

10 maart 2015 - Achmea jaarresultaten 2014

Klanten beter geholpen door eerste successen Versnellen & Vernieuwen

Achmea boekt €388 miljoen operationeel resultaat

- Goede voortgang Versnellen & Vernieuwen:
 - Diverse initiatieven gelanceerd voor betere klantbediening
 - Bedrijfskosten met €143 miljoen gedaald
 - Verkoop van Russische verzekeringsactiviteiten afgerond
- Reorganisatielasten van €239 miljoen en afwaardering goodwill met €143 miljoen leiden tot nettowinst van €16 miljoen
- €335 miljoen resultaat ingezet om stijging zorgpremies 2015 te beperken
- Financiële positie versterkt, solvabiliteit verzekeringsactiviteiten gestegen naar 215%
- A+ rating verzekeringsonderdelen gehandhaafd, risicomangement oordeel verhoogd naar 'sterk'

Willem van Duin, voorzitter van de Raad van Bestuur:

"Met ons veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen hebben we de vernieuwing in ons bedrijf over de volle breedte in een stroomversnelling gebracht. We zijn nu ruim een jaar onderweg met ons driejarig veranderprogramma dat erop is gericht om een meer klantgedreven, slagvaardiger en meer concurrerende organisatie te worden. Met tal van nieuwe, veelal online, initiatieven zijn we onze klanten steeds beter van dienst. Zo kunnen onze klanten steeds vaker naast bellen ook met ons chatten en 'appen', geven ze schades gemakkelijker door via hun smartphone, helpen we klanten actief online met co-browse, informeren we hen steeds vaker via digitale middelen en kunnen ze op steeds meer websites van onze merken direct aangeven hoe ze onze dienstverlening waarderen. Onze merken hebben verschillende apps uitgebracht, waarmee klanten op een heel eenvoudige manier hun verzekeringszaken kunnen regelen. Zo werken we aan vernieuwende oplossingen voor onze klanten en houden we de klanttevredenheid hoog.

Wij sluiten het boekjaar 2014 af met een nettowinst van €16 miljoen. Reorganisatielasten van €239 miljoen en afschrijvingen op goodwill van €143 miljoen beïnvloedden het resultaat sterk. Operationeel daalde het resultaat naar €388 miljoen (2013: €542 miljoen), onder andere doordat we €335 miljoen van ons resultaat hebben ingezet om de zorgpremies voor onze klanten voor 2015 vrijwel gelijk te houden. Onze bruto premieomzet is op peil gebleven rond de €20 miljard met groei bij onze schadeverzekeringen in een krimpende markt. Onze solvabiliteit is toegenomen tot 215% en we hebben het A+ kredietwaardigheidsoordeel voor onze verzekeringsentiteiten bij S&P behouden, waarmee we aantonen voor onze klanten en andere stakeholders een solide financiële partner te zijn. Twee recente financieringstransacties begin dit jaar zouden pro forma een positief effect van 13 procentpunt hebben gehad op onze solvabiliteit eind 2014.

We hebben onze operationele kosten in 2014 met €143 miljoen verlaagd en liggen op koers met onze doelstelling voor een reductie van onze kosten met €450 miljoen eind 2016. Ook liggen we op schema met de onvermijdelijke afname van circa 4.000 arbeidsplaatsen binnen ons bedrijf. In 2014 verminderde de werkgelegenheid bij Achmea in Nederland met ongeveer 1.200 arbeidsplaatsen, waarbij we op een zeer zorgvuldige manier te werk gaan in het belang van onze medewerkers. De komende periode gaan we door met Versnellen & Vernieuwen. Zo blijven wij ook in de toekomst wie wij zijn: een coöperatieve verzekeraar met ijzersterke merken die op een moderne manier in contact staan met hun klanten."

ACHMEA JAARRESULTATEN 2014 - 10 MAART 2015

Een persconferentie vindt plaats op het Achmea hoofdkantoor,
Handelsweg 2 te Zeist vanaf 11:00 uur.

Een conference call voor analisten vindt plaats vanaf 14:00 uur.

Analisten kunnen inbellen op 020 53 15 871.

Zie voor meer informatie: www.achmea.nl

VOOR MEER INFORMATIE:

Stefan Kloet Media

stefan.kloet@achmea.nl, 030 69 38 511

Bastiaan Postma Investor Relations

bastiaan.postma@achmea.nl, 030 69 37 419

Groepsresultaat

ONTWIKKELINGEN GROEP

Versnellen & Vernieuwen op koers

Met ons veranderprogramma spelen we in op de steeds sneller veranderende wensen van onze klanten. We passen daarom juist nu ons bedrijf aan. In 2014 zijn aan de hand van een concrete managementagenda een groot aantal nieuwe initiatieven gerealiseerd of in gang gezet. De managementagenda van Versnellen & Vernieuwen is opgebouwd uit vier bouwstenen: klantgedreven, verantwoord rendement, concurrerende kosten en medewerkers in verandering. Op ieder van deze kwadranten zijn belangrijke vorderingen gemaakt. Zo versnellen we in klantgerichtheid en kostenbesparingen en vernieuwen we onze processen en online dienstverlening.

Klantgedreven

We hebben goede voortgang geboekt bij de verbetering van onze dienstverlening en er is volop geïnvesteerd in nieuwe oplossingen. Onze merken werken aan het verduidelijken en vereenvoudigen van alle klantcommunicatie en verbeteren de klantvriendelijkheid van websites.

Zo zijn klanten van 'autodeel-platform' SnappCar via Centraal Beheer volledig verzekerd voor schade, aansprakelijkheid, vernieling en diefstal. Ook verzekert Centraal Beheer MyWheels en WeGo. Met het uitleenplatform Peerby is Centraal Beheer een samenwerking aangegaan, waarmee we serieuze stappen zetten om ook aanwezig te zijn in de groeiende deeleconomie. We ondersteunen nog meer ontwikkelingen rond de deeleconomie. Omdat het past bij onze coöperatieve identiteit. Achmea is groot geworden door een samengaan van veelal onderlinge verzekeringsmaatschappijen. Solidariteit is daarbij, net als bij de deeleconomie, een sleutelbegrip. Daarom is Achmea ambassadeur van Amsterdam Sharing City geworden. We ondersteunen zo concrete initiatieven om de kansen die de deeleconomie biedt op het gebied van duurzaamheid, sociale cohesie en economie, optimaal te benutten.

De afgelopen jaren besteedde Interpolis veel aandacht aan preventie. Interpolis deelde deze winter via Facebook en Twitter preventietips over de risico's die klanten lopen bij storm, vorst en inbraak en bereikte daarmee miljoenen mensen. Dat de aandacht voor preventie ook effect heeft, blijkt uit het feit dat het aantal woninginbraken in 2014 landelijk met 21% is gedaald ten opzichte van 2013. Dat vertelde de Minister van Justitie tijdens een recente conferentie bij Interpolis. Bij klanten van Interpolis bedraagt die daling maar liefst 30%. In de toekomst willen we effectieve preventie verder gaan koppelen aan verzekeren, zodat investeren in preventie echt wordt beloond. Ook werken we aan de verdere verbetering van onze bereikbaarheid: klanten van Interpolis kunnen sinds kort ook via Whatsapp contact opnemen met de klantenservice. En in

samenwerking met Vodafone onderzoekt FBTO of het een maatwerkpremie kan ontwikkelen die rekening houdt met het rijgedrag van de klant. Een innovatieve proef waarbij in de toekomst een automobilist zelf de hoogte van de verzekeringspremie kan beïnvloeden.

Achmea Agro, de grootste agrarische verzekeraar van Nederland, en Interpolis werken samen met lokale Rabobanken aan het in kaart brengen van bedrijfsrisico's van ondernemers in de glastuinbouw en veehouderij. Waar we voorheen met een polis onder de arm een boerenbedrijf doorliepen, stellen we nu, met Rabo RisiGo, de klant en zijn bedrijfsprocessen centraal. Een tool voor de iPad wordt gebruikt bij het inventariseren van bedrijfsrisico's. En na het bezoek aan de klant wordt een uitgebreid rapport opgesteld. Zo bieden we continuïteit, waarbij we verder gaan dan slechts het vergoeden van schade na tegenslag. Het zijn enkele van de vele initiatieven die sinds de start van ons veranderprogramma versneld hun weg naar onze klanten hebben gevonden.

Als groep hebben we grote stappen gezet bij het meer centraal zetten van het klantbelang als onderdeel van onze strategie. We hebben volgens de metingen van de AFM een inhaalslag gemaakt met ons KBC-programma naar net onder het marktgemiddelde. We verbeterden onze score op Klantbelang Centraal naar 3,3 van 3,0 in 2012 op een schaal van 5. We leggen de lat voor onszelf echter hoger en gaan de komende tijd volop door om het nog beter te doen voor onze klanten.

De duurzame verankering van de stem van onze klanten in onze bedrijfsvoering is daarbij een belangrijke pijler. Inmiddels heeft bijna ieder merk van Achmea een eigen klantenraad waarin wordt gesproken en geadviseerd over producten en dienstverlening, maar ook over actuele thema's in de maatschappij waarop onze merken moeten inspelen om klaar te zijn voor de toekomst. Vanuit de klantenraden wordt bovendien een groot deel van de Ledenraad van Vereniging Achmea gevormd. Zo ontstaat een stabiele structuur waarmee de klant invloed kan uitoefenen.

Concurrerende kosten

Verlaging van onze kosten maakt een belangrijk onderdeel uit van Versnellen & Vernieuwen. Dit is nodig om een concurrerend kostenniveau te bereiken zodat we onze klanten een scherpe prijs kunnen bieden voor hun verzekering. We hebben in 2014 onze kosten met €143 miljoen verlaagd onder meer dankzij aanzienlijke besparingen op personeels- en huisvestingskosten. Als gevolg van een andere manier van werken en een verregaande digitaliseringsslag, is het onvermijdelijk dat de werkgelegenheid in onze organisatie met circa 4.000 arbeidsplaatsen zal verminderen. In 2014 is een begin gemaakt met de stapsgewijze reductie van arbeidsplaatsen en zijn de

Groepsresultaat

eerste 1.200 functies in Nederland komen te vervallen. Dit is onder meer bereikt dankzij een personeelsvermindering met bijna een derde bij staven en diensten door het hele bedrijf en door blijvend niet-renderende activiteiten van ons bedrijf, versneld te beëindigen. Uiteraard gaan we zeer zorgvuldig om met de belangen van onze medewerkers die dit raakt. We nemen een periode van drie jaar tijd om op een zorgvuldige manier collega's die boventallig worden mee te nemen in de noodzakelijke veranderingen. We zijn daarvoor met de bonden een nieuw, duurzaam sociaal plan overeengekomen. De komende twee jaar zullen we op volle kracht doorgaan met het verlagen van onze kosten, met name IT-kosten.

Verantwoord rendement

Met Versnellen & Vernieuwen kijken we ook naar ons rendement. Dat moet op meerdere fronten verantwoord zijn, zowel maatschappelijk als financieel. De verhoging van onze commerciële slagkracht is hierbij een sleutelbegrip. Door middel van dynamische premiestelling, bieden we klanten van Centraal Beheer en FBTO al een premie op maat. We maken zo een veel nauwkeurigere afweging op basis van het persoonlijke verzekeringstechnische risico van een klant. De merken Agis en TakeCareNow! worden niet meer gevoerd omdat ze bij onze klanten te weinig onderscheidend vermogen hadden. De overgang van bestaande klanten naar Zilveren Kruis is zeer efficiënt verlopen. In vergelijking met het jaar daarvoor, hebben we onze klanten de basisverzekering van onder meer Zilveren Kruis met slechts een kleine prijsstijging aangeboden. De flinke uitbreiding van het basispakket met een deel van de AWBZ en het stijgende zorggebruik, vangen we voor 2015 grotendeels op met goede zorginkoop en de inzet van €335 miljoen van ons resultaat. Zo hebben we met succes ons marktaandeel verdedigd bij onze zorgverzekeringen. Belangrijk omdat we met onze schaalgroottes voor onze klanten de beste zorg kunnen inkopen, tegen de scherpste prijs.

