

Sterke verbetering resultaten

- Operationeel resultaat stijgt naar €349 miljoen
- Schade & Inkomen en Pensioen & Leven dragen vooral bij aan de resultaatverbetering
- Basiszorg nog verlieslatend ondanks lagere inzet van kapitaal voor niet-kostendekkende premie van €108 miljoen
- Structurele kostenreductie gerealiseerd van €117 miljoen (5%)
- Solvabiliteit gestegen met 3%-punt tot 184%

Willem van Duin, voorzitter Raad van Bestuur:

“Als verzekeraar staan wij onze klanten bij en breiden we onze verzekeringsactiviteiten uit met vernieuwende oplossingen en diensten. 2017 was het eerste jaar van onze nieuwe planperiode met als motto ‘Samen Waarmaken’. We hebben belangrijke verbeteringen gerealiseerd, zowel in de dienstverlening aan onze klanten als in de bedrijfsvoering. Hiermee blijven we relevant voor onze klanten. Dat onze klanten vinden dat we hierin slagen, blijkt onder meer uit de waardering die zij hebben voor de dienstverlening van onze merken, die onveranderd hoog is. We liggen voor op schema met de geplande kostenreductie en investeren volop in de vernieuwing van ons bedrijf.

Het resultaat van Achmea is in 2017 flink verbeterd. De rendementsmaatregelen bij Schade & Inkomen en lagere verliesvoorziening vanuit de premiestelling bij Zorg en de algehele verlaging van de kosten zorgen voor een verbeterd resultaat. Schade & Inkomen en Pensioen & Leven leveren een belangrijke bijdrage aan het resultaat. Onze strategische planperiode loopt tot 2020 en voorziet in de realisatie van een jaarlijkse structureel bruto operationeel resultaat van circa €450 miljoen, exclusief de bijdrage uit onze zorgverzekeringsactiviteiten. De resultaten over 2017 geven ons het vertrouwen dat we onze doelen gaan realiseren.

De premieomzet bij onze schade- en zorgverzekeringen is toegenomen. De toename bij schadeverzekeringen komt met name door groei in de particuliere portefeuille. Het aantal klanten van Zilveren Kruis bleef dit overstapeseizoen vrijwel stabiel, waarmee het de grootste zorgverzekeraar van Nederland blijft.

Onze solvabiliteit is onverminderd sterk en komt uit op 191%. Na verwerking van dividend, coupons op hybrids en aandeleninkoop komt de Solvency II ratio uit op 184%, een toename van 3%-punt ten opzichte van 2016.

De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd om de services aan onze klanten te verbeteren. We zijn klanten beter online van dienst, de samenwerking met Rabobank is verbeterd en we bieden innovatieve diensten als het gezondheidsplatform Actify van Zilveren Kruis. In de pensioenmarkt bieden we met het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF) een innovatieve pensioenoplossing voor werkgevers en pensioenfondsen. Met deze en andere innovaties bouwen we verder aan een toonaangevende organisatie en een dienstverlener die dagelijks relevant is voor haar klanten.

Om dit te realiseren staan we met onze coöperatieve identiteit midden in de samenleving en houden we ons actief bezig met actuele, maatschappelijke vraagstukken. Vanuit de overtuiging dat we als coöperatieve verzekeraar, actief op tal van vlakken, breed van waarde kunnen zijn. Voor onze klanten en voor de samenleving. Zo werken wij samen aan een gezonder, veiliger en meer toekomstbestendig Nederland.”

ACHMEA JAARRESULTATEN 2017 - 22 MAART 2018

Een persconferentie 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.nl

VOOR MEER INFORMATIE:

Stefan Kloet, Corporate Communicatie en Public Affairs
stefan.kloet@achmea.com, 06 12 22 36 57

Steven Vink, Investor Relations
steven.vink@achmea.com, 06 20 69 49 39

Groepsresultaten

KERNCIJFERS

(€ MILJOEN)

RESULTATEN	2017	2016	Δ
Bruto verdiende premies	19.350	19.507	-1%
Netto verdiende premies	19.348	19.428	-0%
Bruto bedrijfskosten ¹	2.136	2.446	-13%
SAMENSTELLING RESULTAAT			
Operationeel resultaat (exclusief Zorg Nederland)	477	-123	n.b.
Zorg Nederland	-128	-196	n.b.
Operationeel resultaat ²	349	-319	n.b.
Resultaat voor belasting	321	-414	n.b.
Nettoresultaat	216	-379	n.b.
BALANS			
	31-12-2017	31-12-2016	Δ
Totaal activa	90.946	92.980	-2%
Eigen vermogen	9.949	9.782	2%
SOLVENCY II			
	31-12-2017	31-12-2016	Δ
Solvabiliteitsratio (Partieel Intern Model)	184%	181%	3%-punt
FTE'S³			
	31-12-2017	31-12-2016	Δ
FTE's (intern)	14.582	15.715	-7%
FTE's (extern)	2.848	2.561	11%

*n.b.: percentage niet betekenisvol

RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN

2017 is voor Achmea een jaar geweest waarin het verbeterde fundament voor vrijwel alle onderdelen zichtbaar tot uiting komt in een verbeterd operationeel resultaat. Over 2017 bedraagt het operationeel resultaat €349 miljoen (2016: €319 miljoen negatief).

De resultaatverbetering is met name zichtbaar bij onze schadeverzekeringsactiviteiten waar zowel premie-, als schadebeheersings- en kostenmaatregelen gecombineerd met geen grote calamiteitschades in 2017 hebben geleid tot een aanzienlijke toename van het resultaat. Onze zorgactiviteiten boekten per saldo een hoger resultaat dan 2016 met enerzijds een gunstige ontwikkeling van de zorgkosten op het huidige tekenjaar en anderzijds lagere verwachte vereveningsbijdragen op voorgaande jaren. Ook hebben wij in 2017 minder kapitaal in hoeven te zetten voor de zorgpremies van 2018 dan in 2016 voor de zorgpremies in 2017.

