

Resultaat voor belasting Achmea stijgt naar €566 miljoen

- Operationeel resultaat verbeterd tot €391 miljoen en premieomzet met 3% gestegen
- Goed resultaat Pensioen & Leven door focus op lagere kosten
- Schade & Inkomen realiseert sterke gecombineerde ratio van 95,5%
- Operationeel resultaat Zorg verbeterd, basiszorg nog verlieslatend
- Sterke groei Achmea Investment Management tot €129 miljard beheerd vermogen
- Structurele bedrijfskosten verder verlaagd
- Solvabiliteit verder toegenomen tot 203% voor uitkering dividend

Willem van Duin, voorzitter Raad van Bestuur:

Achmea zet zich in voor een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. We zijn naast schade- en inkomensverzekeringen, ook al sinds jaren bewust actief rond zorg en pensioenen. Vanuit onze coöperatieve identiteit dragen wij bij aan een samenleving waarin iedereen meedoet, ook na tegenslag of een ongeluk. Uiteraard staat de klant centraal en speelt ook duurzaamheid een belangrijke rol; een focus op lange termijn waardecreatie zit in de kern van onze identiteit. We verbinden daarom internationale duurzame ontwikkelingsdoelen (SDG) aan onze strategie en zijn één van de initiatiefnemers achter de Principles for Sustainable Insurance (PSI). Solidariteit is het fundament van verzekeren: met elkaar delen we de risico's die we alleen niet kunnen dragen.

Met onze verzekeringen en diensten spelen we een belangrijke rol in de levens van onze tien miljoen klanten in Nederland. Of het nu gaat om het delen van risico's via een verzekering, om preventie of om de opbouw van een goed pensioen. Naast verzekeringen en preventie-advies, ontwikkelen we innovatieve diensten waarmee we onze klanten helpen. Zo ontwikkelt Centraal Beheer zich tot brede financiële dienstverlener met bijvoorbeeld een hypotheekpropositie, Pechhulp onderweg, de KlusHulp en cyber security advies voor onze zakelijke klanten. Zilveren Kruis biedt particulieren en bedrijven actieve ondersteuning bij een meer gezonde en vitale levensstijl en Interpolis zet zich in voor verkeersveiligheid door heel Nederland bewust te maken van de risico's van het gebruik van mobiele apparaten achter het stuur.

We realiseren over 2018 een stijging van ons operationeel resultaat naar €391 miljoen. Inclusief de verkoopopbrengsten van Independer stijgt het bruto resultaat naar €566 miljoen. Een aanhoudend hoge resultaatbijdrage vanuit Pensioen & Leven, sterke resultaten bij Schade & Inkomen, lagere zorgkosten op oude jaren en verdere kostendalingen dragen bij aan de stijging van het resultaat. De beperkt benodigde inzet van kapitaal voor de zorgpremies voor 2019 en een hogere bijdrage uit onze Internationale activiteiten en Oudedagsvoorzieningen ondersteunen de resultaatstijging. Onze totale premieomzet is met 3% gegroeid. Onze solvabiliteit is goed en verder gestegen naar 203%, waarmee wij voor de klanten een solide partner zijn.

We hebben het afgelopen jaar goede voortgang geboekt met de realisatie van onze strategische plannen. We hebben meer klanten mogen verwelkomen bij schadeverzekeringen en de dienstverlening van onze merken wordt onverminderd hoog gewaardeerd. Investerings in eerdere jaren hebben geresulteerd in een betere online service aan onze klanten en dragen bij aan de laagste kostenratio's in de markt. Door ons voortdurend aan te passen, zijn we een wendbare en meer klantgerichte organisatie geworden. Samen met Rabobank breiden we onze vernieuwende dienstverlening aan particulieren verder uit naar zakelijke klanten in het midden- en kleinbedrijf. Binnen onze strategie rond Oudedagsvoorzieningen realiseren we groei van de pensioendienstverlening aan het Centraal Beheer APF en aan Ondernemingspensioenfondsen. Daarnaast is het beheerd vermogen bij Achmea Investment Management verder gegroeid.

Alle resultaten en de veranderingen die we doorvoeren, zijn alleen mogelijk dankzij de inzet van al onze collega's. Zij verdienen dan ook een groot compliment. De goede resultaten over 2018 geven ons het vertrouwen dat we onze ambities ook in de toekomst gaan realiseren.

Groepsresultaten

KERNCIJFERS

	(€ MILJOEN)		
RESULTATEN	2018	2017	Δ
Bruto verdiende premies	19.918	19.350	3%
Netto verdiende premies	19.685	19.348	2%
Bruto bedrijfskosten ¹	2.211	2.136	4%
SAMENSTELLING RESULTAAT	2018	2017	Δ
Operationeel resultaat (exclusief Zorg Nederland)	263	477	-45%
Zorg Nederland	128	-128	n.b.
Operationeel resultaat²	391	349	12%
Resultaat voor belasting	566	321	76%
Nettoresultaat	315	216	46%
BALANS	2018	2017	Δ
Totaal activa	81.816	90.946	-10%
Eigen vermogen	9.705	9.949	-2%
SOLVENCY II	2018	2017	Δ
Solvabiliteitsratio (Partieel Intern Model) ³ voor uitkering dividend ⁴	203%	191%	12%-pt
Solvabiliteitsratio (Partieel Intern Model) ³ na uitkering dividend ⁴	198%	184%	14%-pt
FTE'S⁵	2018	2017	Δ
FTE's (intern)	13.714	14.582	-6%
FTE's (extern)	2.922	2.848	3%

*n.b.: niet betekenisvol

Groepsresultaten

RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN

Het operationele resultaat over 2018 is gestegen tot €391 miljoen (2017: €349 miljoen). Het sterke resultaat wordt ondersteund door Pensioen & Leven en Zorg. Ook Schade & Inkomen levert een aanzienlijke bijdrage aan het operationeel resultaat. Daarnaast laten Oudedagsvoorzieningen en onze Internationale activiteiten een verbetering zien ten opzichte van 2017.

De gecombineerde ratio (COR) bij onze schade- en inkomensverzekeringen kwam uit op 95,5%, gelijk aan vorig jaar. Het onderliggende resultaat van onze schade en inkomensverzekeringen is verder verbeterd. De januaristormen, met een impact van €85 miljoen en 2,6% op de COR, zijn hiermee volledig opgevangen. De verbetering van het onderliggende resultaat wordt verklaard door groei in premie, schadelastbeheersing en kostenmaatregelen. Het per saldo lagere operationeel resultaat ten opzichte van 2017 is dan ook het gevolg van lagere beleggingsopbrengsten.

