

Verlag van de directie

Inleiding

Economie trekt aan na crisis

Waar eind 2009 de kredietcrisis al langzaam naar de achtergrond verdween en de eerste tekenen van herstel zich aftekenden, bracht 2010 gaandeweg een versnelling van het economisch momentum. Toch kwamen tegelijkertijd ook nieuwe onzekerheden naar voren.

Onder impuls van de aanhoudende zeer hoge economische groei in opkomende landen, met name in Azië, kreeg het economisch herstel in 2010 steeds meer gestalte. Gesteund door verbeterde bedrijfsresultaten, een historisch lage rente en een snelle acceleratie van de belangrijke Duitse groeimotor in Europa, kleurden economische indicatoren langzaam maar zeker positiever. Het hersteltempo bleef in de eerste jaarhelft nog laag, wat vooral een reflectie was van een achterblijvend herstel van de consumentenbestedingen en een zeer trage afname van de werkloosheid. De grondstoffenprijzen zetten hun stijgende trend voort, niet in de laatste plaats door het onbedwingbare proces van industrialisatie en urbanisatie in opkomende markten. Desondanks bleef de inflatie in de meeste economische regio's op een laag peil, met uitzondering van de opkomende economieën, waar na jarenlange uitbundige economische groei de inflatiedruk sterk opliep. Om de inflatie en de toenemende sociale onrust door de stijgende voedselprijzen te beteugelen, gingen beleidsmakers in China over tot een serie renteverhogingen.

De financiële markten lieten in 2010 een geleidelijke normalisering van marktomstandigheden zien. De risicospreads op obligaties van financiële instellingen, die in 2009 nog tot recordhoogte waren gestegen, namen geleidelijk af, wat gepaard ging met een toenemende bereidheid om weer interbancair geld uit te zetten. Ondersteund door een ruimhartig liquiditeitsbeleid van de Europese Centrale Bank bleef de (korte) rente op een zeer laag niveau. In de loop van 2010 trok de rente met name aan de lange kant van de rentecurve aan. De toenemende risicobereidheid bij beleggers en het grote aanbod van (nieuwe) staatsleningen speelden bij de versteiling van de curve een belangrijke rol.

De stresstest van de grootste Europese banken in de zomer van 2010, hoewel met de nodige scepsis omgeven, bevestigde het herstel en de toegenomen robuustheid van de financiële sector. Dit werd ook zichtbaar in de resultaten van banken en verzekeraars, waarvan de positieve trend zich in het tweede halfjaar versneld voortzette. Als gevolg daarvan namen ook de kapitaalratio's van de meeste banken sterk toe.

Dit overwegend positieve beeld ten spijt, bleef de ondertoon in de financiële markten volatiel. Dit was in Europa voor een belangrijk deel terug te voeren op de aanhoudende zorgen over de eurozone, in het bijzonder de schuldenproblematiek van de zuidelijke eurolanden en Ierland.

Het gebrek aan daadkracht bij Europese beleidsmakers om enerzijds tot korte termijn oplossingen te komen en anderzijds structurele maatregelen met een voldoende disciplinerend karakter tot stand te brengen, zorgde voor voortdurende nervositeit op de beurzen. Een klassieke eindejaarsrally zorgde uiteindelijk nog voor een alleszins redelijk beursjaar, met een koerswinst van 5,7% voor de AEX-index. De Europese Euro STOXX 50-index bleef hierbij ver achter, met een koersverlies over 2010 van bijna 6%. Dat resulteerde er mede in dat de waardering van Europese aandelen, zeker in combinatie met het hoge dividendrendement, gemiddeld nog altijd aantrekkelijk is.

Solvabiliteit Robein verder toegenomen

De omstandigheden in de Nederlandse verzekeringsmarkt waren ook in 2010 zeer uitdagend te noemen. De rente op staatsobligaties bleef gedurende een groot deel van het jaar op historisch lage niveaus en de levensverwachting nam verder toe, met alle problemen van dien voor pensioenfondsen en levensverzekeraars. Ook de aanhoudende krimp in de levenmarkt, de fors teruggevallen hypotheekvolumes en de sterke (prijs)concurrentie vanuit het bankkanaal droegen bij aan moeilijke marktomstandigheden.

