

**KRACHTIGE FINANCIËLE POSITIE; STERK VERBETERDE RESULTATEN****2010:**

- NETTOWINST €1,2 MILJARD, WINST UIT REGULIERE ACTIVITEITEN +38%
- SOLVABILITEIT STIJGT TOT 220%, INCLUSIEF AANZIENLIJKE DIVIDENDUITKERINGEN
- MARGE WAARDE NIEUWE PRODUCTIE NEEMT IN NEDERLAND TOE TOT 2,1%
- GOED OP SCHEMA MET REALISATIE KOSTENBESPARING EN FTE-REDUCTIE

**Willem van Duin, voorzitter van de Raad van Bestuur:**

‘Eureko kan met tevredenheid op 2010 terugkijken. Onze belangrijkste doelstelling is om onze klanten verzekeringsproducten en diensten van hoge kwaliteit te leveren. Wij hebben verdere stappen gezet op weg naar complexiteitreductie en lagere kosten. Met een netto winst van €1,2 miljard in 2010 en onze krachtige financiële positie hebben wij de voorwaarden gecreëerd voor de continuïteit van de Groep, in het belang van al onze stakeholders: klanten, businesspartners, medewerkers en aandeelhouders. Het proces van continue verbetering dat we in gang hebben gezet ligt goed op koers, maar er is nog veel te doen. Internationaal hebben we een aantal desinvesteringen gepleegd in niet-kernactiviteiten om ons te kunnen richten op de ontwikkeling en groei van onze activiteiten in focusmarkten als Turkije, Rusland en Griekenland.’

**BEKENDMAKING JAARREKENING 2010  
OP 15 MAART 2011:**

De persconferentie vindt plaats op het hoofdkantoor van Eureko in Zeist (Handelsweg 2) en begint om 11.00 uur.

De conference call voor de internationale media begint om 13.00 uur. U kunt inbellen via +31 10 294 42 71.

De conference call voor analisten begint om 14:00 uur. U kunt inbellen via +31 10 294 42 91.

Op 31 mei vindt een bijeenkomst voor analisten plaats.

Meer informatie: [www.eureko.com](http://www.eureko.com).

**VOOR MEER INFORMATIE KUNT  
U CONTACT OPNEMEN MET:**

**David van Eeghen**  
Persvoorlichter  
[david.van.eeghen@eureko.com](mailto:david.van.eeghen@eureko.com)  
+31 6 13 64 68 78

**Sandra van Gils**  
Investor Relations Manager  
[sandra.van.gils@eureko.com](mailto:sandra.van.gils@eureko.com)  
+31 6 13 62 84 23

**INHOUDSOPGAVE**

Bericht van de Raad van Bestuur	02
Resultaten Groep Eureko	04
Groepsresultaat	
Schade	09
Zorg	12
Leven	15
Bancaire activiteiten	20
Overige activiteiten	22

De jaarrekening van Eureko is opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS) van 31 december 2010 – met inbegrip van de International Accounting Standards ('IAS') en Interpretaties – en zoals aanvaard binnen de Europese Unie. De cijfers in dit persbericht zijn niet door de accountant gecontroleerd. Bij verschillen tussen de Engelse en de Nederlandse versie van het persbericht is de Engelse versie leidend.

N.B.: In verband met afronding kunnen cijfers niet geheel op elkaar aansluiten

Eureko kan met tevredenheid op 2010 terugkijken. Wij kunnen niet alleen een aantal positieve resultaten bekend maken, maar ook bevredigende ontwikkelingen melden op enkele specifieke aandachtsgebieden. Zoals de beursgang van de Poolse verzekeraar PZU, de schikking rond beleggingsverzekeringen en de vermindering van de complexiteit in organisatie en structuur. Ook de commerciële samenwerking met Rabobank, onze grootaandeelhouder en distributiepartner, is in 2010 nader bekeken en verder versterkt. Tevens hebben wij een fusie met De Friesland Zorgverzekeraar aangekondigd die, afhankelijk van de goedkeuring van de NMa, in 2011 haar beslag zal moeten krijgen. Buiten Nederland heeft Eureko een aantal niet-kernactiviteiten afgestoten om de aandacht volledig te richten op het ontwikkelen en uitbouwen van onze activiteiten in focusmarkten, zoals Turkije, Rusland en Griekenland. Rating-bureau Standard & Poor's heeft zijn outlook voor Eureko eind 2010 gewijzigd van negatief in stabiel. De huidige rating is A+ voor de verzekeringsbedrijven en A- voor Eureko B.V. Dit maakt ons de enige Nederlandse verzekeraar die sinds het begin van de crisis in 2008 geen afwaardering van de rating heeft gekregen.

### **Financiële positie**

De winst voor belasting uit reguliere activiteiten nam in 2010 met 38% toe tot €504 miljoen (2009: €365 miljoen). Dit winstcijfer is exclusief de opbrengst van de verkoop van ons resterende belang in de Poolse verzekeraar PZU en de beursgang van dit bedrijf (€835 miljoen), desinvesteringen en een additionele reservering voor beleggingsverzekeringen. Eureko's totale nettowinst over 2010 bedroeg €1,2 miljard. Hoewel de verzekeringsmarkten in Nederland bijzonder competitief zijn is het ons gelukt het totale premie-inkomen en onze verzekeringsresultaten te verbeteren. De financiële markten gaven een verdere stabilisering te zien, waardoor ook ons beleggingsresultaat verbeterde. De resultaten van onze internationale werkmaatschappijen stegen met €57 miljoen, maar bleven nog wel negatief. In 2010 zijn wij erin geslaagd ons eigen vermogen verder te vergroten tot €10,4 miljard (2009: €10,1 miljard), ook al keerden wij meer dan €1 miljard aan dividend aan onze aandeelhouders uit.

### **Marktomstandigheden**

Al onze bedrijfsonderdelen in de verzekeringssector zien de concurrentie toenemen. In Nederland opereren we in een sterk verzadigde markt, waardoor onze groeiprognozes voor de komende jaren beperkt zijn tot

1%. De concurrentie is vaak afkomstig van nieuwe marktpartijen met een lager kostenmodel. Eureko heeft deze ontwikkelingen voorzien en speelt in op de veranderende markt. Zo vertoont internetverzekeraar InShared, die wij enkele jaren geleden introduceerden, een veelbelovende groei.

### **Klanttevredenheid**

Het Verbond van Verzekeraars heeft in 2010 de grootste en meest uitgebreide enquête gehouden die in Nederland ooit onder verzekeringsklanten is verricht. Uit deze peiling bleek dat polishouders hun eigen aanbieder over het algemeen positief waardeerden, met een gemiddelde score van ruim 7 op een schaal van 1 tot 10. Onze Nederlandse merken deden het beter dan het sectorgemiddelde. Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren, door het Verbond van Verzekeraars in 2010 geïntroduceerd, is dan ook aan vrijwel al onze merken toegekend.

### **Strategische verandering**

Eureko volgt een duidelijke strategie, die gericht is op structurele kostenbesparingen, de uitrol van een doorlopend klantgericht verbeterprogramma (SENS), vereenvoudiging van producten en processen, een sterkere commerciële focus, meer professionaliteit en duidelijke keuzes in wat we doen en waar we dat doen. Gedurende 2010 is op al deze strategische terreinen vooruitgang geboekt. Zo is het ons gelukt de structurele kosten in de afgelopen twee jaar met €268 miljoen terug te dringen. Wij hebben er dan ook alle vertrouwen in dat de doelstelling van €300 miljoen aan kostenbesparingen aan het einde van 2011 zal worden gehaald. SENS is inmiddels in alle bedrijfs-onderdelen in Nederland geïmplementeerd. De vereenvoudigingsslag heeft geresulteerd in de vorming van zogenoemde domeinen. Deze domeinen zullen fungeren als geïntegreerde back-offices van onze merkportefeuille en tot nieuwe proposities leiden. Nieuwe IT-systemen zullen dit ondersteunen.

### **Betrokkenheid van onze medewerkers**

In tijden van verandering nemen de tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers vaak af. Eureko gaf in 2010 gelukkig een heel ander beeld te zien. Bij een enquête naar de tevredenheid en betrokkenheid was niet alleen de respons hoger dan ooit, maar ook de score. Peilingen onder externe medewerkers leverden vergelijkbare hoge scores op. Achmea werd in 2010 beoordeeld als de op één na beste werkgever in Nederland en de beste plek om te werken in zowel de financiële als de verzekeringssector.

### **Revitalisering van onze coöperatieve identiteit**

Met nieuwe aandacht voor onze coöperatieve achtergrond leggen we de nadruk op het solidariteitsprincipe in verzekeringen, dat zo nauw verbonden is met onze roots en ons verleden. Solidariteit en vertrouwen zijn de kernbegrippen voor Eureko. Wij zien verzekeringen nog steeds als een methode om risico's te delen. Dat is hoe wij vertrouwen en betrokkenheid bij onze klanten willen realiseren. Vanuit dat vertrekpunt is de stap naar maatschappelijk verantwoord ondernemen een logische.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is voor ons geen uitzonderlijke activiteit, maar het maakt vanzelfsprekend deel uit van de cultuur van onze organisatie.

### **Vooruitblik**

2009 en 2010 zijn door ons in het verleden als overgangsjaren bestempeld. In 2011 willen wij verder bouwen op het fundament dat in die twee jaren is gelegd. De bedoeling is een efficiënte, klantgerichte, slanke organisatie te creëren met heldere proposities voor onze klanten. Door onze coöperatieve identiteit te benadrukken en het beleid van klantlidmaatschap samen met onze belangrijke aandeelhouder Vereniging Achmea te verbeteren, stellen wij onze klanten zoveel mogelijk centraal bij alles wat we doen.