Onze zorgactiviteiten boekten een hoger resultaat dan in 2017 door een beter resultaat op oude jaren. De basisverzekering is in 2018 echter nog altijd verlieslatend. Zonder de in 2017 getroffen verliesvoorziening van €108 miljoen was het resultaat negatief geweest. Voor de basiszorgverzekering 2019 hebben we de premie meer richting kostendekkend niveau kunnen vaststellen dan in eerdere jaren, waardoor in de resultaten over 2018 een beperkt bedrag van €21 miljoen aan verliesvoorziening is opgenomen. Het resultaat uit de aanvullende zorgverzekeringen is ten opzichte van 2017 gestegen vanwege een lager zorggebruik door onze klanten.

Pensioen & Leven heeft een sterk en stabiel resultaat over 2018 waarbij een hoger technisch resultaat en lagere bedrijfskosten de lagere beleggingsresultaten grotendeels hebben gecompenseerd. Ook in 2018 zijn we verder gegaan met het verbeteren van onze processen en systemen en zijn de uitvoeringskosten verder gedaald.

Het resultaat uit Oudedagsvoorzieningen is verbeterd ten opzichte van 2017. Deze verbetering komt voort uit een hogere rentemarge bij Achmea Bank, lagere kosten door uitbesteding en lagere opstartkosten voor het Centraal Beheer APF. Ook is het resultaat van Achmea Investment Management verder verbeterd en het beheerd vermogen gestegen tot €129 miljard. Per 1 juli 2018 is de uitfasering van de pensioenuitvoering aan verplicht gestelde bedrijfstakpensioenfondsen (BPF-en) succesvol afgerond.

Onze Internationale activiteiten laten ten opzichte van 2017 een forse verbetering van het operationeel resultaat zien. Met het opstarten van onze online dienstverlening in Canada in de schadeverzekeringsmarkt en het afronden van de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First hebben wij verdere invulling gegeven aan onze internationale strategie die rust op

onze kernkwaliteiten: schade- en zorgexpertise via digitale en bancaire distributie.

Het segment Overige activiteiten kent dit jaar een lager resultaat dan in 2017. Naast de financieringslasten en aandeelhouderskosten wordt het resultaat beïnvloed door een hogere schadelast bij Achmea Reinsurance als gevolg van de storm Friederike van 18 januari 2018. Voortvloeiend uit ons businessplan "Samen Waarmaken" is een additionele ophoging van de reorganisatievoorziening voor het reduceren van het aantal medewerkers en kantoorlocaties opgenomen. Het lagere resultaat ten opzichte van vorig jaar wordt ook deels verklaard door incidentele meevallers in 2017, een gewijzigde kostenallocatie en hogere investeringen in innovatie.

OPERATIONEEL RESULTAAT SEGMENTEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Schade & Inkomen Nederland	97	166
Pensioen & Leven Nederland	334	342
Oudedagsvoorzieningen Nederland	15	12
Internationale activiteiten	29	16
Overige activiteiten	-212	-59
Operationeel resultaat (ex-Zorg)	263	477
Zorg Nederland	128	-128
Operationeel resultaat	391	349

Het nettoresultaat bedraagt €315 miljoen (2017: €216 miljoen). Hierin is het transactieresultaat opgenomen van de joint-venture met Fairfax in Canada (€8 miljoen) en de verkoop van Independer (€167 miljoen). In 2017 had het transactieresultaat betrekking op de verkoop van Friends First, afronding van de overdracht van de private banking activiteiten van Staalbankiers aan Van Lanschot (€8 miljoen) en de lasten voor de migratie van vijf bedrijfstakpensioenfondsen naar Centric.

De belastingdruk is beïnvloed door de aangekondigde trapsgewijze verlaging van de vennootschapsbelasting in Nederland van 25% naar 20,5% in 2021. Dit leidt tot een verlaging van de latente belastingpositie en hiermee tot een last van €141 miljoen en een toevoeging aan het eigen vermogen van €22 miljoen. Op de lange termijn heeft deze maatregel een positief effect op de nettowinst. Ook is er, als gevolg van een uitspraak eind juli 2018, een voorziening van €35 miljoen genomen. Deze voorziening heeft betrekking op de fiscale afwikkeling in Nederland van de ontvangen vergoeding voor de desinvestering van ons belang in de Poolse verzekeraar PZU in de jaren 2009 en 2010. Door beide redenen is de effectieve belastingdruk in 2018 hoger dan de nominale belastingdruk.

Groepsresultaten

SAMENSTELLING NETTORESULTAAT

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Operationeel resultaat	391	349
Transactieresultaat	175	-28
Resultaat voor belastingen	566	321
Belastingen	251	105
Nettoresultaat	315	216

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies zijn in 2018 met 3% gestegen tot €19.918 miljoen (2017: €19.350 miljoen). De hogere premieomzet komt voornamelijk uit onze basiszorgactiviteiten in Nederland.

De particuliere en zakelijke premieomzet binnen Schade & Inkomen is verder gegroeid door portefeuillegroei en premiemaatregelen. Internationaal steeg de premieomzet uit onze schadeactiviteiten in lokale valuta eveneens maar door wisselkoerseffecten is er een daling van de omzet in euro's. De premieomzet uit levenactiviteiten nam af, in lijn met onze verwachtingen, door de eerder gemaakte keuze om te stoppen met het actief aanbieden van verzekerde pensioenoplossingen in Nederland. Daarnaast was de premieomzet lager door de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First per 1 juni 2018.

BRUTO VERDIENDE PREMIES

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Schade	3.897	3.868
Zorg	14.435	13.636
Leven	1.586	1.846
Totaal bruto verdiende premies	19.918	19.350

Bedrijfskosten

In 2018 zijn de bruto bedrijfskosten gestegen tot €2.211 miljoen (2017: €2.136 miljoen). Gecorrigeerd voor incidentele posten dalen de bruto bedrijfskosten met €58 miljoen (-3%). Deze afname is voornamelijk het gevolg van een daling in het aantal medewerkers en lagere huisvestingskosten door centralisatie van kantoorlocaties.

Om deze structurele daling te realiseren is in 2018 de reorganisatievoorziening in het kader van "Samen Waarmaken" verder verhoogd. Dit ten behoeve van de bekostiging van de verdere reductie van het aantal medewerkers en bedrijfslocaties, mede door het samenvoegen van activiteiten.

Het totaal aantal interne en externe medewerkers in Nederland is in 2018 gedaald tot 13.772 FTE (ultimo 2017: 14.484 FTE). De daling van het aantal arbeidsplaatsen in Nederland met meer dan 700 FTE is het gevolg van verdere optimalisatie van

processen en systemen en strategische keuzes. Zo leidt de verkoop van Independent tot een daling van 292 FTE. Eerder communiceerden wij dat gedurende de planperiode tot 2020 bij Achmea het aantal medewerkers met 2.000 zal afnemen. Sinds de start van de planperiode is het aantal medewerkers in Nederland met ruim 1.500 gedaald. De realisatie is hierdoor vergevorderd.