Daar waar 2009 voor Robein in het teken had gestaan van een belangrijke strategische herziening, werd in 2010 op de ingezette koers voortgebouwd. Uitgangspunt daarbij was de gemaakte keuze voor kwalitatieve groei, waarbij volumegroei ondergeschikt was aan margeontwikkeling. Dit vertaalde zich in een sterke focus op (box 1 en box 3) proposities in beleggingen en vermogensbeheer. Daarnaast bleef het vasthouden van de koppositie van Robein in klanttevredenheid een belangrijke speerpunt.

Mede in het licht van de marktomstandigheden waren de prestaties van Robein in 2010 bevredigend. Het premie-inkomen kwam uit op € 96,3 miljoen oftewel 15% lager dan in 2009. Het aandeel van garantieverzekeringen in het premie-inkomen bleef met 76% vrijwel gelijk aan 2009. De geconsolideerde nettowinst over 2010 bedroeg € 1,6 miljoen, wat bijdroeg aan een verdere toename van de solvabiliteitsmarge tot 215% ultimo 2010.

Het marktaandeel van Robein in de nieuwe levenproductie kwam eind 2010 uit op circa 2,5%, fractioneel lager dan een jaar eerder.

Robein werd in 2008 en 2009 al uitgeroepen tot best gewaardeerde levensverzekeraar van Nederland in het doorlopend consumentenonderzoek van Independer. Eind 2010 werd ook een toppositie gescoord in een marktbreed consumentenonderzoek dat door het Verbond van Verzekeraars was geëntameerd. Robein behaalde van alle levensverzekeraars de hoogste tevredenheidsscore onder nieuwe klanten en behaalde overall een tweede positie.

Overname door Ohpen gericht op kansen in pensioenmarkt

Aan het eind van 2010 kon een belangrijk nieuw strategisch initiatief worden aangekondigd. Op 10 december maakte Van Lanschot bekend dat zij een overeenkomst had gesloten inzake de verkoop van alle aandelen Robein Leven aan vermogensbeheerder Ohpen uit Amsterdam. Dat Van Lanschot Participaties op enig moment haar belang in Robein weer zou vervreemden, was reeds bekend. Aangezien er geen sprake was van een strategische deelneming had Van Lanschot reeds bij de overname de intentie uitgesproken om de deelneming in Robein op termijn weer te vervreemden. De uiteindelijke keuze voor overnamepartner Ohpen kwam nadrukkelijk voort uit een gezamenlijk nieuw perspectief dat uit het samengaan van Ohpen en Robein kan ontstaan. Kortom, een samenwerking vanuit kracht.

Ohpen is een Europese beleggingsinstelling met een innovatieve internetpropositie in de retail beleggingsmarkt. De basis van de propositie van Ohpen is een geavanceerd, volledig geautomatiseerd handels-, administratie- en rapportageplatform voor beleggingsfondsen. Door dit te combineren met de expertise en ervaring van Robein in levensverzekeringen en pensioenen kan worden ingespeeld op de kansen die ontstaan in de tweede pijler pensioenmarkt.

De transactie heeft plaatsgevonden onder de voorwaarde dat door De Nederlandsche Bank (DNB) een verklaring van geen bezwaar wordt afgegeven. De Ondernemingsraad van Robein heeft in april 2011 een positief advies uitgebracht ten aanzien van de overname.

Operationele gang van zaken

Premie-inkomen lager

Het premie-inkomen over 2010 kwam uit op € 96,3 miljoen, een daling ten opzichte van 2009 met 15%. De nieuwe productie in de Nederlandse lijfrentemarkt als geheel liep terug met ongeveer 11%, waardoor het marktaandeel van Robein eind 2010 fractioneel lager uitkwam dan een jaar eerder.