Willem van Duin, voorzitter van de Raad van Bestuur  
Zeist, 15 maart 2011

## GROEPSRESULTAAT EUREKO

(€miljoen)

	2010	2009	Δ %	H2 2010	H2 2009	Δ %
<b>Resultaten</b>						
Bruto premieomzet	19.852	19.645	1%	9.139	9.143	0%
waarvan Zorg	12.289	10.617	16%	6.100	4.851	26%
waarvan Schade	3.992	4.030	-1%	1.551	1.662	-7%
waarvan Leven	3.571	4.998	-29%	1.488	2.630	-43%
Opbrengsten uit beleggingen, inclusief geassocieerde deelnemingen	2.697	1.048	157%	818	1.162	-30%
Provisie- en commissiebatens	481	553	-13%	238	306	-22%
Overige baten	2.275	3.514	-35%	1.964	3.819	-49%
<b>Totaal baten</b>	<b>25.305</b>	<b>24.760</b>	<b>2%</b>	<b>12.159</b>	<b>14.430</b>	<b>-16%</b>
Claims en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	19.753	18.859	5%	9.520	10.700	-11%
Bedrijfskosten	3.268	3.226	1%	1.665	1.685	-1%
Overige lasten	1.058	1.168	-9%	583	632	-8%
<b>Totaal lasten</b>	<b>24.079</b>	<b>23.253</b>	<b>4%</b>	<b>11.768</b>	<b>13.017</b>	<b>-10%</b>
<b>Winst voor belasting</b>	<b>1.226</b>	<b>1.507</b>	<b>-19%</b>	<b>391</b>	<b>1.414</b>	<b>-72%</b>
Vennootschapsbelasting	6	126	-95%	35	147	-76%
<b>Nettowinst</b>	<b>1.220</b>	<b>1.381</b>	<b>-12%</b>	<b>356</b>	<b>1.266</b>	<b>-72%</b>
<b>Winst voor belasting per segment</b>						
Zorg	262	342	-23%	100	197	-49%
Schade	401	259	55%	182	156	17%
Leven	107	-108	n.v.b.	206	6	n.v.b.
Bancaire activiteiten	49	-47	n.v.b.	-1	-60	98%
Overige activiteiten	407	1.061	-62%	-97	115	n.v.b.
<b>Totaal</b>	<b>1.226</b>	<b>1.507</b>	<b>-19%</b>	<b>390</b>	<b>1.413</b>	<b>72%</b>
<b>Balans</b>						
Totaal activa	93.946	93.189	1%			
Eigen vermogen	10.357	10.127	2%			
Beleggingen	40.459	39.115	3%			
Verzekeringstechnische verplichtingen	35.623	35.112	1%			
<b>Solvabiliteit</b>						
DNB-solvabiliteit Groep	220%	216%	4%pnt			
DNB-solvabiliteit verzekeringsentiteiten	227%	251%	-24%pnt			
<b>FTE's</b>						
Intern	20.185	21.209	-5%			
Extern	2.212	2.467	-10%			
<b>Totaal FTE's</b>	<b>22.397</b>	<b>23.676</b>	<b>-5%</b>			
Totaal medewerkers	25.613	27.126	-6%			

n.v.b.: niet van betekenis

Cijfers over 2009 zijn voor vergelijkingsdoeleinden aangepast

## ALGEMEEN

Wij kunnen met tevredenheid op 2010 terugkijken. De beursgang en de aansluitende verkoop van ons resterende belang in de Poolse verzekeraar PZU droegen aanzienlijk bij aan de resultaten. Maar wat nog belangrijker gebleken is, zijn de maatregelen die wij hebben getroffen om de resultaten, de solvabiliteit en de liquiditeitspositie te verbeteren.

## RESULTATEN 2010

**Nettowinst/winst voor belasting**

De winst voor belasting uit reguliere activiteiten steeg met 38% tot €504 miljoen (2009: €365 miljoen). Deze bemoedigende toename is vooral te danken aan goede verzekeringsresultaten en betere beleggingsresultaten. Toename van investeringen in strategische projecten, voornamelijk gericht op vereenvoudiging van de organisatie, drukten dit resultaat enigszins. De resultaten over 2010 werden door meerdere posten beïnvloed. Zo bedroegen de baten uit PZU in 2010 €835 miljoen, tegen €1.238 miljoen in 2009. Wij behaalden een positief resultaat van €36 miljoen op desinvesteringen, zoals die van Interlife Cyprus en Achmea Re Luxembourg. Er is een additionele voorziening van €149 miljoen getroffen voor de compensatieregeling beleggingsverzekeringen die wij in 2010 bekendmaakten. Inclusief deze posten kwam de winst voor belasting uit op €1.226 miljoen (2009: €1.507 miljoen).

WINST VOOR BELASTING	(€miljoen)		
	2010	2009	Mutatie
Winst voor belasting uit reguliere activiteiten	504	365	139
Resultaat PZU	835	1.238	-403
Desinvesteringen	36	0	36
Voorziening beleggingsverzekeringen	-149	-96	-53
<b>Winst voor belasting</b>	<b>1.226</b>	<b>1.507</b>	<b>-281</b>

De nettowinst, exclusief de PZU-schikking/beursgang, nam in 2010 met 22% toe tot €386 miljoen (2009: €317 miljoen). Inclusief de PZU-effecten bedroeg de winst €1.220 miljoen (2009: €1.381 miljoen). De verkoop van PZU zal de resultaten in de toekomst echter beïnvloeden. Deze invloed was in 2010 al zichtbaar en zal vanaf 2011 nog veel duidelijker worden.

**Winst voor belasting per bedrijfsonderdeel**

Alle bedrijfsonderdelen van Eureko: Schade, Zorg, Leven en Bancaire activiteiten, droegen in 2010 bij aan de winst. De resultaten in Schade verbeterden tot

€401 miljoen (2009: €259 miljoen) als gevolg van betere beleggingsopbrengsten en lagere bedrijfskosten. Het resultaat van Basiszorg en het segment aanvullende zorg daalde tot €262 miljoen (2009: €342 miljoen), voornamelijk vanwege aanpassingen in de post 'voorgaande jaren claims' bij Basiszorg in 2009. De daling werd ten dele gecompenseerd door lagere bedrijfskosten en vrijgevallen voorzieningen in Aanvullende Zorg. Het resultaat in Leven was hoger (€107 miljoen) dan in 2009 (-€108 miljoen), dankzij een beter beleggingsresultaat en lagere bedrijfskosten. Maar reserveringen voor beleggingsverzekeringen (€149 miljoen) en het effect van de nieuwe sterftetafels (additioneel €45 miljoen) deden het positieve effect teniet. Het resultaat in de Bancaire activiteiten verbeterde tot €49 miljoen (2009: -€47 miljoen), ondanks een aanzienlijk lagere rentemarge. Deze toename houdt voornamelijk verband met lagere dotaties aan voorzieningen voor verliezen op leningen bij Friends First Finance in Ierland en lagere bedrijfskosten.

**Nettowinst per land**

Eureko is naast Nederland ook in zeven andere landen actief. Exclusief het resultaat op PZU (gerealiseerd op het niveau van de holding) genereerden de Nederlandse activiteiten in 2010 een nettowinst van €451 miljoen, 3% hoger dan in 2009 (€440 miljoen, exclusief PZU). Deze toename kan worden teruggevoerd op een beter verzekering- en beleggingsresultaat. Voorzieningen voor beleggingsverzekeringen en levensverwachting in combinatie met hogere investeringen in strategische projecten, hadden echter een negatief effect. De andere Europese werkmaatschappijen behaalden betere resultaten (€57 miljoen hoger) dan in 2009, maar waren onder invloed van voornamelijk moeilijke economische omstandigheden nog steeds verliesgevend (-€66 miljoen). In Turkije steeg de nettowinst van Eureko Sigorta met €6 miljoen tot €28 miljoen, dankzij een solide verzekeringstechnisch resultaat. Friends First in Ierland geeft herstel te zien. De dotaties aan de voorzieningen voor verliesgevende leningen waren beduidend lager, waardoor het resultaat van -€105 miljoen in 2009 tot -€26 miljoen in 2010 verbeterde. De situatie in Griekenland is buitengewoon moeilijk, mede als gevolg van overheidsbezuinigingen en een hogere belastingdruk. Dit heeft tot een verhoogde uitstroom en een lagere omzet geleid, waardoor de nettowinst van Interamerican Greece €34 miljoen lager uitkwam op een nettoverlies van €28 miljoen. In Rusland gaven de resultaten van Oranta vooruitgang te zien, al boekte het een nettoverlies van €21 miljoen (2009: -€28 miljoen).

### Beursgang PZU

PZU is in mei 2010 naar de beurs gebracht. Deze stap vond plaats in het kader van de schikking die met de Poolse staat over de verzekeraar was bereikt. Overeenkomstig deze schikking heeft Eureko bij de beursintroductie 20% van de uitstaande aandelen PZU aangeboden. Het Poolse ministerie van Financiën verkocht 4,9% van zijn aandelen PZU, waarover Eureko een vooraf vastgesteld deel van de verkoopopbrengst ontving. Het resterende 13%-belang in PZU is vervolgens in november afgestoten. De PZU-schikking had in 2010 al met al een additionele nettowinst van €834 miljoen tot gevolg.

### Langlevenrisico

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft eind 2009 op basis van de sterftcijfers voor 2007 en 2008 herziene gegevens over de levensverwachting gepubliceerd. De levensverwachting in Nederland bleek aanmerkelijk te zijn verbeterd. Het Verbond van Verzekeraars (VvV) heeft aan de hand van de CBS-cijfers eind 2010 nieuwe sterftetafels opgesteld. Omdat de toename van de levensverwachting substantieel was, zijn de prognoses voor toekomstige toenames door het VvV eveneens opwaarts herzien. De gestegen levensverwachting brengt voor verzekeraars en pensioenfondsen een langere uitkeringsduur met zich mee en zal voor hen dus aanzienlijke gevolgen hebben. Eureko baseert de verzekeringstechnische verplichtingen in Nederland (eind 2010: €20 miljard) op de sterftetafels van het VvV. Bij het bepalen van de uitkeringsverplichtingen zijn de meest recente inzichten uit 2007 en 2008 meegenomen. Met toekomstige prognoses over hogere levensverwachtingen is geen rekening gehouden omdat over deze gegevens nog onzekerheid bestaat. Eureko heeft de verzekeringstechnische verplichtingen met €45 miljoen verhoogd. Bij de solvabiliteitstoetsing aan het einde van 2010 zijn zowel de toegenomen levensverwachting als de prognoses ten aanzien van verdere toenames in aanmerking genomen. Eureko's verzekeringstechnische verplichtingen bleken ondanks de oplopende levensverwachting nog steeds meer dan toereikend. De solvabiliteit van Eureko is door de aanpassing wel met 5 procentpunt gedaald. Dit effect werd ten dele gecompenseerd door een toename van de rente, met name in het laatste kwartaal van 2010.

### Bruto premieomzet

Afgezien van de fusie van onze pensioenfondsen in 2009 (€1,1 miljard) nam de bruto premieomzet met 7% toe. Inclusief de fusie vertoonde deze omzet een

lichte toename tot €19,9 miljard (2009: €19,6 miljard). In Zorg steeg de bruto premieomzet met 16%, waarvoor met name hogere overheidsbijdragen verantwoordelijk waren. In Schade was de bruto premieomzet min of meer stabiel (-1%). De lichte daling in Schade hield verband met lagere premies van schadeverzekeringen in Nederland, die slechts ten dele door hogere premies in Europa werden gecompenseerd. De premies in Inkomensverzekering waren stabiel. Exclusief de fusie van de twee pensioenfondsen van Achmea daalden de premies in Leven met 8%.