Het aantal interne en externe medewerkers in het buitenland is gedaald naar 2.864 FTE (ultimo 2017: 2.946 FTE). Deze daling is het gevolg van de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First. Gecorrigeerd hiervoor stijgt het aantal internationale medewerkers met 240 ter ondersteuning van de groei.

Beleggingen

In 2018 bedroegen de beleggingsopbrengsten⁶ uit onze beleggingsportefeuille voor eigen rekening €1.066 miljoen (2017: €1.248 miljoen). Hogere herwaarderingen op vastgoed door een verbeterd marktsentiment hadden een positieve impact. Ook profiteerden wij van een uitlopende swapspread op een deel van de portefeuille, waarvan de beleggingen gewaardeerd worden op marktrente en de verplichtingen op swaprente. Tegenover deze positieve ontwikkelingen staan lagere realisaties op vastrentende waarden en lagere realisaties en waardering van aandelen als gevolg van onder meer de beursontwikkelingen eind 2018. Ook waren de valutaresultaten in 2018 sterk negatief. De waardeontwikkeling door beweging in de marktrente van onze vastrentende waarden en interest derivaten in ons Nederlands Pensioen- en Levenbedrijf is niet direct in het resultaat zichtbaar. Alle gerealiseerde en niet-gerealiseerde beleggingsresultaten op vastrentende waarden en interest derivaten voor eigen rekening en risico worden verantwoord in het zogenaamde Fund for Future Appropriation (FFA). Dit fonds is een onderdeel van de technische voorzieningen ter dekking van de verplichtingen aan onze klanten met een pensioen- of levensverzekering. Door een daling van de rente is het FFA in 2018 met €0,2 miljard toegenomen in 2018 tot €7 miljard.

De waarde van de beleggingsportefeuille is licht gestegen tot €45,1 miljard (2017: €44,6 miljard). Deze stijging is vooral het gevolg van de additionele aankopen die de waarde van de vastrentende portefeuille hebben doen stijgen.

KAPITAALMANAGEMENT

Eigen vermogen

Het eigen vermogen is in 2018 met €244 miljoen afgenomen tot €9.705 miljoen (2017: €9.949 miljoen). Het eigen vermogen wordt positief beïnvloed door het nettoresultaat van €315 miljoen. De afname is het gevolg van de inkoop van eigen aandelen van €100 miljoen, lagere herwaarderingen op voornamelijk aandelen, koersverschillen door devaluatie van de Turkse lira, dividendbetalingen op gewone en preferente

Groepsresultaten

aandelen en couponbetalingen op hybride kapitaal van in totaal €193 miljoen.

ONTWIKKELING TOTAAL EIGEN VERMOGEN	(€ MILJOEN)
Totaal eigen vermogen 31-12-2017	9.949
Nettoresultaat	315
Mutatie herwaarderingsreserve	-225
Mutatie reserve koersverschillen	-53
Herwaardering nettoverplichting toegezegde pensioenrechten	12
Dividend- en couponbetalingen eigen vermogensinstrumenten	-193
Inkoop eigen aandelen	-100
Totaal eigen vermogen 31-12-2018	9.705

Solvabiliteit (Solvency II)

De Solvency II (SII) ratio is eind 2018 uitgekomen op 203% (31 december 2017: 191%) voor voorziene dividenden en coupons op hybride kapitaal. Na aftrek van deze posten komt de ratio uit op 198% (2017: 184%⁴). De verbeterde kapitaalspositie is het gevolg van een combinatie van een toename in het toegestaan eigen vermogen met €539 miljoen tot €8.925 miljoen (2017: €8.386 miljoen) en een afname van het vereist kapitaal met €58 miljoen tot €4.497 miljoen (2017: €4.555 miljoen).

SOLVABILITEITSRATIO ACHMEA GROEP

	(€ MILJOEN)		
	31-12-2018	31-12-2017	Δ
Toegestaan Solvency II Eigen Vermogen	8.925	8.386	539
Vereiste kapitaal	4.497	4.555	-58
Surplus	4.428	3.831	597
Solvency II Ratio	198%	184%	14%-pt

De toename in het toegestane eigen vermogen onder Solvency II is het gevolg van positieve technische resultaten in het schade-, zorg- en levenbedrijf en de positieve waardeontwikkeling als gevolg van de financiële markten. De uitlopende spreads als gevolg van de ontwikkelingen in Italië droegen bij aan de stijging in de solvabiliteit. Ook de verkoop van Independer heeft een positieve impact op het eigen vermogen, terwijl de verkoop van Friends First hier een negatieve invloed op heeft. De gefaseerde aanpassing van de vennootschapsbelasting vanaf 2020, de verlaging van de UFR van 4,2% naar 4,05% per 1 januari 2018, devaluatie van de Turkse lira en voorziene dividenden samenhangend met het positieve jaarresultaat leiden tot een daling van het eigen vermogen.

Het vereist kapitaal is gedaald door een afname van het verzekeringstechnisch risico zorg en leven. De daling van het verzekeringstechnisch risico leven hangt samen met de verkoop van Friends First en de uitloop van de levenportefeuille in Nederland.

In het Solvency II vermogen is rekening gehouden met het voorstel aan de Algemene Vergadering van 11 april om €118,5 miljoen aan dividend uit te keren op de gewone aandelen over het boekjaar 2018. Dit voorstel is gebaseerd op een uitkering van 45% van de nettowinst exclusief het nettoresultaat van het segment Zorg, de consequenties van de aanpassing van de vennootschapsbelasting en na aftrek van vergoedingen op overige eigenvermogensinstrumenten.

Free Capital Generation⁷

De Free Capital Generation (FCG) over 2018 bedraagt €676 miljoen en is nagenoeg gelijk aan vorig jaar (2017: €679 miljoen). In 2017 jaar werd de FCG gedreven door kapitaaloptimalisaties in het Pensioen & Levenbedrijf, terwijl in 2018 de FCG, evenals de solvabiliteitsontwikkeling, vooral gedreven werd door de resultaten, spreadontwikkelingen en de dividenden uit de bancaire- en asset management activiteiten. De operationele resultaten van onze zorgactiviteiten maken geen deel uit van de FCG.

Financiering

In 2018 is de door Standard & Poor's toegekende rating (FSR⁸) van de Nederlandse kernverzekeringssentiteiten bevestigd op A. De krediet rating (ICR⁹) van Achmea B.V. is ongewijzigd gebleven op BBB+. De rating (FSR) van Achmea Reinsurance Company N.V. en de rating (ICR) van Achmea Bank N.V. zijn ongewijzigd gebleven op A-. De outlook van alle ratings is 'negative'.