De omslag die zich in 2009 aftekende in de samenstelling van het premie-inkomen van Robein, werd bestendigd in 2010. Het aandeel van garantieverzekeringen, dat in 2009 was afgenomen tot 76% van het premie-inkomen, bleef in 2010 vrijwel gelijk. Dit was enerzijds terug te voeren op een voortzetting van het terughoudende tariefbeleid in de garantiesfeer, waardoor de relatieve tariefpositie ten opzichte van banksparen verslechterde. Anderzijds kreeg de focus op vermogensbeheer binnen lijfrenten in 2010 een vervolg. Ongeveer 11% van het premie-inkomen bestond uit lijfrenten op basis van vermogensbeheer, zowel in opbouwende (Vermogensbeheer Polis) als in uitkerende (Vermogensbeheer Lijfrente) verzekeringen. Mede door de zeer lage rente maakten meer consumenten de keuze voor het professioneel laten beleggen van hun lijfrentekapitaal binnen een vooraf vastgesteld risicoprofiel.

Het premie-inkomen in het garantiesegment van de opbouwmarkt -met name klassieke koopsompolissen- kwam ten opzichte van een jaar eerder 11% lager uit op ruim € 52 miljoen. De direct ingaande garantielijfrenten genereerden een premie-inkomen van circa € 17 miljoen, ongeveer 6% minder dan in 2009.

Het premie-inkomen uit beleggingsverzekeringen bedroeg in 2010 bijna € 22 miljoen. Ongeveer tweederde hiervan bestond uit polissen in de opbouwsfeer, met name de Vermogensbeheer Polis en de Effectenpolis. De uitkerende beleggingsverzekeringen lieten met een premie-inkomen van € 7,4 miljoen meer dan een verdubbeling zien ten opzichte van 2009, hetgeen volledig toe te schrijven was aan de introductie van de Vermogensbeheer Lijfrente.

Robein beschikt met haar lijfrenten op basis van vermogensbeheer en de lijfrenteproducten op basis van effecten over twee proposities die nog altijd onderscheidend zijn. Actieve beleggers die graag zelf hun portefeuille beheren, herkennen in de Effectenpolis (opbouw) en Effecten Lijfrente (uitkeringen) een uniek beleggingsconcept: ongekende beleggingsmogelijkheden, een modern online beleggingsplatform (Robein BeursOnline) en zeer scherpe mutatietarieven. Dat de opbouwfase zonder kosten en moeite kan overgaan in de uitkerende fase, met behoud van de lopende effectenportefeuille, maakt de propositie extra bijzonder.

Voor degenen die het beheer van de beleggingen graag overlaten aan professionele specialisten, bieden de twee lijfrenteproducten op basis van vermogensbeheer een uitstekende oplossing. Binnen het gekozen risicoprofiel wordt belegd in een doordachte portefeuille van toonaangevende beleggingsfondsen. Ook de transparante (all-in) tariefstelling en het persoonlijk contact met de eigen vermogensbeheerder worden door klanten zeer gewaardeerd, net als de probleemloze transitie van de opbouw- naar de uitkeringsfase.

De focus op de hiervoor genoemde speerpunten leidde in 2010 ook tot de beslissing om het productassortiment verder te rationaliseren. Dit had gevolgen voor een aantal producten waarvoor de belangstelling in voorgaande jaren al sterk was teruggelopen. Van deze producten werd de verkoop van nieuwe polissen in 2010 dan ook beëindigd.

Robein Vermogensbeheer zet groei voort

Robein Vermogensbeheer, dat de handelsnaam is van Robein Effectendienstverlening N.V., richt zich op twee kernactiviteiten. In de eerste plaats effectendienstverlening, waarbij Robein optreedt als orderremisier voor klanten die zelf op basis van execution only dienstverlening de beleggingsportefeuille behorend bij hun unit linked polis beheren. Voor deze activiteiten werkt Robein sinds 2009 samen met BinckBank. Een tweede kernactiviteit is vermogensbeheer voor klanten die kiezen voor professioneel beheer van hun lijfrentekapitaal (box 1) respectievelijk voor beheer van vrij belegbare middelen (box 3) door Robein.

