2020 met circa 2.000 arbeidsplaatsen zal gaan afnemen. In verband met deze reorganisatie is er een voorziening gevormd met een totale impact op het resultaat over 2016 van meer dan €100 miljoen.

Groepsresultaten

OPERATIONEEL RESULTAAT SEGMENTEN	(€ MILJOEN)	
	2016	2015
Schade & Inkomen Nederland	-189	-7
Zorg Nederland	-196	271
Pensioen & Leven Nederland	285	144
Oudedagsvoorzieningen Nederland	-18	13
Internationale activiteiten	25	44
Overige activiteiten	-230	-97
Operationeel resultaat	-323	368

Bruto premieomzet

De bruto premieomzet bedraagt over 2016 €19.500 miljoen (2015: €19.922 miljoen). We boekten een hogere premieomzet op Schade & Inkomen. De verlaging van de premieomzet ten opzichte van 2015 komt grotendeels door de lagere vereveningsbijdrage uit Zorg en door premieveral op het 'closed book' Pensioen & Leven.

Beleggingen

Het resultaat op beleggingen voor eigen rekening² eindigde €10 miljoen hoger dan in 2015. Dit kwam tot stand ondanks de daling in directe beleggingsopbrengsten van €51 miljoen als gevolg van de lagere rentes. Gestegen koersen op voornamelijk grondstoffen zorgden voor een toename van €66 miljoen. Daarnaast kende de vastgoedportefeuille een positieve herwaardering van €29 miljoen door een waardestijging op voornamelijk woningen. Deze twee effecten compenseren ook het lagere indirecte resultaat van €34 miljoen op vastrentende waarden. Dit resultaat nam af als gevolg van lagere realisaties.

Alle gerealiseerde en ongerealiseerde beleggingsresultaten op vastrentende waarden en interestderivaten voor eigen rekening en risico van ons Nederlandse pensioen- & levenbedrijf worden apart gezet in een zogenaamd Fund For Future Appropriation (FFA). Dit is een voorziening ter dekking van de verplichtingen. Het FFA is in 2016 toegenomen met €1,6 miljard. Door de gedaalde rente stijgt de marktwaarde van de vastrentende waarden en daarmee het FFA. Eind 2016 bedroeg het FFA €7,8 miljard tegenover €6,2 miljard eind 2015.

De totale waarde van onze beleggingsportefeuille bedraagt ultimo 2016 €47,4 miljard (ultimo 2015: €46,0 miljard). Mede door de gedaalde rente in de langere looptijden is de waarde van onze vastrentende portefeuille in 2016 met 3% toegenomen. Ook de aandelenportefeuille is in 2016 gestegen door aankopen en positieve waardeontwikkelingen tot €3,4 miljard (2015: €2,9 miljard). De vastgoedportefeuille is in 2016 constant gebleven op €1,1 miljard. Daarnaast hebben we in 2016 de samenstelling van onze vastrentende portefeuille verder aangepast ten gunste van directe woninghypotheken. Deze portefeuille is toegenomen tot €5,8 miljard (2015: €3,8 miljard). Verder hebben we onze posities in Asset-Backed-Securities afgebouwd.

Bedrijfskosten

In 2016 is ons meerjaren veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen afgerond. Sinds de start van het programma eind 2013 is een kostendaling gerealiseerd van ongeveer €390 miljoen. Ultimo 2016 is het aantal arbeidsplaatsen - gecorrigeerd voor de inzet voor strategische initiatieven - gedaald met circa 3.350 FTE. Dit is nagenoeg op het niveau van de doelstelling van Versnellen & Vernieuwen. De kostendaling door de realisatie van Versnellen & Vernieuwen zal in de loop van 2017 volledig zichtbaar worden.

Gecorrigeerd voor onder meer de vorming van een voorziening ten behoeve van de reorganisatie zijn de bruto bedrijfskosten in 2016 met €100 miljoen ofwel 4% gedaald. Deze daling is voornamelijk het resultaat van een lager aantal interne en externe medewerkers. Daarnaast hebben we de kosten voor de inzet van IT en de huisvestingskosten verlaagd.

De bedrijfskosten zijn ten opzichte van 2015 gestegen tot €2.642 miljoen (2015: €2.633 miljoen). De hogere bedrijfskosten komen door veranderingen in de herverzekeringsprogramma's en de daarmee samenhangende hoogte van de premiegebonden herverzekeringcommissies.

Ook het aantal arbeidsplaatsen is in 2016 verder afgenomen. Het aantal arbeidsplaatsen in Nederland (zowel interne als externe medewerkers) is afgenomen met 7% tot 14.500 FTE.

Om onze groeistrategie in het buitenland mogelijk te maken is het aantal interne medewerkers in het buitenland gestegen met bijna 4%.

KAPITAALMANAGEMENT

Eigen vermogen

Het eigen vermogen is in 2016 met €498 miljoen afgenomen tot €9.782 miljoen (2015: €10.280 miljoen). De belangrijkste oorzaken van deze daling zijn het negatieve nettoresultaat van €382 miljoen en de betaling van preferent dividend en couponrente van €215 miljoen over 2015. De herwaarderingsreserve is gestegen met €144 miljoen, voornamelijk door een daling in de markrente waardoor onze vastrentende portefeuille in waarde is toegenomen. De mutatie valutareserve houdt voornamelijk verband met de koersontwikkeling van de Turkse Lira.