Bij onze serviceorganisatie Pensioen & Leven verbeterde het resultaat sterk door hoge beleggingsresultaten en lagere uitvoeringskosten als gevolg van de overgang naar een serviceorganisatie voor Pensioenen in 2016. We realiseerden verdere groei in het aantal overlijdensrisicoverzekeringen. In 2017 waren wij volop actief met onze nieuwe strategie op Oudedagsvoorzieningen. We hebben het assortiment financiële

producten van Centraal Beheer vergroot en Centraal Beheer gepositioneerd als financieel dienstverlener. Daarnaast zijn de eerste klanten ingestroomd in het Centraal Beheer APF. Het resultaat verbeterde door lagere opstart- en investeringskosten. Over 2017 hebben we verder geïnvesteerd in het operationaliseren van de internationale strategie. Onze internationale groei verloopt volgens plan met inzet van de kerncompetenties: schade en zorg via digitale en bancaire distributie.

Het segment Overige activiteiten draagt positief bij aan de verbetering van ons resultaat door een verdere verlaging van onze kosten. Deze verlaging kent vanwege een onder meer in 2016 opgenomen additionele reorganisatievoorziening deels een incidenteel karakter.

OPERATIONEEL RESULTAAT SEGMENTEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Schade & Inkomen Nederland	166	-185
Pensioen & Leven Nederland	342	285
Oudedagsvoorziening Nederland	12	-18
Internationale activiteiten	16	25
Overige activiteiten	-59	-230
Operationeel resultaat (ex-Zorg)	477	-123
Zorg Nederland	-128	-196
Operationeel resultaat	349	-319

Groepsresultaten

SAMENSTELLING NETTORESULTAAT	(€ MILJOEN)	
	2017	2016
Operationeel resultaat	349	-319
Impairments op immateriële vaste activa		-93
Transactieresultaat verkopen	-28	-2
Resultaat voor belastingen	321	-414
Belastingen	105	-35
Nettoresultaat	216	-379

Het nettoresultaat is toegenomen tot €216 miljoen (2016: €379 miljoen negatief) door met name de verbetering van het operationeel resultaat. Daarnaast is het resultaat 2016 incidenteel beïnvloed door een goodwill impairment op onze Turkse verzekeringsentiteit als gevolg van de economische ontwikkelingen. Het transactieresultaat in 2017 betreft voornamelijk het boekresultaat op de geplande verkoop van Friends First.

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies komen in 2017 uit op €19.350 miljoen (2016: €19.507 miljoen). We zien hogere premie-inkomsten bij onze schade-activiteiten door groei van de particuliere schadeportefeuille. Daarnaast zorgen in 2017 hogere aantallen klanten en hogere klantpremie bij onze zorgactiviteiten voor hogere bruto verdiende premies. De premieomzet op de pensioen- en levenactiviteiten nam af, in lijn met onze verwachtingen, als gevolg van het stopzetten van nieuwe verkopen en het niet meer verlengen van bestaande contracten bij collectieve pensioenen.

Bedrijfskosten

In 2017 bedragen de bruto bedrijfskosten €2.136 miljoen (2016: €2.446 miljoen). De afname van de bruto bedrijfskosten is voornamelijk het gevolg van een afname van ruim 800 arbeidsplaatsen en hierdoor lagere personeelskosten. Daarnaast realiseerden we besparingen door effectievere inzet van marketing en verdere rationalisatie binnen IT. De kostenbesparing is deels het gevolg van eenmalige effecten zoals de afbouw van de Staalbankiers activiteiten, de in 2016 getroffen reorganisatievoorziening en het in 2017 wijzigen van de pensioenregeling binnen een zorgentiteit. Gecorrigeerd voor deze effecten bedraagt de kostendaling 5%.

Tegelijkertijd blijven we onverminderd investeren in de vernieuwing en digitalisering van ons bedrijf met de ontwikkeling van innovatieve concepten en onze strategische programma's, waaronder de uitrol van de Oudedagsvoorzieningen strategie, de commerciële samenwerking met Rabobank en internationale groei. Eind 2016 communiceerden we de verwachting dat het aantal arbeidsplaatsen in Nederland tot 2020 met zo'n 2.000 zal afnemen. Het totaal aantal arbeidsplaatsen in Nederland nam in

2017 met ruim 800 af tot 14.484 (2016: 15.293) als gevolg van een voortdurende verbetering van de efficiency van ons bedrijf en een andere manier van werken. Wendbaarheid en flexibiliteit zijn daarbij essentieel om ons aan te passen aan de steeds snellere veranderingen en de wensen van onze klanten. Agile werken en het werken in 'marktgerichte ketens' ondersteunen dit. Hier passen wij ook onze huisvesting op aan, waarbij we onze werkzaamheden op vijf kernlocaties concentreren: Apeldoorn, Leeuwarden, Leiden, Tilburg en Zeist.

In het buitenland blijft het aantal arbeidsplaatsen in 2017 nagenoeg stabiel op 2.946 (2016: 2.983).

Beleggingen

De opbrengsten uit onze beleggingsportefeuille voor eigen rekening⁴ bedroegen €1.248 miljoen in 2017 (2016: €1.238 miljoen). De hogere opbrengsten worden met name gedreven door hoge realisaties in de aandelenportefeuille alsmede positieve herwaarderingen in de vastgoedportefeuille. Specifiek de segmenten woningen en kantoren kenden in 2017 hogere waardestijgingen. Deze positieve ontwikkelingen mitigeerden in belangrijke mate de daling van de indirecte opbrengsten uit vastrentende waarden door realisaties.

De waardeontwikkeling door beweging in de marktrente van onze vastrentende waarden en interestderivaten in ons Nederlands Pensioen- en Levenbedrijf is niet direct in het resultaat zichtbaar. Alle gerealiseerde en niet gerealiseerde beleggingsresultaten op vastrentende waarden en interestderivaten voor eigen rekening en risico worden verantwoord in het zogenaamde Fund for Future Appropriation (FFA). Dit fund is een onderdeel van de technische voorzieningen ter dekking van de verplichtingen aan onze klanten met een pensioen- of levensverzekering. Door de gestegen marktrentes is het FFA in 2017 met €0,9 miljard afgenomen tot €6,9 miljard (2016: €7,8 miljard).

