

# Achmea

## Jaarresultaten 2011

*Operationele doelstellingen behaald,  
sterke financiële positie behouden*

13 maart 2012

Willem van Duin

*Voorzitter van de Raad van Bestuur*

Gerard van Olphen

*Chief Financial & Risk Officer en Vice-Voorzitter van de Raad van Bestuur*

# Inhoud

- **Algemeen overzicht**

- Achmea in 2011
- Voortgang strategie
- Kwaliteit en toegankelijkheid Nederlands zorgstelsel

- **Financieel overzicht**

- Resultaten
- Eigen vermogen en solvabiliteit
- Beleggingsportefeuille

- **Slotopmerkingen**

## **Operationele doelen behaald, sterke financiële positie behouden**

- Gemengd beeld over 2011
- Sterke operationele prestaties in Schade- en Zorgverzekeringen
- Doelstellingen kosten- en FTE-reductie gerealiseerd
- Vereenvoudiging organisatie en focus op kernactiviteiten
- Resultaat uit reguliere activiteiten €51 miljoen
- Sterke financiële positie behouden
- Netto negatief resultaat van €208 miljoen na afboeking goodwill

## Achmea: strategische hoogtepunten

- Rating van verzekeringsactiviteiten bevestigd, Achmea Hypotheekbank verhoogd
- Fusie Achmea en De Friesland Zorgverzekeraar eind 2011 definitief
- Verwelkoming 158.000 nieuwe zorgverzekerden na goede campagnes
- Succesvolle voortgang samenwerking met Hema
- Strategische samenwerking met Independer.nl
- Verkoop Achmea Vitale aangekondigd
- Zorg Innovatie Fonds gestart
- Viering 200-jarig bestaan; coöperatieve identiteit verder versterkt

### Activiteiten Europa

- Eigendom Eureko Sigorta naar 100%
- Internetverzekeraar Anytime in Griekenland succesvol
- Sterke groei van zorgverzekerden voor Union Slovakia
- Desinvestering Avéro in België en Império in Frankrijk afgerond

## Winst uit reguliere activiteiten van €51 miljoen

Kerncijfers (in € mln)	2011	2010
Winst voor belasting uit reguliere activiteiten	51	504
Nettowinst	-208	1.220
<i>Waarvan resultaat PZU</i>	-	835
Bruto premieomzet	19.650	19.852

Kerncijfers (in € mln)	31-12-2011	31-12-2010
Eigen vermogen	9.775	10.357
Solvabiliteit Groep	204%	220%
Solvabiliteit verzekeringsentiteiten	208%	222%

- Solide verzekeringsresultaten Basiszorg en Schade overschaduwde door financiële markten
- Nettowinst in 2010 positief beïnvloed door bijdrage verkoop PZU van €835 miljoen
- Bruto premieomzet stabiel op €20 miljard. Omzetgroei in Zorg tenietgedaan door desinvesteringen in Schade en Leven
- Eigen vermogen daalde door inkoop eigen aandelen en negatief netto resultaat
- Solvabiliteit sterk gebleven boven 200% gebaseerd op conservatieve swap curve

## Resultaten en premies per bedrijfs onderdeel

<b>Winst voor belasting (in € mln)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Schade	375	401
Zorg	326	262
Leven	-292	107

<b>Bruto premies (in € mln)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Schade	3.819	3.992
Zorg	12.400	12.289
Leven	3.431	3.571
Totaal	19.650	19.852

- Tegenover de goede resultaten bij Schadeverzekeringen en Zorg staan extra voorzieningen bij Inkomensverzekeringen van €171 miljoen
- Resultaat Leven negatief beïnvloed door afboeking van goodwill en effect financiële markten
- Bruto premies daalden met 1% tot €19,7 miljard
- Premieomzet Schade stabiel indien gecorrigeerd voor desinvesteringen
- De premieomzet bij Zorg steeg met 1%
- De premieomzet Leven was 4% lager door desinvesteringen en verminderde premie-inkomsten. Klant kiest voor banksparen

# In 2009 aangekondigde doelen en maatregelen gerealiseerd

- Aangekondigde doelstellingen voor reductie van kosten en FTE's
- Vermindering complexiteit in producten, processen en structuur
- Focus op kernactiviteiten: fusie met De Friesland Zorgverzekeraar en desinvestering van onder meer Achmea Vitale