In maart 2018 heeft Fitch eveneens een rating aan Achmea B.V. en haar verzekeringssentiteiten toegekend. De ratings zijn respectievelijk A (IDR¹⁰) en A+ (IFS¹¹) en hebben een 'stable outlook'. De rating (IDR) van Fitch is voor Achmea Bank N.V. bevestigd op A met een 'stable outlook'.

De schuldratio¹² is als gevolg van een daling van het eigen vermogen licht gestegen tot 26,5% (2017: 25,9%). Als gevolg van het hogere operationeel resultaat verbeterde de fixed-charge coverage ratio tot 4,4x (2017: 3,4x).

- De sterke gecombineerde ratio is met 95,5% gelijk aan 2017, ondanks schadelast januaristormen
- Premieomzet verder gestegen
- Lichte daling kostenratio ondanks extra investeringen in technologische vernieuwing

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Bruto verdiende premies	3.364	3.290	2%
Bedrijfskosten	845	818	3%
Operationeel resultaat	97	166	-42%

SCHADE & INKOMEN NEDERLAND	2018	2017	Δ
Schade ratio	70,1%	70,0%	0,1%-pt
Kosten ratio	25,4%	25,5%	-0,1%-pt
Gecombineerde ratio	95,5%	95,5%	-

ALGEMEEN

Achmea is marktleider in het segment schade- en inkomensverzekeringen. Wij bieden onze particuliere en zakelijke klanten onder meer auto-, brand-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Ook bieden we verschillende verzuim- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen aan. We staan onze klanten bij met innovatieve diensten die onder andere inzicht geven in de mogelijke risico's die zij lopen. Hiermee helpen we onze klanten schades zo veel mogelijk te voorkomen of te verminderen. We bieden onze schade- en inkomensproducten aan onder de merken Centraal Beheer, Interpolis, FBTO, Avéro Achmea en InShared waarbij de focus ligt op hoge klanttevredenheid, innovatieve dienstverlening en gedigitaliseerde processen. Onze focus op klantgerichtheid werpt zijn vruchten af. Centraal Beheer is in de particuliere markt in 2018 uitgeroepen tot klantvriendelijkste verzekeraar van Nederland (CustomerFirst Award). Met onze dienstverlening kunnen klanten steeds vaker op elk moment en op verschillende manieren met ons communiceren.

Bruto verdiende premies

In 2018 zijn de bruto premies met €74 miljoen toegenomen tot €3.364 miljoen (2017: €3.290 miljoen).

De premieomzet uit schadeverzekeringen nam toe tot €2.784 miljoen (2017: €2.690 miljoen) door portefeuillegroei en premieaantregelen in zowel het particuliere als het zakelijke segment. De premieomzet uit inkomensverzekeringen kwam uit op €580 miljoen (2017: €600 miljoen).

Bedrijfskosten

In 2018 zijn de bedrijfskosten gestegen met 3% tot €845 miljoen. Deze hogere kosten worden verklaard door verdere investeringen in digitalisering van onze klantbediening en investeringen om schadelast te reduceren. Dankzij de groei van onze portefeuille is de kostenratio licht gedaald tot 25,4% (2017: 25,5%).

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat in 2018 bedraagt €97 miljoen (2017: €166 miljoen). De afname wordt vooral veroorzaakt door lagere beleggingsopbrengsten in 2018 (€51 miljoen) als gevolg van relatief hoge realisaties op vastrentende waarden in 2017 en de ontwikkeling van valutaresultaten in 2018. Aanhoudende focus op schadelastbeheersing en premieaantregelen dragen bij aan een positieve ontwikkeling van het operationeel resultaat. We zijn in staat geweest om de hogere schadelast als gevolg van de januaristormen (impact op de gecombineerde ratio van 2,6%-punt) hiermee op te vangen. Mede hierdoor blijft de gecombineerde ratio stabiel op een niveau van 95,5%.

SCHADEVERZEKERINGEN

Het operationeel resultaat van onze schadeverzekeringen nam in 2018 af tot €72 miljoen (2017: €119 miljoen) en wordt vrijwel geheel veroorzaakt door lagere beleggingsopbrengsten in 2018.

Verzekeringstechnisch is het resultaat stabiel gebleven. De impact van de januaristormen in 2018 (netto-impact schaderatio: 3,2%-punt) is geheel opgevangen door sterk verbeterde reguliere resultaten als gevolg van doorgevoerde rendementsmaatregelen in de particuliere en de zakelijke

Schade & Inkomen Nederland

schadeportefeuille. Deze maatregelen bestaan uit premie-aanpassingen en schadelastbeheersing. Een belangrijke pijler onder schadelastbeheersing is het voorkomen van schade bij de klant. Dit doen wij onder meer door het ontwikkelen van innovatieve oplossingen zoals de AutoModus app, BlueLabel en AgroAlarm. Deze oplossingen zijn ook beschikbaar voor niet-verzekeringssklanten en dragen bij aan een veiliger en klimaatbestendiger maatschappij.

De gecombineerde ratio van onze schadeverzekeringen bedroeg 96,0% in 2018 (2017: 96,0%). Exclusief de januaristormen kwam de gecombineerde ratio uit op 92,8%. De voor de januaristormen gecorrigeerde schaderatio kwam uit op 66,8% (2017: 69,4%). De kostenratio verbeterde in de huidige periode met 0,6% tot 26,0% (2017: 26,6%).

INKOMENSVERZEKERINGEN

Het resultaat op Inkomensverzekeringen bedraagt €25 miljoen (2017: €47 miljoen). Het lagere resultaat is vrijwel geheel veroorzaakt door lagere beleggingsopbrengsten. Het verzekeringstechnische resultaat is licht verbeterd. In het verzekeringstechnische resultaat worden lagere resultaten op arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandige ondernemers en verzuimverzekeringen gecompenseerd door hogere resultaten in collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. We helpen onze klanten door intensieve aandacht voor herstel en re-integratie. Met continue verbetering van onze aanpak versnellen wij de re-integratie van zieken. Dit heeft een positief effect op het resultaat.

De gecombineerde ratio op Inkomensverzekeringen verbeterde in 2018 tot 93,2% (2017: 93,3%). De schaderatio kwam in 2018 uit op 70,6% (2017: 72,8%) en de kostenratio kwam uit op 22,6% (2017: 20,5%).

Zorg Nederland

- Operationeel resultaat sterk verbeterd, basiszorg nog verlieslatend
- Voor 2019 is €21 miljoen aan reserves ingezet om de premie te dempen
- Integratie De Friesland met Zilveren Kruis en reorganisaties gaan leiden tot verdere kostenbesparingen

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Bruto verdiende premies	13.942	13.184	6%
Bedrijfskosten	526	511	3%
Operationeel resultaat	128	-128	n.b.
Resultaat tekenjaar	42	49	-14%
Incidenteel resultaat ¹³	86	-177	n.b.