De waarde van de beleggingsportefeuille bedraagt ultimo 2017 €44,6 miljard (2016: €47,4 miljard). Deze afname is voornamelijk het gevolg van een afname van de marktwaarde van de vastrentende portefeuille als gevolg van de aangekondigde verkoop van onze Ierse levensverzekeraar. Hierdoor zijn alle beleggingen, bestaande uit voornamelijk vastrentende waarden, geherclassificeerd naar "aangehouden voor verkoop" ("held for sale") en maken geen onderdeel meer uit van de beleggingsportefeuille. Daarnaast neemt onze derivatenportefeuille af door stijging van de rente. Verder hebben we in 2017 onze alternatieve beleggingen afgebouwd door de beleggingen in grondstoffen te verkopen. De marktwaarde van de vastgoedportefeuille blijft relatief stabiel door positieve herwaarderingen die de verkoop van objecten nagenoeg compenseren.

Groepsresultaten

In 2017 hebben we de samenstelling van onze vastrentende portefeuille verder geoptimaliseerd ten gunste van directe woninghypotheken. Deze portefeuille aan woninghypotheken is toegenomen tot €7,2 miljard (2016: €5,8 miljard). Verder hebben we onze posities in gedekte obligaties ('covered bonds') afgebouwd.

KAPITAALMANAGEMENT

Eigen vermogen

Het eigen vermogen is in 2017 met €167 miljoen toegenomen tot €9.949 miljoen (2016: €9.782 miljoen). Het positieve nettoresultaat van €216 miljoen en positieve herwaarderingen op voornamelijk aandelen zorgen voor een toename van het eigen vermogen. Daarnaast werd het eigen vermogen beïnvloed door dividendbetalingen op preferente aandelen en couponbetalingen op hybride kapitaal van in totaal €69 miljoen. De mutatie reserve koersverschillen houdt voornamelijk verband met de koersontwikkeling van de Turkse Lira.

ONTWIKKELING TOTAAL EIGEN VERMOGEN (€ MILJOEN)

Totaal eigen vermogen 31-12-2016	9.782
Nettoresultaat	216
Mutatie herwaarderingsreserve	80
Mutatie reserve koersverschillen	-41
Herwaardering nettoverplichting toegezegde pensioenrechten	-19
Dividend- en couponbetalingen eigen vermogensinstrumenten	-69
Totaal eigen vermogen 31-12-2017	9.949

SOLVABILITEIT (SOLVENCY II)

De Solvency II (SII) ratio is eind 2017 uitgekomen op 191%. Dit is voor voorziene dividenden, coupons op hybrids en aangekondigde inkoop van eigen aandelen. Met inachtneming van deze effecten komt de SII ratio uit op 184% (31 december 2016: 181%), een stijging van 3%-punt. De verbeterde kapitaalpositie is het gevolg van een combinatie van een toename in het toegestaan eigen vermogen met €41 miljoen tot €8.386 miljoen (2016: €8.345 miljoen) en een afname van het vereist kapitaal met €68 miljoen tot €4.555 miljoen (2016: €4.623 miljoen).

SOLVABILITEITSRATIO (€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Toegestaan Solvency II eigen vermogen	8.386	8.345	41
Vereist kapitaal	4.555	4.623	-68
Surplus	3.831	3.722	109
Ratio (%)	184%	181%	3%-punt

De toename in het eigen vermogen is het gevolg van positieve technische resultaten in het schade- en levenbedrijf, positieve waarde-ontwikkeling als gevolg van de financiële markten en het verfijnen van de kostenaannames en het actualiseren van de ervaringssterfte binnen het Nederlandse levenbedrijf. Dit wordt deels teniet gedaan door inzet van kapitaal voor de zorgpremies van 2018, voorziene dividenden samenhangend met het positieve jaarresultaat en de aangekondigde inkoop van eigen aandelen.

Het vereist kapitaal is gedaald door een afname van het markt- en levenrisico. Binnen het marktrisico neemt het renterisico af door de ingevoerde kapitaal hedge binnen het Nederlandse levenbedrijf. Met de kapitaal hedge wordt de volatiliteit in de solvabiliteitsratio als gevolg van rente-ontwikkelingen gereduceerd. Het levenrisico is afgenomen door meerdere effecten die voornamelijk impact hebben op het langlevens-, kosten- en vervalrisico. De afname in het vereist kapitaal is gedeeltelijk teniet gedaan door een afname van het verliescompenserend vermogen van uitgestelde belastingen (LACDT).

In het Solvency II vermogen is rekening gehouden met het voorstel aan de Algemene Vergadering van 17 april om €123,6 miljoen aan dividend uit te keren op de gewone aandelen over het boekjaar 2017. Dit voorstel is gebaseerd op een uitkering van 45% van de nettowinst exclusief het nettoresultaat van het segment zorg en na aftrek van vergoedingen op overige eigenvermogensinstrumenten. In lijn hiermee zal een voorstel aan de Algemene Vergadering worden voorgelegd voor aanpassing van het dividendbeleid, wat betekent dat in de toekomst het dividend ook op deze wijze zal worden bepaald.

Financiering

In 2017 is de door Standard & Poor's toegekende kredietrating (ICR⁵) van Achmea BV ongewijzigd gebleven op BBB+. De rating (FSR⁶) van de Nederlandse kernverzekeringsentiteiten is bevestigd op A. De ratings (FSR) van Achmea Reinsurance Company NV en de rating (ICR) van Achmea Bank NV zijn ongewijzigd gebleven op A-. De outlook van alle ratings is begin 2017 bijgesteld van 'stable' naar 'negative'. In maart 2018 heeft Fitch eveneens een rating aan Achmea B.V. en haar verzekeringsentiteiten toegekend. De ratings zijn respectievelijk A (IDR⁷) en A+ (IFS⁸) en hebben een 'stable outlook'. De rating (IDR) van Fitch is voor Achmea Bank NV bevestigd op A met een 'stable outlook'.

De schuldratio⁹ is licht verbeterd tot 25,9% (2016: 26,4%) als gevolg van de toename van het eigen vermogen. Als gevolg van het hogere operationeel resultaat verbeterde de fixed-charge coverage ratio tot 3,4x (2016: -0,9x).

Schade & Inkomen Nederland

- Krachtig herstel resultaat Schade & Inkomen met een gecombineerde ratio van 95,5%
- Premiegroei door premiemaatregelen en hogere instroom nieuwe klanten
- Sterke kostendaling door verdere digitalisering

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Bruto verdiende premies	3.290	3.191	3%
Bedrijfskosten	818	892	-8%
Operationeel resultaat	166	-185	n.b.