## Blik op de toekomst

- Voortzetting strategie
- Prioriteiten zijn:
  - Klantbelang centraal
  - Focus op kernactiviteiten schade-, zorg-, inkomens- en transparante leven- en pensioenproducten
  - Focus op distributie via het directe en bancaire kanaal
  - Nadruk op kostenreductie en verdere vereenvoudiging
  - Versterking samenwerking met Rabobank, ook in buitenland
  - Lange termijn continuïteit boven korte termijn rendement



## Zorglasten stijgen sneller dan gewenst

- Namens verzekerden onderhandelt verzekeraar over prijs, volume en kwaliteit
- Fysiotherapie, farmacie en huisartsenzorg: succesvolle contractering
- Hoofdlijnenakkoord VWS ziekenhuiszorg: maximale 2,5% stijging d.m.v. selectieve zorginkoop op prijs, kwaliteit, doelmatigheid en gepast gebruik
- Niet alle ziekenhuizen en Zelfstandige Behandel Centra zetten in op uitvoering hoofdlijnenakkoord
- We verwachten 90% van de ziekenhuizen te contracteren
- Te hoge kostenstijging leidt tot onverantwoorde premiestijging: grens van solidariteit in zicht
- Achmea maakt zich hard voor akkoord in belang van betaalbare premie

# Inhoud

- **Algemeen overzicht**
  - Achmea in 2011
  - Voortgang strategie
  - Kwaliteit en toegankelijkheid Nederlands zorgstelsel

## **Financieel overzicht**

- Resultaten
- Eigen vermogen en solvabiliteit
- Beleggingsportefeuille

- **Slotopmerkingen**

## Winst voor belasting uit reguliere activiteiten

(in € mln)	2011	2010	Mutatie
<b>Winst voor belasting uit reguliere activiteiten</b>	<b>51</b>	<b>504</b>	<b>-453</b>
Resultaat PZU	-	835	-835
Fusie en desinvesteringen	95	36	+59
Voorziening beleggingsverzekeringen	-	-149	+149
Bijzondere waardeverminderingen Griekse staatsobligaties	-114	-	-114
Bijzondere waardevermindering van goodwill op leven- en pensioenactiviteiten	-279	-	-279
<b>Winst voor belasting</b>	<b>-247</b>	<b>1.226</b>	<b>-1.473</b>

- Winst voor belasting uit reguliere activiteiten daalde naar €51 miljoen
- Daling vooral door:
  - Extra voorzieningen op Inkomensverzekeringen (langdurige arbeidsongeschiktheid): €171 miljoen
  - Extra voorziening voor garanties op gesepareerde beleggingsdepots: €143 miljoen
  - Negatieve herwaarderingen op vastgoed: €106 miljoen inclusief vastgoed voor eigen gebruik (€29 miljoen)
  - Waardeverminderingen op belang BCP en F&C Asset Management: €65 miljoen
- Winst lager dan in 2010. In dat jaar buitengewone boekwinst uit verkoop PZU.

## Doelstellingen kosten en FTE's gerealiseerd

In € mln	2011	2008	Verlaging	Doel
Bruto bedrijfskosten	2.777	3.065	288	
Eenmalige kosten	35	0	35	
Bruto bedrijfskosten excl. eenmalige kosten	<b>2.742</b>	<b>3.065</b>	<b>323</b>	<b>&gt; 300</b>
FTE's Nederland	<b>16.812</b>	<b>19.514</b>	<b>2.702</b>	<b>&gt; 2.500</b>

In € mln	2011	2010	Mutatie
Bruto bedrijfskosten	2.777	2.829	-2%
Totaal bedrijfskosten	3.031	3.268	-7%
Totaal FTE's	20.924	22.397	-1,473
FTE's Nederland	16.812	17.806	-994