Groepsresultaten

ONTWIKKELING TOTAAL EIGEN VERMOGEN (€ MILJOEN)

Totaal eigen vermogen 31-12-2015	10.280
Nettoresultaat	-382
Mutatie herwaarderingsreserve	144
Mutaties reserve koersverschillen	-49
Herwaardering nettoverplichting toegezegde pensioenrechten	-26
Dividend- en couponbetalingen aan eigen vermogensinstrumenten	-215
Overige mutaties	30
Totaal eigen vermogen 31-12-2016	9.782

SOLVABILITEIT (SOLVENCY II)

Achmea hanteert voor de berekening van het vereiste kapitaal ('Solvency Capital Requirement (SCR)') onder Solvency II een door de toezichthouders goedgekeurd partieel intern model. Hierbij worden de kapitaalvereisten voor de schade- en inkomensverzekeringstechnische risico's berekend met een intern model. Dit interne model wordt gebruikt door Achmea Schadeverzekeringen, Hagelunie, Achmea Reinsurance Company en de Griekse dochter InterAmerican Property & Casualty Insurance Company. De andere risico's worden berekend met de standaardformule van Solvency II.

SOLVABILITEITSRATIO PARTIEEL INTERN MODEL (€ MILJOEN)

	31-12-2016	01-01-2016
Toegestaan Solvency II eigen vermogen	8.345	9.167
Vereist kapitaal	4.623	4.688
Surplus	3.722	4.479
Solvency II ratio	181%	196%

De Solvency II ratio is met 15% gedaald met name door afname van de het toegestane eigen vermogen (TEV). Het TEV is beïnvloed door een aantal bijzondere lasten waaronder de hagelcalamiteit en de ophoging van de voorziening voor letselschades, een aanpassing van de kostenaanname in het Nederlandse pensioen- en levenbedrijf en een methodologische wijziging voor de pensioenregeling eigen personeel. Preferent dividend- en couponbetalingen op kapitaalinstrumenten zorgden ook voor een daling van het TEV. Rente- en spreadontwikkelingen hadden daarentegen een positief effect op het TEV.

De daling van het vereist kapitaal werd vooral gedreven door een daling van het marktrisico en een hoger verlies absorberend vermogen van toekomstige winsten. Binnen marktrisico is sprake van een forse daling van het spread risico samenhangend met de verkoop van een portefeuille obligaties met een hoger kapitaalsbeslag, ten dele gecompenseerd door een hoger aandelen- en renterisico. Het tegenpartijrisico nam toe door de

uitbreiding van de hypotheekportefeuille. De verzekerings-technische risico's namen na diversificatie licht toe door portefeuille-ontwikkelingen en de gedaalde rente.

De Tweede Kamer heeft een initiatief wetsvoorstel aangenomen over een verbod op winstuitkering op de basisverzekering. De Eerste Kamer moet zich hier nog een oordeel over vormen. Omdat het wetsvoorstel veel ruimte laat voor interpretatie kunnen wij niet aangeven of, en zo ja hoeveel, de impact is op de groepssolvabiliteit. In de (onwaarschijnlijke) interpretatie dat het hele vermogen, inclusief het privaat ingebrachte vermogen en vermogen opgebouwd uit in het verleden behaalde resultaten, beklemd zou zijn, is de impact op de solvabiliteit ca. 25%.

FINANCIERING

In 2016 hebben geen wijzigingen plaatsgevonden van de financiering van de groep. Voor Achmea Bank is in totaal €50 miljoen onderhandse senior ongedekte obligaties geplaatst. Daarnaast is €600 miljoen in RMBS³ geplaatst in november 2016. Verder heeft Achmea Bank €500 miljoen senior ongedekte obligaties en €60 miljoen in de onderhandse markt afgelost. Tenslotte is €568 miljoen RMBS notes afgelost in juni 2016.

Standard & Poor's (S&P) heeft in juli 2016 de rating van Achmea B.V. met één 'notch' verlaagd naar een BBB+ rating. De ratings van de belangrijkste verzekeringsentiteiten zijn daardoor bijgesteld naar een A-rating. Achmea Reinsurance Company en Achmea Bank hebben een A(min)-rating. In februari 2017 is de outlook bijgesteld naar 'negative'. Achmea Bank heeft daarnaast een rating van Fitch. De outlook van Fitch verbeterde van negatief naar 'stable' (A, 'stable outlook'). Achmea stuurt mede op het kapitaalsurplus (berekend volgens het kapitaalmodel van S&P) ten opzichte van een AA-niveau, 'debt leverage ratio'³ en de 'fixed charge coverage ratio'⁴. Beide ratio's zijn negatief beïnvloed door de ontwikkeling van het resultaat in 2016. Onze debt leverage ratio ontwikkelde zich naar 26,4% (2015: 25,5%). De fixed charge coverage ratio kwam uit op -/0,9x (2015: 4,1x).