### Lasten

Onze bruto bedrijfskosten (exclusief commissies, herverzekeringscommissies en kostentoe rekening) daalden met €66 miljoen, oftewel met 2% tot €2.829 miljoen (2009: €2.895 miljoen). Aanzienlijk hogere investeringen in strategische projecten, gestegen van €90 miljoen in 2009 tot ruim boven €200 miljoen in 2010, hielden de daling van de bruto bedrijfskosten tot 2% beperkt. Bij deze kosten inbegrepen zijn een additionele eenmalige leegstandsvoorziening (€20 miljoen) en kosten in verband met de PZU-schikking (€12 miljoen). Exclusief deze leegstandsvoorziening en schikkingskosten zijn de bruto bedrijfskosten sinds 2008 met €268 miljoen (oftewel 9%) afgenomen. Wij liggen met onze doelstelling voor kostenreductie, een besparing van €300 miljoen ten opzichte van het basisniveau in 2008 aan het einde van 2011, dan ook goed op schema. De totale bedrijfskosten stegen met 1% tot €3.268 miljoen (2009: €3.226 miljoen), voornamelijk als gevolg van hogere commissies.

### FTE's

Wij liggen eveneens goed op schema met onze doelstelling voor de FTE-reductie in Nederland: 2.500 minder FTE's dan ultimo 2008 aan het einde van 2011. Over de eerste twee jaar van die periode is al een reductie van 1.708 FTE's gerealiseerd. Het totale aantal FTE's (intern en extern) nam in 2010 met 1.279 af tot 22.397 (2009: 23.676). Het aantal externe FTE's daalde in 2010 met 10% tot 2.212. In Europa was sprake van een afname van het aantal medewerkers met 12% tot 4.591. Hogere efficiency was één van de factoren achter de reductie van het personeelsbestand. Desinvestering van activiteiten, zoals de werkmaatschappijen in Cyprus en de verkoop van een medische kliniek in Roemenië, speelde ook een belangrijke rol. In Nederland daalde het totale aantal (interne en externe) FTE's in 2010 met 639 oftewel ruim 3% tot 17.806.

## KAPITAALBEHEER

VERLOOP EIGEN VERMOGEN	(€ miljoen)
	<b>2010</b>
Eigen vermogen - aanvang boekjaar	10.127
Nettowinst	1.220
Contant dividend en coupons hybride kapitaal	-1.171
Herwaarderingsreserves	-168
Valuta's en afdekkingsreserves	314
Overig	35
<b>Eigen vermogen - einde boekjaar</b>	<b>10.357</b>

Eureko's vermogensbasis groeide in 2010 met 2%, van €10.127 miljoen naar €10.357 miljoen, ook al werd er in april 2010 €585 miljoen aan regulier dividend en in het najaar €480 miljoen aan interim-dividend uitgekeerd. De toename is het gevolg van de baten uit de PZU-schikking, verbeterde operationele resultaten en een positief valutaresultaat in de beleggingsportefeuille. De solvabiliteit van de Groep is in lijn gebracht met de vermogenspositie en verder verbeterd tot 220% (2009: 216%). Eerder is al aangegeven dat de nieuwe sterftetafels de solvabiliteit met 5 procentpunt hebben gedrukt. De solvabiliteit van verzekeringsentiteiten daalde van 251% tot 227%, voornamelijk doordat Eureko in 2009 het vereiste en beschikbare kapitaal van PZU meetelde. Sinds de beursintroductie is dat niet meer het geval.

Eureko's externe leningen o/g, exclusief bancaire en financieringsactiviteiten, verbeterden licht tot €825 miljoen (2009: €867 miljoen). De debt leverage (schulden inclusief perpetuums gedeeld door het totaal eigen vermogen plus schulden minus goodwill) verbeterde van 22,8% ultimo 2009 tot 22,0% per 31 december 2010.

Eureko zal de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voorstellen op de gewone aandelen een slotdividend uit te keren van €41 miljoen (€0,10 per gewoon aandeel), ter aanvulling op het interimdividend van €1,15 per gewoon aandeel dat in het tweede halfjaar van 2010 is uitgekeerd.

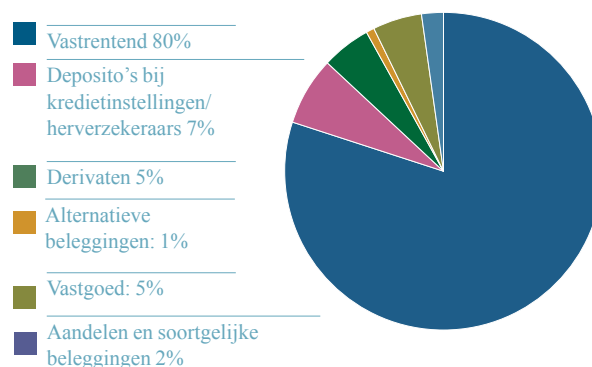
### Beleggingen

De waarde van Eureko's eigen risico beleggingsportefeuille steeg met 3% tot €40,5 miljard (2009: €39,1 miljard)\*, met name dankzij de obligatieportefeuille. In vergelijking met 2009 is de samen-

stelling van de beleggingsportefeuille licht gewijzigd. De allocatie aan vastrentende waarden, met inbegrip van leningen en hypotheekleningen, nam toe tot 80% van de totale portefeuille (2009: 78%). In 2009 waren de deposito's bij kredietinstellingen met 10% relatief omvangrijk, een gevolg van het eind dat jaar ontvangen PZU-dividend. In 2010 nam het aandeel van deze deposito's in de portefeuille af tot 7%. De portefeuille is momenteel slechts voor 3% belegd in aandelen of alternatieve beleggingen. De bijzondere waardeverminderingen liepen op tot €46 miljoen, tegen €161 miljoen in 2009.

\* Dit is exclusief beleggingen in geassocieerde deelnemingen en beleggingen die verband houden met bij effectenuitleen verkregen zekerheden in contanten, maar inclusief vastgoedbeleggingen.

### Totale beleggingsportefeuille ultimo 2010 (€40 miljard)



### Vastrentende portefeuille

De waarde van de vastrentende portefeuille nam in het verslagjaar met €1,6 miljard toe tot €32,0 miljard (2009: €30,4 miljard). De portefeuille is voor het merendeel (61%) belegd in staatsobligaties, die €19,4 miljard van de waarde vertegenwoordigen (2009: 64%). Deze staatsobligaties zijn overwegend van Nederlandse en Duitse origine. De positie in leningen (11%) heeft voornamelijk betrekking op spaarrekeningen in verband met hypotheekleningen en pensioenproducten bij de Rabobank. Bedrijfsobligaties zijn in de vastrentende portefeuille slechts in bescheiden mate vertegenwoordigd. Ongeveer 8% is belegd in covered bonds en asset backed securities. De vastrentende portefeuille is vrij behoudend gepositioneerd: 83% van de beleggingen betreft een Triple A rating, terwijl slechts 1% van lagere kwaliteit is dan investment-grade.

## Vastrentende portefeuille - allocatie effectsoorten

	31-12-2010	31-12-2009
Staatsobligaties / overheids-gerelateerd	61%	64%
Covered bonds	5%	8%
Bedrijfsobligaties	16%	14%
Converteerbare obligaties	1%	1%
High-yield obligaties	1%	1%
Asset backed securities	3%	2%
Gestructureerde kredieten	2%	0%
Leningen	11%	10%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Vastrentende portefeuille - allocatie ratings

	2010	2009
AAA	83%	80%
AA	3%	5%
A	7%	6%
BBB	5%	5%
<BBB	1%	1%
Geen rating	1%	3%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

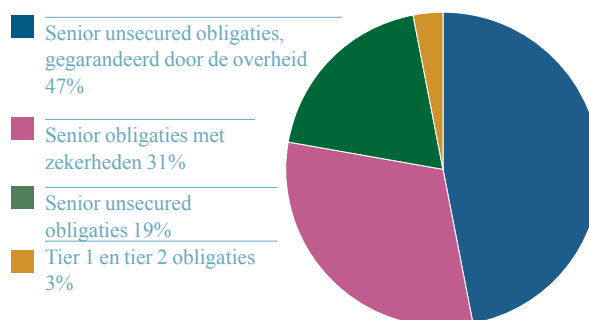
In 2010 is de positie in obligaties van financiële instellingen (€7,7 miljard) ten gunste van meer solide financiële instrumenten verschoven en zijn de beleggingen in Tier 1 en Tier 2 kapitaal gereduceerd. De positionering in obligaties van financiële instellingen betreft slechts voor 3% Tier 1 of Tier 2 obligaties.

De resultaten van onze portefeuilles zouden nadelig kunnen worden beïnvloed door de verschuiving in het risico op overheden. Staatsobligaties stonden veelal te boek als een risicovrije belegging, maar de situatie in landen als Griekenland, Ierland, Italië, Portugal en Spanje (tezamen aangeduid als de GIIPS-landen) heeft dat beeld veranderd. De allocatie aan deze landen was in 2008 en 2009 al teruggebracht, terwijl onze posities in Griekenland en Ierland vrijwel uitsluitend verband houden met onze activiteiten in deze landen. Eind 2010 vertegenwoordigden onze beleggingen in staatsobligaties uit de GIIPS-landen slechts €740 miljoen, oftewel 2,3% van de vastrentende portefeuille. Sommige landen, zoals Duitsland en Nederland, kunnen nog steeds als 'risicovrij' worden aangemerkt. Wij leggen beleidsmatig de nadruk op obligaties die door sterke eurolanden uitgegeven zijn. Wij volgen de ontwikkelingen voortdurend op de voet.

## Positie in overheden van GIIPS-landen

	31-12-2010	in % vastrentende portefeuille	31-12-2009	in % vastrentende portefeuille
Griekenland	97	0,3%	149	0,5%
Italië	89	0,3%	205	0,7%
Ierland	384	1,2%	538	1,8%
Portugal	49	0,2%	110	0,4%
Spanje	121	0,3%	60	0,2%
<b>Totaal</b>	<b>740</b>	<b>2,3%</b>	<b>1,062</b>	<b>3,5%</b>

## Relatieve positie in obligaties van financiële instellingen eind 2010 (€7,7 miljard)



## Aandelenportefeuille

De aandelenportefeuille is vrij bescheiden van omvang en vertegenwoordigt slechts 2% van de totale beleggingsportefeuille. Eind 2010 kende de positionering in aandelen een omvang van €0,8 miljard, tegen €1,1 miljard aan het einde van 2009. Behalve in aandelen heeft Eureko ook posities in alternatieve beleggingen, zoals private equity, hedgefondsen, infrastructuur en grondstoffen. De waarde van deze alternatieve beleggingen bedroeg €0,7 miljard (2009: €0,5 miljard). De portefeuilles aandelen en alternatieve beleggingen zijn, afgezien van valutarisico, niet afgedekt.

## Vastgoedportefeuille

De waarde van onze vastgoedportefeuille bedroeg €1,8 miljard (eind 2009: €1,7 miljard). De portefeuille bestaat voor €1,4 miljard uit directe vastgoedbeleggingen en voor €0,4 miljard uit indirecte vastgoedbeleggingen. De waarde van de directe vastgoedbeleggingen wordt bepaald op basis van de bezettingspercentages van het betreffende vastgoed. De vastgoedmarkt lijkt eindelijk uit het dal te klimmen. De waarde van vastgoed bleef in het verslagjaar relatief stabiel.