Medewerkers in verandering

De inzet van onze medewerkers is cruciaal om van Versnellen & Vernieuwen een succes te maken. Om ons verandervermogen te ondersteunen, zijn we gestart met Achmea in Verandering; een netwerk met ambassadeurs uit de hele organisatie die kennis en ervaring uitwisselen over de impact van de veranderingen in de verschillende onderdelen van de organisatie. Wij meten structureel de betrokkenheid van onze medewerkers bij onze organisatie en de strategie die wij volgen. Over het algemeen zijn de scores over 2014 op eenzelfde niveau als die van 2013; een hele prestatie gezien de veranderingen waar veel van onze collega's mee te maken hebben gekregen.

Met al deze aanpassingen spelen we in op de snel veranderende wensen van klanten. Onze klanten doen steeds meer online en willen zo ook hun verzekeringen regelen. Daarom versnellen we onze aanpassingen en investeren we meer in onze klantgerichtheid en online klantbediening. Zo blijven wij ook in de toekomst wie wij zijn: een coöperatieve verzekeraar met sterke merken die op een moderne manier in contact staan met hun klanten.

Governance

Goede governance blijft van wezenlijk belang. De vacature voor Chief Risk Officer is per 1 maart 2014 vervuld met de benoeming van de heer Henk Timmer, de voormalig Directeur Internal Audit van Achmea. Verder zijn per 1 januari 2015 Petri Hofsté en Roel Wijmenga benoemd tot leden van de Raad van Commissarissen (RvC). De benoemingen volgen op het ontstaan van twee vacatures door het vertrek uit de RvC van Marinus Minderhoud en Bé van der Weg in 2014. In de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in maart 2015 zal Paul Overmars als lid terugtreden uit de RvC. We bedanken hen allen voor de vele jaren van betrokkenheid bij Achmea en voor de waardevolle bijdrage die zij hebben geleverd aan de Groep.

Groepsresultaat

KERNCIJFERS

(€ MILJOEN)

RESULTATEN	2014	2013	Δ
Bruto premieomzet	20.002	20.225	-1%
Netto verdiende premie	18.757	19.532	-4%
Opbrengsten uit beleggingen, inclusief geassocieerde deelnemingen	4.820	867	n.b.
Provisie- en commissiebatens	431	433	0%
Bancaire en overige baten	2.788	2.565	9%
Totaal inkomsten	26.796	23.397	15%
	22.929	19.201	19%
Bedrijfskosten	2.975	2.857	4%
Overige lasten	900	1.039	-15%
Totaal lasten	26.804	23.116	16%
Operationeel resultaat*	388	542	-28%
Winst voor belasting	-8	281	n.b.
Nettowinst	16	349	-95%
BALANS			
	31-12-2014	31-12-2013	Δ
Totaal activa	93.205	94.644	-2%
Eigen vermogen	9.818	9.702	1%
SOLVABILITEIT			
	31-12-2014	31-12-2013	Δ
Solvabiliteit Groep (FCD)	217%	203%	14%-pt
Solvabiliteit verzekeringsentiteiten (IGD)	215%	202%	13%-pt
FTE'S			
	31-12-2014	31-12-2013	Δ
FTE's (intern)	16.556	18.424	-10%

* n.b.: niet betekenisvol.

** Achmea's operationeel resultaat is berekend door het gerapporteerde nettoresultaat te corrigeren voor bijzondere posten. Dit zijn inkomsten of lasten welke significant zijn en voortkomen uit gebeurtenissen of transacties welke duidelijk onderscheidend zijn van reguliere bedrijfsactiviteiten en daarmee niet verwacht worden regelmatig terug te keren. Dit omvat bijvoorbeeld kosten voor reorganisatie, afboeking van goodwill en transactieresultaten voor belasting gerelateerd aan de gedesinvesteerde activiteiten. Operationeel resultaat is een niet-GAAP financiële maatstaf en is geen maatstaf voor financiële prestaties onder IFRS-EU. Deze additionele maatstaf moet als aanvullend gezien worden en niet als vervanging voor onze cijfers volgens IFRS-EU.

FINANCIËLE RESULTATEN

Algemeen

De in gang gezette verandering van onze organisatie en de dynamische marktomstandigheden vertalen zich in een bescheiden resultaat. Het operationeel resultaat komt uit op €388 miljoen (2013: €542 miljoen). De daling is vooral het gevolg van het inzetten van €335 miljoen van ons resultaat om de zorgpremies in 2015 laag te houden en lagere resultaten bij het pensioen- en levenbedrijf. Daarnaast waren er eenmalige posten, waaronder reorganisatielasten (€239 miljoen) en de afwaardering van goodwill en overige immateriële vaste activa in de eerste helft van het jaar (€143 miljoen). Hierdoor neemt de nettowinst af tot €16 miljoen (2013: 349 miljoen). De totale bruto premieomzet is nagenoeg onveranderd gebleven op €20.002 miljoen (2013: €20.225 miljoen). De bedrijfskosten op

een vergelijkbare basis zijn in 2014 met €143 miljoen gedaald, onder meer dankzij aanzienlijke besparingen op personeels- en huisvestingskosten. De bedrijfskosten inclusief eenmalige effecten, waaronder aanzienlijke reorganisatielasten, zijn toegenomen tot €2.975 miljoen (2013: €2.857 miljoen). Onze gezonde financiële positie blijkt verder uit de toename van de solvabiliteitsratio van onze verzekeringsactiviteiten naar 215% (ultimo 2013: 202%).

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat komt uit op €388 miljoen (2013: €542 miljoen). Onze Nederlandse schadeverzekeringen hebben een goed jaar achter de rug, waarin de verbetering van de winstgevendheid van onze inkomensverzekeringenportefeuille verder doorzette. Daarnaast nam bij onze klanten het aantal grote brand- en stormschades in 2014 af, maar was er wel

Groepsresultaat

sprake van een stijging van het aantal letselschades in het zakelijke segment. Het resultaat van onze Nederlandse zorgverzekeringen daalde vooral als gevolg van de teruggave van een deel van ons in 2014 behaalde resultaat om de zorgpremies voor het jaar 2015 laag te houden en de premieverlaging die wij in 2014 doorvoerden voor onze verzekerden. Wij kiezen er voor om de uitbreiding van vergoedingen in de basisverzekering, met name de overheveling van de wijkverpleegkundige zorg uit de AWBZ, en het stijgende zorggebruik voor 2015 grotendeels op te vangen door het inzetten van een deel van ons resultaat. Bij onze Nederlandse pensioen- en levensverzekeringen bleef de omzet onder druk staan, onder meer als gevolg van het vertrek van een aantal gesepareerde beleggingsdepots en de verdere krimp van de markt voor individuele levensverzekeringen. Daarnaast werd ons beleggingsresultaat negatief beïnvloed door de daling van grondstofprijzen in de tweede helft van het jaar.

Nettowinst

Het resultaat is in 2014 sterk beïnvloed door eenmalige lasten. Deze eenmalige lasten, waaronder reorganisatielasten en afboekingen op goodwill en immateriële vaste activa, verlaagden het resultaat voor belasting met in totaal €396 miljoen.

NETTOWINST	(€ MILJOEN)	
	2014	2013
Operationeel resultaat	388	542
Afboeking goodwill en overige immateriële vaste activa	143	232
Reorganisatielasten	239	-
Transactieresultaat/M&A	14	29
Resultaat voor belasting	-8	281
Belasting	24	68
Nettowinst	16	349

Binnen het verandertraject is in 2014 een meer concrete uitwerking gemaakt van de uit te voeren reorganisaties voor 2015 en 2016. In verband hiermee is in de tweede helft van 2014 een aanvullende reorganisatievoorziening van circa €150 miljoen geboekt. In de eerste helft van het jaar vormden we al een reorganisatievoorziening in verband met onder meer de personeelsreductie bij staven en diensten, de herinrichting van onze distributieorganisatie en ons besluit om deels tot verkoop en deels tot sluiting van onze health centers over te gaan. Tezamen kwamen de reorganisatielasten rond Versnellen & Vernieuwen in 2014 uit op €239 miljoen.

Het resultaat werd ook sterk beïnvloed door de reeds gecommuniceerde afboeking van de goodwill en andere immateriële vaste activa op onze pensioendienstverlener Syntrus Achmea en ons Russische verzekeringsbedrijf Oranta in de eerste helft van 2014. Deze afboekingen hadden een negatief

effect van €143 miljoen. Tot slot hadden de verkoop van ons Russische verzekeringsbedrijf Oranta in de tweede helft van 2014 en nagekomen transactieresultaten uit de desinvestering van ons Roemeense verzekeringsbedrijf Eureko een negatief effect van €14 miljoen op het resultaat.

De per saldo positieve belastingbijdrage is het gevolg is van de combinatie van belastingvrijstelling van onze zorgverzekeringsactiviteiten en wijzigingen in onze belastingpositie. Inclusief eenmalige effecten kwam onze nettowinst uit op €16 miljoen (2013: €349 miljoen).

Bedrijfskosten

Het is onze ambitie om een structurele besparing in onze bedrijfskosten te realiseren van €450 miljoen per eind 2016. Dit is nodig om een concurrerend kostenniveau te bereiken zodat we onze verzekeringen tegen een aantrekkelijke prijs aan kunnen bieden aan klanten. Als gevolg van een andere manier van werken en een vergaande digitalisering van onze werkzaamheden is het onvermijdelijk dat het aantal arbeidsplaatsen bij onze Nederlandse bedrijfsonderdelen met circa 4.000 FTE's zal afnemen.

Gecorrigeerd voor eenmalige effecten* in 2014 en 2013 zijn de bedrijfskosten met €143 miljoen, oftewel 5%, gedaald tot €2.759 miljoen (2013: €2.903 miljoen). Deze daling komt voort uit een afname van personeelskosten in verband met een daling van het aantal arbeidsplaatsen, een daling van de kosten voor de inhuur van externe medewerkers en een daling van de huurkosten als gevolg van de beëindiging van enkele huurcontracten en een lagere afwaardering op eigen panden. Inclusief eenmalige lasten zijn de bedrijfskosten in 2014 toegenomen tot €2.975 miljoen (2013: €2.857 miljoen). Per januari 2014 zijn de eigen medewerkers van Achmea overgegaan naar een "CDC-pensioenregeling" waar we voorheen een "DB-pensioenregeling" hadden. Door deze nieuwe regeling en de dalende rente is de pensioenlast van Achmea gestegen. Hier staat tegenover dat we geen pensioenverplichtingen meer op de balans hebben staan en daarmee de volatiliteit van het eigen vermogen hebben verminderd.

Het aantal arbeidsplaatsen is in 2014 verder gedaald. Het totaal aantal medewerkers (FTE) daalde met 1.868, ofwel circa 10%, af naar 16.556 (ultimo 2013: 18.424). Het aantal arbeidsplaatsen in Nederland is met 804 afgenomen, vooral als gevolg van de personele gevolgen van Versnellen & Vernieuwen en de sluiting en verkoop van onze health centers. Einde 2014 ondersteunde

* Gecorrigeerd voor reorganisatielasten die onderdeel zijn van de bedrijfskosten, kosten voor de samenwerkingsovereenkomst tussen Staalbankiers en GE Artesia Bank in 2013 en eenmalige kosten met betrekking tot de voormalige 'defined benefit' pensioenregeling.

Groepsresultaat

het Achmea Transfer Center (ATC), dat boventallige werknemers helpt alternatieve werkgelegenheid te vinden binnen of buiten de onderneming, nog eens 400 FTE, van wie de functies in 2014 zijn komen te vervallen. Het aantal arbeidsplaatsen buiten Nederland is met 1.064 afgenomen, vooral als gevolg van de desinvesteringen van onze Russische en Roemeense verzekeringsactiviteiten.