Schade & Inkomen Nederland

- Stijging premieomzet door groei aantal klanten en prijseffecten
- Operationeel resultaat Schade sterk beïnvloed door noodweer en letselschades
- Operationeel resultaat Inkomen verbetert

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2016	2015	Δ
Bruto premieomzet	3.184	3.139	1%
Bedrijfskosten	891	894	-0%
Operationeel resultaat	-189	-7	n.b.
KERNCIJFERS SCHADEVERZEKERINGEN			
	2016	2015	Δ
Schade ratio	81,3%	74,4%	6,9%-pt
Kosten ratio	29,1%	29,1%	0,0%-pt
Gecombineerde ratio	110,4%	103,5%	6,9%-pt
KERNCIJFERS INKOMENSVERZEKERINGEN			
	2016	2015	Δ
Schade ratio	68,6%	68,3%	0,3%-pt
Kosten ratio	24,3%	25,5%	-1,2%-pt
Gecombineerde ratio (gecorrigeerd voor technisch interest)	92,9%	93,8%	-0,9%-pt

ALGEMEEN

Met onder meer de merken Centraal Beheer, Interpolis en FBTO is Achmea marktleider in schade- en inkomensverzekeringen met een marktaandeel van 20%. Via het directe, bancaire en intermediaire kanaal, bieden we onze particuliere en zakelijke klanten onder meer auto-, opstal-, inboedel-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Ook bieden we verschillende verzuim- en individuele en collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen aan.

Bruto premieomzet

In 2016 is de bruto premieomzet met €45 miljoen gestegen tot €3.184 miljoen (2015: €3.139 miljoen). De premieomzet uit schadeverzekeringen nam toe door een hogere instroom van nieuwe klanten en door het doorvoeren van noodzakelijke premieverhogingen. De premieomzet uit inkomensverzekeringen nam licht af in lijn met de markt. Klanten kiezen vaker voor een lagere dekking dan wel hun risico's niet meer te verzekeren of bij het UWV onder te brengen.

Bedrijfskosten

In 2016 zijn de bedrijfskosten afgenomen tot €891 miljoen (2015: €894 miljoen). Ondanks de groei in premieomzet hebben wij de kosten laten dalen door verdere digitalisering en besparingen binnen het programma Versnellen & Vernieuwen.

Resultaten

Het operationeel resultaat in 2016 bedraagt €189 miljoen negatief (2015: €7 miljoen negatief). Het resultaat in zowel 2016

als 2015 is beïnvloed door bijzondere lasten waaronder extreme weersinvloeden. Gecorrigeerd voor de bijzondere lasten stijgt het operationeel resultaat in 2016 met €30 miljoen tot €139 miljoen (2015: €109 miljoen) door rendementsmaatregelen op de schadeportefeuille en een verbeterd resultaat op inkomensverzekeringen. Deze twee effecten compenseerden ook volledig een lager beleggingsresultaat als gevolg van minder realisaties op vastrentende waarden.

Schadeverzekeringen

Het operationeel resultaat van onze schadeverzekeringen daalde in 2016 tot €243 miljoen negatief (2015: €45 miljoen negatief). Dit is het gevolg van extreme weersinvloeden en bijreserveringen op voorzieningen voor letselschades uit voorgaande jaren. Exclusief deze ontwikkelingen neemt het operationeel resultaat in 2016 van onze schadeverzekeringsactiviteiten toe tot €85 miljoen (2015: €71 miljoen) door rendementsmaatregelen op zowel de particuliere als de zakelijke schadeportefeuille.

Zowel 2016 als 2015 werd gekenmerkt door extreme weersinvloeden (netto impact 2016: €150 miljoen en 2015: €70 miljoen). De hagelcalamiteit in juni 2016 zorgde bij onze klanten voor een totale schadelast van €319 miljoen. Na herverzekering resteert een impact op het operationeel resultaat van €132 miljoen (naast €20 miljoen impact op het resultaat van Achmea Reinsurance Company, onderdeel van het segment Overig). Los van deze calamiteit zal de komende jaren de frequentie en intensiteit van heftige weersinvloeden naar

Schade & Inkomen Nederland

verwachting verder toenemen. Naast de inzet op preventieve maatregelen, zijn wij daarom genoodzaakt geweest om prijsmaatregelen te nemen.

In 2016 zien wij verder een toenemende frequentie van nieuwe letselschades, die mede wordt veroorzaakt door een toename in mobiliteit door de economische groei in combinatie met smartphonegebruik in de auto. Daarnaast wordt ons resultaat beïnvloed door een oplopende schadelast op letselschades uit voorgaande jaren. Meerdere oorzaken liggen hieraan ten grondslag. Een belangrijke oorzaak is de stijging in de schadelast voor niet objectiveerbare klachten. Daarnaast zien we een verslechtering van de re-integratiekansen voor mensen met een arbeidsbeperking. Tot slot zien we een toename van het aantal regresclaims, omdat zorgverzekeraars en uitkeringsinstanties hun kosten voor thuishulp door gewijzigde regelgeving (WMO) kunnen verhalen op schadeverzekeraars. Hierdoor hebben wij onze voorzieningen met €178 miljoen (2015: €46 miljoen) verhoogd.

In 2016 kwam de gecombineerde ratio van schadeverzekeringen uit op 110,4% (2015: 103,5%), vooral als gevolg van het noodweer in juni en de hogere letselschadelast. De schaderatio steeg tot 81,3% (2015: 74,4%) en de kostenratio bleef stabiel op 29,1% (2015: 29,1%). De effecten op de gecombineerde ratio van de extreme weersinvloeden en de hogere letselschadelast zijn respectievelijk 6,0%-punt (2015: 2,8%-punt) en 7,1%-punt (2015: 1,9%-punt). Gecorrigeerd voor deze effecten verbeterde in 2016 de gecombineerde ratio met 1,5%-punt tot 97,3% (2015: 98,8%) door de implementatie van rendementsmaatregelen.