KERNCIJFERS SCHADEVERZEKERINGEN	2017	2016	Δ
Schaderatio	70,0%	81,3%	-11,3%-punt
Kostenratio	26,0%	29,1%	-3,1%-punt
Gecombineerde ratio	96,0%	110,4%	-14,4%-punt

KERNCIJFERS INKOMENSVERZEKERINGEN	2017	2016	Δ
Schaderatio ¹⁰	72,8%	68,6%	4,2%-punt
Kostenratio	20,5%	22,7%	-2,2%-punt
Gecombineerde ratio	93,3%	91,3%	2,0%-punt

ALGEMEEN

Achmea is marktleider in schadeverzekeringen en bekleedt de derde positie in de markt van inkomensverzekeringen. Wij bieden onze particuliere en zakelijke klanten onder meer auto-, opstal-, inboedel-, aansprakelijkheids-, bedrijfs- en reisverzekeringen. Ook bieden we verschillende verzuim- en individuele en collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen aan. Onze producten worden aangeboden onder merken als Centraal Beheer, Interpolis, FBTO en InShared, waarbij onze focus ligt op hoge klanttevredenheid, innovatieve dienstverlening en gedigitaliseerde processen.

Bruto verdiende premies

In 2017 zijn de bruto verdiende premies met €99 miljoen toegenomen tot €3.290 miljoen (2016: €3.191 miljoen). De premieomzet uit schadeverzekeringen nam toe tot €2.690 miljoen (2016: €2.601 miljoen) door groei van de particuliere portefeuille en rendementsmaatregelen binnen zowel de particuliere als de zakelijke schadeportefeuille. De premieomzet uit inkomensverzekeringen nam licht toe tot €600 miljoen (2016: €590 miljoen) door in te spelen op de vergroting van de markt voor collectieve inkomensverzekeringen (WIA) als gevolg van nieuwe wetgeving (BeZaVa¹¹).

Bedrijfskosten

In 2017 zijn de bedrijfskosten afgenomen tot €818 miljoen (2016: €892 miljoen). De afname van €74 miljoen hebben we

kunnen realiseren bij een groeiende portefeuille, waardoor de kostenratio op totaalniveau verder verbeterd is met 2,9%-punt tot 25,0% (2016: 27,9%). De verbetering van het kostenniveau is met name het gevolg van verdergaande digitalisering en het optimaliseren van onze processen.

Resultaten

Het operationeel resultaat over 2017 bedraagt €166 miljoen (2016: €185 miljoen negatief). Gecorrigeerd voor de schadelast van een in juni 2016 opgetreden hagelcalamiteit (impact: €132 miljoen) is het operationeel resultaat in 2017 €219 miljoen hoger. Dit hogere resultaat is mede het gevolg van ingezette premiemaatregelen, schadelastbeheersing en kostenefficiëntie. Hiermee hebben wij het fundament van onze schade- en inkomensactiviteiten belangrijk verbeterd. Het verbeterd fundament is ook terug te zien in de gecombineerde en schaderatio op totaalniveau die respectievelijk uitkomen op 95,5% (2016: 106,9%) en 70,5% (2016: 79,0%).

SCHADEVERZEKERINGEN

Het operationeel resultaat van onze schadeverzekeringen steeg in 2017 tot €119 miljoen (2016: €239 miljoen negatief). Gecorrigeerd voor de hagelcalamiteit in juni vorig jaar (impact: €132 miljoen) steeg het operationeel resultaat van onze schadeverzekeringen in 2017 met €226 miljoen. De verbetering van het operationeel resultaat is met name het gevolg van doorgevoerde rendementsmaatregelen op zowel de particuliere

Schade & Inkomen Nederland

als de zakelijke schadeportefeuille. We hebben onder meer premie-aanpassingen doorgevoerd om de effecten van extreme weersinvloeden en opeenvolgende letselschaden beter op te kunnen vangen. Daarnaast hebben we geïnvesteerd in maatregelen die bijdragen aan het beperken van de schadelast.

De toenemende frequentie van nieuwe letselschaden zette ook in 2017 door. Het aantal verkeersdoden en verkeersgewonden is afgelopen jaar opnieuw gestegen. Met onder andere de introductie van de innovatieve app 'AutoModus' om smartphonegebruik in het verkeer tegen te gaan, willen we actief bijdragen aan het verminderen van de kans op ongevallen. Klanten die de Interpolis AutoModus-app gebruiken blijken gemiddeld minder schade te hebben. De gecombineerde ratio van onze schadeverzekeringen verbeterde in 2017 mede als gevolg van de doorgevoerde rendements- en kostenmaatregelen met 14,4%-punt tot 96,0% (2016: 110,4%) door een sterke verbetering van zowel de schaderatio als de kostenratio. De schaderatio kwam uit op 70,0% (2016: 81,3%). De kostenratio verbeterde in 2017 met 3,1%-punt tot 26,0% (2016: 29,1%).

INKOMENSVERZEKERINGEN

Het resultaat op Inkomensverzekeringen bedraagt €47 miljoen (2016: €53 miljoen). Op recentere jaren zien we in lijn met het landelijke beeld de instroom in de WIA toenemen. We houden rekening met deze ontwikkeling in onze premiestelling.

Tegelijkertijd zien we door de aanhoudende focus op schadelastmanagement een lagere instroom op oude schadejaren binnen WIA, waardoor we een gedeelte van de voorzieningen kunnen laten vrijvallen. Ook zorgt de kostendaling voor een positief effect.

De gecombineerde ratio op Inkomensverzekeringen kwam in 2017 uit op 93,3% (2016: 91,3%) door een toename in de schaderatio. De daling in de kostenratio tot 20,5% (2016: 22,7%) is in lijn met de afname van de bedrijfskosten. De schaderatio bedroeg 72,8% (2016: 68,6%).

Zorg Nederland

- Basiszorg nog verlieslatend ondanks lagere inzet van kapitaal voor niet-kostendekkende premie van €108 miljoen
- Bedrijfskosten met 10% afgenomen door uitgevoerde efficiency initiatieven

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Bruto verdiende premies	13.184	13.092	1%
Bedrijfskosten	482	536	-10%
Operationeel resultaat	-128	-196	n.b.
Resultaat tekenjaar 2017/2016	49	-7	n.b.
Incidenteel resultaat ¹²	-177	-189	n.b.