- Goed resultaat schadeverzekeringen, ondanks weersomstandigheden
- Inkomensverzekeringen onder druk als gevolg van economische stagnatie
- Kostenratio verder verbeterd

(€miljoen)

	2010	2009	Δ %	H2 2010	H2 2009	Δ %
<b>Resultaten</b>						
Bruto premieomzet	3.992	4.030	-1%	1.551	1.662	-7%
Nederland	3.260	3.318	-2%	1.195	1.322	-10%
<i>waarvan schadeverzekeringen</i>	2.572	2.632	-2%	1.039	1.102	-6%
<i>waarvan inkomensverzekeringen</i>	688	686	0%	156	220	-29%
Europa	732	712	3%	356	340	5%
Beleggingen	302	169	79%	193	115	68%
Fees en provisie-inkomsten	119	153	-22%	54	78	-31%
Overige baten	-188	-243	23%	360	259	39%
<b>Totaal baten</b>	<b>4.225</b>	<b>4.109</b>	<b>3%</b>	<b>2.158</b>	<b>2.114</b>	<b>2%</b>
Claims en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	2.591	2.573	1%	1.326	1.304	2%
Bedrijfskosten	1.158	1.210	-4%	597	612	-2%
Overige lasten	75	67	12%	53	42	26%
<b>Totaal lasten</b>	<b>3.824</b>	<b>3.850</b>	<b>-1%</b>	<b>1.976</b>	<b>1.958</b>	<b>1%</b>
<b>Winst voor belasting</b>	<b>401</b>	<b>259</b>	<b>55%</b>	<b>182</b>	<b>156</b>	<b>17%</b>
<b>Kerngetallen</b>						
			Δ pnt		Δ pnt	Δ %pnt
Claimratio	68,1%	67,8%	0,3	70,3%	68,5%	1,8
Kostenratio	27,6%	28,1%	-0,5	28,7%	29,4%	-0,7
<b>Combined ratio</b>	<b>95,7%</b>	<b>95,9%</b>	<b>-0,2</b>	<b>99,0%</b>	<b>97,9%</b>	<b>1,1</b>
DNB-solvabiliteitsratio	281%	246%	35			
Aantal interne FTE's	7.935	8.209	-3%			

Cijfers over 2009 zijn voor vergelijkingsdoeleinden aangepast

## ALGEMEEN

Het schadebedrijf is voor Eureka een kernactiviteit. Hoewel de premies en marges onder druk staan, kan er toch op een goed jaar worden teruggekeken. Dat is te danken aan maatregelen die genomen zijn, onder meer op het gebied van klantfocus, innovatie en kostenbeheersing, en aan een verbeterd beleggingsresultaat. Het schadebedrijf omvat schade- & inkomensverzekeringen.

De bruto premieomzet kromp met 1%, van €4.030 miljoen tot €3.992 miljoen, als gevolg van een premiedaling bij schadeverzekeringen in Nederland. De premieomzet buiten Nederland, die ongeveer 20% van de totale omzet in Schade uitmaakt, nam met 3% toe. De inkomensverzekeringen gaven een stabiele premieomzet te zien. De winst voor belasting steeg met 55% tot €401 miljoen (2009: €259 miljoen) dankzij een verbeterd beleggingsresultaat (€133 miljoen) en lagere bedrijfs-

kosten (€52 miljoen). De claimratio ging licht omhoog, van 67,8% naar 68,1%. Deze stijging komt voor rekening van de claimratio bij de inkomensverzekeringen, die relatief fors toenam; in schadeverzekeringen verbeterde de claimratio.

De totale bedrijfskosten als percentage van de netto verdiende premies (nettokostenratio) verbeterden van 28,1% in 2009 tot 27,6% in 2010. Door operationele en efficiency-maatregelen, waaronder het afbouwen van verouderde IT-systemen, zal de gunstige trend in de kostenratio naar verwachting de komende jaren aanhouden. De combined ratio verbeterde van 95,9% in 2009 tot 95,7% in 2010. De solvabiliteit steeg met 35 procentpunt tot 281%, voornamelijk dankzij betere resultaten.

In februari 2010 maakte Eureka een management buyout van de activiteiten in Cyprus bekend. In januari 2011 is ook het bedrijf in België verkocht.

Met ingang van 2010 maakt Sociale Zekerheidsdiensten deel uit van het schadebedrijf; cijfers zijn voor vergelijkingsdoeleinden aangepast.

## NEDERLAND

### Markontwikkelingen

De Nederlandse schademarkt kan worden beschouwd als de arena waar de ‘nieuwe verzekering’ duidelijk vorm krijgt. Prijsvechters die uitsluitend via internet werken, hebben zich met verve op de schademarkt begeven en leggen zich daarbij vooral op autoverzekeringen toe. Hun activiteiten duwen de premies omlaag en zorgen voor hevige concurrentie voor gevestigde verzekeraars. De Nederlandse schadesector is al geruime tijd een verzadigde, markt met een zeer beperkt groeipotentieel. De groeioprognose van ongeveer 1% per jaar is voornamelijk gebaseerd op indexering en inflatie. Achmea is marktleider in de Nederlandse schademarkt (stabiel marktaandeel van naar schatting 20% in 2010).

De economische tegenwind heeft geresulteerd in een daling van de premies in Inkomen, bij velen bekend als Sociale Zekerheid. Deze daling houdt verband met een toegenomen aantal faillissementen, een stagnerende groei in het MKB, hogere werkloosheidscijfers in bepaalde segmenten van de arbeidsmarkt en een afnemende vraag als gevolg van kostenbesparingen. Een andere factor is het afgenomen vertrouwen in verzekeraars. Klanten verlangen meer transparantie, meer informatie en communicatie via internet en een gunstiger tariefstelling. Ook tussenpersonen eisen meer online administratie en ondersteuning met expertise. Daar komt bij dat lagere beleggingsopbrengsten en felle (prijs)concurrentie in de meeste segmenten de winstgevendheid uithollen. Wij verwachten desondanks nog steeds dat dit segment in de komende drie jaar een premiegroei van circa 3% zal realiseren. De privatisering van bepaalde sociale verzekeringen, zoals werkloosheidsuitkeringen, zou groeikansen kunnen opleveren. Het tijdstip waarop deze privatisering zal plaatsvinden, is echter onzeker en kan nog jaren op zich laten wachten. De verhoging van de pensioengerechtigde leeftijd van 65 naar 66, die naar verwachting in 2020 zal plaatsvinden, zou ook een positief effect kunnen hebben. Alle verzekerden zullen hun arbeidsongeschiktheidsverzekering immers willen verlengen om het bijgekomen arbeidsjaar af te dekken. In 2010 is het geschatte marktaandeel marginaal toegenomen, tot iets meer dan 19%.

### Resultaten

Schade levert een belangrijke bijdrage aan de totale bruto premieomzet van de Groep. De bruto premieomzet in Nederland nam met 2% af tot €3.260 miljoen (2009: €3.318 miljoen), voornamelijk als gevolg van krimp in de zakelijke portefeuilles auto en landbouw en van een daling bij de auto- en recreatieverzekeringen voor particulieren. Een hogere omzet uit koopsompolissen in Inkomen bood ten dele compensatie. De winst voor belasting verbeterde tot €394 miljoen (2009: €240 miljoen), waaraan met name een beter beleggingsresultaat en lagere lasten ten grondslag lagen.

### Schadeverzekeringen - resultaten

In een uiterst competitieve markt nam de premieomzet in Nederland met 2% af tot €2.572 miljoen (2009: €2.632 miljoen). Deze daling is voornamelijk veroorzaakt door krimp in de zakelijke portefeuilles auto en landbouw en lagere premies bij de auto- en recreatieverzekeringen voor particulieren. De combined ratio bereikte in 2010 het uitzonderlijke niveau van 90,9%, een aanzienlijke verbetering ten opzichte van 2009 (93,4%). De claimratio verbeterde tot 65,3% (2009: 67,1%) door lagere nettoclaims (bij autoverzekeringen en rechtsbijstand). Daar lagen met name de heroriëntatie van de bedrijvenportefeuille en vrijval van voorzieningen voor oude letselsclaims aan ten grondslag. De kostenratio verbeterde tot 25,6% (2009: 26,3%) dankzij een lager aantal FTE's en afgenomen projectkosten. Verlaging van de kostenratio, in het bijzonder door IT-systemen te vereenvoudigen, was een van onze doelstellingen in 2010. Wij zijn in dit streven geslaagd en zullen blijven werken aan verdere reducties. De winst voor belasting vertoonde een forse stijging tot €409 miljoen (2009: €191 miljoen) dankzij lagere claims, verminderde bedrijfskosten en hogere beleggingsopbrengsten.

### Inkomensverzekeringen - resultaten

De bruto premieomzet in inkomensverzekeringen nam in 2010 marginaal toe tot €688 miljoen (2009: €686 miljoen). Bij de koopsompolissen voor volledige arbeidsongeschiktheid (WIA) tekende zich een aanzienlijke stijging af, maar het positieve effect werd ten dele tenietgedaan door lagere premies bij ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. De claimratio nam met 9,2 procentpunt toe tot 84,7% (2009: 75,5%). Additionele WIA-voorzieningen, getroffen op grond van nieuwe inzichten, waren de belangrijkste oorzaak. Deze additionele voorzieningen niet meegerekend nam de claimratio slechts marginaal toe tot 75,9%. De kostenratio verbeterde van 25,3% in 2009 tot 24,7%, in hoofdzaak door lagere IT- en projectkosten.

De winst voor belasting bedroeg €1 miljoen en kwam daarmee aanzienlijk lager uit dan in 2009 (€72 miljoen). Hogere WIA-voorzieningen (nadelig effect van €63 miljoen) en een lager beleggingsresultaat waren de veroorzakers.

Naast inkomensverzekeringen biedt Achmea via 'Achmea Vitale' ook arbodiensten aan. De combinatie van onze ziekteverzuimverzekeringen voor het MKB en deze arbodiensten zou tot verlaging van onze claimratio moeten bijdragen. Het resultaat van deze diensten bedroeg in 2010 -€16 miljoen (2009: -€23 miljoen), wat kan worden toegeschreven aan lagere bedrijfskosten als gevolg van gerichte kostenbeheersing en efficiëntere inzet van capaciteit.

#### ONZE EUROPESE MARKTEN

Onze Europese activiteiten genereerden in 2010 een bruto premieomzet van €732 miljoen, 3% hoger dan in 2009 (€712 miljoen). Deze groei hangt voornamelijk samen met toegenomen premies bij Eureka Sigorta Turkey, Interamerican Greece en Union Slovakia. Een daling van de premies in Rusland had een negatieve invloed op het groeicijfer in onze Europese markten. Wij maakten in 2010 de verkoop van onze activiteiten in België bekend. Deze verkoop is in januari 2011 geëffectueerd.