De belangrijkste doelstelling voor 2010 was tweeledig. Enerzijds werd beoogd een solide beleggingsprestatie voor de vermogensbeheerklanten te realiseren in de zes verschillende beheerportefeuilles. Een tweede doelstelling was de assets under management van de vermogensbeheeractiviteiten te laten groeien met 40%. Beide doelen werden in 2010 gerealiseerd. Voor wat betreft de performance van de vermogensbeheerportefeuilles was 2010 een zeer goed jaar. In vijf van de zes portefeuilles werd -na aftrek van beheervergoeding- de benchmark verslagen, met een gemiddelde netto outperformance van 0,5%. In de zeer offensieve portefeuille werd met 16,7% het hoogste netto rendement behaald. In de meest voorkomende portefeuilles, te weten matig offensief en matig defensief, bedroeg het netto rendement over 2010 10,9% respectievelijk 8,2%. De groei van de assets under management kwam in 2010 uit op 63%. Het totale via Robein Effectendienstverlening belegde vermogen, inclusief beleggingen als orderremisier, kwam uit op ruim € 215 miljoen ultimo 2010.

De financiële resultaten van Robein Effectendienstverlening waren in lijn met de verwachting. De totale baten kwamen in 2010 uit op ruim € 1,07 miljoen, waarbij wordt opgemerkt dat deze zich niet zinnig laten vergelijken met de baten over het voorgaande boekjaar (€ 2,6 miljoen). In 2009 was rechtsvoorganger Robein Bank immers nog actief met bancaire activiteiten, die in aard, omvang en businessmodel andersoortig zijn. De bedrijfskosten kwamen in 2010 uit op € 0,87 miljoen, waardoor per saldo een nettowinst kon worden geboekt van € 0,15 miljoen. Gelet op de verwachte voortgaande volumegroei en de reeds ingezette kostenreducties die in 2011 hun volledige beslag zullen krijgen, zal het nettoresultaat over het lopende boekjaar naar verwachting aanzienlijk hoger uitkomen.

Nieuwe huisstijl onderstreept toegankelijk specialisme

In het voorjaar van 2010 introduceerde Robein een nieuw merk- en communicatieconcept, dat het slotstuk vormde van de strategiewijziging die in 2009 was ingezet. De centrale merkwaarden van Robein -toegankelijk, persoonlijk, deskundig en betrouwbaar- werden vertaald naar een vernieuwd beeldmerk en een creatief concept waarin het spreekwoordelijke 'appeltje voor de dorst' -symbool voor de rol van Robein als specialist in vermogen- een centrale plaats inneemt.

In het concurrentielandschap van Robein zijn vooral laagdrempelige generalistische partijen met een breed productaanbod -grote banken en verzekeringsconcerns- en hoogdrempelige specialistische aanbieders -vermogensbeheerders en private banks- actief. Robein heeft de kern van haar positionering gevonden in die van een toegankelijke en nuchtere specialist. Het onderscheid dat voorheen tussen subonderdelen van Robein werd gemaakt (zoals Robein Leven, Robein Hypotheken en Robein Vermogensbeheer), werd met de keuze voor de centrale merknaam 'Robein vermogensspecialisten' losgelaten.

De vernieuwingsoperatie had betrekking op alle informatiedragers en communicatiemiddelen van Robein, inclusief de website.

Opnieuw hoogste klanttevredenheid

Robein streeft niet alleen naar toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, maar ambieert bovendien een koppositie als het gaat om klanttevredenheid. Het enthousiasme onder de medewerkers was dan ook groot toen in december 2010 bleek dat Robein opnieuw bovenaan was geëindigd in een groot klanttevredenheidsonderzoek, waarin maar liefst 35.000 consumenten werden bevraagd over hun oordeel over Nederlandse leven-, schade- en zorgverzekeraars. Robein behaalde van alle levensverzekeraars de hoogste score onder nieuwe klanten en behaalde overall een tweede positie. Deze resultaten bevestigden opnieuw dat de klantgerichtheid die Robein sinds jaar en dag nastreeft, door klanten ook zo wordt ervaren. Tegelijkertijd beschouwt Robein de uitkomsten zeker niet als een eindpunt, maar vooral als een aanmoediging om op de vertrouwde lijn door te gaan. De focus in 2011 en daarna blijft dan ook onverminderd uitgaan naar de hoogste klanttevredenheid.