Vanaf 2014 hanteren wij een andere methodiek om de kosten van ondersteunende diensten toe te rekenen aan de bedrijfsonderdelen. Dit geeft een beter inzicht in de werkelijke kosten- en resultaatontwikkeling van de bedrijfsonderdelen. De gewijzigde methodiek heeft geen consequenties voor de resultaten op groepsniveau, maar wel voor de kosten en resultaten op segmentsniveau. Om een goede vergelijking mogelijk te maken, rapporteren we in de segmenten in 2014 het verschil in bedrijfskosten tussen de gewijzigde en oude methodiek.

KAPITAALMANAGEMENT

Eigen vermogen

Het eigen vermogen is afgelopen jaar toegenomen naar €9.818 miljoen (2013: €9.702 miljoen), een stijging van €116 miljoen. De nettowinst over 2014 draagt hier voor €16 miljoen aan bij. De stijging is vooral het gevolg van een toename van de herwaarderings- en valutareserves met €325 miljoen, die gedeeltelijk tenietgedaan werd door in totaal €200 miljoen aan dividend- en couponbetalingen.

ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN	(€ MILJOEN)
Totaal eigen vermogen 31-12-2013	9.702
Nettowinst	16
Mutatie herwaarderingsreserve	289
Mutaties valutareserves	36
Pensioenverplichtingen en beleggingen	-37
Dividend- en couponbetalingen aan aandeel- en obligatiehouders	-200
Overige mutaties	12
Totaal eigen vermogen 31-12-2014	9.818

De herwaarderingsreserve nam toe naar €871 miljoen. Dit komt door het dalen van markttrentes en inkomen van credit spreads is de ongerealiseerde herwaardering op vastrentende waarden met €1.792 miljoen toegenomen. Door het stijgen van aandelenmarkten is ook de ongerealiseerde herwaardering op aandelen en vergelijkbare beleggingen in 2014 toegenomen, met €123 miljoen. Het effect van realisaties door verkoop en overige herwaarderingsresultaten op de vastrentende beleggingen en derivaten voor eigen rekening en risico van het pensioen- en levenbedrijf worden opzij gezet in een Fund for Future Appropriation (FFA), een voorziening ter

dekking van de verplichtingen aan onze klanten met een levensverzekering in verband met nog niet in winstdeling betrokken resultaten. Het FFA maakt deel uit van de verzekeringsverplichtingen. Het FFA is toegenomen met in totaal €4,5 miljard tot €6,7 miljard (ultimo 2013: €2,2 miljard) als gevolg van de verdere daling van de markttrentes en het verder inkomen van credit spreads.

De valutareserve nam met €36 miljoen toe door vrijval van een valutareserve in verband met de verkoop van ons Russische verzekeringsbedrijf Oranta en de hogere koers van de Turkse lira. Op grond van de in 2013 ingevoerde nieuwe boekhoudkundige verwerking van pensioenverplichtingen (IAS19R) hebben wij in 2014 een bedrag van €37 miljoen aan ongerealiseerde actuariële verliezen ten laste van het eigen vermogen gebracht.

Tot slot hebben we in 2014 voor €200 miljoen aan dividend- en couponbetalingen aan onze aandeelhouders en obligatiehouders uitgekeerd. Deze €200 miljoen is opgebouwd uit €120 miljoen aan dividend op gewone aandelen, gebaseerd op de in 2013 behaalde nettowinst, €25 miljoen dividend op preferente aandelen en €55 miljoen couponbetalingen op hybride kapitaal.

Solvabiliteit (Solvency I)

Een goede solvabiliteit is in het belang van onze klanten. Het is dé graadmeter van de financiële gezondheid van onze groep en geeft aan in welke mate we onze afspraken met onze klanten kunnen nakomen. De IGD solvabiliteitsratio (exclusief bancaire en pensioendienstverleningsactiviteiten) is ten opzichte van ultimo 2013 met 13 procentpunt toegenomen tot 215% (ultimo 2013: 202%). Deze toename is het gevolg van een toename in het beschikbare kapitaal van €486 miljoen en een afname in het vereist kapitaal van €24 miljoen.

SOLVENCY I	(€ MILJOEN)		
	31-12-2014	31-12-2013	Δ
Beschikbaar kapitaal	8.440	7.954	6%
Vereist kapitaal	3.923	3.947	-1%
Solvabiliteit (IGD)	215%	202%	13%-punt

Het beschikbaar kapitaal is vooral toegenomen door de stijging van het eigen vermogen met €116 miljoen en een verbetering met €200 miljoen van het resultaat van de toereikendheidstoets op de verplichtingen van ons pensioen- en levenbedrijf. De afboekingen op goodwill en overige immateriële vaste activa hebben overigens geen effect op het beschikbare kapitaal, omdat deze balansposten direct bij acquisitie in mindering op het beschikbaar kapitaal worden gebracht.

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

Groepsresultaat

solvabiliteitsratio eind 2014 ongeveer 23 procentpunt lager liggen, waar dit negatieve effect per 31 december 2013 ongeveer 11 procentpunt bedroeg.

De FCD solvabiliteitsratio, die betrekking heeft op de Groep inclusief bancaire en pensioendienstverlenings-activiteiten, is gedurende 2014 toegenomen tot 217% (ultimo 2013: 203%).

Financiering

In de eerste helft van 2014 hebben we €750 miljoen op een 7,375% senior ongedekte obligatielening afgelost. Deze aflossing was in november 2013 reeds voorgefinancierd. Onze debt leverage ratio* daalde door deze aflossing naar 23,1% (ultimo 2013: 27,8%). Onze double leverage ratio** bleef stabiel op 105,8% (ultimo 2013: 106,4%). De fixed-charge coverage ratio, die de verhouding weergeeft tussen vaste financieringslasten en de operationele winst voor rente en afschrijvingen, verbeterde tot 4,4.

In februari 2015 heeft Achmea B.V. €750 miljoen subordinated notes met een coupon van 4,25% uitgegeven. Deze subordinated 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., ingevolge 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%. Wanneer deze financieringstransacties nog in 2014 zouden zijn uitgevoerd, zou de IGD solvabiliteitsratio circa 13 procentpunten hoger zijn geweest.

Rating

Achmea B.V. heeft een 'A-' kredietwaardigheidsoordeel van Standard & Poor's. De verzekeringsbedrijven van Achmea hebben een kredietwaardigheidsoordeel van 'A+'. In de eerste helft van 2014 heeft Standard & Poor's de score voor ons risicomangement met twee stappen verhoogd van 'adequaat' naar 'sterk'. Tegelijk is de outlook van onze ratings neerwaarts bijgesteld naar 'negatief'. Deze aanpassing is vooral een reflectie van de teruglopende kapitaalpositie ten opzichte van het AA-niveau en de relatief lage winstgevendheid van de Groep ten opzichte van de financieringslasten. Het eind 2013 in gang gezette veranderprogramma heeft mede ten doel de verdien capaciteit te vergroten.

* *Debt leverage: niet-bancaire schulden en perpetuals als percentage van de som van het totale eigen vermogen, niet-bancaire schulden en perpetuals 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 immateriele vaste activa (b) het eigen vermogen op holding niveau.*

Achmea jaarresultaten 2014 in detail

SEGMENTRESULTATEN

SCHADE & INKOMEN NEDERLAND	09
ZORG NEDERLAND	11
PENSIOEN & LEVEN NEDERLAND	13
INTERNATIONALE ACTIVITEITEN	15
BANCAIRE ACTIVITEITEN NEDERLAND	17
OVERIGE ACTIVITEITEN	19

BELEGGINGEN

BELEGGINGEN	20
-------------	----

VERKORTE GECONSOLIDEERDE FINANCIËLE OVERZICHTEN

VERKORTE GECONSOLIDEERDE BALANS	23
VERKORTE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING	24
VERKORT GECONSOLIDEERD OVERZICHT TOTAALRESULTAAT	25
GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN MUTATIES IN HET EIGEN VERMOGEN	26
VERKORT GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT	27

Schade & Inkomen Nederland

- Succesvolle nieuwe initiatieven voor klanten in gang gezet
- Minder grote branden en stormschades bij klanten; toename in letselschadeclaims
- Verbetering winstgevendheid inkomensverzekeringen zet door

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2014*	2013	Δ
Bruto premieomzet	3.163	3.164	-0%
Bedrijfskosten	936	771	21%
Resultaat voor belasting	103	265	-61%

KERNCIJFERS	2014*	2013	Δ
Schaderatio	72,7%	73,3%	-0,6%-pt
Kostenratio	29,8%	24,8%	5,0%-pt
Gecombineerde ratio	102,5%	98,1%	4,4%-pt

KERNCIJFERS SCHADEVERZEKERINGEN	2014*	2013	Δ
Schaderatio	69,7%	70,0%	-0,3%-pt
Kostenratio	30,0%	25,1%	4,9%-pt
Gecombineerde ratio	99,7%	95,1%	4,5%-pt

KERNCIJFERS INKOMENSVERZEKERINGEN	2014*	2013	Δ
Schaderatio	85,2%	85,8%	-0,6%-pt
Kostenratio	28,8%	23,7%	5,1%-pt
Gecombineerde ratio	114,0%	109,5%	4,5%-pt

	31-12-2014	31-12-2013	Δ
Solvabiliteit	262%	237%	25%-pt

* O.b.v. gewijzigde kostendoorbelastingsmethodiek.

ALGEMEEN

Klanten kopen onze schadeverzekeringen direct, van onder meer Centraal Beheer en FBTO, bij Interpolis via lokale Rabobanken of van Avéro Achmea via tussenpersonen. Met een marktaandeel van 22% zijn we marktleider in de schademarkt. Op de markt voor inkomensverzekeringen hebben wij een aandeel van 18%. Achmea richt zich primair op het ontwikkelen en aanbieden van eenvoudige en transparante schadeverzekeringen. Het digitaliseren van onze processen is ook voor onze Nederlandse schade- en inkomensactiviteiten van groot belang. Zo komen we nog beter tegemoet aan de veranderende wensen van onze klanten en verlagen van onze kosten verder.

Resultaten

Het resultaat voor belasting over 2014 voor het segment Schade Nederland wordt aanzienlijk beïnvloed door de gewijzigde kostendoorbelastingsmethodiek. Gecorrigeerd voor de gewijzigde methodiek bleef het resultaat voor belasting stabiel op circa €266 miljoen (2013: €265 miljoen). Dit resultaat is

onder meer te danken aan het uitblijven van grote stormen en grote brandschades bij onze klanten in 2014 en ook deden onze klanten minder vaak een beroep op hun inkomensverzekering dan in 2013. Daar staat tegenover dat vooral onze zakelijke klanten meer claims indienden als gevolg van letselschade. Op basis van de gewijzigde doorbelastingsmethodiek kwam het resultaat voor belasting van het segment Schade en Inkomen uit op €103 miljoen.

Gecorrigeerd voor de gewijzigde kostenmethodiek, bleven de bedrijfskosten van het segment Schade Nederland gelijk. Op basis van de gewijzigde methodiek (met een effect circa €163 miljoen) stegen de bedrijfskosten naar €936 miljoen (2013: €771 miljoen).

De bruto premieomzet in 2014 bedroeg €3.163 miljoen en bleef daarmee nagenoeg gelijk (2013: €3.164 miljoen). De markt voor schade- en inkomensverzekeringen krimpt echter, hetgeen betekent dat we ons marktaandeel licht hebben weten te vergroten.

Schade & Inkomen Nederland

De solvency ratio steeg naar 262% (2013: 237%) als gevolg van een toename van de ongerealiseerde herwaarderingsreserve door een lagere rente en gestegen waarde aandelen.

BEDRIJFSONDERDELEN

Schadeverzekeringen

We maken het voor onze klanten zo eenvoudig mogelijk om bij onze merken een schadedeclaratie in te dienen en deze vergoed te krijgen. Daarbij streven we er ook naar om onze eigen manier van werken zo eenvoudig mogelijk te organiseren. Wij hebben aanzienlijk geïnvesteerd in het verbeteren van onze dienstverlening. We meten structureel hoe onze klanten onze dienstverlening waarderen. Door de investeringen van de afgelopen jaren verbeterde de NPS-score bij onze schadeafhandelingsorganisatie tot 35 ten opzichte van 32 een jaar eerder.