KERNCIJFERS BASISZORGVERZEKERINGEN	2017	2016	Δ
Schaderatio	99,3%	99,2%	0,1%-punt
Kostenratio	2,4%	3,0%	-0,6%-punt
Gecombineerde ratio	101,7%	102,2%	-0,5%-punt

KERNCIJFERS AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN	2017	2016	Δ
Schaderatio	86,4%	89,1%	-2,7%-punt
Kostenratio	9,5%	8,9%	0,6%-punt
Gecombineerde ratio	95,9%	98,0%	-2,1%-punt

ALGEMEEN

Zilveren Kruis, De Friesland, FBTO, Avéro Achmea, Interpolis, OZF, Prolife en Ziezo bieden basis- en aanvullende zorgverzekeringen. Achmea biedt ook wereldwijd zorgdienstverlening via alarmcentrale Eurocross.

Ook in 2017 heeft Achmea zich ingezet om de stijgende zorguitgaven in Nederland te beperken door een effectieve zorginkoop, maar ook door verzekerden te helpen meer te bewegen en gezonder te eten. Zilveren Kruis richt zich met de programma's Actify en – via werkgevers – Gezond Ondernemen op het fit en gezond houden van verzekerden.

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies van de basis- en aanvullende zorgverzekeringen zijn gestegen naar €13.184 miljoen (2016: €13.092 miljoen). De premieomzet vanuit de basiszorgverzekeringen bedraagt €11.869 miljoen (2016: €11.779 miljoen). De hogere premieomzet is een gevolg van een hoger aantal verzekerden en hogere premies in 2017.

De premieomzet vanuit de aanvullende zorgverzekeringen bedraagt €1.315 miljoen (2016: €1.313 miljoen). De AV-graad¹³ blijft stabiel op circa 80%.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten van onze zorgactiviteiten zijn in 2017 gedaald met 10% tot €482 miljoen (2016: €536 miljoen). De afname van de bedrijfskosten komt voort uit lagere kosten voor IT en personeel door rationalisatie van processen en systemen. In 2017 is er een eenmalige bate door het uniformeren van de pensioenregeling bij De Friesland. Gecorrigeerd hiervoor bedraagt de kostenverlaging 5%.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat op de basiszorgverzekeringen over 2017 bedraagt €175 miljoen negatief (2016: €215 miljoen negatief). Dit resultaat bestaat uit het resultaat op huidig tekenjaar, het resultaat op oude jaren en een voorziening voor niet kostendekkende premies voor het volgende jaar. De laatste twee onderdelen vormen het incidentele resultaat.

Het resultaat op het huidige tekenjaar op de basiszorgverzekeringen bedraagt €16 miljoen (2016: €41 miljoen negatief) waar we, door de in 2016 gevormde verliesvoorziening, een resultaat van nihil hadden verwacht. Het hogere resultaat wordt veroorzaakt door lagere zorgkosten.

Het incidentele resultaat uit oude jaren is €83 miljoen negatief (2016: €252 miljoen) voornamelijk als gevolg van een lager dan verwachte bijdrage voor tekenjaar 2016 voor verschillende specifieke zorgkosten uit het Zorgverzekeringsfonds.

Zorg Nederland

Dit lagere resultaat op oude jaren wordt deels gecompenseerd door een lagere voorziening voor een niet-kostendekkende zorgpremie voor 2018. In 2017 bedraagt deze voorziening €108 miljoen (2016: €426 miljoen). De inzet van reserves voor een niet-kostendekkende premie voor de basisverzekering was daarmee €318 miljoen lager dan in 2016.

De gecombineerde ratio op de basiszorgverzekeringen bedraagt 101,7% (2016: 102,2%) en is met name verbeterd als gevolg van de lagere bedrijfskosten.

De aanvullende zorgverzekeringen dragen voor €47 miljoen bij aan het resultaat (2016: €19 miljoen). De verbetering van het resultaat komt door een positieve ontwikkeling op medische specialistische zorg en mondzorg. Daarnaast hebben we voor de aanvullende zorgverzekeringen in 2017 geen voorziening gevormd voor een niet-kostendekkende premie in het komende jaar (2016: €7 miljoen).

De gecombineerde ratio van de aanvullende zorgverzekeringen is verbeterd tot 95,9% (2016: 98,0%) voornamelijk als gevolg van de lagere zorgkosten.

Pensioen & Leven Nederland

- Operationeel resultaat sterk verbeterd door forse kostenbesparingen en hoger beleggingsresultaat
- Daling bedrijfskosten van 20% door afbouw verkoop- en productkosten alsook vereenvoudiging processen en systemen
- Premieomzet overlijdensrisicoverzekeringen met 14% belangrijk gegroeid

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Bruto verdiende premies	1.569	1.794	-13%
Bedrijfskosten ¹⁴	189	237	-20%
Operationeel resultaat	342	285	20%

ALGEMEEN

De serviceorganisatie Pensioen & Leven beheert sinds de oprichting van het Centraal Beheer APF in 2016 voornamelijk een 'closed-book' portefeuille, bestaande uit collectieve pensioencontracten en traditionele spaar- en levensverzekeringen. Daarnaast beheert de serviceorganisatie een groeiende 'open-book' portefeuille. Voor de closed-book portefeuille richten wij ons op het behouden van een stabiel en hoog resultaat met een positieve kapitaalgeneratie. Hierbij dient de hoge klanttevredenheid te worden behouden.

Binnen de open-book portefeuille bieden we overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) en direct ingaande lijfrentes en pensioenen aan. Deze verzekeringsoplossingen zijn onderdeel van onze propositie voor Oudedagsvoorzieningen.

Bruto verdiende premies

In 2017 zijn de bruto verdiende premies met 13% afgenomen tot €1.569 miljoen (2016: €1.794 miljoen).

De omzet uit de 'closed-book' pensioenportefeuille nam af met circa 20% tot €490 miljoen (2016: €617 miljoen). Dit is een direct gevolg van de overgang naar een 'closed-book' benadering voor deze portefeuille waarbij we geen nieuwe pensioenverzekeringcontracten meer afsluiten of bestaande contracten verlengen. Hierdoor zal in lijn met de strategie de premieomzet uit Pensioenen verder afnemen. De portefeuille-omvang zal echter slechts langzaam aflopen door de lange looptijden van de verplichtingen. De omzet uit de 'closed-book' levenportefeuille kwam uit op €831 miljoen (2016: €898 miljoen). Het premieverval ligt met 8,0% op een vergelijkbaar niveau als dezelfde periode vorig jaar. De terugloop van onze portefeuilleomvang door afkoop en natuurlijk verloop, ontwikkelt zich in lijn met onze verwachtingen.