Door de introductie van een eigen, doorlopend klanttevredenheidsonderzoek in het voorjaar van 2010, krijgt Robein inmiddels op continue basis een spiegel voorgehouden door klanten en prospects. Op basis daarvan kan voortdurend actief worden bijgestuurd op de kwaliteit en klantbeleving ten aanzien van communicatie, advisering en dienstverlening in brede zin.

Nieuwe invulling MVO

Robein hecht al sinds haar oprichting veel belang aan betrokken en maatschappelijk verantwoord ondernemerschap. Gedurende vele jaren heeft dit invulling gekregen middels de Stichting Children's Future Fund. Uit de jaarlijkse donatie van Robein aan deze stichting, werden in samenwerking met erkende hulporganisaties vele scholingsprojecten voor kinderen in derdewereldlanden geïnitieerd en financieel ondersteund.

Aan het begin van 2010 is besloten de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Robein in bredere zin gestalte te geven. Dit heeft er onder andere toe geleid dat de samenwerking met de Stichting Children's Future Fund werd beëindigd en dat in september 2010 de nieuwe Stichting Robein Goede Doelen Fonds in het leven werd geroepen. Uitgangspunt is dat maatschappelijk verantwoord ondernemen door Robein niet alleen in financiële zin wordt ingevuld, maar ook terug te vinden is in de actieve inzet en betrokkenheid van medewerkers bij speciale (lokale) maatschappelijke doelen. Daarnaast is het aspect van duurzaamheid sterker dan voorheen naar de operationele bedrijfsvoering vertaald. Dit betreft niet alleen de inkoop van duurzame producten, maar ook de interne bewustwording ten aanzien van bijvoorbeeld energie- en papierverbruik. De daartoe op elke afdeling aangewezen 'green officer' stimuleert blijvende aandacht voor duurzaamheid bij medewerkers.

Financiële resultaten

Lager nettoresultaat

De geconsolideerde nettowinst over 2010 kwam uit op € 1,6 miljoen (2009: € 7,2 miljoen). Dit resultaat vormt de optelsom van een aantal componenten.

De basis voor de nettowinst werd gevormd door een positief operationeel resultaat over 2010. Daarenboven zorgde, net als in 2009, het verder teruglopen van het tekort in de toereikendheidstoets -met name een gevolg van het afnemen van de creditspreads op de beleggingen van Robein- voor een positieve bijdrage aan de nettowinst. De beslissing in het derde kwartaal van 2010 een andere, meer objectieve en representatieve rentecurve te hanteren voor het berekenen van de marktwaarde van de portefeuille onderhandse leningen en deposito's, had hierbij een significant positief effect. Het totale resultaatteffect uit hoofde van de toereikendheidstoets bedroeg € 4,2 miljoen.

Het nettoresultaat werd gedrukt door het besluit van Robein eind 2010 om de risico's in de beleggingsportefeuille van het eigen vermogen verder terug te brengen en daartoe de beleggingen in die portefeuille volledig om te zetten in zeer veilige Nederlandse en Duitse staatsleningen. Hierdoor werd een verlies op de desbetreffende beleggingen genomen van € 4,1 miljoen. Ten slotte leverde Robein Effectendienstverlening in het eerste jaar van haar bestaan een positieve winstbijdrage van € 0,15 miljoen.

Stijging eigen vermogen en solvabiliteit

Het eigen vermogen nam in 2010 met € 1,6 miljoen toe tot € 31,8 miljoen ultimo jaar, terwijl het garantievermogen ultimo 2010 uitkwam op € 41,8 miljoen. De mutatie in het eigen vermogen vloeide voort uit de nettowinst over het boekjaar.