Gecorrigeerd voor de gewijzigde doorbelastingsmethodiek en een eenmalige bate in 2013 van €28 miljoen, daalde het resultaat voor belasting van onze schadeverzekeringen met €16 miljoen naar circa €193 miljoen (2013: €209 miljoen). Dit was vooral een gevolg van hogere pensioenlasten. Het effect van de gewijzigde doorbelastingsmethodiek op onze schadeverzekeringsactiviteiten is circa €130 miljoen. Inclusief deze kosten bedroeg het resultaat voor belasting €63 miljoen.

In 2014 leidden de gunstige weersomstandigheden tot minder stormschades bij onze klanten en ook daalde het aantal grote branden. Dit positieve effect werd echter deels teniet gedaan door een aanhoudend relatief hoge schadelast bij zakelijke klanten. We werken in de zakelijke markt actief samen met onze klanten en adviseurs op het gebied van preventie en schadelastbeheersing. Waar nodig kijken we ook naar polisvoorwaarden en premiehoogtes.

De bruto premieomzet van onze schadeverzekeringen steeg in 2014 licht tot €2.576 miljoen (2013: €2.560 miljoen). De bedrijfskosten, inclusief gewijzigde doorbelasting, stegen tot €760 miljoen (2013: €621 miljoen). De kostenratio steeg tot 30,0% (2013: 25,1%). Gecorrigeerd voor de gewijzigde doorbelastingsmethodiek zou de kostenratio circa 25,4% zijn geweest. De schaderatio verbeterde tot 69,7% (2013: 70,0%) en de gecombineerde ratio steeg tot 99,7% (2013: 95,1%).

Inkomensverzekeringen

Achmea biedt via onder andere Centraal Beheer en Interpolis individuele en collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Individuele, zakelijke arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV) bieden ondernemers de mogelijkheid om hun werknemers inkomensbescherming aan te bieden. Daarnaast bestaan onze klanten uit zelfstandige ondernemers en DGA's. In de collectieve markt (WGA) hebben werkgevers de mogelijkheid

om zelf het risico van arbeidsongeschiktheid van medewerkers te dragen, of dit risico te verzekeren via het UWV dan wel via een verzekeraar.

Gecorrigeerd voor de gewijzigde doorbelastingsmethodiek steeg het resultaat voor belasting van onze inkomensverzekeringen met €46 miljoen. Het effect van de gewijzigde doorbelastingsmethodiek op onze inkomensverzekeringsactiviteiten is circa €33 miljoen. Inclusief deze kosten bedroeg het resultaat voor belasting van onze inkomensverzekeringsactiviteiten €40 miljoen (2013: €27 miljoen). Daarmee zette het resultaatsherstel sinds 2013 door. Eerdere maatregelen op het gebied van preventie en onze continue aandacht voor schadelastbeheersing droegen bij aan de verbetering van het resultaat. Hierdoor konden we een deel van onze voorzieningen voor schadelast uit voorgaande jaren laten vrijvallen. Zowel bij de individuele als bij de collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen deden onze klanten minder vaak een beroep op hun verzekering. De verzuimpercentages daalden ook in vergelijking met 2013. Verbeterde resultaten op beleggingen droegen ook bij aan het hogere resultaat.

De bruto premieomzet van onze inkomensverzekeringen nam in 2014 met 3% licht af tot €587 miljoen (2013: €604 miljoen). De premieomzet uit inkomensverzekeringen daalde mede door onze ingrepen om de winstgevendheid te herstellen. Gecorrigeerd voor de gewijzigde doorbelastingsmethodiek daalden de bedrijfskosten in 2014 met 5,4 procentpunt. Inclusief de gewijzigde doorbelastingsmethodiek - met een effect van circa €33 miljoen - namen de bedrijfskosten toe tot €176 miljoen (2013: €150 miljoen). De kostenratio steeg tot 28,8% (2013: 23,7%). De schaderatio verbeterde licht tot 85,2% (2013: 85,8%) en de gecombineerde ratio steeg tot 114,0% (2013: 109,5%).

Zorg Nederland

- Structureel resultaat basiszorgverzekering €207 miljoen (2013: €257 miljoen)
- Fors deel resultaat (€335 miljoen) ingezet om stijging zorgpremies 2015 te beperken
- Leidende marktpositie behouden met €13,3 miljard (2013: €13,3 miljard) omzet

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2014*	2013	Δ
Bruto premieomzet	13.257	13.253	0%
Bedrijfskosten	634	574	10%
Winst voor belasting	418	529	21%
Waarvan: structureel resultaat basiszorgverzekeringen	207	257	-19%
KERNCIJFERS			
	2014*	2013	Δ
Schaderatio	93.8%	92.7%	1.1%-pt
Kostenratio	4.6%	4.1%	0.5%-pt
Gecombineerde ratio	98.4%	96.8%	1.6%-pt
KERNCIJFERS BASISZORGVERZEKERINGEN			
	2014*	2013	Δ
Schaderatio	95.1%	93.9%	1.2%-pt
Kostenratio	3.6%	3.0%	0.6%-pt
Gecombineerde ratio	98.7%	96.9%	1.8%-pt
KERNCIJFERS AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN			
	2014*	2013	Δ
Schaderatio	82.2%	82.5%	0.3%-pt
Kostenratio	10.8%	9.8%	1.0%-pt
Gecombineerde ratio	93.0%	92.3%	0.7%-pt
	31-12-2014	31-12-2013	Δ
Solvabiliteit	214%	185%	29%-pt

* O.b.v. gewijzigde kostendoorbelastingsmethodiek.

ALGEMEEN

Met bekende merken als Zilveren Kruis, De Friesland en Interpolis, bieden wij basis- en aanvullende zorgverzekeringen. Ook bieden we zorgdienstverlening via regionale zorgkantoren en wereldwijd via alarmcentrale Eurocross .

Het is een strategische keuze om ons vooral te richten op het behoud van klantcollectiviteiten waarmee we afspraken kunnen maken over preventie, vitaliteit en zorg. Zo kunnen we echt bijdragen aan de gezondheid van onze klanten. Het is goed om te zien dat in totaal 5,3 miljoen Nederlanders afgelopen jaar kozen voor een van onze verzekeringsmerken, waardoor wij in staat zijn geweest ons marktaandeel te verdedigen. Dankzij onze omvang kunnen wij onze schaalgrooite inzetten om voor onze klanten zo voordelig mogelijk de beste zorg in te kopen.

Resultaten

Het structureel resultaat op onze basiszorgverzekeringen over 2014 is met 19% gedaald naar €207 miljoen (2013: €259 miljoen). Inclusief het structureel resultaat op onze aanvullende zorgverzekeringen van €49 miljoen (2013: €62 miljoen) daalde het totaal structureel resultaat op het segment Zorg Nederland met 20% naar €257 miljoen (2013: €321 miljoen). Deze daling is een gevolg van de eerdere verlaging van onze basiszorgverzekeringspremies voor 2014 met circa €100,- per polis en een daling van het aantal verzekerden.

Het segmentresultaat is verder positief beïnvloed door een aantal eenmalige posten van €161 miljoen. Zo hebben onze merken hun klanten ook voor 2015 weer scherpe premies kunnen bieden. We hebben daarvoor een deel van ons resultaat over 2014 ingezet. Ondanks de overgang van een deel van de ABWZ (wijkverplegende zorg) naar de basiszorgverzekering en de stijgende zorguitgaven, hebben we besloten om de zorgpremies maar beperkt te verhogen. Er is daarvoor €335 miljoen van ons resultaat

Zorg Nederland

uitgetrokken om de zorgpremies in 2015 grotendeels stabiel te houden. We hebben daarmee ook succesvol ons marktaandeel verdedigd; belangrijk om voor onze klanten zo scherp mogelijk zorg in te kunnen kopen.

Hiertegenover stonden positieve bijdragen als gevolg van vrijgevallen voorzieningen. Om ook bij hoger dan verwachte zorgkosten onze afspraken met klanten na te kunnen komen, bouwen wij jaarlijks voorzieningen op. Daarbij houden we voorzichtigheidshalve een marge aan om ook onzekerheden in het zorgsysteem zelf op te kunnen vangen. Afgelopen jaar werd duidelijk dat de verdeling van kosten waar we als verzekeraar geen risico op lopen en de kosten waar we volledig risicodragers zijn enigszins anders zijn verdeeld dan we initieel hadden geraamd. Hierdoor hebben wij onze voorzieningen eenmalig kunnen verlagen. Tot slot hebben we over 2014 een last genomen in verband met onze health centers. Afgelopen jaar hebben we deze fitnesscentra deels verkocht en deels gesloten, waarvoor we een reorganisatievoorziening van €24 miljoen hebben getroffen.

De bruto premieomzet bleef in 2014 met €13.257 miljoen (2013: €13.253 miljoen) nagenoeg stabiel. Zorgverzekeraars zijn wettelijk verplicht om iedereen tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor de basiszorgverzekering. De overheid compenseert het risico op bovengemiddeld zorgverbruik door verzekerden met een vereveningsstelsel. Een hogere bijdrage uit het Zorgvereeningsfonds in 2014 compenseerde de verlaging van de basispremie en een lager aantal verzekerden. Op basis van de gewijzigde doorbelastingsmethodiek zijn de bedrijfskosten toegenomen tot €634 miljoen (2013: €574 miljoen). Gecorrigeerd voor dit effect zijn de bedrijfskosten met 5% gedaald.

De solvabiliteit van het segment Zorg Nederland nam toe naar 214% (ultimo 2013: 185%). We vinden daarmee een balans tussen enerzijds een betaalbare premie voor onze verzekerden en anderzijds een gezonde kapitaalpositie, van belang voor onze verzekerden. Door een deel van ons resultaat toe te voegen aan onze reserves, bereiden we ons voor op de nieuwe eisen die Solvency II aan ons stelt en spelen we in op de overgang van de langdurige zorg naar de basisverzekering (AWBZ). Onder Solvency II is er een toename van het vereiste kapitaal. De laatste marktbrede uitvraag door Zorgverzekeraars Nederland laat een daling van 85 procentpunt in de solvabiliteitsratio zien bij overgang van Solvency I naar Solvency II. De Solvency II ratio zal aanzienlijk lager zijn dan de hier getoonde Solvency I ratio van 214%. De besluitvorming over de wijze van berekening van de grondslagen voor de Solvency II ratio zijn nog niet afgerond. De grondslagen worden door DNB uiterlijk voor 1 januari 2016 vastgesteld.

BEDRIJFSONDERDELEN

Basiszorgverzekeringen

Het resultaat van onze basiszorgverzekeringen daalde naar €342 miljoen (2013: €438 miljoen), waarvan €207 miljoen (2013: €259 miljoen) structureel resultaat is. Deze daling is vooral het gevolg van een lager aantal verzekerden, van de premieverlaging die we in 2014 doorvoerden en van onze premiestelling voor het jaar 2015. De uitbreiding van vergoedingen in de basisverzekering, onder andere door de overgang van een deel van de AWBZ, en het stijgende zorggebruik in 2015 hebben consequenties voor de zorgpremie. Wij kiezen er bewust voor om dit op te vangen door het inzetten van onze goede zorginkoop en een deel van ons resultaat. De bruto premieomzet van onze basiszorgverzekeringen is in 2014 licht gestegen naar €11.881 miljoen (2013: €11.825 miljoen). De dalende premie en verzekerdenaantallen werden gecompenseerd door een hogere bijdrage uit het Zorgvereeningsfonds.