- In 2009 geformuleerde doelstellingen kosten- en FTE-reductie behaald
- Kostenverlaging gerealiseerd inclusief diverse eenmalige posten, zoals afboeking op onroerend goed voor eigen gebruik en het Achmea Transfer Center. Tevens verwerkt in de kosten is een hogere pensioenlast als gevolg van een lagere rente
- Bruto bedrijfskosten in 2011 met 2% gedaald en totale bedrijfskosten met 7%, hoofdzakelijk door lagere provisiekosten en hogere aan schades toegerekende kosten

## Schade: sterke operationele resultaten bij schadeverzekeringen

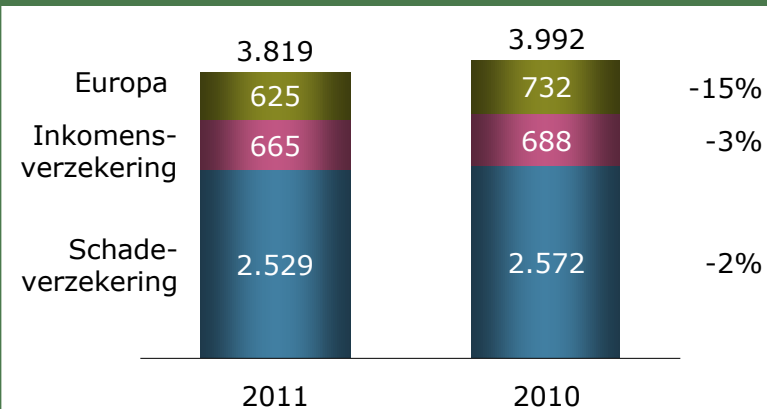
### Trends in de markt

- Prijsconcurrentie is hevig. Wel zien we dat prijzen beginnen te stijgen, vooral bij autoverzekeringen. Bij zakelijke verzekeringen blijft de concurrentie sterk
- Veranderend distributielandschap
- DNB maakt zich zorgen over het voortbestaan van schadeverzekeraars
- Groei inkomensverzekeringen door privatisering sociale zekerheidsstelsel
- Stijgende schaderatio's bij Inkomensverzekeringen, met name langdurige arbeidsongeschiktheid → we voorzien prijsverhogingen

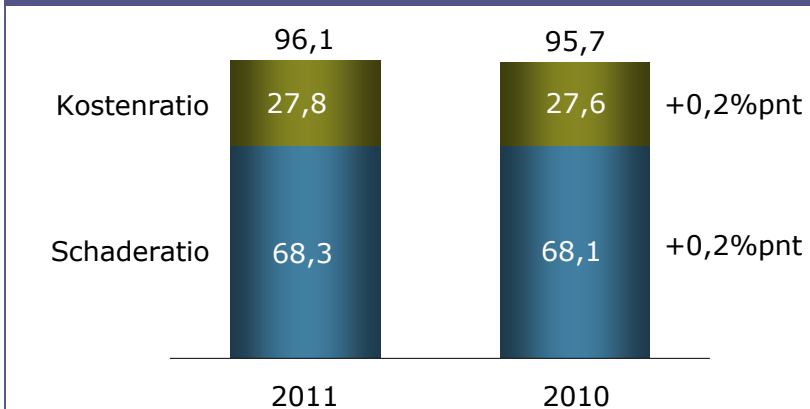
### Resultaten Achmea

- Premiegroei beperkt, groei is vooral bij onze directe verzekeraars zoals InShared (Nederland) en Anytime (Griekenland). Anytime heeft in het eerste jaar meer dan 100.000 klanten verwelkomd
- Winst voor belasting €26 miljoen lager: €375 miljoen. Dit is inclusief een extra voorziening voor langdurige arbeidsongeschiktheid (€171 miljoen)
- Zeer goede verzekeringsresultaten bij Schadeverzekeringen
- Combined ratio licht omhoog naar 96,1%. Schaderatio bij Schadeverzekeringen zeer laag