Tegenover het licht hogere aanwezige vermogen stond een lager vereist kapitaal, dat ultimo 2010 uitkwam op € 19,1 miljoen, circa € 1,1 miljoen minder dan een jaar eerder. Deze daling werd veroorzaakt door een lagere productie in garantiepolissen en een krimp in de totale garantieportefeuille.

De combinatie van de verbeterde kapitaalpositie en een lager vereist kapitaal vertaalt zich in een hogere solvabiliteitsratio, die een weergave is van de extra waarborgen die Robein beschikbaar heeft ten opzichte van de uitstaande verplichtingen jegens cliënten. De wettelijke solvabiliteitsratio, die is opgenomen in de actuariële jaarstaten, bedroeg per ultimo jaar 215%, een stijging van 18 procentpunt ten opzichte van een jaar eerder. De solvabiliteit bedraagt daarmee meer dan het dubbele van het wettelijke minimum en houdt tevens een ruime overdekking in ten opzichte van de interne minimum streefnorm die Robein hanteert (175%).

Beleggingen robuust

Het totale belegd vermogen kwam eind 2010 uit op een bedrag van € 735 miljoen, vrijwel hetzelfde als de stand per eind 2009. Hiervan komt 45% (€ 330 miljoen) voor rekening en risico van polishouders met een unit-linked verzekering. De overige beleggingen worden aangehouden als tegenbelegging voor verplichtingen van Robein aan garantiepousshouders. Deze beleggingen beliepen in totaal € 405 miljoen ofwel 55% van de totale beleggingen van Robein Leven.

Voor de beleggingen die Robein aanhoudt tegenover haar garantieverplichtingen, hanteert Robein een beleid waarin een hoge debiteurenkwaliteit en een brede spreiding het uitgangspunt vormen. In 2010 is de sectorale spreiding in de portefeuille verbeterd door voor nieuwe beleggingen nog meer dan voorheen het accent te leggen op corporate bedrijfsobligaties, waardoor het aandeel debiteuren uit de financiële sector afnam. Verder werd voor nieuwe beleggingen de voorkeur gegeven aan beursgenoteerde obligaties, waardoor het belang van onderhandse leningen en deposito's eveneens terugliep.

Evenals in voorgaande jaren sloot de looptijd van de beleggingen nagenoeg één-op-één aan op de looptijd van de verzekeringsverplichtingen, waardoor vrijwel volledige cashflowmatching werd bereikt. Door deze bijzondere en prudente systematiek loopt Robein nauwelijks renterisico.

Binnen de beleggingsportefeuille van Robein hebben in 2010 geen afwaarderingen plaatsgevonden.

Zoals hiervoor reeds aangestipt werd eind 2010 besloten tot een verdere reductie van risico's in de beleggingsportefeuille van Robein, meer specifiek de beleggingen die tot het eigen vermogen behoren. Daartoe werd een portefeuille minder courante obligatiestructuren (waaronder perpetuele leningen en CDO's) verkocht, waarna de opbrengst volledig werd geherinvesteerd in de hoogste kwaliteit Europees staatspapier, te weten Nederlandse en Duitse staatsobligaties met relatief korte looptijden. Daarmee werd de kwaliteit van het eigen vermogen van Robein eind 2010 op een zeer hoog niveau gebracht.

Personeel en organisatie

Robein beschikt al vele jaren over een uitstekend en gemotiveerd team van deskundige en betrokken collega's. Dat in 2010 de organisatiedoelstellingen op vrijwel alle onderdelen zijn gerealiseerd, is in belangrijke mate aan hen te danken. Voor hun inzet, veerkracht en loyaliteit heeft de directie veel waardering.