Inkomensverzekeringen

Het resultaat op Inkomen nam toe tot €54 miljoen (2015: €38 miljoen) ondanks de krimpende portefeuille, door forse kostenbesparingen en een incidenteel hogere vrijval op de WIA-portefeuille. Focus op ons schadelastmanagement heeft geleid tot een versnelling van de revalidering waardoor we een gedeelte van onze WIA-voorzieningen vrij hebben kunnen laten vallen. Tegelijkertijd zien we in 2016 in lijn met de landelijke ontwikkeling de verzuimduur toenemen door een stijging van complexe en werkdruk gerelateerde klachten (o.a. 'burn-out').

De gecombineerde ratio op Inkomen verbeterde in 2016 tot 92,9% (2015: 93,8%) door een daling in de kostenratio tot 24,3% (2015: 25,5%) in lijn met de afname van de bedrijfskosten. De schaderatio bleef nagenoeg stabiel op 68,6% (2015: 68,3%).

Zorg Nederland

- Achmea zet €434 miljoen in om premiestijging klanten te beperken
- Stijging zorgkosten mede door toename uitgaven aan geneesmiddelen
- Bedrijfskosten verder verlaagd met 7%

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2016	2015	Δ
Bruto premieomzet	13.092	13.488	-3%
Bedrijfskosten	535	573	-7%
Operationeel resultaat	-196	271	n.b.
Resultaat tekenjaar 2016/2015	-161	44	n.b.
Incidenteel resultaat ⁶	-35	227	n.b.

KERNCIJFERS BASISZORGVERZEKERINGEN	2016	2015	Δ
Schade ratio	99,2%	95,5%	3,7%-pt
Kosten ratio	3,0%	3,2%	-0,2%-pt
Gecombineerde ratio	102,2%	98,7%	3,5%-pt

KERNCIJFERS AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN	2016	2015	Δ
Schade ratio	89,2%	87,3%	1,9%-pt
Kosten ratio	8,9%	9,1%	-0,2%-pt
Gecombineerde ratio	98,1%	96,4%	1,7%-pt

ALGEMEEN

Zilveren Kruis, De Friesland, FBTO, Avéro Achmea, Interpolis en Ziezo bieden basis- en aanvullende zorgverzekeringen. In 2016 heeft Achmea €434 miljoen ingezet om de stijging van de zorgpremies in 2017 te beperken. Ondanks de inzet van kapitaal hebben de zorgactiviteiten nog een stevige solvabiliteitspositie. Sinds 2014 hebben wij ruim €1,2 miljard, of circa € 245 per polis, uit de reserves ingezet door de premie voor onze klanten onder de kostprijs vast te stellen.

Bruto premieomzet

De premieomzet van de basis- en aanvullende zorgverzekeringen samen bedraagt over 2016 €13.092 miljoen. De premieomzet van de basisverzekeringen is lager door een lager verzekerdenaantal in 2016 ten opzichte van 2015 en een lagere bijdrage uit het zorgvereveningsfonds.

De premieomzet uit de aanvullende zorgverzekering is met €3 miljoen licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. De AV-graad blijft over 2016 ten opzichte van 2015 nagenoeg stabiel rond de 80%.

Met de campagne van 2016/2017 is het aantal klanten met een zorgverzekering bij de divisie Zilveren Kruis gestegen met circa 60.000, vooral door het succes van Ziezo. Door dit resultaat neemt ons marktaandeel licht toe. Schaalgrootte is nodig om

voor onze klanten zo scherp mogelijk zorg te kunnen inkopen. In 2016 kozen weer bijna 5,2 miljoen Nederlanders ervoor om bij één van onze zorgmerken verzekerd te zijn.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten op onze zorgactiviteiten zijn in 2016 met €38 miljoen gedaald tot €535 miljoen mede als gevolg van het veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen. De komende jaren gaat Achmea door met het verlagen van de bedrijfskosten om concurrerend en financieel sterk te blijven.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat op de basis- en aanvullende zorgverzekeringen bedraagt €196 miljoen negatief (2015: €271 miljoen positief). Voor het tekenjaar 2016 is het resultaat uit de basiszorgverzekering €187 miljoen negatief. Dit is het gevolg van hogere zorgkosten dan geraamd bij de premiestelling voor 2016. Met name de kosten van nieuwe dure medicijnen, de ziekenhuiszorg en de wijkverpleging waren in 2016 hoger dan verwacht. Daarnaast was sprake van een lager vereveningsresultaat. Dit is enerzijds het gevolg van een lager verzekerdenaantal (ultimo 2016: 105.000 minder) en anderzijds door een gewijzigde samenstelling van de portefeuille waarvoor het ex-ante vereveningsstelsel onvoldoende compenseert. Ten slotte is het beleggingsresultaat lager dan in 2015, onder andere door de lage rente.