De schaderatio is in 2014 toegenomen tot 95,1% (2013: 93,9%), vooral door een afname van de netto verdiende premie als gevolg van de gevormde voorziening om de stijging van de basiszorgpremies voor 2015 te beperken. Gecorrigeerd voor dit incidentele effect zou de schaderatio 1,2 procentpunt zijn verbeterd ten opzichte van 2013. De afname van de netto verdiende premie wordt ook zichtbaar in de kostenratio. Deze is toegenomen naar 3,6% (2013: 3,0%). De toename is echter vooral het gevolg van de gewijzigde doorbelastingsmethodiek, die een negatief effect heeft van 0,4 procentpunt. De gecombineerde ratio steeg naar 98,7% (2013: 96,9%).

Aanvullende zorgverzekeringen

Het resultaat voor belasting op onze aanvullende zorgverzekeringen bedraagt €99 miljoen (2013: €91 miljoen), waarvan €49 miljoen (2013: €62 miljoen) structureel resultaat. De bruto premieomzet daalde tot €1.359 miljoen (2013: €1.410 miljoen), door de afname van het aantal verzekerden en omdat een deel van de verzekerden heeft gekozen voor het verlagen van de dekking van hun aanvullende zorgverzekering. De gecombineerde ratio is in 2014 toegenomen naar 93,0% (2013: 92,3%) door een lagere schaderatio van 82,2% (2013: 82,5%) en een hogere kostenratio van 10,8% (2013: 9,8%). De toename van de kostenratio is het gevolg van de gewijzigde doorbelastingsmethodiek, die een negatief effect heeft van 1,6 procentpunt.

Pensioen & Leven Nederland

- Goede voortgang op strategische prioriteiten pensioen- en levenbedrijf
- Resultaat voor belasting afgenomen tot €59 miljoen (2013: €251 miljoen)
- Bedrijfskosten op vergelijkbare basis met circa 4% gedaald

RESULTATEN	(€ MILJOEN)		
	2014*	2013	Δ
Bruto premieomzet	2.485	2.593	-4%
Bedrijfskosten	378	316	20%
Resultaat voor belasting	59	251	-76%
KERNCIJFERS**	2014*	2013	Δ
Waarde van nieuwe productie	8	-25	n.b.
Nieuwe verkopen (APE)	197	81	143%
Contante waarde van nieuwe premieomzet (VNB)	1.699	580	193%
Marge op nieuwe productie (VNB marge)	0,4%	-4,3%	4,7%-pt
Toegevoegde waarde van nieuwe productie (% van APE)	3,8%	-30,7%	34,5%-pt
	31-12-2014*	31-12-2013	Δ
Solvabiliteit	228%	226%	2%-pt

* O.b.v. gewijzigde kostendoorbelastingsmethodiek. ** Op basis van marktconsistente principes. *** n.b.: niet betekenisvol.

ALGEMEEN

Met onze marktaandeelen zijn wij een van de belangrijke spelers op de Nederlandse markt voor collectieve (13%) en individuele (15%) pensioen- en levensverzekeringen. Wij bedienen onze zakelijke klanten via het grootzakelijke, intermediaire en directe kanaal. Bij de ontwikkeling en de verkoop van individuele pensioen- en levensverzekeringen richten wij ons vooral op het bancaire en directe kanaal. Eén van onze grootste uitdagingen is het meenemen van onze klanten naar de nieuwe pensioenwereld met minder zekerheden en het tegelijkertijd in lijn brengen van onze kosten met de nieuwe proposities.

Een fraai voorbeeld van de nieuwe vormen van de digitale klantbediening welke we hebben ontwikkeld in 2014, is een pensioen app waarmee werknemers zich meer bewust worden van attentiepunten rond pensioen en met pensioen gaan. We hebben in 2014 ook meerdere nieuwe fondsen gelanceerd voor klanten die investeren in Achmea beleggingsfondsen en bestaande beleggingen naar deze fondsen geconverteerd. Hierdoor hebben we voor de klant kosten teruggebracht en de risico rendementsverhouding en diversificatie verbeterd.

Wij hebben in de eerste helft van 2014 diverse maatregelen genomen om de risico's en complexiteit van ons pensioen- en levenbedrijf verder te verminderen. We hebben afscheid genomen van een aantal gesepareerde beleggingsdepots en de contractvoorwaarden van het grootste gesepareerde

beleggingsdepot aangepast. Deze maatregelen leiden tot een lagere volatiliteit in ons renteresultaat. Verder hebben we voortgang geboekt bij het vereenvoudigen van ons systeemlandschap. We stroomlijnen en centraliseren onze operationele processen en teams, met als ultiem doel: één proces, één systeem en één locatie.

Resultaten

Het resultaat voor belasting van het segment Pensioen & Leven Nederland is in 2014 afgenomen tot €59 miljoen (2013: €251 miljoen). Deze daling wordt veroorzaakt door een lager technisch resultaat, een lager kostenresultaat en de gewijzigde doorbelastingsmethodiek die in 2014 is doorgevoerd. De afname van het technisch resultaat is onder andere het gevolg van het langer leven van onze pensioendeelnemers en portefeuillekrimp. Daarnaast hebben we een negatief resultaat behaald op een run-off contract bij onze herverzekeraar. Het renteresultaat verbeterde in vergelijking met het voorgaande jaar, maar is negatief beïnvloed als gevolg van de negatieve waardeontwikkeling van onze beleggingen in grondstoffen in de tweede helft van 2014, die direct in het resultaat wordt verwerkt. Het positieve effect van de lage rente op de waardeontwikkeling van onze vastrentende waarden en interestderivaten wordt 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), een voorziening ter dekking van de verplichtingen aan onze

Pensioen & Leven Nederland

klanten met een levensverzekering in verband met nog niet in winstdeling betrokken beleggingsresultaten. Het FFA maakt deel uit van de verzekeringstechnische verplichtingen.

De bedrijfskosten van het segment Pensioen & Leven Nederland zijn in 2014 toegenomen tot €378 miljoen (2013: €316 miljoen). Het effect van de gewijzigde doorbelastingsmethodiek bedraagt circa €76 miljoen. Gecorrigeerd voor deze toename lieten de bedrijfskosten in 2014 een daling van circa 4% zien door onze voortdurende inzet op verdere kostenverlagingen. Het structureel verlagen van de kosten voor onze klanten blijft ook komende tijd cruciaal voor het nog klantgericht maken van onze organisatie. Daarom hebben we ook in het afgelopen jaar weer volop geïnvesteerd in het migreren naar ons nieuwe systeemlandschap en het centraliseren van onze operationele processen en teams.

De bruto premieomzet is in 2014 met 4% afgenomen tot €2.485 miljoen (2013: €2.593 miljoen). De nieuwe verkopen (APE) zijn ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar meer dan verdubbeld tot €197 miljoen (2013: €81 miljoen). Deze toename is voor een belangrijk deel het gevolg van verlengingen van bestaande contracten. De waarde van de nieuwe productie (VNB) steeg in 2014 tot €8 miljoen (2013: €-25 miljoen) en de marge op de waarde van nieuwe productie verbeterde tot 0,4% (2013: -4,3%). De solvabiliteit van het Nederlandse pensioen- en levenbedrijf nam in 2014 met 2 procentpunt toe tot 228% (ultimo 2013: 226%). Een verbetering van het resultaat van de toereikendheidstoets met €200 miljoen en een toename van de ongerealiseerde herwaardering op aandelen door de stijging van aandelenindices hadden een positief effect op de solvabiliteit. Ook het vertrek van een aantal gesepareerde beleggingsdepots had een positief effect. Dit wordt grotendeels gecompenseerd door een hogere FFA, welke een verhoging van het vereist kapitaal tot gevolg heeft en een dividenduitkering in de tweede helft van 2014.

BEDRIJFSONDERDELEN

Collectieve pensioen- en levensverzekeringen

In de markt voor collectieve pensioen- en levensverzekeringen is het onze ambitie om een reëel pensioen voor werknemers te realiseren op basis van beschikbare premieregelingen. Deze pensioenregelingen bieden keuzevrijheid en flexibiliteit voor werknemers, omdat ze meer dan andere pensioenregelingen ruimte bieden voor keuzes op basis van de risicoprofielen van individuele werknemers. Deze regelingen bieden daarnaast ook meer financiële zekerheid voor werkgevers dan producten met gegarandeerde pensioenaanspraken. De combinatie van lage rentestanden en toenemende levensverwachting maken deze garantieproducten financieel aantrekkelijk voor werkgevers. Niettemin houden veel klanten, vooral grotere ondernemingen, graag vast aan bestaande zekerheden. Zij zijn nog terughoudend

om van bestaande regelingen over te stappen naar beschikbare premieregelingen. Daarom bieden wij de komende jaren ook specifieke producten aan om de overgang naar een beschikbare premieregeling te vergemakkelijken. Daarnaast willen wij met de voorgenomen oprichting van een Algemeen Pensioen Fonds (APF) inspelen op de nieuwe kansen die het veranderende pensioenstelsel biedt.

De bruto premieomzet is ten opzichte van 2013 met 11% toegenomen tot €925 miljoen (2013: €830 miljoen). Deze toename is het gevolg van enkele grote koopsommen in de eerste helft van 2014. Hier stond het vertrek van een aantal gesepareerde beleggingsdepots en van het pensioenfonds voor medewerkers van Achmea tegenover.

Individuele pensioen- en levensverzekeringen

In de markt voor individuele pensioen- en levensverzekeringen richten wij ons vooral op het aanbieden van overlijdensrisicoverzekeringen, waarmee we hebben bewezen onze klanten zowel nu als op de lange termijn goed van dienst te kunnen zijn. Overlijdensrisicoverzekeringen worden vaak afgesloten in combinatie met een nieuwe hypotheek of vermogensopbouwproducten, maar worden ook afzonderlijk aangeboden bijvoorbeeld als aanvulling op een nabestaandenpensioen. Bij ons service book individueel leven bestaande uit producten die niet meer worden verkocht, maar die voor bestaande klanten nog wel doorlopen, blijven wij ons richten op het verder verlagen van de uitvoeringskosten met behoud van onze hoge kwaliteit van dienstverlening. In 2014 hebben wij de uitvoeringskosten in lijn met de ontwikkeling van de portefeuille verder teruggebracht, hetgeen zich vertaalt in een kostendaling van circa 10% ten opzichte van 2013.

De bruto premieomzet is ten opzichte van 2013 met 12% afgenomen tot €1.560 miljoen (2013: €1.763 miljoen). We zien in 2014 een licht herstel van de hypotheekverkopen, onder meer door het toenemende consumentenvertrouwen en de lage hypotheekrente op de Nederlandse woningmarkt. Dit herstel vertaalt zich ook in een lichte groei van het aantal verkochte overlijdensrisicoverzekeringen in 2014. De afname van de bruto premieomzet is vooral het gevolg van het verlagen van de tarieven voor onze overlijdensrisicoverzekeringen en portefeuilleverval. Daarnaast daalt de premieomzet van onze herverzekeringsactiviteiten als gevolg van het stopzetten van enkele inkomende herverzekeringscontracten.

Internationale activiteiten

- Gecorrigeerd voor eenmalige posten verbeterde het resultaat met 13%
- Grote eenmalige lasten door desinvestering van activiteiten in Rusland
- Investerings in digitalisering; introductie nieuw online product in Slowakije

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2014	2013	Δ
Bruto premieomzet	1.109	1.242	-11%
Bedrijfskosten	317	350	-9%
Resultaat voor belasting	-64	2	n.b.

BRUTO PREMIEOMZET PER LAND	2014	2013	Δ
Griekenland	335	368	-9%
Turkije	276	314	-12%
Slovakije	295	295	0%
Ierland	163	167	-2%
Overige landen	40	98	-59%

* n.b.: niet betekenisvol.

ALGEMEEN

Internationaal richten we ons op het bereiken van relevante schaalgrootte in een geselecteerd aantal markten. In 2014 verkochten we onze verlieslatende Russische activiteiten. Nu zijn we nog actief in vijf markten buiten Nederland: Griekenland, Turkije, Slowakije, Ierland en Australië. In al deze landen zien wij structureel groeipotentieel. Daarnaast zijn we bezig onze activiteiten in Roemenië en Bulgarije te beëindigen.