KERNCIJFERS BASISZORGVERZEKERINGEN

	2018	2017	Δ
Schade ratio	97,1%	99,3%	-2,2%-pt
Kosten ratio	2,3%	2,3%	-
Gecombineerde ratio	99,4%	101,6%	-2,2%-pt

KERNCIJFERS AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN

	2018	2017	Δ
Schade ratio	82,1%	86,4%	-4,3%-pt
Kosten ratio	10,3%	9,6%	0,7%-pt
Gecombineerde ratio	92,4%	96,0%	-3,6%-pt

*n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Zilveren Kruis, De Friesland Zorgverzekeraar, FBTO, Avéro Achmea, Interpolis, OZF, Pro Life en Ziezo bieden basis- en aanvullende zorgverzekeringen. Alarmcentrale Eurocross biedt wereldwijde medische hulpverlening.

In het Nederlandse zorgstelsel heeft iedereen een basiszorgverzekering en zijn er geen acceptatiecriteria. Daarmee is er solidariteit tussen jong en oud, arm en rijk en ziek en gezond. Dit is uniek in de wereld: minder dan 5% van de wereldbevolking leeft in een land waar iedereen toegang heeft tot dezelfde goede zorg. Ontwikkelingen als de vergrijzing, nieuwe behandelingen en medicijnen en tekorten op de arbeidsmarkt zetten ook in Nederland de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg onder druk. Dit onderstreept het belang om de zorg beter te organiseren en meer aandacht te besteden aan preventie en een gezonde leefstijl.

Zilveren Kruis en de andere zorgmerken van Achmea willen gezondheid dichterbij brengen voor iedereen. We hebben de ambitie zorg veilig thuis aan te kunnen bieden. Dit maakt de impact van een behandeling minder ingrijpend, verbetert de kwaliteit van leven én helpt om de premie betaalbaar te houden. Met initiatieven als Gezond Ondernemen en het leefstijlplatform Actify helpen we klanten om gezonder te werken en te leven.

Circa 5 miljoen Nederlanders kiezen ervoor om in 2019 bij één van onze zorgmerken verzekerd te zijn. Hiermee is Achmea marktleider met een geschat marktaandeel van 29%. Het organiseren van solidariteit tussen klanten en het verenigen van belangen in de zorg past bij de coöperatieve identiteit van Achmea. Het geeft invulling aan onze maatschappelijke rol. Verder draagt zorg bij aan synergievoordelen in de vorm van lagere uitvoeringskosten en kapitaaleisen en kunnen we als Achmea beter helpen in bredere maatschappelijke vraagstukken rond vergrijzing, arbeidsvoorwaarden en wonen.

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies van de basis- en aanvullende zorgverzekeringen zijn met 6% gestegen naar €13.942 miljoen (2017: €13.184 miljoen). De premieomzet vanuit de basiszorgverzekeringen bedraagt €12.621 miljoen (2017: €11.869 miljoen). De omzet is gestegen door hogere premies van de basiszorgverzekeringen en hogere bijdrage vanuit het zorgverzekeringsfonds in verband met de zorgkostenstijging in Nederland. De premieomzet vanuit de aanvullende zorgverzekeringen is nagenoeg stabiel gebleven op €1.321 miljoen (2017: €1.315 miljoen).

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten van onze zorgactiviteiten zijn €526 miljoen (2017: €511 miljoen). De stijging komt door de in 2018 gevormde reorganisatievoorzieningen (€29 miljoen). De reorganisatievoorzieningen hebben betrekking op de integratie van De Friesland Zorgverzekeraar met Zilveren Kruis en de sluiting van het Achmea pand in Zwolle. Deze integratie leidt in de toekomst tot lagere bedrijfskosten. In 2017 was er sprake van een eenmalige bate door het wijzigen van een pensioenregeling bij enkele zorgentiteiten van €24 miljoen. Gecorrigeerd voor deze incidentele posten zijn de bedrijfskosten gedaald met €38 miljoen (-7%). De daling is een direct gevolg van initiatieven tot harmonisatie van systemen en bedrijfsprocessen waardoor het aantal medewerkers is afgenomen.

Operationeel resultaat

BASISZORGVERZEKERINGEN

Het operationeel resultaat op de basiszorgverzekeringen over 2018 bedraagt €45 miljoen (2017: €175 miljoen negatief). In 2017 is een voorziening voor niet-kostendekkende premie in 2018 gevormd van €108 miljoen. Hiermee is het resultaat op de basiszorgverzekeringen verlieslatend.

Het operationele resultaat op tekenjaar 2018 is €18 miljoen negatief (2017: €15 miljoen). Het tekenjaar 2018 kent, ten opzichte van de raming ten tijde van de premiestelling in november 2017, hogere zorgkosten – waaronder hogere kosten door prijsinflatie en dure geneesmiddelen, verpleging & verzorging en geriatrische revalidatie door de toenemende vergrijzing – deels gecompenseerd door een hogere bijdrage vanuit het Zorgvereveningsfonds. Daarnaast zijn in 2018 reorganisatievoorzieningen gevormd.

Het incidentele resultaat uit oude jaren bedraagt €84 miljoen (2017: €83 miljoen negatief). In 2018 wordt dit positieve resultaat verklaard door lagere zorgkosten die vooral betrekking hebben op Medisch Specialistische Zorg, Farmacie en GGZ op het tekenjaar 2017. Het negatieve resultaat in 2017

was voor een groot deel het gevolg van een bijstelling van de bijdrage door het Zorginstituut Nederland.

In 2018 is er beperkt kapitaal ingezet voor de premiestelling 2019. Voor twee labels is een voorziening getroffen van €21 miljoen, terwijl er in 2017 nog sprake was een voorziening van €108 miljoen voor niet-kostendekkende premie in 2018. De beperkte inzet van kapitaal is in lijn met de doelstelling om een kostendekkende premie te hanteren voor de basisverzekeringsactiviteiten.

De gecombineerde ratio op de basiszorgverzekeringen bedraagt 99,4% (2017: 101,6%) en is verbeterd door lagere zorgkosten op de oude jaren dan verwacht.

AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN

De aanvullende zorgverzekeringen dragen voor €85 miljoen bij aan het operationeel resultaat op de zorgactiviteiten (2017: €55 miljoen). De stijging van het resultaat komt voort uit tekenjaar 2018 en uit oude jaren. Het hogere resultaat op het tekenjaar 2018 komt door een lagere schadelast. Op voorgaande tekenjaren ontwikkelden de zorgkosten zich €9 miljoen gunstiger dan in 2017. Het percentage basiszorgverzekerden met een aanvullende dekking blijft in 2018 stabiel rond de 80%. Dit bevestigt de waarde van aanvullende verzekeringen voor onze klanten.

De gecombineerde ratio van de aanvullende zorgverzekeringen is in 2018 verbeterd tot 92,4% (2017: 96,0%).