Zorg Nederland

Het incidentele resultaat bedraagt in 2016 €35 miljoen negatief (2015: €227 miljoen). Enerzijds hebben we te maken met positieve afrekeningen voor ziekenhuiszorg en GGZ op verwachte kosten uit voorgaande jaren. Anderzijds is als gevolg van hogere gemiddelde landelijke kosten dan ingeschat meer uit de risicoverevening uit voorgaande jaren ontvangen. In totaal bedroeg het effect van resultaten op oude jaren €399 miljoen. In 2016 hebben wij wederom kapitaal ingezet om de premiestijging voor onze klanten in 2017 te beperken voor een bedrag van €434 miljoen.

Inzet van kapitaal is geen structurele oplossing om de premiestijging voor onze klanten te beperken. Beheersing van zorgkosten is noodzakelijk voor een gematigde premieontwikkeling op lange termijn. We werken hard om op efficiënte wijze de best mogelijke zorg in te kopen tegen zo laag mogelijke kosten. Hoge kwaliteit en goede toegankelijkheid van zorg zijn hierbij belangrijke uitgangspunten.

De gecombineerde ratio op de basiszorgverzekering is gestegen naar 102,2% (2015: 98,7%) voornamelijk door de hogere zorgkosten in het tekenjaar 2016 en een lager resultaat uit voorgaande jaren. Als gevolg van kostenbesparingen in de organisatie is de kostenratio met 0,2%-pt gedaald naar 3,0%.

De aanvullende zorgverzekering draagt voor €19 miljoen bij aan het operationele resultaat (2015: €37 miljoen). Verzekerden kiezen in toenemende mate bewust voor aanvullende dekking en nutten deze vervolgens ook meer uit. In 2016 zien wij deze ontwikkeling met name in paramedie en mondzorg.

De gecombineerde ratio van de aanvullende zorgverzekeringen is in 2016 gestegen tot 98,1% (2015: 96,4%). Dit is een gevolg van hogere zorgkosten in het tekenjaar 2016. Daarnaast werd het resultaat in 2015 positief beïnvloed door gunstige afrekeningen van zorgkosten uit voorgaande jaren. De kostenratio van de aanvullende zorgverzekeringen daalde met 0,2%-pt tot 8,9%.

Pensioen & Leven Nederland

- Operationeel resultaat neemt fors toe door kostenbesparingen en hogere beleggingsopbrengsten
- Strategische keuze medio 2016 voor 'closed book' pensioenen
- Premieomzet overlijdensrisicoverzekeringen en direct ingaande lijfrentes sterk gestegen

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2016	2015	Δ
Bruto premieomzet	1.794	1.848	-3%
Bedrijfskosten ⁷	237	287	-17%
Operationeel resultaat	285	144	98%

ALGEMEEN

Met de oprichting van het Centraal Beheer APF hebben we de strategische keuze gemaakt om te stoppen met het aanbieden van pensioenverzekeringsproducten en onze pensioenstrategie volledig te richten op dienstverlening aan het APF. Met onze Oudedagsvoorzieningen houden we een concurrerend aanbod op de pensioenmarkt. Daarmee creëren we een closed book pensioenen dat we integreren met het bestaande closed book leven. De closed book organisatie richt zich op verdere kostenbeheersing en het optimaliseren van de vrije kasstromen met behoud van de hoge klanttevredenheid. Voor nieuwe productie richten we ons uitsluitend nog op overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) en op direct ingaande lijfrentes en pensioenen. Deze verzekeringsoplossingen zijn onderdeel van onze propositie voor oudedagsvoorzieningen.

Bruto premieomzet

In 2016 is de bruto premieomzet met 3% gedaald tot €1.794 miljoen (2015: €1.848 miljoen). De periodieke premies daalden met 7% als gevolg van reguliere portefeuilleontwikkelingen en contractbeëindigingen. Het reguliere premieverval op de 'closed-book' pensioenportefeuille bedraagt circa 3%. Het verval in onze 'closed-book' levenportefeuille, ligt met 6,6% op een vergelijkbaar niveau als in 2015.

De premies uit koopsommen namen toe met 7% door een hogere productie van direct ingaande lijfrentes en pensioenen en door hogere indexaties door de lage rente.

De bruto premieomzet uit ORV's nam fors toe met 15% tot €43 miljoen (2015: €37 miljoen) voornamelijk door de groei in het aantal verkochte ORV's tot 287.673 (2015: 246.946).

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten zijn in 2016 met 17% gedaald tot €237 miljoen (2015: €287 miljoen). De kostendaling ligt fors hoger dan het portefeuilleverval door de overgang naar een 'closed-book' organisatie voor onze pensioenportefeuille. Met deze overgang maken we minder verkoopkosten en is er geen noodzaak meer om te investeren in productontwikkeling. Ook hebben we de kosten eenmalig sterk kunnen verlagen door het afronden van de systeem migraties. Hierdoor versimpelen we onze organisatie en kunnen we het aantal arbeidsplaatsen reduceren. Dit leidt ook tot een structureel lager kostenniveau van waaruit we in de toekomst een verdere kostenafname kunnen realiseren in lijn met de afbouw van de portefeuille.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat van het segment Pensioen & Leven Nederland is in 2016 toegenomen tot €285 miljoen (2015: €144 miljoen). Deze toename wordt voornamelijk veroorzaakt door een sterk verbeterd beleggings- en kostenresultaat. Het sterfteresultaat daalde, omdat dit in 2015 incidenteel hoog was. In 2016 is het sterfteresultaat weer in lijn met de verwachting. Daarnaast droeg een lagere afschrijving op de value of business acquired (VOBA) positief bij aan het resultaat.