We investeren in digitalisering van onze internationale activiteiten als onderdeel van een Achmea breed programma. Dit resulteert naar verwachting in verdere resultaatsverbetering en groeiende premie.

Resultaten

Het resultaat voor belasting kwam uit op €-64 miljoen (2013: €2 miljoen). Het resultaat was sterk beïnvloed door afboeking van goodwill en overige immateriële vast activa op het Russische verzekeringsbedrijf Oranta in de eerste helft van 2014. De verkoop van Oranta in de tweede helft van het jaar en het opvolgende transactieresultaat door de verkoop van het Roemeense verzekeringsbedrijf in 2013 verlaagde ons resultaat. Gecorrigeerd voor eenmalige posten verbeterd het resultaat met 13% tot €26 miljoen (2013: €23 miljoen).

In 2014 daalde de bruto premieomzet met 11% naar €1.109 miljoen (2013: €1.242 miljoen). Deze daling was voor een belangrijk deel het gevolg van het afbouwen van activiteiten in Rusland, Roemenië en Bulgarije. Daarnaast is een deel toe te schrijven aan valutaverschillen met de Turkse Lira. In Griekenland daalde de omzet door een krimpende markt. In Ierland daalde de bruto premieomzet licht, maar was er een

sterke stijging van de verkoop van beleggingscontracten.

De bedrijfskosten daalden met 9% naar €317 miljoen (2013: €350 miljoen), als gevolg van desinvesteringen en kostenbesparingen in bijna alle buitenlandse markten.

LANDEN

Griekenland

Interamerican biedt schade-, zorg- en levensverzekeringen aan. Griekenland bevindt zich in een aanhoudend uitdagende economische situatie, die van invloed is op de groei en het moeilijk maakt om marktontwikkelingen te voorspellen. In 2014 daalde de bruto premieomzet naar €335 miljoen, ten opzichte van €368 miljoen in 2013. In deze verslechterende markt slaagde Interamerican erin haar marktaandeel te vergroten in de schademarkt. Bij het directe merk Anytime steeg het aantal autopolisissen met 1% tot meer dan 222.300 (2013: 220.300 polisissen). In de Anytime portefeuille is sprake van een sterke groei van het percentage online verkoop ten opzichte van andere directe kanalen door investeringen in digitalisering.

Turkije

Eureko Sigorta verkoopt schade- en zorgverzekeringen, voornamelijk gedistribueerd via onze bancassurance partner Garanti Bank. De bruto premieomzet daalde met 12% naar €276 miljoen (2013: €314 miljoen). Gecorrigeerd voor de devaluatie van de Turkse lira en een eenmalig infrastructuurproject in 2013 (circa €21 miljoen premie) steeg de omzet in Turkse lira met 7% ten opzichte van 2013. Het vernieuwde management team van Eureko Sigorta richt zich op verdere premiegroei door uitbouw van de strategische samenwerking met Garanti en door investeringen in digitalisering.

Internationale activiteiten

Slowakije

Union biedt zorg-, schade- en levensverzekeringen aan. De premie inkomsten waren stabiel op €295 miljoen (2013: €295 miljoen). De premiegroei in zorgverzekeringen werd teniet gedaan door de negatieve effecten van een vernieuwd vereveningssysteem. De winstgevendheid van deze zorgverzekeringen ging achteruit vanwege een hogere schadelast, terwijl de schadesector profiteerde van gunstige technische resultaten. In Slowakije treffen we voorbereidingen voor de introductie van een nieuw online product als onderdeel van investeringen in digitalisering. Door politieke ontwikkelingen is de onzekerheid over het voornemen van de Slowaakse overheid om een publiek zorgverzekeringsstelsel op te zetten recentelijk afgenomen.

Ierland

Friends First biedt leven- en pensioenverzekeringen aan. Friends First richt zich op het creëren van lange termijn waarde door klantbehoud, lagere kosten en verkoop van winstgevende verzekeringen met transparante provisies. Nadat de verkopen sinds 2007 sterk gedaald zijn door de uitdagende economische situatie in Ierland, liet Friends First in 2014 een groei van nieuwe verkopen zien. De verkoop van beleggingscontracten steeg met 18% tot €295 miljoen, vergeleken met €250 miljoen in 2013. De bruto premieomzet daalde licht met 2% naar €163 miljoen (2013: €167 miljoen). Door de aantrekkelijke verkopen in combinatie met de afronding van het herstructureringsprogramma van de afgelopen jaren zijn de operationele resultaten verder verbeterd in 2014. Door de verbeterende economische situatie zien we mogelijkheden voor verdere waardecreatie en premiegroei in Ierland.

Australië

Achmea Australië is eind 2013 begonnen met de verkoop van verzekeringen aan agrariërs in Australië gedistribueerd in samenwerking met onze strategische bancassurance partner Rabobank. Vanaf juni is de verkoop goed op gang gekomen. Het schadebehandelingsproces verloopt soepel en de samenwerking met Rabobank is goed. We verwachten een sterke premiegroei te kunnen realiseren in Australië.

NIET-GECONTINUEERDE BEDRIJFSACTIVITEITEN

Roemenië

De beëindiging van de activiteiten in Roemenië verloopt volgens plan. In 2014 droeg Eureko Romania met succes haar levensverzekerings- en pijler II-pensioenactiviteiten over aan Aegon. Verder werd de schade-uitloop van haar schadeverzekeringsactiviteiten afgerond en werden alle verzekeringslicenties ingetrokken. De overdracht van pijler III van de pensioenactiviteiten aan Aegon is gepland voor 2015, waarna het pensioenbedrijf kan worden geliquideerd.

Bulgarije

De beëindiging van de activiteiten in Bulgarije verloopt volgens plan. In 2013 tekenden we een overeenkomst voor de verkoop van haar schade- en levensverzekeringsactiviteiten in Bulgarije. De schadeactiviteiten werden verkocht door overdracht van de activa en passiva, terwijl de levensverzekeringsactiviteiten van de hand werden gedaan door een aandelenoverdracht. Het schadebedrijf wordt naar verwachting in 2015 geliquideerd, onder voorbehoud van de goedkeuring van de toezichhouder.

Rusland

In 2014 stootten we Oranta af, een maatschappij actief in de Russische schade- en zorgverzekeringsmarkten. Uitdagende marktomstandigheden en een beperkend juridisch kader maken het onmogelijk voor Achmea om haar lange termijn ambities in Rusland te realiseren. Oranta liet een zwak bedrijfsresultaat zien als gevolg van hoge schadeclaims gerelateerd aan autoverzekeringsproducten. Begin september werden alle aandelen verkocht aan de Russische verzekeringsgroep Companion, resulterend in een negatief transactieresultaat en afschrijven van balansposten.

Bancaire activiteiten Nederland

- Hogere hypotheekproductie als gevolg van toegenomen consumentenvertrouwen
- Kosten stabiel ondanks eenmalige resolutieheffing nationalisatie SNS

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2014*	2013	Δ
Netto interest marge	132	90	47%
Gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten	5	36	-86%
Bedrijfskosten	130	130	0%
Toevoeging aan kredietvoorzieningen	49	32	53%
Winst voor belasting	-33	-26	27%

CORE TIER 1 RATIO**	31-12-2014	31-12-2013	Δ
Achmea Bank Holding	17,0%	15,0%	2,0%-pt
Staalbankiers	18,9%	17,0%	1,9%-pt

* O.b.v. gewijzigde kostendoorbelastingsmethodiek. ** Op statutaire basis.

ALGEMEEN

Achmea biedt bancaire diensten voor de Nederlandse consumentenmarkt en het midden- en kleinbedrijf, die onze reeks van verzekeringsproducten aanvullen. Achmea Bank verstrekt hypotheek- en spaarproducten aan particulieren via de merken Centraal Beheer, FBTO, Avéro Achmea en Woonfonds Hypotheken. Staalbankiers levert private banking diensten aan vermogende particulieren en aan kleinere en middelgrote instellingen.

Resultaten

Het resultaat voor belasting van onze bancaire activiteiten in Nederland is in 2014 afgenomen tot €-33 miljoen (2013: €-26 miljoen). Het resultaat kwam voort uit een gunstige ontwikkeling van de interest marge, een eenmalig transactie-resultaat op beleggingen en een hogere toevoeging aan de kredietvoorzieningen. De bedrijfskosten bleven stabiel op €130 miljoen, ondanks de resolutieheffing in verband met de nationalisatie van SNS Reaal.

BEDRIJFSONDERDELEN

Achmea Bank

In mei 2014 zijn Achmea Bank Holding N.V. en Achmea Retail Bank N.V. juridisch gefuseerd met Achmea Hypotheekbank N.V. De samengevoegde entiteit is hernoemd tot Achmea Bank N.V. Het besluit tot deze fusie is genomen in het licht van complexiteitsreductie, efficiëntieverbetering in systemen en processen en nieuwe wet- en regelgeving.

Het resultaat voor belasting van Achmea Bank is in 2014 toegenomen tot €36 miljoen (2013: €30 miljoen). De gestegen hypotheekproductie in 2014 en de daarmee samenhangende renteduratie positie hebben geleid tot de beslissing om in de tweede helft van het jaar staatsobligaties te verkopen. Dit heeft

geleid tot een transactieresultaat van €37 miljoen. De bedrijfskosten namen in 2014 toe tot €86 miljoen (2013: €74 miljoen). Deze toename wordt onder meer veroorzaakt door de eenmalige resolutieheffing in verband met de nationalisatie van SNS Reaal en door de gewijzigde kostendoorbelastingsmethodiek, die een effect heeft van circa €2 miljoen.

De spaarportefeuille van Achmea Bank is in 2014 toegenomen tot €4,8 miljard (ultimo 2013: €4,3 miljard) als gevolg van gerichte actie op de instroom van spaargeld dat langer dan een jaar wordt vastgezet. Het deel van het spaargeld dat wordt vastgezet voor een periode langer dan 1 jaar is daardoor verder toegenomen tot bijna 44% (ultimo 2013: 28%). Afgelopen jaar is het consumentenvertrouwen in Nederland verbeterd. We zien een licht herstel van de huizenmarkt waardoor onze hypotheekproductie is gestegen. Achmea Bank is in staat geweest om haar doel van stabilisatie van de hypotheekportefeuille in 2014 te realiseren. De hypotheekportefeuille van Achmea Bank ultimo 2014 is nagenoeg gelijk aan die van eind 2013 en bedraagt €11,6 miljard. Afschrijvingen op de hypotheekportefeuille bedroegen 7 basispunten (2013: 9 basispunten). De core Tier 1 ratio van Achmea Bank is toegenomen tot 16,9% (ultimo 2013: 15,0%).

Achmea Bank heeft in 2014 een senior ongedekte obligatielening uitgegeven voor een bedrag van €750 miljoen. Daarnaast is er voor een bedrag van €807 miljoen aan residential mortgage-backed securities (RMBS) geplaatst binnen Achmea Groep. Achmea Bank heeft in 2014 voor €1,6 miljard aan gedekte obligaties afgelost, voor €0,8 miljard RMBS notes, €0,6 miljard LTRO notes en de laatste tranche van €1,1 miljard van de staatsgegarandeerde lening.

Bancaire activiteiten Nederland

Staalbankiers

Het vermogen dat Staalbankiers voor haar klanten beheert heeft ultimo 2014 een waarde van €1,9 miljard. De core Tier 1 ratio van Staalbankiers is toegenomen tot 18,9% (ultimo 2013: 17,0%). Dit komt door kapitaalversterking en door aflossingen van kredieten. Het kostenniveau lag in 2013 tijdelijk hoger door de samenwerkingsovereenkomst met GE Artesia Bank en eenmalige IT-investeringen. Het resultaat werd in 2014 positief beïnvloed door licht betere marges op creditgelden. Als gevolg van een daling van de waarde van het onderpand op enkele grote hypotheeklen is de kredietvoorziening in 2014 wel toegenomen.