De 'open-book' portefeuille laat een stijging zien in ORV-premies tot €49 miljoen (2016: €43 miljoen) als gevolg van een hogere

netto instroom. In aantallen neemt de portefeuille toe tot 323.256 (2016: 287.673). De koopsommen op direct ingaande lijfrentes en pensioenen laten daarentegen een daling zien tot €199 miljoen (2016: €236 miljoen) als gevolg van rendementsmaatregelen en lagere gemiddelde bedragen op direct ingaande pensioenen. In aantallen nemen de direct ingaande lijfrentes en pensioenen toe.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten nemen in 2017 sterk af met 20% tot €189 miljoen (2016: €237 miljoen). Deze afname is het gevolg van de overgang naar een 'closed-book' benadering voor de pensioenportefeuille en dientengevolge lagere verkoop- en productkosten. Daarnaast hebben wij de organisatie vereenvoudigd en de systemen gereduceerd waarmee we ook het aantal arbeidsplaatsen hebben kunnen afbouwen. Deze maatregelen leiden versneld tot een structureel lager kostenniveau.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat is in 2017 belangrijk toegenomen tot €342 miljoen (2016: €285 miljoen) als gevolg van de eerder genoemde kostenbesparingen en hogere beleggingsresultaten.

Het beleggingsresultaat is toegenomen door hogere herwaarderingen op vastgoed, realisaties op aandelen en positieve valutaresultaten als gevolg van een lagere dollarkoers. Deze effecten compenseren ruimschoots de negatieve resultaten op grondstoffenportefeuille in de eerste helft van 2017. Deze portefeuille is volledig afgebouwd in de tweede helft van 2017.

Het technisch resultaat is beïnvloed door de vorming van een aanvullende voorziening voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid. Uit een nadere analyse is gebleken dat niet alle arbeidsongeschikte deelnemers bij ons geregistreerd zijn, waardoor we een aanvullende voorziening voor premievrijstelling hebben getroffen. Deze aanvullende last wordt deels gecompenseerd door een hoger sterfteresultaat.

Oudedagsvoorzieningen Nederland

- Operationeel resultaat segment Oudedagsvoorzieningen sterk verbeterd door versnelde afbouw bedrijfstakpensioenfondsen en lagere kosten
- Toename beheerd vermogen tot €120 miljard door netto instroom uit voornamelijk het Centraal Beheer APF en positieve koersstijgingen

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

OUDEDAGSVORZIENINGEN TOTAAL	2017	2016	Δ
Totaal baten	272	275	-1%
<i>Waarvan: administratie- en beheersvergoeding</i>	158	167	-5%
Bedrijfskosten	266	286	-7%
Operationeel resultaat	12	-18	n.b.
BANCAIRE ACTIVITEITEN (ACHMEA BANK)			
Netto rentemarge	106	112	-5%
Fair value resultaat ¹⁵	1	0	n.b.
Bedrijfskosten	96	94	2%
Toevoegingen aan de kredietvoorzieningen	-8	2	n.b.
Common Equity Tier 1 ratio	20,4%	19,1%	1,3%-punt

(€ MILJARD)

ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT	2017	2016	
Beheerd vermogen ¹⁶	120	116	4

ALGEMEEN

Veranderingen in het pensioenstelsel leiden tot nieuwe mogelijkheden om vermogen voor later op te bouwen. Met het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF) biedt Achmea een alternatief voor pensioenverzekeren in de tweede pijler van het Nederlandse pensioenstelsel. Door het aanbieden van producten en diensten door Achmea Investment Management en Achmea Bank voor de derde en vierde pijler van het pensioenstelsel biedt Achmea een totaaloplossing voor vermogensopbouw en pensionering. Deze producten en diensten worden aangeboden onder het merk Centraal Beheer.

Ten behoeve van de introductie van de nieuwe strategie rond oudedagsvoorzieningen en positionering van Centraal Beheer als financiële dienstverlener zijn in 2016 de nodige opstart- en investeringskosten gedaan. In 2017 zijn deze aanloopkosten lager. Tegelijkertijd zijn ook de kosten van onze processen structureel verlaagd. Afgelopen jaar is de administratieve verwerking en beheer van de hypotheekportefeuille van Achmea Bank succesvol uitbesteed. Daarnaast zijn we recentelijk gemigreerd naar een nieuw systeem voor de administratie van spaarproducten en het betalingsverkeer. In lijn met ons besluit uit 2016 hebben wij de niet rendabele

administratieve dienstverlening aan verplichte bedrijfstakpensioenfondsen verder afgebouwd.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat op oudedagsvoorzieningen bedraagt €12 miljoen (2016: €18 miljoen negatief). Deze toename wordt gedreven vanuit resultaatverbetering in alle entiteiten.

Achmea Bank

De bijdrage aan het operationeel resultaat uit bancaire activiteiten bedraagt over 2017 €24 miljoen (2016: €18 miljoen). Deze toename is mede het gevolg van hogere commissiebatens op het beheer van de hypotheekportefeuille die verstrekt zijn namens Achmea Pensioen & Leven. Ook valt een gedeelte van de kredietvoorziening vrij op de reguliere en run-off portefeuille als gevolg van gestegen huizenprijzen en afwikkeling van kredieten. Dit compenseerde een lagere netto rentemarge als gevolg van een lagere vergoeding op hypotheekleningen bij vervroegde aflossingen.

De Common Equity Tier 1 ratio steeg in 2017 tot 20,4%, (2016: 19,1%) door toevoeging van het resultaat 2016 en afname van de hypotheek- en kredietportefeuille.

Oudedagsvoorzieningen Nederland

Achmea Investment Management

In 2017 is het beheerd vermogen (AuM) toegenomen tot €120 miljard (2016: €116 miljard). De toename in de AuM komt tot stand door netto instroom in het Centraal Beheer APF en positieve marktontwikkelingen. Daarnaast is in 2017 overeenstemming met de Stichting Pensioenfonds Huisartsen bereikt. Dit zal medio 2018, bij ingang van de uitvoering, leiden tot een verdere groei in AuM.