#### Turkije

Eureka Sigorta Turkey heeft een geschat marktaandeel van meer dan 5% en streeft ernaar dat tegen 2012 tot 8% te hebben uitgebouwd. In de komende jaren zal zowel het intermediaire kanaal als het bankkanaal verder worden uitgebreid, waardoor ons marktaandeel navenant zou moeten groeien. De bruto premieomzet steeg tot €289 miljoen (2009: €250 miljoen).

#### Griekenland

Interamerican Greece is nog altijd de op één na grootste verzekeraar in de Griekse schademarkt. Ondanks het economisch klimaat wordt in 2011 een groei van 4% in deze markt verwacht, waarvan het bovengemiddeld presterende Interamerican Greece extra zou moeten profiteren. De bruto premieomzet steeg met €5 miljoen tot €216 miljoen (2009: €211 miljoen) als gevolg van premie-indexering en nieuwe klanten.

#### Rusland

Onze Russische dochter Oranta is momenteel de nummer 24 van de Russische markt, waarin 600 spelers actief zijn en de top-30 ongeveer 80% van de markt bestrijkt. In een trage, door agressieve premiestelling gekenmerkte markt daalde de bruto premieomzet in schadesegmenten (met name auto- en ongevallenverzekeringen, met inbegrip van reis-, opstal- en vrachtverzekeringen) in 2010 met €19 miljoen tot €59 miljoen (2009: €78 miljoen). Deze daling kan voor ongeveer de helft worden toegeschreven aan de overheveling van zorgactiviteiten naar het zorgbedrijf.

#### Slowakije

Union Slovakia realiseert in een economisch uitdagende markt nog steeds groei. De onderneming is de Slowaakse nummer vijf en doet het beter dan de markt, mede dankzij uitbreiding van haar distributiekanaalen. Union Slovakia is nog altijd marktleider in het reissegment en zet haar reisproducten sinds kort ook in buurland Tsjechië af. In 2010 nam de bruto premieomzet toe tot €28 miljoen, een duidelijke verbetering ten opzichte van 2009 (€22 miljoen). Groei bij de reisproducten, de recent geïntroduceerde autoverzekering en een stijgende directe distributie waren de belangrijkste factoren.

- Toename van de premieomzet, voornamelijk door hogere overheidsbijdragen
- Betere resultaten na correctie op vrijval van voorzieningen

(€miljoen)

	2010	2009	Δ %	H2 2010	H2 2009	Δ %
<b>Resultaten</b>						
Bruto premieomzet	12.289	10.617	16%	6.100	4.851	26%
Nederland	11.942	10.319	16%	5.935	4.700	26%
<i>waarvan Basiszorg</i>	10.669	9.082	17%	5.343	4.117	30%
<i>waarvan Aanvullende Zorg</i>	1.273	1.237	3%	592	583	2,1%
Europa	347	298	16%	165	151	9%
Beleggingen	84	167	-50%	46	119	-61%
Provisie- en commissiebaten	52	51	2%	26	89	-71%
Overige batens	-152	-30	n.v.b.	78	289	-73%
<b>Totaal batens</b>	<b>12.273</b>	<b>10.805</b>	<b>14%</b>	<b>6.250</b>	<b>5.348</b>	<b>17%</b>
Claims en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	11.293	9.746	16%	6.017	4.748	27%
Bedrijfskosten	591	586	1%	337	356	-5%
Overige lasten	127	131	-3%	-204	47	n.v.b.
<b>Totaal lasten</b>	<b>12.011</b>	<b>10.463</b>	<b>15%</b>	<b>6.150</b>	<b>5.151</b>	<b>19%</b>
<b>Winst voor belasting</b>	<b>262</b>	<b>342</b>	<b>-23%</b>	<b>100</b>	<b>197</b>	<b>-49%</b>
<b>Ratio's Basiszorg</b>						
			Δ %pnt			Δ %pnt
Claimratio	96,8%	95,7%	1,1	97,3%	94,9%	2,4
Kostenratio	3,0%	3,3%	-0,3	3,4%	3,6%	-0,2
<b>Combined ratio</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,0%</b>	<b>0,8</b>	<b>100,7%</b>	<b>98,5%</b>	<b>2,2</b>
<b>Ratio's Aanvullende Zorg</b>						
Claimratio	71,0%	77,3%	-6,3	67,4%	73,1%	-5,7
Kostenratio	10,6%	11,6%	-1	12,6%	13,2%	-0,6
<b>Combined ratio</b>	<b>81,6%</b>	<b>88,9%</b>	<b>-7,3</b>	<b>80,0%</b>	<b>86,3%</b>	<b>-6,3</b>
DNB-solvabiliteitsratio	192%	201%	-9			
Aantal interne FTE's	4.078	4.357	-6%			

Cijfers over 2009 zijn voor vergelijkingsdoeleinden aangepast

## ALGEMEEN

De totale bruto premieomzet in het zorgbedrijf steeg van €10.617 in 2009 tot €12.289 miljoen in 2010, een toename van 16%. Deze groei kan voornamelijk worden toegeschreven aan een gestegen overheidsbijdrage van €1.241 miljoen in verband met hogere claimprognoses voor basiszorgverzekeringen. De bruto premieomzet uit particuliere verzekeringen nam met 8% toe tot €5.647 miljoen (2009: €5.217 miljoen), met een verhoogde tariefstelling en een groter aantal klanten als belangrijkste aanjagers. Het positieve effect van deze factoren werd gedeeltelijk tenietgedaan door hogere premiekortingen op collectieve verzekeringen en een gestegen percentage

collectieve polissen. De bruto premieomzet in Europa groeide met 16% tot €347 miljoen (2009: €298 miljoen). Verantwoordelijk daarvoor waren met name de in 2008 door Eureko Sigorta in Turkije geïntroduceerde zorgverzekering en de overheveling van de zorgactiviteiten van Oranta Russia naar dit bedrijfs-onderdeel. Dit viel in 2009 nog onder Schade.

De winst voor belasting daalde tot €262 miljoen (2009: €342 miljoen) als gevolg van aanpassingen in claims in voorgaande jaren en lagere bedrijfskosten in Nederland. In 2009 waren de resultaten positief beïnvloed door vrijval uit voorgaande jaren (€189

miljoen). Gecorrigeerd voor dit bedrag nam de winst voor belasting met €109 miljoen toe, met name dankzij vrijgevallen voorzieningen in Aanvullende Zorg (€60 miljoen) en lagere lasten. De overige baten daalden van een verlies van €30 miljoen in 2009 tot een verlies van €152 miljoen in het verslagjaar. Deze afname is gerelateerd aan de HogeKostenCompensatie (HKC), een component in het zorgstelsel die verzekeraars compensatie verstrekt voor uitzonderlijk hoge kosten met betrekking tot specifieke klanten. Deze negatieve compensaties zijn ondergebracht in de post overig inkomen en hadden een positief effect op de claims. De operationele kosten stegen marginaal met 1% tot €591 miljoen (2009: €586 miljoen). Dat is vooral toe te schrijven aan hogere kosten in Europa, hoewel de kosten in Nederland opnieuw daalden. De solvabiliteit in Zorg bedroeg 192%, een daling van 9 procentpunt ten opzichte van 2009. Deze afname houdt verband met een verhoging van de solvabiliteitseis van 8% naar 9% van de bruto premie voor basiszorgverzekeringen.

In 2010 is ons dienstenbedrijf van 'Sociale Zekerheid' naar Schade overgeheveld. Vergelijkende cijfers zijn aangepast.

## NEDERLAND

### Marktontwikkelingen

Het verslagjaar 2010 was het eerste lustrumjaar van het nieuwe zorgverzekeringsstelsel, dat de Nederlandse overheid begin 2006 invoerde. Het stelsel is een veelomvattend zorgsysteem op basis van het solidariteitsbeginsel, dat vraaggedreven is en zorg van hoge(re) kwaliteit levert. Het is in essentie de bedoeling dat het stelsel op basis van marktwerking gaat functioneren.

In 2010 heeft De Nederlandsche Bank (DNB) de solvabiliteitseis verhoogd van 8% tot 9% van de bruto premieomzet. Verdere verhogingen van de solvabiliteitseis, ook onder Solvency II, zijn mogelijk nu de overheid steeds verder terugtreedt.

De kosten van de gezondheidszorg zullen naar verwachting in de nabije toekomst toenemen als gevolg van de vergrijzing. Deze druk zal zich in de komende drie jaar vertalen in een jaarlijkse premieverhoging van minimaal 3%, waardoor de prijsgevoeligheid zal toenemen. Wij achten preventie en een efficiënte, kwalitatief hoogstaande inkoop cruciaal om de kosten van de zorg in de hand te houden. In alle aspecten van zorgverlening tekent zich inmiddels al een duidelijke verschuiving naar transparantie af, en

een niet minder duidelijke verschuiving naar verhoogde kwaliteit. Achmea is bij beide verschuivingen volledig betrokken. In september 2010 maakte Eureko bekend met De Friesland Zorgverzekeraar te willen fuseren. De fusie moet nog worden goedgekeurd door de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa).

### Resultaten in Nederland

Zorg is voor Eureko zowel een kernactiviteit als een kerncompetentie. Wij zijn marktleider in Nederland en streven ernaar die positie ook te behouden. Eureko biedt basisverzekeringen en aanvullende verzekeringen aan die onder de vlag van een aantal topmerken langs diverse distributiekanaalen (direct, bancaire en intermediair) worden afgezet. De zorgverzekeringsmarkt is relatief stabiel, maar ook verzadigd. De markt kent een hoge toetredingsdrempel en telt slechts vier verzekeraars met meer dan een miljoen klanten. Eureko heeft overigens bijna vijf miljoen klanten in de zorgmarkt. Als de NMa de fusie met De Friesland Zorgverzekeraar toestaat, overschrijdt ons klantenbestand de grens van vijf miljoen. Met onze huidige klanten genereerden wij in 2010 een bruto premieomzet uit basis- en aanvullende zorgverzekeringen van €11.942 miljoen, 16% hoger dan in 2009 (€10.319 miljoen). Deze stijging houdt verband met hogere overheidsbijdragen en hogere tarieven.

De winst voor belasting in Basiszorg nam af tot €24 miljoen (2009: €203 miljoen). Deze winstdaling hangt voornamelijk samen met verrekeningen over voorgaande jaren door het Zorgverzekeringsfonds (€189 miljoen in 2009). Gecorrigeerd voor dit eenmalige effect steeg de winst voor belasting met €10 miljoen. De kostenratio verbeterde van 3,3% tot 3,0%, dankzij kostenbesparingen en de positieve effecten van het efficiëntieprogramma SENS. De claimratio verslechterde van 95,7% tot 96,8%, maar gaf gecorrigeerd voor de eenmalige posten in 2009 een verbetering met 1 procentpunt te zien. De combined ratio bedroeg 99,8% (2009: 99,0%).