### Bruto premieomzet (in € mln)



### Combined ratio (in %)



# Zorg: zeer efficiënte bedrijfsvoering

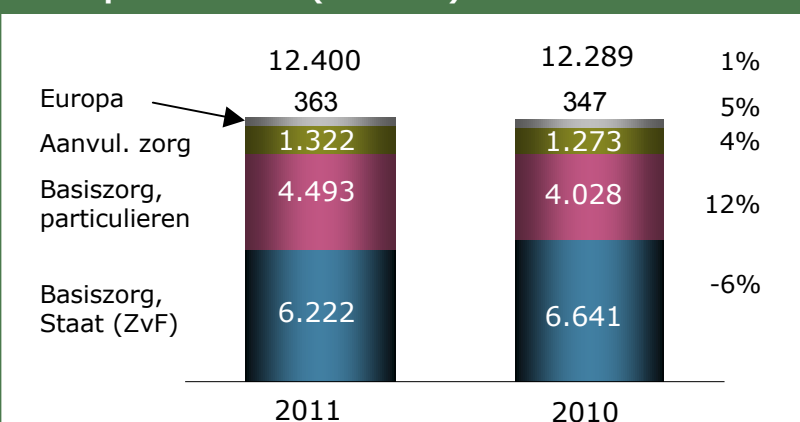
## Trends in de markt

- Verwachte toename totale kosten gezondheidszorg circa 3% per jaar
- Druk om de kosten te verminderen
- Meer privatisering en meer risico verschoven naar burgers
- Overstapgedrag 2012: 5,6%, vooral naar internet
- Collectivisering zet door
- Meer mensen kiezen voor een lagere dekking aanvullende zorg en tandarts (2-3% heeft in 2012 dekking verlaagd)
- Marge in aanvullende zorg zal naar verwachting verslechteren

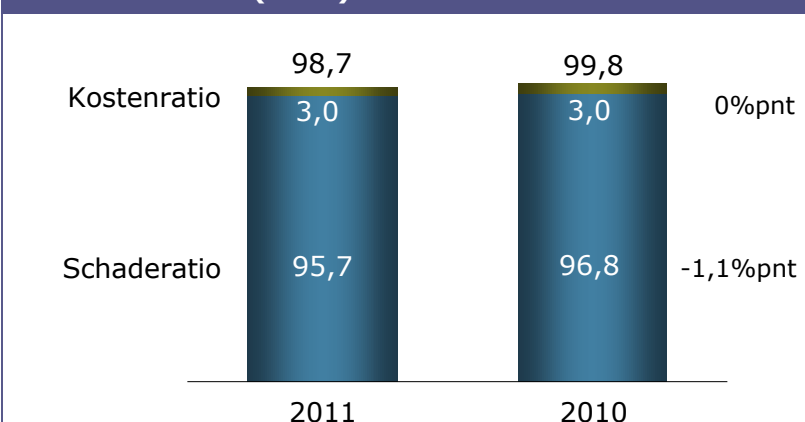
## Resultaten Achmea

- Groei premie 1%. Premies 5% hoger in Europa
- Winst voor belasting 26% omhoog tot €326 miljoen indien gecorrigeerd voor eenmalige effecten
- Goede verzekeringsresultaten Basiszorg. Ongeveer 96% van de premies wordt besteed om de kosten van zorg te dekken
- Succesvolle campagne: 158.000 nieuwe zorgklanten in 2012 verwelkomt
- De fusie met De Friesland Zorgverzekeraar eind 2011: 500.000 nieuwe klanten en meer dan €1 miljard aan premies in 2012

## Bruto premieomzet (in € mln)



## Combined ratio (in %)



# Leven: afboeking van goodwill en financiële markten beïnvloeden resultaat

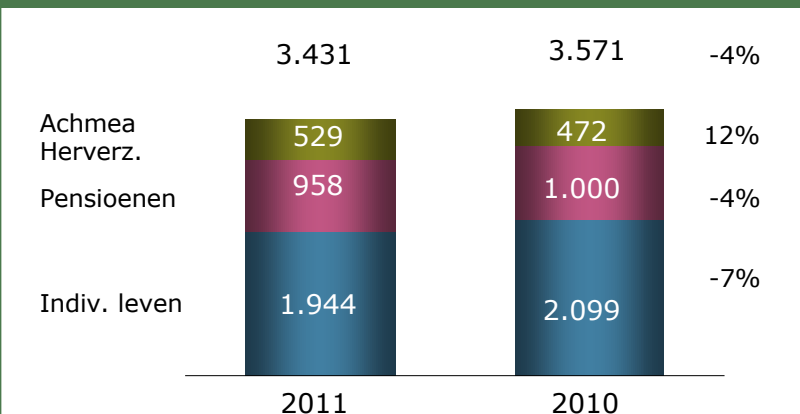
## Trends in de markt

- Veel vermogensopbouwproducten gaan richting banken
- Krimpemde markt particuliere levensverzekeringen met uitzondering van overlijdensrisicoverzekeringen
- Onzekerheid over nieuw pensioenstelsel
- Groeiend pensioenbewustzijn
- Geleidelijke verschuiving naar beschikbare premieregeling (defined contribution)