Overige activiteiten

- Beheerd vermogen Syntrus Achmea met €15,7 miljard toegenomen tot €86,8 miljard
- Afboeking goodwill Syntrus Achmea en wijziging doorbelastingsmethodiek hebben grote invloed op resultaat
- Goede voortgang Versnellen & Vernieuwen leidt tot reorganisatielasten in 2014

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2014*	2013	Δ
Totaal inkomen	293	278	5%
Bedrijfskosten	580	716	-19%
Rente kosten	91	96	-5%
Overige lasten	113	187	-40%
Resultaat voor belasting	-491	-740	34%

* O.b.v. gewijzigde kostendoorbelastingsmethodiek.

ALGEMEEN

Het Overige activiteiten segment omvat onze strategische deelnemingen en het resultaat van onze Shared Service Center, activiteiten op holding niveau en Syntrus Achmea. Syntrus Achmea ondersteunt pensioenfondsbesturen met een breed dienstenpakket op het gebied van strategisch advies en vermogensbeheer, vastgoed en de dagelijkse uitvoering van de pensioenadministratie. Syntrus Achmea biedt een belangrijke aanvulling op de verzekeringsactiviteiten van de Groep, zeker in het licht van de veranderingen in de Nederlandse pensioenmarkt.

Resultaten

Het resultaat voor belasting op onze overige activiteiten is in 2014 met bijna €250 miljoen toegenomen tot €-491 miljoen (2013: €-740 miljoen). De bedrijfskosten zijn afgenomen tot €580 miljoen (2013: €716 miljoen). Het resultaat werd sterk beïnvloed door een aantal buitengewone posten in de eerste en tweede helft van het jaar.

Door hogere doorbelastingen aan andere segmenten namen de bedrijfskosten in het segment Overige activiteiten in 2014 indicatief met ruim €328 miljoen af ten opzichte van dezelfde periode in 2013. Tegelijkertijd is in de tweede helft van 2014 een concrete uitwerking gemaakt van de reorganisaties die in het kader het veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen in 2015 en 2016 moeten worden uitgevoerd. In verband met deze concrete uitwerking is in de tweede helft van 2014 een reorganisatievoorziening van circa €150 miljoen geboekt. In verband met te verwachten kosten samenhangend met de personele gevolgen van stavenreductie en de herinrichting van onze distributieorganisatie was in de eerste helft van 2014 ook al een reorganisatievoorziening geboekt. Tezamen komen de reorganisatielasten in het segment Overige activiteiten in 2014 uit op circa €200 miljoen.

In de eerste helft van het jaar hebben wij de goodwill en andere immateriële vaste activa op onze pensioendienstverleningsactiviteiten met een bedrag van €78 miljoen afgeboekt. Doordat de vergoedingen voor het vermogens- en vastgoedbeheer onder druk staan en vanwege het vertrek van een groot contract zullen de opbrengsten van deze activiteiten de komende jaren lager zijn dan verwacht. Deze combinatie van ontwikkelingen leidt tot de afboeking van de resterende goodwill en andere immateriële activa op pensioendienstverleningsactiviteiten.

BEDRIJFSONDERDELEN

Syntrus Achmea

Tegen de achtergrond van de verdergaande ontbundeling in de Nederlandse markt voor pensioendienstverlening is het besturingsmodel van Syntrus Achmea gemoderniseerd. Met ingang van 1 januari 2015 zijn de bedrijfsonderdelen Pensioenbeheer, Vermogensbeheer en Real Estate & Finance apart gepositioneerd in de organisatie. Door deze aanpassing kunnen de bedrijfsonderdelen vanuit een sterkere positie op hun afzonderlijke deelmarkten klanten nog beter en effectiever bedienen.

De totale provisie- en commissiebatens zijn in 2014 met 5% toegenomen tot €248 miljoen (ultimo 2013: €236 miljoen). Het vermogen dat Syntrus Achmea voor institutionele partijen beheert (AuM), is in 2014 met €16,8 miljard toegenomen tot €86,8 miljard (ultimo 2013: €70,0 miljard). Onze pensioen- en vermogensbeheeractiviteiten hebben in 2014 verschillende nieuwe klanten verwelkomd. Daarnaast hebben klanten van onze pensioen- en vermogensbeheeractiviteiten, waaronder Achmea Asset Management, bestaande mandaten verlengd of zelfs uitgebreid. Dit compenseerde het vertrek van een groot contract in de eerste helft van het jaar ruimschoots. De vastgoedportefeuille, die deel uitmaakt van het beheerd vermogen, is toegenomen tot €15,1 miljard (ultimo 2013: €13,8 miljard). Deze toename is te danken aan nieuwe hypotheekmandaten.

Beleggingen

- Succesvolle opbouw directe positie in Nederlandse woninghypotheken (€1,6 miljard)
- Kwaliteit beleggingsportefeuille onveranderd hoog

ALGEMEEN

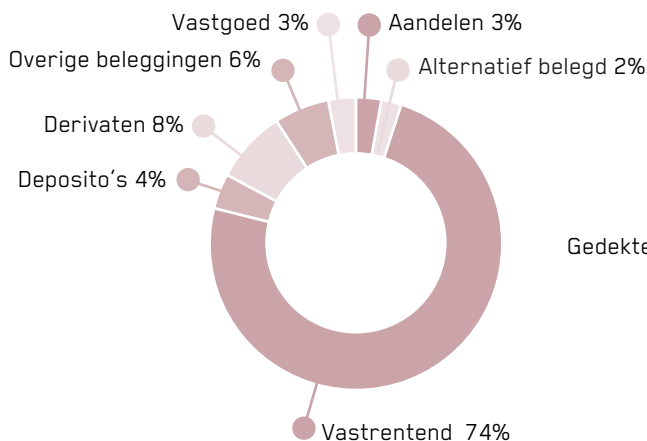
Achmea is een grote belegger. Het is onze taak als verzekeraar om de premies die onze klanten hebben betaald op een verantwoorde en zo efficiënt mogelijke wijze in te zetten. Wij zoeken daarom continu naar de juiste balans tussen rendement en risico binnen de context van een verantwoord beleggingsbeleid. 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 2014 bedroeg onze beleggingsportefeuille €66,9 miljard (ultimo 2013: €67,4 miljard). De beleggingsportefeuille voor eigen rekening en risico van Achmea is in 2014 met ruim 7% toegenomen tot €48,2 miljard (ultimo 2013: €44,9 miljard). Dat is 72% van onze totale beleggingsportefeuille. De omvang van de beleggingen voor risico van onze polishouders bedroeg €18,7 miljard oftewel 28% van onze totale beleggingsportefeuille.

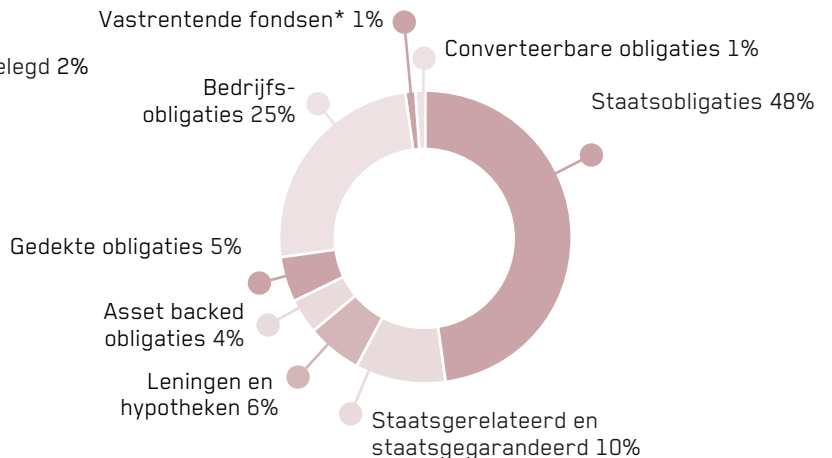
Vastrentende portefeuille

Mede door het sterk gedaalde renteniveau en ingekomen spreads is de waarde van onze vastrentende portefeuille in 2014 met 3% toegenomen tot €35,7 miljard (ultimo 2013: €34,8

Totale beleggingsportefeuille*
31-12-2014: €48,3 miljard



Verdeling vastrentende portefeuille*
31-12-2014: € 35,7 miljard



TOP 5 BELEGGINGEN STAATSOBLIGATIES (€ MILJOEN)

	31-12-2014	31-12-2013	RATING
Nederland	10.825	10.729	AAA
Duistland	3.138	3.322	AAA
Frankrijk	1.417	1.797	AA
Ierland	618	568	A
Oostenrijk**	528	526	AAA

* In dit persbericht worden vastrentende fondsen gepresenteerd als onderdeel van de vastrentende portefeuille en vastgoedfondsen als onderdeel van de vastgoedportefeuille. In de jaarrekening worden deze categorieën gepresenteerd als onderdeel van aandelen en vergelijkbare beleggingen.

VERDELING VASTRENTENDE PORTFEEILLE NAAR RATING

	31-12-2014	31-12-2013
AAA	50%	55%
AA	14%	13%
A	16%	13%
BBB	11%	13%
<BBB	2%	2%
Geen rating	7%	4%
Totaal	100%	100%

** AA rating na downgrade op 13-02-2015.

Beleggingen

miljard. Hiervan is ruim €20,6 miljard oftewel 58% (ultimo 2013: 60%) van de portefeuille (ultimo 2013: €20,8 miljard) belegd in staatsobligaties, staatsgerelateerde obligaties en staatsgegarandeerde leningen in 2014. Veruit het grootste 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. We beleggen daarom ook in Ierse (ultimo 2014: €618 miljoen) en Griekse (ultimo 2014: €7 miljoen) staatsobligaties.

We hebben de samenstelling van onze vastrentende portefeuille in 2014 verder aangepast ten gunste van directe woninghypotheken (ultimo 2014: €1,6 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 aandeel directe hypotheken in onze portefeuille vergroot via de kanalen Tellius Toekomstvast en Hypotrust Woonbewust. Daarnaast hebben we het aandeel directe hypotheken vergroot door de overname van een bestaande portefeuille van Nederlandse woninghypotheken. We verwachten onze positie in directe hypotheken in 2015 verder op te bouwen. Als gevolg van het opbouwen van een positie in directe Nederlandse woninghypotheken hebben we onze allocatie naar staatsobligaties, covered bonds en onderhandse leningen verkleind. Het valutarisico en rentemismatchrisico op onze vastrentende portefeuille dekken wij grotendeels af. Het rentemismatchrisico tussen beleggingen en verplichtingen dekken we af door middel van rentederivaten.

Onze vastrentende portefeuille is prudent belegd. Het grootste deel van de portefeuille heeft een AAA-rating, terwijl slechts 2% geen investment grade rating heeft. De toename van het percentage vastrentende waarden zonder rating tot 7% (ultimo 2013: 4%) is het gevolg van de opbouw van ons aandeel in directe hypotheken.

Aandelen- en alternatieve beleggingsportefeuille

Onze aandelenportefeuille bedroeg eind 2014 €1,3 miljard (ultimo 2013: €1,1 miljard) oftewel een aandeel van 3% in onze totale eigen beleggingsportefeuille. De positieve waardeontwikkeling van de portefeuille is te danken aan stijgende aandelenmarkten. Daarnaast hebben wij extra geïnvesteerd in opkomende landen en in aandelen met een lage volatiliteit in volwassen aandelenmarkten, omdat we een positieve ontwikkeling van het rendement op deze beide beleggingscategorieën verwachten. Op dit moment is onze aandelenportefeuille voor 23% in opkomende markten belegd (ultimo 2013: 15%).

Naast onze aandelenportefeuille beheren we ook een portefeuille met alternatieve beleggingen zoals private equity, hedgefondsen, infrastructuur en grondstoffen. Deze portefeuille bedroeg eind 2014 €1,1 miljard (ultimo 2013: €1,0 miljard). De daling van de olieprijs in 2014 heeft het rendement op de beleggingscategorie grondstoffen negatief beïnvloed. Het valutarisico op onze posities in aandelen en alternatieve beleggingen dekken wij grotendeels af.