Achmea Investment Management levert in 2017 met €4 miljoen (2016: €2 miljoen) een hogere bijdrage aan het segmentresultaat. De toename is voornamelijk het gevolg van lagere personeels- en advieskosten.

Achmea Pensioenservices

Achmea heeft in 2016 de strategische keuze gemaakt om de administratieve dienstverlening aan verplichte bedrijfstakpensioenfondsen af te bouwen. In 2017 is met de migratie van vijf pensioenfondsen naar Centric de versnelde afbouw van deze dienstverlening gerealiseerd. Tevens is hiermee de ruimte ontstaan om ons volledig te kunnen richten op de groeistrategie via dienstverlening aan het Centraal Beheer APF en de ondernemings-, beroeps- en vrijgestelde bedrijfstakpensioenfondsen.

Het operationeel resultaat is mede door de versnelde afbouw van deze pensioenbeheeractiviteiten verbeterd. Daarnaast daalden de bedrijfskosten door lagere opstartkosten voor de dienstverlening aan het Centraal Beheer APF.

Internationale activiteiten

- Benutten digitale competenties leidt tot 8% premiegroei (in lokale valuta)
- Sterke verbetering operationeel resultaat Griekenland en Slowakije
- Nieuwe wetgeving maximale premie motor aansprakelijkheid Turkije, investeringen en hogere calamiteitschade in zowel Turkije als Australië beïnvloeden het resultaat

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Bruto premieomzet	1.206	1.192	1%
Bedrijfskosten	307	284	8%
Operationeel resultaat	16	25	-36%

BRUTO PREMIEOMZET PER LAND	2017	2016	Δ
Turkije	335	368	-9%
Slowakije	385	348	11%
Griekenland	318	310	3%
Ierland	151	154	-2%
Australië	17	12	42%

ALGEMEEN

De internationale strategie van Achmea is gericht op het behalen van concurrentievoordeel en rendabele groei in marktaandeel in landen waarin we onze kernkwaliteiten op Schade en Zorg kunnen inzetten. De landen binnen deze strategie bestaan uit Turkije, Slowakije, Griekenland en Australië. In deze landen investeren we in groei via de bancaire en online (directe) distributie en richten we ons op verdere digitalisering. We versnellen daarmee in de bestaande markten. Ook onderzoeken we mogelijkheden op greenfields in grotere markten, waaronder Canada. Hier zijn we nu bezig een samenwerking op te zetten met een lokale partner.

In november hebben we een akkoord bereikt over de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First aan Aviva. Friends First is een gezond bedrijf maar de activiteiten sluiten niet langer aan bij onze kernactiviteiten.

Bruto verdiende premies

In 2017 nemen de bruto verdiende premies met 1% toe tot €1.206 miljoen (2016: €1.192 miljoen) met name gedreven vanuit groei binnen onze schade- en zorgactiviteiten. Gecorrigeerd voor valuta-effecten bedraagt de groei 8%. In Turkije kwamen de bruto verdiende premies in 2017 uit op €335 miljoen (2016: €368 miljoen). In lokale valuta steeg de premieomzet met 12% tot TL1.379 miljoen (2016: TL1.235 miljoen) door groei binnen alle marktsegmenten. In de kernsegmenten Woon en Zorg hebben we marktaandeel

gewonnen. De premie uit het online kanaal, dat samen met Garanti Bank is opgezet, laat de hoogste groei zien.

In een stagnerende schademarkt en een licht stijgende levenmarkt is onze totale premieomzet bij onze Griekse verzekeraar InterAmerican uitgekomen op €318 miljoen (2016: €310 miljoen). Dit is mede het gevolg van groei van ons directe online verzekeringsmerk Anytime waar het aantal klanten is gestegen met 23% tot 317.306 (2016: 258.000). In navolging op de succesvolle groei van Anytime in Griekenland, zijn we medio 2017 gestart in Cyprus. Sinds de start zijn hier reeds 4.000 verzekeringspolissen verkocht.

Onze Slowaakse verzekeraar Union laat in 2017 een sterke groei in de premies zien tot €385 miljoen (2016: €348 miljoen). Deze toename komt voornamelijk tot stand door omzetsijging op de kernmarkten Schade en Zorg.

In 2017 behouden we in Ierland een sterke groei in APE (Annual Premium Equivalent). In een stabiele markt is de nieuwe productie APE van ons Ierse levenbedrijf toegenomen met 19% tot €85 miljoen (2016: €72 miljoen) door groei op beleggingscontracten.

Ten slotte ontwikkelt de samenwerking met Rabobank in Australië zich goed. De omzet is in 2017 verder gestegen tot €17 miljoen (2016: €12 miljoen), gedreven vanuit de hoge klanttevredenheid en een sterke retentie (99%) op de bestaande portefeuille.

Internationale activiteiten

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten bedragen €307 miljoen (2016: €284 miljoen) en nemen toe mede door investeringen in de digitale groeistrategie en oriëntatie op nieuwe groeimarkten. De hogere kosten over 2017 betreffen een combinatie van hogere distributiekosten met een hoger aantal arbeidsplaatsen nodig voor het realiseren van de groeidoelstellingen.

Operationeel resultaat

In 2017 behaalden we een operationeel resultaat uit onze internationale activiteiten van €16 miljoen (2016: €25 miljoen). Het operationeel resultaat wordt beïnvloed door met name ontwikkelingen in Turkije, investeringen en hogere calamiteitschade in Australië. In Turkije devalueerde in 2017 de nationale munt (Turkse Lira) met 21% ten opzichte van de Euro en zorgden hevige neerslag en hagelbuien in juli voor een negatief effect in het resultaat. Ook leidt de recente invoering van een wettelijke bepaalde maximale premie voor de motor aansprakelijkheidsverzekeringen in Turkije tot druk op de marges in dit marktsegment.

Het operationeel resultaat in Slowakije en Griekenland is verbeterd door een beter zorg- respectievelijk schaderesultaat.