De winst voor belasting in Aanvullende Zorg steeg met €96 miljoen tot €236 miljoen (2009: €140 miljoen), met vrijval van €60 miljoen aan voorzieningen en een lagere schadelast als belangrijkste oorzaken. De kostenratio in Aanvullende Zorg daalde van 11,6% in 2009 tot 10,6% in 2010 als gevolg van lagere lasten. De claimratio verbeterde tot 71,0% (2009: 77,3%), in hoofdzaak door vrijval van in voorgaande jaren getroffen voorzieningen en lagere claims in 2010. De combined ratio verbeterde dientengevolge tot 81,6% (2009: 88,9%).

## ONZE EUROPESE MARKTEN

Eureko is ook buiten Nederland in de Europese zorgverzekeringsmarkt actief. Onze aanwezigheid in Europa strekt zich momenteel uit over Slowakije, Griekenland, Turkije, Rusland en Roemenië. In Slowakije bieden wij zowel basis- als aanvullende zorgverzekeringen aan. In Griekenland, Turkije, Rusland en Roemenië richten wij ons op particuliere alternatieven voor overheidszorg. In 2010 genereerden de zorgactiviteiten in Europa een bruto premieomzet van €347 miljoen (2009: €298 miljoen). Een klein deel van deze stijging houdt verband met de overheveling van de Russische zorgactiviteiten van Schade naar Zorg.

### Slowakije

In Slowakije biedt Eureko onder de merknaam Union zowel basis- als aanvullende zorgverzekeringen aan. Wij zijn momenteel de nummer drie op het gebied van basiszorgverzekeringen in het land. In 2010 steeg Union's bruto premieomzet met 9% tot €197 miljoen (2009: €181 miljoen). De onderneming was in 2010 de enige Slowaakse zorgverzekeraar die per saldo meer nieuwe klanten aantrok dan kwijtraakte aan andere aanbieders. Wij zijn erin geslaagd de premie-inning efficiënter te laten verlopen en de claimkosten beter in de hand te houden, wat zich heeft vertaald in een verbeterde schaderatio en combined ratio.

### Griekenland

Interamerican, Eureko's merk in Griekenland, is nog steeds een van de belangrijkste zorgverzekeraars in de lokale markt. De economische onrust in Griekenland heeft onmiskenbaar een wissel getrokken op de particuliere zorgverzekeringsmarkt, die (niet-verplichte) alternatieven voor overheidszorg aanbiedt. Het nadelige effect kwam vooral tot uitdrukking in een lage nieuwe productie en een hoog vervalniveau. De bruto premieopzet nam desondanks licht toe. Deze steeg met €1 miljoen tot €115 miljoen.

### Overige landen

In de drie andere landen, Turkije, Rusland en Roemenië, gaf zowel de bruto premieomzet als het verzekerings-technisch resultaat een verdere verbetering te zien. De bruto premieomzet kwam al met al 16% hoger uit, met name dankzij een toename van de premies in Turkije en Rusland.

## LEVEN

- Premies gedaald in lijn met marktontwikkelingen
- Resultaten verbeterd ondanks reservering beleggingsverzekeringen en nadelig effect nieuwe sterftetafels
- WNP-marge in Nederland verbeterd

(€miljoen)

	2010	2009	Δ %	H2 2010	H2 2009	Δ %
<b>Resultaten</b>						
Bruto premieomzet	3.571	4.998	-29%	1.488	2.630	-43%
Provisie- en commissiebaten	305	344	-11%	158	194	-19%
Beleggingen	1.379	467	n.v.b.	395	735	-46%
Overige batens	1.681	1.709	-2%	825	1.610	-49%
<b>Totaal batens</b>	<b>6.936</b>	<b>7.518</b>	<b>-8%</b>	<b>2.865</b>	<b>5.169</b>	<b>-45%</b>
Claims en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	5.869	6.542	-10%	2.178	4.648	-53%
Bedrijfskosten	799	901	-11%	374	437	-14%
Overige lasten	161	183	-12%	107	78	38%
<b>Totaal lasten</b>	<b>6.829</b>	<b>7.626</b>	<b>-10%</b>	<b>2.659</b>	<b>5.163</b>	<b>-48%</b>
<b>Winst voor belasting</b>	<b>107</b>	<b>-108</b>	<b>n.v.b.</b>	<b>206</b>	<b>6</b>	<b>n.v.b.</b>
<b>Kerngetallen</b>						
Embedded value*	4.969	4.910	1%			
Toegevoegde waarde nieuwe productie**/**	25	36	-31%	19	25	-24%
APE nieuwe productie ***	230	280	-18%	108	275	-61%
PVNB***	1.806	2.267	-20%	795	1.839	-57%
Marge nieuwe productie***	1,4%	1,6%	-0,2%pnt			
Toegevoegde waarde nieuwe productie als % APE***	10,8%	12,8%	-2,0%pnt			
DNB-solvabiliteit	223%	220%	3%pnt			
Aantal interne FTE's	3.912	4.441	-12%			

\* Eureko past de European Embedded Value Principles toe

\*\* Na effect economische aannames

\*\*\* Exclusief het effect van de fusie van de pensioenfondsen van Eureko in 2009

## ALGEMEEN

De bruto premieomzet daalde met 8%, exclusief het eenmalige effect van de fusie van onze twee pensioenfondsen tot Stichting Pensioenfonds Achmea (SPA) in 2009. Inclusief de fusie nam de bruto premieomzet met 29% af tot €3.571 miljoen (2009: €4.998 miljoen). Deze daling is voornamelijk het gevolg van lagere koopsompolissen en zou enkele procentpunten hoger zijn als een herclassificatie bij Eureko Re buiten beschouwing gelaten wordt. De jaarpremies stegen licht.

## Opbouw bruto premieomzet (€miljoen)

	2010	2009	Change
Koopsommen	745	2.229	-67%
Jaarpremies	2.826	2.769	2%
<b>Totaal</b>	<b>3.571</b>	<b>4.998</b>	<b>-29%</b>
Traditioneel	1.882	3.119	-40%
Beleggingsverzekering	1.689	1.879	-10%
<b>Totaal</b>	<b>3.571</b>	<b>4.998</b>	<b>-29%</b>

De winst voor belasting verbeterde met €215 miljoen tot €107 miljoen (2009: €-108 miljoen). De belangrijkste factor was een beter beleggingsresultaat, dat ten dele wegviel tegen voorzieningen voor beleggingsverzekeringen en langlevensrisico. Eureko heeft de reservering voor beleggingsverzekeringen met €149 miljoen verruimd. De bedrijfskosten daalden met 11% tot €799 miljoen (2009: €901 miljoen) en droegen daarmee positief bij aan de winstontwikkeling. De kostendaling kan voornamelijk worden toegeschreven aan lagere lasten bij Syntrus Achmea, de verkoop van Interlife Cyprus en kostenbesparingen.

In februari 2010 maakten wij een management buyout van onze activiteiten in Cyprus bekend. Gedurende het verslagjaar zijn tevens onderhandelingen gevoerd over de verkoop van ons bedrijf in Frankrijk, die naar verwachting in de eerste helft van 2011 zijn beslag zal krijgen. Nieuwe tafels ten aanzien van de levensverwachting, in de tweede helft van 2010 gepubliceerd door het Actuariële Genootschap en het Verbond van Verzekeraars, hadden een negatief effect op de resultaten en de solvabiliteit. Hoewel Eureko altijd een geleidelijk oplopende levensverwachting in de structuur van de verzekeringstechnische verplichtingen verdisconteert, zijn deze verplichtingen toch verder verhoogd met €45 miljoen. De nieuwe tafels hadden een negatief effect van 12 procentpunt op de solvabiliteit. Mede hierdoor verbeterde de solvabiliteit slechts met 3 procentpunten tot 223% (2009: 220%).

Exclusief de fusie daalde het APE met €50 miljoen oftewel 18% naar €230 miljoen (2009: €280 miljoen). Een lagere afzet via het bankkanaal en in Europa was de belangrijkste oorzaak van de verslechtering. Binnen de bancaire distributie biedt Rabobank tegenwoordig bankspaarproducten aan. In het APE worden inmiddels de gevolgen zichtbaar van het feit dat wij niet langer eigen spaar- en hypotheekgerelateerde levenproducten aanbieden. Het totale APE in Nederland daalde (exclusief de fusie) met 22% tot €122 miljoen.

De waarde nieuwe productie (WNP) beliep €25 miljoen. In vergelijking met 2009 betekent dit een toename van €15 miljoen, inclusief de fusie van onze pensioenfondsen. Exclusief deze fusie nam de WNP met €11 miljoen af. Het bankkanaal gaf - ondanks een lager APE - een hogere WNP te zien doordat de afzet

van overlijdensrisicoverzekeringen succesvol was. De WNP vertoonde vooral achteruitgang in Europa en binnen het pensioenbedrijf. Met name in Ierland en Griekenland liep de winstgevendheid op WNP-basis terug, wat kan worden toegeschreven aan de huidige economische situatie.

Toegevoegde waarde nieuwe productie 2010 (€miljoen)

	Nederland	Europa	Totaal
Toegevoegde waarde nieuwe productie	24	1	25
Contante waarde nieuwe bedrijfspremies (PVNBP)	1.119	687	1.806
Toegevoegde waarde nieuwe productie als % PVNBP	2,1%	0,2%	1,4%
APE nieuwe productie ((jaarpremies + 10% van koopsommen)	122	108	230
Toegevoegde waarde nieuwe productie als % APE	19,7%	0,9%	10,8%

Value Added by New Business 2009 (€miljoen)

	Nederland	Europa	Totaal
Toegevoegde waarde nieuwe productie	22	14	36
Contante waarde nieuwe bedrijfspremies (PVNBP)	1.429	838	2.267
Toegevoegde waarde nieuwe productie als % PVNBP	1,5%	1,7%	1,6%
APE nieuwe productie ((jaarpremies + 10% van koopsommen)	157	123	280
Toegevoegde waarde nieuwe productie als % APE	14,0%	11,4%	12,8%

\* Exclusief de fusie van onze pensioenfondsen

Interamerican Greece wist het afzetvolume op het niveau van 2009 te houden, maar zag de marges wel krimpen. Bij Friends First Ireland was de afzetdaling met slechts 10% minder scherp dan de markt doordat wij ons meer op uitbreiding van marktaandeel dan op winstgevendheid concentreerden. De WNP van Interlife Cyprus en Império France zijn in de resultaten over 2010 niet opgenomen. De WNP-marge kwam in 2010 uit op 1,4% (2009: 0,3%; exclusief fusie: 1,6%). De WNP-marge in Nederland (exclusief de fusie) verbeterde, maar dit positieve effect werd meer dan tenietgedaan door de negatieve bijdrage uit Europa, waar de marge in alle landen verslechterde. De marge in Nederland steeg ondanks een lagere afzet van 1,5% tot 2,1%, een gevolg van de nadruk op winstgevendheid in plaats van op groei. Vooral de marges op overlijdensrisicoverzekeringen verbeterden.