Het beleggingsresultaat nam sterk toe met €50 miljoen, met name als gevolg van positieve herwaarderingen op vastgoed en gestegen grondstofprijzen. Deze positieve ontwikkelingen werden deels teniet gedaan door lagere realisaties op aandelen en een lager resultaat op vreemde valuta als gevolg van de sterkere dollar.

Oudedagsvoorzieningen Nederland

- Centraal Beheer APF succesvol geïntroduceerd
- Beheerd vermogen (AuM) met €14 miljard gestegen tot €116 miljard
- Resultaat Achmea Bank sterk verbeterd door hogere rentemarge

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

OUDEDAGSVORZIENINGEN TOTAAL	2016	2015	Δ
Totaal baten	269	262	3%
<i>Waarvan: administratie- en beheersvergoeding</i>	158	167	-5%
Bedrijfskosten	287	249	15%
Operationeel resultaat	-18	13	n.b.
ACHMEA BANK			
Netto rentemarge	112	98	14%
Fair value resultaat ⁸	0	5	n.b.
Bedrijfskosten	94	83	14%
Toevoegingen aan kredietvoorzieningen	2	5	n.b.
Common Equity Tier 1 ratio	19,1%	16,7%	2,4%-pt

(€ MILJARD)

ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT			
Beheerd vermogen ⁹	116	102	14

ALGEMEEN

Met de introductie van de nieuwe strategie voor Oudedagsvoorzieningen zet Achmea in op veranderende wensen van klanten, veranderingen in de maatschappij en verdere wijzigingen in het pensioenstelsel. Deze veranderingen leiden tot nieuwe manieren om vermogen voor de oudedag op te bouwen. Als onderdeel hiervan heeft Achmea in 2016 het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (CB APF) opgericht als alternatief voor pensioenverzekeren. Met aanvullende producten en diensten door Achmea Investment Management en Achmea Bank voor de 3e en 4e pijler van het pensioenstelsel biedt Achmea een totaaloplossing. Achmea heeft alle vaardigheden hiervoor reeds in huis en stuurt deze als onderdeel van een geïntegreerde strategie aan. Met de komst van de pensioenfondsen van RBS Nederland en Bavaria verwelkomt het Centraal Beheer APF haar eerste klanten.

Bedrijfskosten

In 2016 heeft Achmea geïnvesteerd in het in de markt zetten van de strategie en hiermee het fundament gelegd voor de toekomst. De bedrijfskosten voor oudedagsvoorzieningen zijn daardoor in 2016 €38 miljoen hoger dan in het voorgaande jaar. De kosten betreffen eenmalige oprichtings- en inrichtingskosten (totaal €17 miljoen) voor de nieuwe strategie.

Daarnaast is afgelopen jaar geïnvesteerd in de optimalisatie van producten en processen. Bij de bancaire activiteiten worden de voorbereidingen getroffen om de hypotheekadministratie in 2017 uit te besteden aan een externe partij. Ook is in 2016 een nieuw hypotheekproduct geïntroduceerd. Als onderdeel van onze vermogensbeheeractiviteiten is een beleggersgiro in de markt gezet. Deze initiatieven verhoogden de kosten in 2016 en zullen gaan bijdragen aan een hoger volume om de vaste kosten te dekken en aan verlaging van de uitvoeringskosten. Achmea heeft verder te maken met kosten voor afbouw van de pensioenbeheer activiteiten voor verplichtgestelde bedrijfstakpensioenfondsen. Naast tijdelijke transitiekosten hebben we te maken met een dalend aantal deelnemers binnen bedrijfstakpensioenfondsen.

Operationeel resultaat

Het resultaat op Oudedagsvoorzieningen is in 2016 uitgekomen op €18 miljoen negatief. (2015: €13 miljoen positief). Het resultaat wordt beïnvloed door de investeringen in de toekomst, tijdelijk hogere kosten en lagere administratie- en beheersvergoedingen. Op bancaire activiteiten was er een hoger resultaat.

Bancaire activiteiten

De bijdrage aan het operationeel resultaat door de bancaire activiteiten is in 2016 met €3 miljoen verbeterd tot €18 miljoen

Oudedagsvoorzieningen Nederland

(2015: €15 miljoen). De verbetering wordt gedreven door een hoger renteresultaat als gevolg van lagere financieringslasten en hogere rentevergoedingen voor vervroegde aflossingen. De toevoegingen aan de kredietvoorzieningen zijn in 2016 afgenomen wegens verdere economische groei en de stijging van de huizenprijzen. De omvang van de hypotheekportefeuille nam in 2016 af tot €11,9 miljard door vervroegde aflossingen in combinatie met lagere instroom van nieuwe hypotheeklen. De Common Equity Tier 1 ratio steeg in 2016 met 2,4%-pt tot 19,1% (2015: 16,7%) met name door de lagere omvang van de hypotheekportefeuille en een kapitaalstorting bij de interne overdracht van een resterend deel van de kredietportefeuille van Staalbankiers.