Vastgoedportefeuille

Onze vastgoedportefeuille bedroeg eind 2014 €1,4 miljard (ultimo 2013: €1,5 miljard) oftewel 2,9% van onze totale eigen beleggingsportefeuille. De daling van de waarde van de vastgoedportefeuille komt enerzijds voor uit een gedeeltelijke verkoop van direct vastgoed en anderzijds uit afboekingen. Eind 2014 bestaat onze vastgoedportefeuille voor €1,1 miljard uit directe vastgoedbeleggingen, waarvan 37% woningen, 30% winkelpanden, 28% kantoorpanden en 5% overig onroerend goed. Onze vastgoedportefeuille omvat daarnaast €277 miljoen aan indirecte vastgoedbeleggingen.

Woningen lijken voor wat betreft hun waardering de bodem bereikt te hebben. We verwachten dat huizenprijzen de komende jaren weer licht zullen stijgen. Ten aanzien van zowel kantoren en winkelpanden in onze portefeuille verwachten we nog waardedalingen, maar deze zullen qua omvang waarschijnlijk lager zijn dan de dalingen van de afgelopen jaren. Wij blijven onze vastgoedportefeuille 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. Ondanks dat we 2014 voor circa €32 miljoen op vastgoed hebben afgewaardeerd (2013: €58 miljoen), hebben we in 2014 wel een positief rendement op onze vastgoedportefeuille kunnen behalen.

Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

VERKORTE GECONSOLIDEERDE BALANS	23
VERKORTE GECONSOLIDEERDE WINST- en VERLIESREKENING	24
VERKORT GECONSOLIDEERD overzicht TOTAALRESULTAAT	25
GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN MUTATIES IN HET EIGEN VERMOGEN	26
VERKORT GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT	27

Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

GECONSOLIDEERDE BALANS

(€ MILJOEN)

	31-12-2014	31-12-2013	01-01-2013
Activa			
Immateriële activa	1.066	1.299	1.689
Deelnemingen	145	152	163
Terreinen, gebouwen en bedrijfsmiddelen voor eigen gebruik	472	523	569
Vastgoedbeleggingen	1.125	1.200	1.172
Beleggingen	47.137	43.686	42.122
Beleggingen voor rekening en risico polishouders	18.680	22.563	24.972
Kredieten bankbedrijf	15.227	15.251	16.436
Latente belastingvordering	528	523	385
Overlopende acquisitiekosten	139	172	198
Vorderingen uit herverzekering	1.436	904	964
Overige vorderingen	5.534	5.075	5.332
Liquide middelen	1.716	3.260	1.073
	93.205	94.608	95.075
Activa geclassificeerd als 'Bestemd voor verkoop'		36	38
Totaal activa	93.205	94.644	95.113
Eigen vermogen			
Eigen vermogen	9.804	9.687	10.463
Aandeel derden	14	15	20
Totaal eigen vermogen	9.818	9.702	10.483
Passiva			
Verzekeringstechnische voorzieningen	44.545	39.751	39.006
Verzekeringstechnische voorzieningen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	17.014	19.387	22.259
Beleggingscontracten	2.158	2.015	2.123
Pensioenvoorziening	989	793	755
Overige voorzieningen	413	274	282
Toevertrouwde middelen bankbedrijf	6.306	5.981	5.351
Leningen en opgenomen gelden	7.011	11.131	9.623
Derivaten	1.896	1.491	1.779
Latente belastingverplichting	19	15	53
Te betalen vennootschapsbelasting	89	67	86
Overige schulden	2.947	4.001	3.275
	83.387	84.906	84.592
Passiva geclassificeerd als 'Bestemd voor verkoop'		36	38
Totaal eigen vermogen en passiva	93.205	94.644	95.113

Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

GECONSOLIDEERD OVERZICHT WINST EN VERLIESREKENING

(€ MILJOEN)

	2014	2013
Baten		
Bruto geboekte premie Schade	3.688	3.794
Bruto geboekte premie Zorg	13.605	13.608
Bruto geboekte premie Pensioen & Leven	2.709	2.823
Totaal bruto geboekte premie	20.002	20.225
Herverzekeringspremies	-988	-726
Mutaties in voorziening voor niet-verdiende premies (na herverzekering)	-257	33
Netto verdiende premies	18.757	19.532
Aandeel in resultaat deelnemingen	3	3
Opbrengsten uit beleggingen	1.038	1.003
Gerealiseerde en ongerealiseerde winsten en verliezen	3.779	-139
Opbrengsten uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	2.044	1.819
Bancaire baten	658	676
Provisie- en commissiebaten, en inkomsten van dienstverleningscontracten	431	433
Overige baten	86	70
Totaal baten	26.796	23.397
Lasten		
Schades, uitkeringen en mutaties verzekeringstechnische voorzieningen	22.634	22.223
Schades, uitkeringen en mutaties verzekeringstechnische voorzieningen aandeel herverzekeraars	-891	-541
Winstdeling en bonussen voor polishouders	3.391	255
Mutaties in verzekeringstechnische voorzieningen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	-2.364	-2.892
Lasten uit hoofde van beleggingscontracten	159	156
Bedrijfskosten	2.975	2.857
Bancaire lasten	492	517
Rentelasten en soortgelijke kosten	88	96
Overige lasten	320	445
Totaal lasten	26.804	23.116
Resultaat voor belastingen	-8	281
Belastingen	-24	-68
Nettoresultaat	16	349
Nettoresultaat toe te rekenen aan:		
Aandeelhouders	14	352
Aandeel niet-controlerend belang derden in deelnemingen	2	-3
Inkomsten per aandeel uit gecontinueerde bedrijfsactiviteiten (euro's) en verwaterde inkomsten per aandeel uit gecontinueerde bedrijfsactiviteiten (euro's)	-0,13	0,66

Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

GECONSOLIDEERD OVERZICHT TOTAALRESULTAAT

(€ MILJOEN)

	2014	2013
Nettowinst	16	349
Posten die niet zullen worden gereclassificeerd naar de winst- en verliesrekening		
Herwaarderingen van de netto pensioenvoorziening	-37	-291
Ongerealiseerde winsten en verliezen op terreinen en gebouwen voor eigen gebruik		-1
Totaal posten die niet zullen worden gereclassificeerd naar de winst- en verliesrekening	-37	-292
Posten die zullen worden gereclassificeerd naar de winst- en verliesrekening		
Omrekeningverschillen van vreemde valuta bij dochtermaatschappijen, deelnemingen en immateriële vaste activa	33	-95
Ongerealiseerde winsten en verliezen bij financiële instrumenten die zijn geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop'	1.917	-551
Aandeel in netto ongerealiseerd resultaat deelnemingen	-6	-26
Toevoeging aan /onttrekking van voorziening voor winstdeling en bonussen voor polishouders	-1.544	588
Winsten en verliezen bij financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en Verliesrekening bij verkoop	-93	-147
Bijzondere waardeverminderingen van financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en Verliesrekening	18	18
Totaal posten die zullen worden gereclassificeerd naar de winst- en verliesrekening	325	-213
Netto ongerealiseerd resultaat (net other comprehensive income)	288	-505
Totaalresultaat	304	-156
Totaalresultaat toewijsbaar aan:		
Aandeelhouders	302	-153
Aandeel niet-controlerend belang derden in deelnemingen	2	-3

1 Gepresenteerd als onderdeel van Overige reserves

2 Gepresenteerd als onderdeel van de Herwaarderingsreserve

3 Gepresenteerd als onderdeel van de Reserve koersverschillen

Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN MUTATIES IN HET EIGEN VERMOGEN

(€ MILJOEN)

2014	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
Stand per 1 januari	11.357	-235	662	576	-260	-7	-3,725	352	967	9.687	15	9.702
Netto ongerealiseerd resultaat (net other comprehensive income)				289	36		-37			288		288
Nettoresultaat								14		14	2	16
Totaalresultaat				289	36		-37	14		302	2	304
Toevoeging aan reserves			8	-12			356	-352				
Dividend- en couponbetalingen							-200			-200		-200
Uitgifte, inkoop en verkoop van vermogensinstrumenten												
Overige mutaties				18	-1		-2			15	-3	12
Stand per 30 juni	11.357	-235	670	871	-225	-7	-3,608	14	967	9.804	14	9.818

Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT

(€ MILJOEN)

	2014	2013
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Resultaat voor belasting	-8	281
Aanpassingen voor non-cash items en herrubriceringen		
Ongerealiseerd resultaat op beleggingen inclusief resultaten op vreemde valuta	-4.548	-19
Amortisatie en afboekingen op immateriële activa, eigendommen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen.	320	432
Amortisatie van latente acquisitiekosten	48	43
Omzet uit deelnemingen en joint ventures	-3	-2
Waardeveranderingen in kredieten bankbedrijf	53	36
Rentelasten	90	-49
	-4.048	722
Mutaties in activa en passiva		
Mutaties in vorderingen en 'accruals' en andere passiva	-1.857	718
Mutaties in verzekeringstechnische voorzieningen netto van herverzekeringen	116	-1.383
Mutaties in vennootschapsbelasting	-53	-59
Mutaties in voorzieningen	137	-8
Mutaties in personeelsvoorzieningen	159	-302
	-1.498	-1.034
Mutaties uit operationele active en passiva		
Aankoop van beleggingen in vastgoed	-3	-13
Aankoop van beleggingen	-27.788	-24.018
Aankoop van beleggingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	-8.541	-13.185
Beleggingen in kredieten bankbedrijf	-889	-444
Desinvestering van beleggingen in vastgoed	32	42
Desinvesteringen van beleggingen	30.108	23.701
Desinvesteringen van beleggingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	14.180	13.489
Desinvesteringen van kredieten bankbedrijf	996	1.255
Gekapitaliseerde latente acquisitiekosten	-17	-16
Mutaties in toevertrouwde middelen bankbedrijf en leningen en opgenomen gelden	325	631
Overige mutaties	14	100
Betaalde vennootschapsbelasting	-12	-6
	8.405	1.536
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Aankoop van dochterondernemingen, deelnemingen en joint ventures		24
Aankoop van vastgoed voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	-37	-82
Verkoop van dochterondernemingen, deelnemingen en joint ventures	8	-10
Verkoop van vastgoed voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	54	15
	25	-53

Verkorte geconsolideerde financiële overzichten

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT VERVOLG

(€ MILJOEN)

	2014	2013
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Uitgifte, inkoop en verkoop van eigen vermogen instrumenten		-358
Dividend en couponbetalingen	-200	-273
Betaalde rente	-126	70
Overige kredietfaciliteiten	-4.104	1.580
	-4.430	1.019
Netto kasstroom	-1.546	2.190
Geldmiddelen en kasequivalenten per 1 januari	3.260	1.073
Geldmiddelen en kasequivalenten per 31 december	1.716	3.260
	-1.544	2.187
Geldmiddelen en kasequivalenten betreffen:		
Kas- en banksaldi	1.394	2.732
Deposito's	322	528
Geldmiddelen en kasequivalenten per 31 december	1.716	3.260

Achmea stelt haar jaarrekening op in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals aanvaard door de Europese Unie (EU-IFRS) per 31 december 2014. Bij het opstellen van de financiële informatie in dit document zijn dezelfde waarderingsprincipes toegepast als in de geconsolideerde jaarrekening over 2014 van Achmea Groep. De jaarrekening over 2014 is goedgekeurd voor publicatie door de Raad van Bestuur op 5 maart 2015. In overeenstemming met artikel 2:393 BW heeft PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening over 2014 verstrekt. De geconsolideerde jaarrekening over 2014 is nog niet officieel gepubliceerd en moet nog worden vastgesteld door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. De jaarrekening over 2014 zal worden gepubliceerd op 26 maart 2015. Bij verschillen tussen de Engelse en de Nederlandse versie van het persbericht is de Engelse versie leidend.