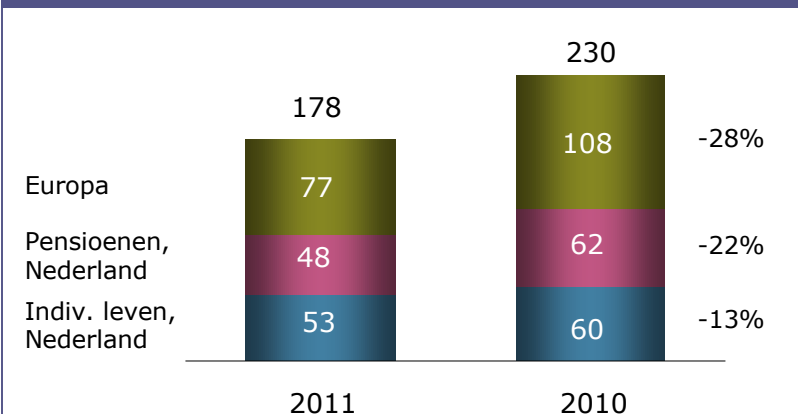
## Resultaten Achmea

- Premieomzet 4% lager door lagere inkomsten uit beleggingsverzekeringen en desinvestering Franse activiteiten.
- Lastig jaar voor het levenbedrijf. Afboeking van goodwill (€279 miljoen), Griekse overheidsobligaties (€ 114 miljoen), vastgoed (€60 miljoen) en garanties op gesepareerde beleggingsdepots (€143 miljoen) hadden negatieve invloed wat resulteerde in een verlies van €292 miljoen
- Waarde nieuwe productie (VNB) in Nederland hield, gezien de verschuiving van de focus naar overlijdensrisicoverzekeringen en winstgevendende groei, goed stand. VNB-marge in Nederland stabiel.
- VNB en VNB-marge negatief in Europa. Lagere afzet in Griekenland en Ierland belangrijkste reden.

## Bruto premieomzet (in € mln)



## Nieuwe verkopen (APE, in € mln)



# Vergelijking financiële positie verzekeraars lastig door verschillende boekhoudregels en toepassing curve solvabiliteit

## Prudent richting polishouders

- Levensverzekeraars kunnen gerealiseerde en niet-gerealiseerde beleggingsresultaten verantwoorden in eigen vermogen, winst- en verliesrekening of een reserve voor polishouders
- Achmea reserveert voor polishouders zodat aan toekomstige verplichtingen kan worden voldaan
- De reserve is in 2011 met €1,5 miljard verhoogd naar €2,7 miljard
- Eigen vermogen is in verslagjaar gedaald naar €9,8 miljard door negatief resultaat en inkoop eigen aandelen (€200 miljoen)

## Solvabiliteit

- Verschil swapcurve en ECB AAA-curve is voor lange rente aanzienlijk (swapcurve lager)
- Achmea is enige grote Nederlandse verzekeraar die voorzichtigheidshalve de swapcurve hanteert
- Verzekeraars die swapcurve gebruiken, zijn verplicht de driemaandsgemiddelde te gebruiken
- Solvabiliteit groep sterk: 204% op basis van driemaandsgemiddelde swapcurve