Investment Management

Als interne vermogensbeheerder en strategische partner voor institutionele beleggers zoals pensioenfondsen heeft Achmea Investment Management in 2016 een forse toename van €14 miljard in het beheerd vermogen gerealiseerd. Ultimo 2016 bedraagt het beheerd vermogen (AuM) €116 miljard. Deze toename wordt gedeeltelijk veroorzaakt door een stijging in het beheerd vermogen voor pensioenfondsen. Daarnaast wordt eind 2016 een groter deel van de Achmea eigen risico portefeuille door Achmea Investment Management beheerd.

Pensioenbeheer-activiteiten

Achmea is aangesteld om pensioenbeheer-activiteiten uit te voeren voor het Centraal Beheer APF en heeft in 2016 de strategische keuze gemaakt om de dienstverlening te richten op ondernemings- en beroepspensioenfondsen. In lijn hiermee wordt het pensioenbeheer voor verplichtgestelde bedrijfstakpensioenfondsen de komende jaren afgebouwd. In 2016 zijn de eerste deelnemers in het Centraal Beheer APF ingestroomd. Tegelijkertijd dalen het aantal deelnemers van bedrijfstakpensioenfondsen. Per saldo leidt dit tot een daling van de administratievergoeding.

Internationale activiteiten

- Operationeel resultaat, afgezien van incidentele effecten in 2015, toegenomen to € 25 miljoen
- Stijging premieomzet gedreven door groei in Turkse schademarkt

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2016	2015	Δ
Bruto premieomzet	1.192	1.124	6%
Bedrijfskosten	284	263	8%
Operationeel resultaat	25	44	-43%

BRUTO PREMIEOMZET PER LAND	2016	2015	Δ
Turkije	368	331	11%
Slowakije	348	318	9%
Griekenland	310	312	-1%
Ierland	154	156	-1%
Australië	12	6	100%

ALGEMEEN

Achmea Internationaal is actief in landen waar we onze kernkwaliteiten kunnen inzetten: Turkije, Slowakije, Griekenland, Ierland en Australië. Wij investeren in landen waar Achmea met haar kernkwaliteiten Schade en Zorg, via bancaire en online (directe) distributie, concurrentievoordeel weet te realiseren. We versnellen in bestaande markten en richten ons op penetratie in grote volwassen markten. Ook binnen onze internationale activiteiten richten we ons op verdere digitalisering.

Bruto premieomzet

In 2016 steeg de bruto premieomzet met 6% naar €1.192 miljoen (2015: €1.124 miljoen) gedreven door onze activiteiten in Turkije. Gecorrigeerd voor valuta-effecten bedraagt de groei 10%.

In 2016 is bij onze Turkse activiteiten de bruto premieomzet gestegen naar €368 miljoen (2015: €331 miljoen). De groei is met name in het schadesegment (o.a. motor casco en woonverzekeringen) waar we marktaandeel winnen. In Turkije is onze portefeuille motor aansprakelijkheidsverzekeringen zeer gering. In Turkse Lira groeit de bruto premieomzet met 23% (2016: TL 1,2 miljard, 2015: TL 1,0 miljard).

In een krimpende Griekse schademarkt is onze premieomzet met €310 miljoen (2015: €312 miljoen) stabiel gebleven. Ook hebben wij ons marktaandeel weten te vergroten. Dit is mede het gevolg van groei bij ons directe online verzekeringsmerk Anytime waar het aantal autopolissen is gestegen tot 292 duizend (2015: 258 duizend). Hiermee zijn we in 2016 op autoverzekeringen marktleider geworden.

Ook in Slowakije zien we sterke groei in de digitale kanalen (36% premiegroei ten opzichte van 2015). In totaal groeit de bruto premieomzet in ons Slowaakse bedrijf met 9% tot €348 miljoen (2015: €318 miljoen).

In Ierland hebben we in 2016 onze dienstverlening verder verbeterd. Dit heeft er mede voor gezorgd dat we een hoge waardering krijgen van het PIBA[®] (3e positie) en dat meer klanten voor onze producten kiezen. In een stabiele markt is de nieuwe productie APE (Annual Premium Equivalent) van ons Ierse levenbedrijf daarom gegroeid met 25% (2016: €72 miljoen en 2015: €57 miljoen). Inkomsten inclusief premies uit beleggingscontracten zijn gestegen met 21% tot €602 miljoen (2015: €497 miljoen).

Ten slotte is in Australië, in samenwerking met Rabobank, een uniek distributieconcept neergezet dat heeft geleid tot een verdubbeling van de bruto premie omzet van Australië tot €12 miljoen.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten stijgen met 7% naar €284 miljoen (2015: €263 miljoen), voornamelijk als gevolg van investeringen in de digitale groeistrategie en oriëntatie op nieuwe groeimarkten.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat bedraagt €25 miljoen (2015: €44 miljoen). Met name bij onze activiteiten in Turkije groeit de winst. Dit ondanks het toegenomen landenrisico. In 2015 was de winstgevendheid incidenteel hoog door onder meer de overgang naar een nieuwe pensioenregeling in Ierland en de vrijval van voorzieningen door de afwikkeling van enkele juridische claims. Gecorrigeerd voor deze eenmalige posten, is het operationeel resultaat gestegen met €3 miljoen.