OVERIG (ZORGKANTOREN & DIENSTEN)

Het operationeel resultaat van Overig bedraagt in 2018 €2 miljoen negatief (2017: €8 miljoen negatief). De categorie Overig heeft betrekking op zorgkantoren die de Wet langdurige zorg (Wlz) uitvoeren en activiteiten gerelateerd aan zorgdienstverlening. De toename van het operationeel resultaat wordt verklaard door een hogere beheerskostenvergoeding Wlz en een daling van de bedrijfskosten.

Pensioen & Leven Nederland

- Sterk operationeel resultaat ondersteund door lagere bedrijfskosten
- Uitloop service-book Pensioen & Leven in lijn met verwachting
- Premieomzet overlijdensrisicoverzekering met 11% gegroeid

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Bruto verdiende premies	1.420	1.569	-9%
Bedrijfskosten	150	172	-13%
Operationeel resultaat	334	342	-2%

ALGEMEEN

Pensioen & Leven beheert de collectieve pensioencontracten en traditionele spaar- en levensverzekeringen. Daarnaast beheert de serviceorganisatie een groeiende 'open-book' portefeuille bestaande uit overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) en direct ingaande lijfrentes en pensioenen. De serviceorganisatie richt zich op het behalen van een stabiel resultaat met een positieve kapitaalgeneratie en behoud van klanttevredenheid.

Bruto verdiende premies

In 2018 is de bruto premieomzet met 9% gedaald tot €1.420 miljoen (2017: €1.569 miljoen). Hiervan is €1.193 miljoen afkomstig van het service-book en €227 miljoen uit het open-book.

De premieomzet op onze service-book pensioenportefeuille daalde met 13% als gevolg van de reguliere portefeuille-ontwikkeling en afloop. De totale omzet bedroeg €424 miljoen (2017: €490 miljoen). Op deze portefeuille worden in lijn met onze strategie geen nieuwe pensioenverzekeringscontracten meer afgesloten. Gegeven de lange looptijden van de contracten in onze pensioenportefeuille lopen de verplichtingen langzaam af. Voor de service-book levenportefeuille bedraagt het premieerval 7% en daalde de totale omzet naar €769 miljoen (2017: €831 miljoen). De terugloop van onze portefeuilleomvang, zowel voor de pensioen- als levenportefeuille, ontwikkelt zich in lijn met onze verwachtingen.

De premieomzet uit overlijdensrisicoverzekering is gestegen tot €54 miljoen (2017: €49 miljoen). De groei in nieuwe ORV producten is echter gedaald door het vervallen van de verplichting tot het afsluiten hiervan bij een NHG-hypotheek. De productie van direct ingaande lijfrentes en pensioenen is in 2018 €173 miljoen (2017: €199 miljoen).

Bedrijfskosten

In 2018 zijn de bedrijfskosten verder afgenomen met 13% tot €150 miljoen (2017: €172 miljoen). De afname is het gevolg van een afname van het aantal medewerkers in lijn met het

portefeuilleverloop, een reductie van IT-systemen, procesoptimalisatie en een gewijzigde kostenallocatie. In 2018 is een aanvullend investeringsprogramma gestart om in de komende jaren het aantal IT-systemen stapsgewijs verder te reduceren.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat is in 2018 vrijwel stabiel gebleven met €334 miljoen (2017: €342 miljoen). Een lichte daling van het resultaat wordt veroorzaakt door een lager beleggingsresultaat, wat grotendeels wordt gecompenseerd door een beter technisch- en kostenresultaat.

Het technische resultaat is in 2018 met €8 miljoen gestegen ten opzichte van dezelfde periode in het voorgaande jaar. Dit komt met name door een hogere voorziening voor premievrijstelling als gevolg van arbeidsongeschiktheid in 2017.

Ten opzichte van 2017 is het beleggingsresultaat met €29 miljoen gedaald. De daling wordt vooral veroorzaakt door lagere valutaresultaten en herwaarderingen door dalende financiële markten in 2018. De stijging in waarde van vastgoedbeleggingen compenseert dit deels. Ook de uitloop van de swapspread heeft een positief effect gehad. Zowel de vastgoedbeleggingen als de uitloop swapspread hebben slechts gedeeltelijk de daling kunnen opvangen.

Oudedagsvoorzieningen Nederland

- Operationeel resultaat Oudedagsvoorzieningen toegenomen tot €15 miljoen
- Operationeel resultaat Achmea Bank gestegen door lagere financierings- en bedrijfskosten
- Stijging beheerd vermogen Achmea Investment Management tot €129 miljard
- Afbouw pensioenuitvoering verplichte bedrijfstakpensioenfondsen succesvol afgerond

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

OUDEDAGSVORZIENINGEN TOTAAL	2018	2017	Δ
Totaal baten	232	272	-15%
Waarvan: administratie- en beheersvergoeding pensioenuitvoering	121	158	-23%
Bedrijfskosten ¹⁴	217	260	-17%
Operationeel resultaat	15	12	25%
ACHMEA BANK			
Netto rentemarge	112	106	6%
Fair value resultaat ¹⁵	-2	1	n.b.
Bedrijfskosten	79	96	-18%
Ottrekking aan de kredietvoorzieningen	1	8	-88%

	2018	2017	
Common Equity Tier 1 ratio	20,8%	20,4%	0,4%-pt

(€ MILJARD)

ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT	2018	2017	
Beheerd vermogen ¹⁶	129	120	9

ALGEMEEN

Met Oudedagsvoorzieningen biedt Achmea pensioenfondsen, werkgevers en retail klanten oplossingen voor pensioenservices, vermogensopbouw en wonen. Zo biedt Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (Centraal Beheer APF) een alternatief voor pensioenverzekeren in de tweede pijler van het Nederlandse pensioenstelsel. Aangevuld met producten voor vermogensopbouw en wonen in de derde en vierde pijler, kunnen klanten kiezen uit een breed assortiment aan financiële dienstverlening. Deze producten en diensten worden aangeboden onder het merk Centraal Beheer en gevoerd door Achmea Bank, Achmea Investment Management, Achmea Pensioenservices en Achmea Pensioen & Leven.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat van Oudedagsvoorzieningen is in 2018 toegenomen tot €15 miljoen (2017: €12 miljoen). De resultaatsverbetering wordt voornamelijk gedreven door een hogere netto rentemarge bij Achmea Bank, stijging van de feomzet bij Achmea Investment Management en door kostenbesparingen. Daarnaast zijn de opstartinvesteringen

van het Centraal Beheer APF in 2018 lager dan in 2017. Het operationeel resultaat van Achmea Pensioenservices is afgenomen als gevolg van kosten gerelateerd aan de afbouw van het BPF-bedrijf.