### Embedded value

De globale ontwikkeling van de embedded value van Eureka in 2010 was als volgt:

Samenvatting Embedded Value	(€ miljoen)	
	2010	2009
Vereist kapitaal	1.766	1.815
Embedded Value vrij surplus	2.269	1.921
Aandeelhouders netto waarde	4.035	3.736
Waarde Leven-portefeuille voor kosten benodigd kapitaal	1.628	1.864
Kosten benodigd kapitaal	-694	-690
Waarde Leven-portefeuille na kosten benodigd kapitaal	934	1.174
Embedded Value	4.969	4.910

De embedded value nam met 1% toe tot €4.969 miljoen. Van deze groei kan €299 miljoen worden toegeschreven aan de waarde van het eigen vermogen. Hogere beleggingsbaten (€114 miljoen) en het verwachte surplus (€155 miljoen) leverden de belangrijkste positieve bijdragen aan het eigen vermogen. Een additionele voorziening in verband met de compensatieregeling voor beleggingsverzekeringen had een negatief effect van netto €116 miljoen. De waardedaling van de bestaande portefeuille (value in force) wordt ten dele verklaard door risicoreductie in de beleggingsportefeuille en toegenomen afdekkingposities (tezamen -€130 miljoen). De toekomstige beleggingsrendementen worden, los van actief portefeuillebeheer, op grond van economische prognoses lager ingeschat dan in het jaar ervoor (effect -€133 miljoen). Door hogere nieuwe aannames omtrent de levensverwachting nam de waarde van de bestaande portefeuille met €164 miljoen af.

### NEDERLAND

#### Pensioenverzekeringen - premieontwikkeling

Toen de economische crisis in 2008 toesloeg, gingen de meeste bedrijven – waaronder veel van onze pensioenklanten – tot efficiencyprogramma's en besparingsmaatregelen over om de kosten van hun activiteiten terug te dringen. Nu het vermogen en de dekking van pensioenfondsen in de toekomst onder druk zullen staan en werkgevers hun werknemers toch een behoorlijke pensioenregeling willen bieden, wordt er meer belang gehecht aan een rechtvaardigere spreiding van risico's over werknemers. Deze ontwikkeling heeft zich gelijktijdig voorgedaan met een systematische terugval van koopsompolissen in de afgelopen jaren. Er worden momenteel voorname-

lijk beleggingsgebonden (unit-linked) producten afgezet en er bestaat een groeiende vraag naar gerelateerde 'defined contribution', die in een gestaag tempo van 3% per jaar terrein winnen ten opzichte van toegezegd-pensioenregelingen. Er is nog steeds vraag naar gegarandeerde pensioenproducten, maar deze vraag is wel afgezwakt mede door een gebrek aan vertrouwen in verzekeraars en door toegenomen belangstelling voor 'defined contribution'. Achmea zag in het huidige klimaat van lage rente aanleiding terughoudend met het aanbod van deze producten te zijn. In dit marktsegment hebben onze merken circa 10% marktaandeel.

In 2010 resulteerden onze strategische keuzes in een bruto premieomzet van €853 miljoen (2009: €1.217 miljoen) exclusief de fusie van pensioenfondsen: een daling van 30%. De koopsompolissen vielen terug naar €252 miljoen (2009: €478 miljoen, exclusief de fusie van de pensioenfondsen) en de jaarpremies daalden tot €601 miljoen (2009: €739 miljoen). De verslechtering manifesteerde zich vooral bij de traditionele producten (-47%) en was van geringere omvang bij de beleggingsgebonden producten (16%).

#### Individuele levensverzekeringen - premieontwikkeling

De verzadigde markt voor individuele levensverzekeringen wacht een verdere teruggang, met uitzondering van het segment individuele overlijdensrisicoverzekeringen. De markt voor beleggingsgebonden producten en koopsompolissen is door de economische crisis en het succes van bankspaarproducten ingezakt. De crisis speelt de woningmarkt nog altijd parten, wat de sector individuele levensverzekeringen in de vorm van een lager aantal nieuwe hypotheeknadelig heeft beïnvloed. Hetzelfde kan ook worden gezegd van bancaire alternatieven voor traditionele producten, al zal de concurrentie naar onze overtuiging afzwakken zodra de rente weer begint te stijgen. Voor de komende drie jaar voorzien wij een daling van de bruto premieomzet met minimaal 1% per jaar. De merken van Achmea, die via de diverse distributiekanaalen worden aangeboden, hebben in de individuele levenmarkt een aandeel van naar schatting 10% (2009: 14%).

De bruto premieomzet nam in 2010 met 8% af tot €1.855 miljoen (2009: €2.006 miljoen). Deze daling komt voor rekening van de koopsompolissen (-20%); de jaarpremies waren stabiel. In alle productsegmenten stonden de premies onder druk, met uitzondering van overlijdensrisicoverzekeringen. De premies voor laatstgenoemde producten vertoonden een stijging

dankzij de succesvolle introductie van een innovatief product in het bankkanaal.

#### Compensatieregeling beleggingsverzekeringen.

In 2010 zijn alle relevante componenten van de voorzieningen voor Nederlandse beleggingsgebonden levensverzekeringen herberekend. Eureko heeft daarbij de aanbevelingen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening toegepast en tevens door andere verzekeraars getroffen regelingen in acht genomen. Dit proces heeft geresulteerd in een additionele voorziening van €149 miljoen. Het belangrijkste uitgangspunt bij de aanpassing van het voorzieningenniveau was om eventuele te veel in rekening gebrachte kosten meteen te compenseren, en niet op de einddatum van polissen. Hiermee is Achmea de eerste grote verzekeraar die de compensatie rechtstreeks in de polis voldoet in plaats van deze tot de einddatum uit te stellen. Toekomstige kosten zullen eveneens worden gecompenseerd. Als klanten in de toekomst tot opzegging van de polis besluiten, zal er op het reeds ontvangen compensatiebedrag geen aftrek in mindering worden gebracht.

#### Pensioendiensten

Onder de merknaam Syntrus Achmea biedt Eureko beheerdiensten aan binnen de zogenoemde tweede pijler van de pensioenmarkt: de bedrijfs(tak)pensioenfondsen. Met een portefeuille van tachtig pensioenfondsen, die samen meer dan 3,5 miljoen deelnemers tellen, zijn wij een belangrijke speler in de Nederlandse pensioenmarkt.

In 2010 genereerde onze dienstverlening in de pensioensector stabiele resultaten. Gemeten naar pensioendeelnemers bedraagt het marktaandeel van Syntrus Achmea naar schatting 21% (2009: 31%). De daling van het marktaandeel ten opzichte van 2009 houdt voornamelijk verband met het vertrek van een aantal grote klanten. Het beheerd vermogen voor institutionele partijen steeg tot €62 miljard (2009: €58 miljard), met name dankzij verbeterde beleggingsresultaten. De vastgoedportefeuille van Syntrus Achmea, die deel uitmaakt van het beheerd vermogen, bleef in 2010 op het niveau van €14 miljard. De totale provisie- en commissiebaten daalden met 14% tot €294 miljoen (2009: €343 miljoen) en het eerdergenoemde vertrek van een aantal grote klanten was daar debet aan. Syntrus Achmea heeft onlangs contracten afgesloten met een aantal nieuwe klanten, waardoor de provisiebaten op de middellange termijn (na 2011) zullen stijgen.

## ONZE EUROPESE MARKTEN

Eureko's dochtermaatschappijen buiten Nederland realiseerden in 2010 een bruto premieomzet van €390 miljoen (2009: €437 miljoen), 11% van de totale bruto premieomzet in Leven. Het APE daalde in onze Europese landen met 12% tot €108 miljoen (2009: €123 miljoen). Eureko is actief in twee van Europa's zwaarst getroffen economieën, maar Interamerican in Griekenland en Friends First in Ierland hebben verstandig op de crisis gereageerd door in de kosten te snoeien en de nadruk op winstgevendende segmenten te leggen. In 2010 desinvesteerde Eureko het Cypriotische leven- en pensioenbedrijf Interlife en werd de verkoop aangekondigd van Império – een Franse nicheverzekeraar die levenproducten afzet in de Portugese gemeenschap in Frankrijk.

#### Ierland

De Ierse markt voor levens- en pensioenverzekeringen ging in het verslagjaar nog altijd zwaar gebukt onder de economische omstandigheden. Hoewel er in 2010 een einde kwam aan de recessie, schroefde de onrust in de staatsobligatiemarkten de onzekerheid aan het einde van het jaar nog verder op. De nieuwe productie kwam uit op €72 miljoen, een daling van 8% ten opzichte van 2009. Ons marktaandeel in Ierland nam daardoor licht af tot naar schatting 6,5%.

De bruto premieomzet van Friends First Ireland bedroeg €212 miljoen, tegen €238 miljoen in 2009. Mede door de krachtige verkoop van koopsompolissen steeg de bijdrage van beleggingscontracten tot €315 miljoen, tegen €291 miljoen in 2009. Hoewel de winstdaling in 2010 hoofdzakelijk verband hield met eenmalige factoren, had het algehele handelsklimaat een lagere WNP-marge tot gevolg. Het totale aantal interne FTE's daalde verspreid over de business units met 12%.

#### Griekenland

Interamerican Greece droeg €160 miljoen bij aan de bruto premieomzet, waarvan €57 miljoen beleggingscontracten betrof. Ondanks de moeilijke economische omstandigheden kwam het APE van de nieuwe productie slechts 2% lager uit dan in 2009. De twee belangrijkste distributiekanaalen, banken en het intermediair, deden het beide goed. Het intermediaire kanaal gaf met name een hogere afzet van pensioen, spaar- en beleggingsverzekeringen te zien, terwijl het bankkanaal bij alle levenproducten goede verkoopcijfers realiseerde.

### Overige landen

De bruto premieomzet van Union Slovakia, Eureka Romania en Interamerican Bulgaria tezamen nam aanzienlijk af en kwam uit op €19 miljoen (2009: €43 miljoen, waarvan €20 miljoen betrekking had op Cyprus). Het verlies aan premieomzet werd ten dele gecompenseerd door een eveneens forse daling in de bedrijfskosten als gevolg van succesvolle kostenbesparingsprogramma's. Onze bedrijven in Slowakije, Roemenië en Bulgarije kampten met een bijzonder lastig economisch klimaat en hadden vooral te lijden van hoge werkloosheid en vervalpercentages.

Herstructurering van de levenportefeuille brengt de ondernemingen echter in een goede uitgangspositie om van verbeterende economische omstandigheden te profiteren.