Overige activiteiten

- Positieve bijdrage van €12 miljoen door Achmea Reinsurance ondanks hagelcalamiteit in juni
- Beheerd vermogen Syntrus Achmea Real Estate & Finance groeit naar €18,1 miljard
- Eenmalige lasten om in te spelen op de toekomst

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2016	2015	Δ
Totaal bruto baten	516	703	-27%
Bedrijfskosten	440	427	3%
Rentelasten	63	62	2%
Operationeel resultaat	-230	-97	137%
ACHMEA REINSURANCE			
Bruto premieomzet	360	508	-29%
Operationeel resultaat	12	40	-70%

ALGEMEEN

Het segment Overige Activiteiten omvat onze strategische deelnemingen, het resultaat van onze Shared Service Centers, activiteiten op holdingniveau, Achmea Reinsurance, Syntrus Achmea Real Estate & Finance, Independer en Staalbankiers.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat van het segment Overige Activiteiten wordt in sterke mate bepaald door de kosten die niet worden toegerekend aan de segmenten, rentelasten en het resultaat van diverse groepsmaatschappijen. In 2016 bedraagt het operationeel resultaat €230 miljoen negatief (2015: €97 miljoen negatief). Het resultaat is voornamelijk beïnvloed door de vorming van een voorziening in verband met de geplande verdere reductie van het aantal arbeidsplaatsen de komende planperiode. De impact hiervan op het resultaat van het segment Overige Activiteiten bedraagt €82 miljoen. Independer draagt positief bij aan ons operationeel resultaat.

BEDRIJFSONDERDELEN

Achmea Reinsurance Company

Achmea Reinsurance is de herverzekeringsexpert van Achmea en vervult drie functies: adviseur, inkoper en risicodragers. In haar rol als groepsherverzekerder en risicodragers biedt Achmea Reinsurance primair herverzekeringsdekking aan de juridische entiteiten binnen Achmea. Daarnaast heeft Achmea Reinsurance een externe herverzekeringsportefeuille opgebouwd ten behoeve van diversificatie en winstbijdrage aan Achmea. Door een solide herverzekeringsdekking bedroeg de impact van de hagelcalamiteit in juni voor Achmea €152 miljoen (waarvan €20 miljoen voor Achmea Reinsurance), op een totale schadelast bij klanten van circa €319 miljoen.

Het operationeel resultaat nam in 2016 af tot €12 miljoen (2015: €40 miljoen). Naast de invloed van het noodweer in juni 2016 werd het resultaat in 2015 positief beïnvloed door hogere realisaties op beleggingen.

In 2016 is de bruto premieomzet met €148 miljoen gedaald vergeleken met 2015 als gevolg van de herstructurering van de herverzekeringsprogramma's op leven in verband met Solvency II en externe marktfactoren.

Syntrus Achmea Real Estate & Finance

Het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheek is toegenomen tot €18,1 miljard (2015: €15,8 miljard). De stijging is vooral het gevolg van een grotere hypotheekportefeuille. Syntrus Achmea Real Estate & Finance verwelkomde in 2016 vijf nieuwe institutionele beleggers als klant. Het totaal aantal klanten kwam daarmee op 64. De beheervergoeding steeg naar €69,8 miljoen (2015: €63,5 miljoen). Dit is voornamelijk het gevolg van stijgende inkomsten uit hypotheek door de verdere groei van deze portefeuille.

Staalbankiers

Achmea heeft de verkoop van de private banking-activiteiten van Staalbankiers aan Van Lanschot op 15 december 2016 succesvol afgerond. Tevens is een resterend deel van de kredietportefeuille overgedragen naar Achmea Bank. We streven naar een afwikkeling van de overige activiteiten van Staalbankiers en het teruggeven van de banklicentie in de loop van 2017.

Voetnoten

* n.b.: niet betekenisvol

Groepsresultaten

Kerncijfers

1) De cijfers van 1 januari 2016 betreffen de "day-one" cijfers en zijn niet door de accountant gecontroleerd. Het verschil ten op zichte van de eindejaar 2015 cijfers is de aanpassing in het spreadrisico. In de gepresenteerde cijfers worden de bankonderdelen (CRD IV entiteiten) niet meegenomen.

Beleggingen

2) Het beleggingsresultaat is geschoond voor fair value resultaten en overige beleggingsopbrengsten welke een directe relatie hebben met de verzekeringsverplichtingen

Financiering

3) Residential Mortgage Backed Security

4) Debt leverage: niet-bancaire schulden en perpetuals als percentage perpetuals minus goodwill.

5) Fixed charge coverage ratio: de verhouding tussen vaste financieringslasten en het operationeel resultaat gecorrigeerd voor rente en afschrijvingen.

Zorg Nederland

6) Incidenteel resultaat betreft het resultaat uit zorgkosten en/of verevening uit voorgaande tekenjaren en inzet van reserves voor beperking premiestijging klanten

Pensioen & Leven Nederland

Resultaten

7) Exclusief premiegebonden commissie herverzekeringspremie

Oudedagsvoorzieningen Nederland

Resultaten

8) Het fair value resultaat is een boekhoudkundig resultaat dat wordt gecompenseerd in andere boekjaren.

9) Assets under Management (AUM) is inclusief derivaten (overlay) portefeuille. Cijfers in de kolom 2015 hebben betrekking op 1 januari 2016 in verband met de oprichting van Achmea Investment Management per 1 januari 2016.

Internationale activiteiten

Bruto premieomzet

10) Professional Insurance Brokers Association