Achmea Bank

Het resultaat van Achmea Bank is gestegen tot €36 miljoen (2017: €24 miljoen). Deze toename is het gevolg van een daling van de kosten en verbetering van het renteresultaat. Het renteresultaat is verbeterd door lagere financieringskosten. Dit ondanks lagere rente-inkomsten door een daling van de hypotheekportefeuille en lagere tarieven bij nieuw gesloten hypotheek en renteherzieningen.

De bedrijfskosten zijn gedaald door uitbesteding van het hypotheekproces, de implementatie van een nieuw spaarsysteem, afname van de bijbehorende projectkosten en lagere bijdrage voor de opstartkosten van het Centraal Beheer APF.

Oudedagsvoorzieningen Nederland

De Common Equity Tier 1 ratio bedraagt eind 2018 20,8% (20,4% op 31 december 2017) en is gestegen door een afname van de hypotheekportefeuille en ingehouden winst.

Achmea Investment Management

Het beheerd vermogen (AuM) is per 31 december 2018 gestegen tot €129 miljard (31 december 2017: €120 miljard). De stijging in AuM komt door instroom van nieuwe klanten, waaronder Stichting Pensioenfonds Huisartsen.

De resultaatsbijdrage van Achmea Investment Management is gestegen tot €8 miljoen (2017: €4 miljoen) door een stijging van de fee omzet en een daling van de kosten. De stijging van de omzet wordt gedreven door de instroom van nieuwe klanten, nieuwe mandaten en omzetgroei van het Centraal Beheer APF. De kosten zijn gedaald door het onder eigen beheer brengen van extern vermogensbeheer en het wegvallen van de bijdrage aan de opstartkosten van het Centraal Beheer APF. Deze kostendalingen zijn voor een deel gecompenseerd door lichte stijgingen van de personeels- en overige kosten.

Achmea Pensioenservices

Achmea heeft ervoor gekozen om de administratieve dienstverlening aan verplichte bedrijfstakpensioenfondsen af

te bouwen. Per 1 juli 2018 is de afbouw van de dienstverlening aan deze pensioenfondsen succesvol afgerond.

Achmea Pensioenservices richt zich hierdoor op de dienstverlening aan het Centraal Beheer APF en de ondernemings-, beroeps- en vrijgestelde bedrijfstakpensioenfondsen. Het aantal pensioenfondsen van het Centraal Beheer APF wordt de komende tijd uitgebreid met de geplande overgang per 1 januari 2019 van Stichting Pensioenfonds Cindu en het Delta Loyd APF. Daarnaast was 2018 een zeer succesvol jaar in de werkgeversmarkt.

Achmea Pensioenservices heeft met Pensioenfonds Alliance en Metro Pensioenfonds twee nieuwe klanten mogen verwelkomen en daarnaast is het aantal geadmistreerde deelnemers uit ondernemings-, beroeps-, en vrijgestelde pensioenfondsen gestegen.

Het operationeel resultaat uit Achmea Pensioenservices is gedaald tot €29 miljoen negatief (2017: €16 miljoen negatief). De daling van het resultaat komt door kosten die samenhangen met de strategische keuze om het BPF-bedrijf af te bouwen. Achmea Pensioenservices investeert in het verder optimaliseren van haar processen om haar kostenniveau verder omlaag te brengen en haar door klanten hoog gewaardeerde dienstverlening te kunnen blijven waarborgen.

Internationale activiteiten

- Operationeel resultaat Internationale activiteiten gestegen tot €29 miljoen
- Gecorrigeerd voor wisselkoersverschillen is de bruto verdiende premie gegroeid; Schade (+7%) en Zorg (+11%)
- Innovatieve marktlantering in Canada met eerste commerciële resultaten

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Bruto verdiende premies	1.106	1.206	-8%
Bedrijfskosten	266	307	-13%
Operationeel resultaat	29	16	81%

BRUTO VERDIENDE PREMIES PER LAND	2018	2017	Δ
Slowakije	415	385	8%
Griekenland	331	318	4%
Turkije ¹⁷	271	335	-19%
Ierland ¹⁸	69	151	-54%
Australië	20	17	18%

ALGEMEEN

Achmea Internationaal richt zich op de kernactiviteiten schade-, zorg- en landbouwverzekeringen, gedistribueerd via het online (direct) en bancaire kanaal. Achmea volgt een internationale groeistrategie door het exporteren van in Nederland opgedane kennis van niches en online expertise. Dit wordt in geselecteerde internationale markten doelgericht en met een beperkt kapitaalbeslag ingezet. We versnellen de groei en winnen marktaandeel in bestaande en nieuwe markten. Bovendien heeft ons online merk Anytime zijn activiteiten uitgebreid naar Cyprus. Achmea heeft via een samenwerking met Fairfax, een Canadese Holding, de Canadese markt voor schadeverzekeringen betreden met een volledig digitale propositie onder het merk Onlia. De verkoop van Friends First aan Aviva is met succes afgerond.

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies in euro's zijn in het afgelopen jaar met 8% gedaald naar €1.106 miljoen (2017: €1.206 miljoen). Deze daling in euro's wordt voornamelijk veroorzaakt door de verkoop van Friends First in mei (premies van 5 maanden in 2018) en de devaluatie van de Turkse Lira. Gecorrigeerd voor wisselkoerseffecten zijn in Zorg de premieopbrengsten gestegen met 11% en in Schade met 7%.

In Slowakije presteerden zowel de Zorg- als de Schade productlijnen goed met een groei van 8% voor Zorg en 11% voor Schade. Ons digitale kanaal ontwikkelt zich snel en liet een premiestijging van 13% zien.

In Griekenland vertoonden de productlijnen Schade en Zorg een sterke groei in vergelijking met vorig jaar (respectievelijk 5% en 19%). Na 8 jaar recessie groeit de Griekse economie weer. Het directe online verzekeringsmerk van Interamerican,

Anytime, groeide in 2018 naar circa 355.000 klanten (2017: circa 315.000). Voortbouwend op het succes van Anytime in Griekenland zijn deze activiteiten in juli 2018 uitgebreid naar Cyprus.

In Turkije groeide de bruto verdiende premies met 10% naar TRY 1.522 miljoen (2017: TRY 1.379 miljoen). Zorg (+21%) en niet-motor (+23%) presteerden goed, terwijl de motorportefeuille daalde met 13%. Dit komt voornamelijk door de terugloop van auto verkopen en focus op andere schadeproducten.

De bruto verdiende premie in Australië steeg in lokale valuta met 29% naar AUD 32 miljoen (2017: AUD 25 miljoen) dankzij succesvolle samenwerking met de Rabobank en onze innovatieve distributiestrategie.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten laten in 2018 een daling zien van 13% naar €266 miljoen. Deze daling wordt grotendeels verklaard door de devaluatie van de Turkse Lira en verkoop van Friends First. Gecorrigeerd hiervoor, resteert een lichte groei van bedrijfskosten. Deze toename wordt verklaard door investeringen in het digitale kanaal, het lanceren van Onlia in Canada en daarnaast hogere kosten gerelateerd aan autonome groei in de verschillende landen.