Overige activiteiten

- Verbetering resultaat door lagere personeelskosten, afbouw private banking activiteiten en incidentele reorganisatielasten in 2016
- Beheerd vermogen Syntrus Achmea Real Estate & Finance groeit naar €19,7 miljard

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Totaal bruto baten	380	520	-27%
Bedrijfskosten ¹⁷	153	299	-49%
Rentelasten	61	63	-3%
Operationeel resultaat	-59	-230	n.b.
ACHMEA REINSURANCE			
Bruto verdiende premies	255	360	-29%
Operationeel resultaat	5	12	-58%

ALGEMEEN

Het segment Overige Activiteiten bevat het resultaat van onze Shared Service Centers, holdingactiviteiten en de overige bedrijfsonderdelen Achmea Reinsurance, Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Independer. Daarnaast worden de in afbouw zijnde activiteiten van Staalbankiers verantwoord in dit segment.

Als onderdeel van Achmea verzorgt Achmea Reinsurance herverzekeringsooplossingen op Schade en Pensioen & Leven voor de groep. Daarnaast accepteert Achmea Reinsurance op beperkte schaal externe herverzekeringsrisico's.

Het vastgoedvermogensbeheerbedrijf Syntrus Achmea Real Estate & Finance beheert zowel de vastgoedportefeuilles van de verzekeringsentiteiten als van externe klanten.

Via Independer kan de klant verzekeringsproducten vergelijken, afsluiten en wijzigen.

Operationeel resultaat

Het resultaat van het segment Overige Activiteiten wordt in sterke mate bepaald door holdingkosten, rentelasten en het resultaat van de overige bedrijfsonderdelen. In 2017 bedraagt het operationeel resultaat €59 miljoen negatief (2016: €230 miljoen negatief). In 2016 werd het resultaat nog beïnvloed door de vorming van een additionele reorganisatievoorziening van €82 miljoen. Het betere resultaat is verder het gevolg van lagere kosten voor onder andere personeel, IT en huisvesting en de afbouw van de Staalbankiers activiteiten.

Achmea Reinsurance, Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Independer dragen allemaal positief bij aan het resultaat.

BEDRIJFSONDERDELEN

ACHMEA REINSURANCE COMPANY

Als herverzekeringsexpert van Achmea vervult Achmea Reinsurance drie functies: adviseur, in koper en risicodragers. In haar rol als groepsherverzekerder en risicodragers biedt Achmea Reinsurance herverzekeringsdekking aan zowel de Nederlandse als de buitenlandse juridische entiteiten binnen Achmea. De externe herverzekeringssportefeuille die opgebouwd is op Schade en Leven is ten behoeve van diversificatie van de verzekeringsrisico's en winstbijdrage aan Achmea.

Het operationeel resultaat is in 2017 uitgekomen op €5 miljoen (2016: €12 miljoen) en is ondanks de impact van €37 miljoen door wereldwijde catastrofes positief gebleven. Deze toename in schadelast werd deels gecompenseerd door opbrengsten vanuit nieuwe schade- en levencontracten en hogere beleggingsresultaten.

In 2017 zijn de bruto verdiende premies uitgekomen op €255 miljoen (2016: €360 miljoen). Deze afname wordt veroorzaakt door het niet verlengen van een aantal contracten binnen het inkomende herverzekeringprogramma Leven.

SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE

Het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheek is toegenomen tot € 19,7 miljard (2016: € 18,1 miljard). De toename is vooral het gevolg van een netto instroom in de hypotheekportefeuilles. De beheervergoeding steeg naar €72 miljoen (2016: €70 miljoen). Deze toename is het gevolg van een gemiddeld hoger beheerd vermogen op hypotheek en vastgoed.

Groepsresultaten

Kerncijfers

- 1 *Bruto bedrijfskosten bevatten personeelskosten, afschrijvingskosten terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen en algemene kosten, waaronder IT-kosten en marketingkosten. Het betreft bedrijfskosten exclusief betaalde en te betalen commissies, winstdeling en commissie op herverzekering en voor toerekening van de schadebehandelingskosten en beleggingskosten.*
- 2 *Operationeel resultaat wordt berekend door winst voor belasting te corrigeren voor bepaalde posten. Dit zijn posten binnen baten en lasten die significant zijn en voortkomen uit gebeurtenissen of transacties die zich duidelijk onderscheiden van de normale bedrijfsactiviteiten en daardoor naar verwachting niet regelmatig zullen voorkomen. Voorbeelden zijn onder andere bijzondere waardeverminderv verliezen op goodwill en resultaat voor belasting gerelateerd aan desinvesteringen van bedrijfsactiviteiten.*
- 3 *Per 1 januari 2017 wordt een FTE gebaseerd op een volledige werkweek van 36 uur. De vergelijkende cijfers zijn hierop aangepast.*

Beleggingen

- 4 *De beleggingsopbrengsten (inclusief gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen) voor eigen rekening en risico zijn geschoond voor fair value resultaten en overige beleggingsopbrengsten die een directe relatie hebben met de verzekeringsverplichtingen.*

Financiering

- 5 *ICR: Issuer Credit Rating*
- 6 *FSR: Financial Strength Rating*
- 7 *IDR: Issuer Default Rating*
- 8 *IFS: Insurer Financial Strength*
- 9 *Schuld ratio: (niet-bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen) als percentage van de som van (totale eigen vermogen + niet bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen minus goodwill)*

Schade & Inkomen

- 10 *Gecorrigeerd voor technische interest en marktwaarde rente-effecten van een deelportefeuille.*
- 11 *BeZaVa: Beperking Ziekteverzuim en Arbeidsongeschiktheid Vangnetters*

Zorg Nederland

- 12 *Incidenteel resultaat betreft het resultaat uit zorgkosten en/of verevening uit voorgaande tekenjaren en dotaties aan een verliesvoorziening*
- 13 *Verhouding van verzekerden met een basisverzekering die ook een aanvullende verzekering hebben*

Pensioen & Leven Nederland

- 14 *Exclusief premiegebonden commissie herverzekeringpremie*

Oudedagsvoorzieningen Nederland

- 15 *Het fair value resultaat is een boekhoudkundig resultaat dat wordt gecompenseerd in andere boekperiodes, in lijn met de waarde ontwikkeling van de onderliggende derivaten. De derivaten worden gebruikt voor het beperken van het renterisico.*
- 16 *Assets under Management (AUM) is inclusief derivaten (overlay) portefeuille*

Overige Activiteiten

- 17 *Exclusief premiegebonden commissie herverzekeringpremie*