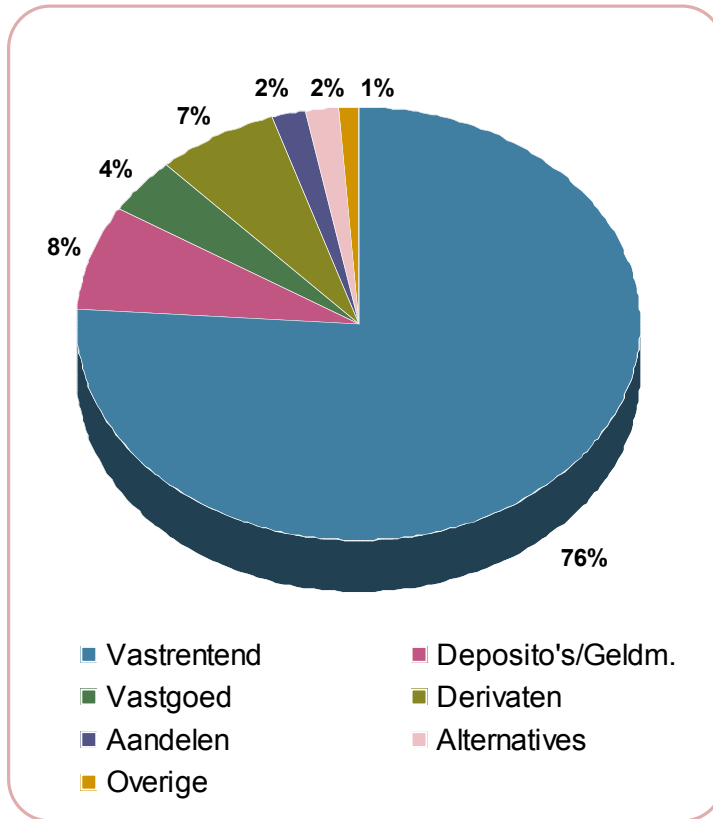
Solvabiliteit Achmea Pensioenen- en Leven	3 maanden	Ultimo
Swap	209%	182%
ECB AAA	244%	223%

In de rating wordt rekening gehouden met al deze effecten.  
 Rating Achmea 2008: A-`negative outlook`, rating Achmea 2011: A-`stable outlook`.  
**Achmea heeft nu de hoogste rating in de Nederlandse sector**

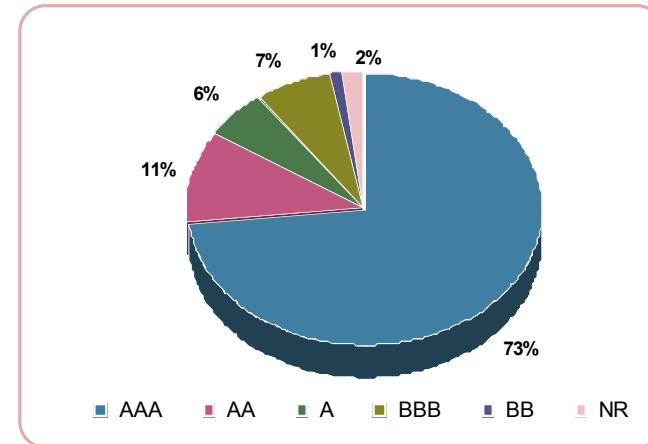


# Conservatieve beleggingsportefeuille; beleggingsresultaat in Nederland 8,4%

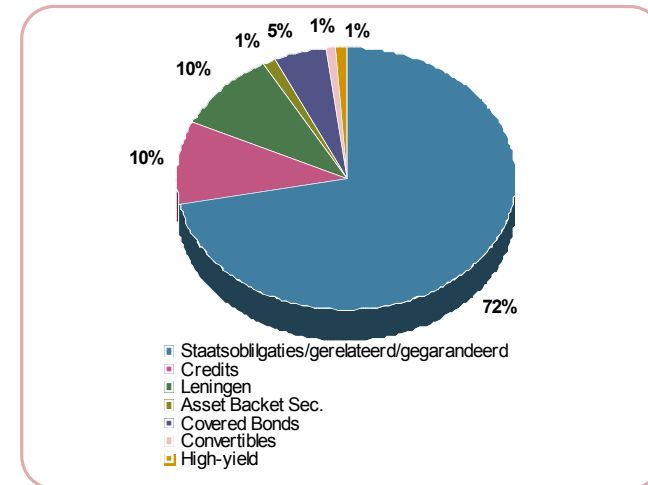
Totaal beleggingen ultimo 2011: €42 miljard