Operationeel resultaat

Het totale operationele resultaat is €29 miljoen (2017: €16 miljoen). Met name Slowakije, Turkije en Griekenland zorgden voor een positieve bijdrage aan het operationeel resultaat. In het jaar 2018 profiteerde het internationale bedrijf van hogere beleggingsresultaten en kostenbesparingen.

Overige activiteiten

- Resultaat Overige activiteiten lager door januaristorm en additionele reorganisatielasten
- Independer verkocht in lijn met onze strategie
- Beheerd vermogen Syntrus Achmea Real Estate & Finance gegroeid naar €21,5 miljard

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Totaal bruto baten	330	380	-13%
Bedrijfskosten	352	203	73%
Rente en vergelijkbare lasten	57	62	-8%
Operationeel resultaat	-212	-59	n.b.
ACHMEA REINSURANCE			
Bruto verdiende premies	205	255	-20%
Operationeel resultaat	-13	5	n.b.

* n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Overige activiteiten bevat onder andere het resultaat van onze Shared Service Centers, holdingactiviteiten, Achmea Reinsurance, Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Independer. Als onderdeel van Achmea verzorgt Achmea Reinsurance herverzekeringso oplossingen voor de groep en 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.

Eind 2018 is Independer verkocht aan De Persgroep. Dit vanwege de strategische keuze en focus op de online klantbediening via eigen distributiekanaalen. De verkoop leidt voor Achmea tot een transactieresultaat van €167 miljoen.

Operationeel resultaat

Het resultaat van Overige activiteiten wordt in sterke mate bepaald door holdingkosten, rentelasten op onze externe leningen en het resultaat van de bedrijven in dit segment.

In 2018 bedraagt het operationeel resultaat €212 miljoen negatief (2017: €59 miljoen negatief). De daling in het resultaat wordt met name verklaard door reorganisatiekosten van €41 miljoen als gevolg van een verdere afname van het aantal medewerkers en centralisatie van bedrijfslocaties. In 2017 was er nog een vrijval op de reorganisatievoorziening van €28 miljoen. Daarnaast is het resultaat van Achmea Reinsurance met €18 miljoen gedaald tot €13 miljoen negatief als gevolg van de invloed van januaristorm Friederike (€30 miljoen eigen behoud). Ook €18 miljoen hogere investeringen in nieuwe initiatieven en diensten, het wegvallen van een deel van het resultaat van Independer en een gewijzigde

doorbelastingssystematiek dragen bij aan de daling van het resultaat.

Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Independer dragen beide positief bij aan het resultaat in 2018 (de bijdrage van Independer is over elf maanden door verkoop per 1 december 2018).

ACHMEA REINSURANCE COMPANY

Als herverzekeringsexpert van Achmea vervult Achmea Reinsurance drie functies: adviseur, inkoper en risicodragers. In haar rol als groepsherverzekeraar en risicodragers biedt Achmea Reinsurance herverzekeringsdekking aan de Nederlandse en de buitenlandse juridische entiteiten van de groep. De externe herverzekeringportefeuille van Achmea Reinsurance is opgebouwd voor diversificatie van verzekeringsrisico's en winstgroei van Achmea.

Het operationeel resultaat is in 2018 €13 miljoen negatief (2017: €5 miljoen). De daling in het resultaat wordt primair veroorzaakt door €30 miljoen netto schadelast door de zware storm die op 18 januari 2018 over Nederland en andere delen van Noord-West Europa trok. Daarnaast zijn de beleggingsresultaten lager dan in 2017. Op de externe herverzekeringportefeuille is ondanks diverse wereldwijde calamiteiten een positief resultaat gerealiseerd van €4 miljoen. Over 2017 was dit als gevolg van recordhoge wereldwijde natuurrampen een verlies van €17 miljoen.

De bruto premieomzet is in 2018 €205 miljoen (2017: €255 miljoen). De premieomzet was in 2017 eenmalig €37 miljoen hoger door het verleggen van de hernieuwingsdatum voor groepsherverzekeringen in dat jaar.

Overige activiteiten

SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE

Het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheke is toegenomen tot €21,5 miljard (2017: €19,7 miljard). De toename vloeit voort uit nieuwe mandaten van institutionele beleggers en hogere waardering van bestaande portefeuilles. Van de verschillende beleggingscategorieën kenden vooral hypotheke en woningen een sterke groei. De beheersvergoeding steeg naar €82 miljoen (2017: €72 miljoen). Deze toename wordt verklaard door een toename van het aantal verstrekte Particuliere hypotheke vanwege hogere mandaten. Daarnaast is de stijging te danken aan hogere herwaarderingen over alle productgroepen, maar met name bij Woningbeleggingen. Het resultaat stijgt door hogere vergoedingen naar €11 miljoen (2017: €8 miljoen).

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 waardeverminderingverliezen op goodwill en resultaat voor belasting gerelateerd aan desinvesteringen van bedrijfsactiviteiten

³ Het Partieel Intern Model is in 2018 uitgebreid met het marktrisico

⁴ De hier gerapporteerde solvabiliteitsratio's zijn niet alleen voor en na aftrek (voorgenomen) dividend maar ook voor en na uitbetaling coupons op hybride kapitaal en de in 2017 aangekondigde inkoop van eigen aandelen. In 2018 is er geen voornemen om eigen aandelen in te kopen.

⁵ Bij berekening van het aantal FTE wordt uitgegaan van een werkweek van 36 uur

Beleggingen

⁶ 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

Free Capital Generation

⁷ Betreft de hoeveelheid vrij vermogen die wordt gegenereerd. Dit is de toename van het vermogen boven het vereist kapitaal

Financiering

⁸ ICR: Issuer Credit Rating

⁹ FSR: Financial Strength Rating

¹⁰ IDR: Issuer Default Rating

¹¹ IFS: Insurer Financial Strength

¹² Schuldratio: (niet-bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen) als percentage van de som van (totale eigen vermogen + niet bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen minus goodwill)

ZORG NEDERLAND

¹³ Incidenteel resultaat betreft het resultaat uit zorgkosten en/of verevening uit voorgaande tekenjaren en dotaties aan een verliesvoorziening

OUDEDAGSVORZIENINGEN NEDERLAND

¹⁴ Bedrijfskosten inclusief overige kosten

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 Beheerd vermogen/ Assets under Management (AUM) is inclusief derivaten (overlay) portefeuille

INTERNATIONALE ACTIVITEITEN

¹⁷ In lokale valuta steeg de bruto verdiende premie met 10% naar TRY 1.522 miljoen

¹⁸ De premies voor 2018 en 2017 omvatten de cijfers tot en met mei 2018 voor de Ierse verzekeraar Friends First