- Hogere resultaten dankzij lagere dotaties aan voorzieningen voor slechte leningen
- Core Tier 1 ratio blijft goed
- Kosten-/batenratio verbeterd tot 62%

(€miljoen)

	2010	2009	Δ %	H2 2010	H2 2009	Δ %
<b>Resultaten</b>						
Nettorentemarge	151	185	-18%	48	75	-36%
Nettoprovisiebatens	5	4	25%	3	2	50%
Overige baten	20	19	5%	15	17	-12%
<b>Totaal baten</b>	<b>176</b>	<b>208</b>	<b>-15%</b>	<b>66</b>	<b>94</b>	<b>-30%</b>
Bedrijfskosten	106	132	-20%	55	75	-27%
Overige lasten	4	2	100%	1	-6	n.v.b.
Toevoeging voorziening slechte leningen	17	121	-86%	11	85	-87%
<b>Totaal lasten</b>	<b>127</b>	<b>255</b>	<b>-50%</b>	<b>67</b>	<b>154</b>	<b>-56%</b>
<b>Winst voor belasting</b>	<b>49</b>	<b>-47</b>	<b>n.v.b.</b>	<b>-1</b>	<b>-60</b>	<b>98%</b>
<b>Belangrijkste ratio</b>						
			Δ %pnt			Δ %pnt
Kosten-/batenratio	62%	64%	-2	83%	80%	3
<b>Kredietportefeuille bankbedrijf</b>						
	31-12-10	31-12-09	Δ %			
Achmea Hypotheekbank*	12.879	13.586	-5%			
Staalbankiers	2.013	2.939	-32%			
Achmea Retail Bank	214	385	-44%			
Friends First Finance	319	466	-32%			
Overig	0	114	n.v.b.			
<b>Totaal</b>	<b>15.425</b>	<b>17.490</b>	<b>-12%</b>			
<b>Core Tier 1 ratio</b>						
			Δ %pnt			
Achmea Hypotheekbank**	12,8%	10,4%	2,4			
Staalbankiers**	13,7%	14,7%	1,0			
Aantal interne FTE's	501	568	-12%			

\* Nominale waarden van de hypotheekportefeuille

\*\* Op wettelijke grondslag

## ALGEMEEN

Onze bancaire activiteiten genereerden in 2010 een winst voor belasting van €49 miljoen, een stijging ten opzichte van 2009 (-€47 miljoen). Deze verbetering hangt voornamelijk samen met lagere toevoegingen aan de voorzieningen voor slechte leningen in Ierland. Bij Achmea werden lagere rentemarges als gevolg van hogere financieringskosten enigszins gecompenseerd door hogere aanpassingen reële waarde, terwijl de rentemarges, aanpassingen reële waarde en provisiebatens bij Staalbankiers verbeterden. De bedrijfskosten namen

af tot €106 miljoen (2009: €132 miljoen). Deze daling kan voornamelijk worden toegeschreven aan lagere lasten bij Friends First Finance (afbouwconstructie), het ontbreken van lasten gerelateerd aan het Nederlandse depositogarantiestelsel (DSB in 2009) en kostenbesparingen. De lagere bedrijfskosten droegen bij tot een verbetering van de efficiencyratio tot 62%. Het totale aantal FTE's daalde met 12%, met name door een afname bij Friends First Finance.

## NEDERLAND

**Achmea Hypotheekbank (AHB)**

AHB biedt hypotheekleningen aan via het directe kanaal, onder de vlag van onze merken Centraal Beheer Achmea en FBTO, en via het intermediair. In de afgelopen twee jaar zijn de transactievolumes in de Nederlandse hypotheekmarkt teruggelopen en de huizenprijzen licht gedaald. Om continuering van de winstgevendheid te waarborgen, richt AHB zich meer op waardecreatie dan op volumegroei. Dit leidde in het verslagjaar tot een productie van €139 miljoen (2009: €323 miljoen). De totale hypotheekportefeuille slonk met €0,7 miljard tot €12,9 miljard (2009: €13,6 miljard). Ondanks de volatiele omstandigheden in de kapitaalmarkten slaagden wij erin twee tranches van ons residential mortgage-backed securities programma ter grootte van respectievelijk €0,7 miljard en €1,2 miljard uit te geven. De winst voor belasting bedroeg in 2010 €55 miljoen (2009: €77 miljoen) als gevolg van een lager renteresultaat en hogere herfinancieringskosten. De Core Tier 1 ratio verbeterde tot 12,8% (2009: 10,4%), wat voornamelijk aan de succesvolle securitisatietransacties te danken was.

**Achmea Retail Bank**

In lijn met de strategie van gerichte groei en balansherstructurering heeft Achmea Retail Bank (ARB) de verkoop van haar consumentenkredietactiviteit (omvang portefeuille: circa €200 miljoen) bekendgemaakt. Deze transactie is per 1 maart 2011 geëffectueerd. ARB heeft, mede dankzij de kracht van het merk Achmea, veel succes gehad met de introductie van een spaarrekeningprogramma. De onderneming zal blijven inspelen op de krachtige groei die fiscaal begunstigde spaarproducten voor particulieren in de markt vertonen. Het totale spaarkapitaal bedroeg eind 2010 €2,1 miljard, €742 miljoen hoger dan in 2009. Deze verbetering was te danken aan een succesvolle spaarcampagne van Centraal Beheer Achmea in het derde kwartaal van 2010. De winst voor belasting bleef stabiel op €5 miljoen.

**Staalbankiers**

Staalbankiers is erin geslaagd het beheerd vermogen in 2010 verder uit te breiden tot €1,6 miljard, een stijging van 17%. De klanttevredenheid vertoonde eveneens verbetering, terwijl die bij sectorgenoten juist daalde. In 2010 nam het balanstotaal van Staalbankiers af tot €2,0 miljard (2009: €2,9 miljard), wat vrijwel geheel kan worden toegeschreven aan saldering van debet- en creditsaldi van pensioen- en vastgoedfondsen bij de bank. De winst voor belasting bedroeg -€19 miljoen (2009: -€36 miljoen), een verbetering die te danken is aan hogere nettorentebaten en toegenomen provisiebaten in verband met het gestegen beheerd vermogen. De bedrijfskosten bleven op het niveau van 2009, ondanks aanhoudende investeringen in nieuwe IT-systemen en bedrijfsmatige processen. In lijn met haar strategie kent Staalbankiers een Core Tier 1 ratio van 13,7%, een ruime liquiditeitspositie en een bescheiden risicoprofiel.

## IERLAND

**Friends First Finance**

Friends First Ireland heeft de activiteiten van Friends First Finance, haar divisie consumentenfinanciering, in augustus 2009 stopgezet. De gefaseerde sluiting van de onderneming zal naar verwachting vijf tot zeven jaar in beslag nemen. Friends First Finance boekte in 2010 aanzienlijke vooruitgang bij de inning van uitstaande vorderingen, waardoor de omvang van de kredietportefeuille eind december 2010 tot €319 miljoen geslonken was (ultimo 2009: €466 miljoen). Hoewel de zwakte van de Ierse economie nog altijd hoge voorzieningen voor slechte leningen noodzakelijk maakte, bleven deze op het niveau van 2009. De winst voor belasting bedroeg €8 miljoen (2009: -€93 miljoen).

## OVERIGE ACTIVITEITEN

(€miljoen)

	2010	2009	Δ %	H2 2010	H2 2009	Δ %
<b>Resultaten</b>						
PZU, inclusief beursgang	982	1.516	-35%	150	1.238	-88%
F&C Asset Management	9	16	-44%	18	3	n.v.b.
Overige baten	136	40	n.v.b.	73	-11	n.v.b.
<b>Totaal baten</b>	<b>1.127</b>	<b>1.572</b>	<b>-28%</b>	<b>241</b>	<b>1.230</b>	<b>-80%</b>
<b>Bedrijfskosten</b>						
Bedrijfskosten	614	352	74%	311	-54	n.v.b.
Rente en soortgelijke lasten	91	121	-24%	47	74	-36%
Overige lasten	15	38	-61%	-20	95	n.v.b.
<b>Totaal lasten</b>	<b>720</b>	<b>511</b>	<b>41%</b>	<b>338</b>	<b>115</b>	<b>n.v.b.</b>
<b>Winst voor belasting</b>	<b>407</b>	<b>1.061</b>	<b>-62%</b>	<b>-97</b>	<b>1.115</b>	<b>n.v.b.</b>
Aantal interne FTE's	3.760	3.635	3%			

### ALGEMEEN

De Overige activiteiten hebben betrekking op shared service centres, de stafafdeling van de holding en strategische deelnemingen.

De winst voor belasting bedroeg in 2010 €407 miljoen, tegenover €1.061 miljoen in 2009.

De resultaten in Overige activiteiten waren substantieel beïnvloed door de PZU-schikking en de daaraan gerelateerde desinvestering. Het effect op de winst voor belasting bedroeg €835 miljoen (2009: €1.238 miljoen). Gecorrigeerd voor deze eenmalige post realiseerden de Overige activiteiten een verlies van €428 miljoen, vergeleken met een verlies van €177 miljoen in 2009. Deze verslechtering hield voornamelijk verband met de kosten voor groepsbrede investeringsprogramma's en een lager regulier resultaat vanuit PZU. De grootschalige investeringsprogramma's kenden een totale omvang van meer dan €200 miljoen, wat effect had op de totale kosten. Deze hadden onder meer betrekking op waardebeheerprogramma's, waaronder Solvency II, IT en de vorming van domeinen voor de belangrijkste bedrijfssonderdelen van de groep in het kader van efficiencyverhoging. In de lasten zijn ook inbegrepen een leegstandsvoorziening van €20 miljoen en €12 miljoen voor de charitatieve instelling Eureko Achmea Foundation. In totaal bedroegen de kosten €720 miljoen (2009: €511 miljoen).

De significante stijging van de overige baten is hoofdzakelijk het gevolg van een eenmalig positief valutaresultaat met betrekking tot Eureko Sigorta Turkije en gerealiseerde winst op de verkoop van Interlife Cyprus en Medicom Roemenië.

### PZU-schikking

De beursgang van PZU, overeengekomen in de in 2009 bereikte schikking, vond plaats in mei 2010. Eureko had tot deze beursgang een belang van 33% in PZU. Door de beursgang nam Eureko's belang in PZU tot 13% af. Vervolgens hebben wij onze resterende aandelen PZU in november via een bookbuildingprocedure verkocht aan institutionele beleggers. De desinvestering van PZU heeft de winst voor belasting van de coöperatieve groep in totaal met €835 miljoen verhoogd. De reguliere bijdrage van PZU aan onze winst tot de beursgang bedroeg €94 miljoen, €170 miljoen minder dan in 2009 (€264 miljoen). Het effect van de desinvestering komt tot uitdrukking in onze reguliere resultaten en zal daarop in 2011 ook effect hebben.

### F&C Asset Management

Door de koersstijging van het aandeel F&C Asset Management heeft Eureko in 2010 een waardevermindering van €9 miljoen teruggeboekt op haar belang in dit bedrijf.

### Garanti Emeklilik

In Turkije heeft Eureko nu een belang van 15% in Garanti Emeklilik, het leven- en pensioenbedrijf van partner Garanti Bank. Wij beschikken over een optie om dit belang verder met 35% uit te breiden. De periode waarbinnen deze optie kan worden uitgeoefend, loopt van half juni 2010 tot half juni 2012. Garanti Bank heeft een put-optie op 20% van de aandelen in Eureko Sigorta Turkije, die sinds juli 2010 uitoefenbaar is.