Rating



Instrument



## Beleggingen in staatsobligaties en vastgoed

Staatsobligaties in GIIPS-landen (in € mln)	31-12-11	Nominale waarde	% vastrentend
Griekenland	31	145	0,1%
Italië	57	60	0,2%
Ierland	411	480	1,3%
Portugal	33	48	0,1%
Spanje	48	48	0,1%
<b>Totaal</b>	<b>580</b>	<b>780</b>	<b>1,8%</b>

Vastgoedportefeuille (in € mln)	31-12-11	Voornaamste staatsleningen (in € mln)	31-12-11
Woningen	444	Nederland	12.044
Kantoren	378	Duitsland	4.936
Winkels	345	Frankrijk	2.561
Overige	76	Finland	570
Vastgoedfondsen	455		
<b>Totaal</b>	<b>1.698</b>		

- Beleggingen in centrale overheden GIIPS-landen €580 miljoen
- Alle obligaties zijn gewaardeerd op marktwaarde. Afboekingen op Griekse staatsobligaties; afschrijving 79%
- Totale positie vastgoed €1,7 miljard. Totale afboeking op vastgoed €77 miljoen, waarvan het merendeel betrekking heeft op kantoren
- Circa €20 miljard ofwel 46% van de totale beleggingsportefeuille belegd in staatsobligaties uit Nederland, Duitsland en Frankrijk
- Achmea is deelnemer van Griekse PSI met alle in aanmerking komende Griekse staatsobligaties

# Inhoud

- **Algemeen overzicht**

- Achmea in 2011
- Voortgang strategie
- Kwaliteit en toegankelijkheid Nederlands zorgstelsel

- **Financieel overzicht**

- Resultaten
- Eigen vermogen en solvabiliteit
- Beleggingsportefeuille

- **Slotopmerkingen**

## Slotopmerkingen

- Resultaat uit reguliere activiteiten €51 miljoen
- Sterke financiële positie behouden
- Operationele doelen bereikt
- Lange termijn waardecreatie boven korte termijn rendement
- Kostenontwikkeling blijvend punt van aandacht
- Klantbelang voorop, ook bij stijgende zorgkosten

## Disclaimer

Dit document bevat bepaalde uitspraken over de toekomst ('forward-looking statements') met betrekking tot bepaalde plannen en doelstellingen van de Vennootschap en haar dochterondernemingen (samen de 'Groep') en met betrekking tot de huidige verwachtingen van de Groep inzake de toekomstige financiële positie en prestaties. De Groep kan ook in andere geschreven materialen uitspraken over de toekomst doen. Het senior management kan daarnaast mondeling richting analisten, beleggers, vertegenwoordigers van de media en anderen uitspraken over de toekomst doen. Van die uitspraken zijn in het bijzonder uitspraken over de doelstellingen van het management, trends in de resultaten van activiteiten en opbrengsten vooruitblikkend van aard. Deze uitspraken over de toekomst zijn gebaseerd op de huidige inzichten, inschattingen en aannames van het management over die toekomstige gebeurtenissen. Forward-looking statements bevatten door hun aard een element van risico en onzekerheid waardoor de feitelijke resultaten van de Groep wezenlijk kunnen afwijken van de resultaten zoals die in de uitspraken over de toekomst zijn weergegeven.

De Vennootschap aanvaardt geen verplichting om de forward-looking statements in deze presentatie of enige andere uitspraak over de toekomst door de Groep in welke vorm dan ook bij te werken of te actualiseren.

De informatie in deze publicatie vormt geen aanbod voor de verkoop van effecten in de Verenigde Staten of enig ander land. Achmea heeft geen effecten geregistreerd en zal geen effecten registreren krachtens de U.S. Securities Act 1933, zoals gewijzigd, en effecten kunnen niet zonder registratie of vrijstelling van registratie in de Verenigde Staten worden aangeboden, verkocht of geleverd.

# Achmea

## Jaarresultaten 2011

*Operationele doelstellingen behaald,  
sterke financiële positie behouden*

13 maart 2012

Willem van Duin

*Voorzitter van de Raad van Bestuur*

Gerard van Olphen

*Chief Financial Risk Officer en Vice-Voorzitter van de Raad van Bestuur*