Robein streeft naar de hoogste klanttevredenheid en kan dat alleen waarmaken wanneer medewerkers met plezier werken, zich gewaardeerd en uitgedaagd voelen en de ruimte krijgen om hun talenten te ontplooiën en zelf verantwoordelijkheid te nemen. Om goed voeling te houden met de beleving en satisfactie van medewerkers, kreeg het medewerkerstevredenheidsonderzoek dat voor het eerst eind 2009 was gehouden, in 2010 een vervolg. De zeer hoge deelnamegraad onderstreepte de betrokkenheid van de medewerkers bij het bedrijf. De uitkomsten herbevestigden de grote waardering van medewerkers voor de werksfeer, de klantgerichtheid en de kwaliteitsgerichtheid. Onderwerpen die -al dan niet op afdelingsniveau- verbeterpotentieel in zich dragen, zijn in samenspraak met management en medewerkers opgepakt. Inmiddels zijn daarvoor verbeteracties geïnitieerd, waarvan de voortgang in personeelsbijeenkomsten en via intranet naar eenieder wordt teruggekoppeld.

Het ziekteverzuim bleef, evenals in voorgaande jaren, op een laag niveau. In 2010 daalde het verzuimpercentage tot een zeer gezond percentage van slechts 2% (2009: 3,3%).

Voor de eind 2009 nieuw gekozen Ondernemingsraad (OR) brak eind 2010 een intensieve periode aan. Het ingezette overnameproces bracht voor de OR een bijzondere verantwoordelijkheid met zich mee. De vergaderingen van de OR met de bestuurder in het kader van de adviesaanvraag verliepen op open en constructieve wijze. De directie spreekt graag haar waardering uit voor de wijze waarop de OR in 2010 vorm en inhoud heeft gegeven aan haar belangrijke rol.

In de samenstelling van de directie en de Raad van Commissarissen van Robein Leven N.V. hebben zich in 2010 geen wijzigingen voorgedaan. Robein Effectendienstverlening N.V. nam in november 2010 afscheid van Harman H. Kloos RBA, die sinds oktober 2008 deel uitmaakte van de directie. De directie dankt de heer Kloos voor zijn belangrijke bijdrage aan de onderneming, in het bijzonder in het transformatieproces van Robein Bank naar Robein Effectendienstverlening en in het belangrijke voorbereidingsproject op Solvency II. Aangezien de heer drs. Ruud Hageman MM, directeur van Robein Leven, per 1 maart 2010 ook tot de directie van Robein Effectendienstverlening was toegetreden, bestond er geen noodzaak de ontstane positie in te vullen.

Aan het einde van 2010 waren in totaal 58 medewerkers bij Robein werkzaam (2009: 60).

In april 2011 werd Robein, voor het eerst in de geschiedenis van het bedrijf, geconfronteerd met het overlijden van een van haar medewerkers. Op 6 april overleed plotseling en geheel onverwacht Piet H. Vrolijk, die al ruim tien jaar als applicatiebeheerder bij Robein werkzaam was. Door zijn grote kundigheid, betrokkenheid, integriteit en humor was hij een zeer gewaardeerd collega en vriend. De afscheidsplechtigheid, die plaatsvond op 12 april, werd bijgewoond door vrijwel alle medewerkers. De Robein-familie gedenkt Piet Vrolijk met respect en vriendschap.

Risicobeheer en compliance

Het nemen en beheersen van verantwoorde risico's behoort tot de essenties van het uitoefenen van het verzekeringsbedrijf. Binnen Robein is het risicobeheer toegesneden op de schaalgrootte en de focus van het bedrijf. Robein beoogt de invloed van onverwachte gebeurtenissen op haar solvabiliteit, haar financiële resultaten en haar reputatie, zoveel mogelijk te beperken. Dit resulteert in een overwegend laag risicoprofiel, waarbinnen onder andere het renterisico en het langlevensrisico zeer beperkt zijn. Voor Robein is het kredietrisico belangrijker, aangezien dit risico de marktwaarde van de beleggingsportefeuille beïnvloedt en via de toereikendheidstoets zorgt voor fluctuaties in het resultaat.

Risicobeheer is een continue proces, versterkt door de steeds veranderende marktomstandigheden, hogere interne en externe eisen en toenemende complexiteit van wet- en regelgeving. Kwaliteit, inzet en betrokkenheid van alle medewerkers is daarbij van essentieel belang, evenals heldere keuzes en adequate verankering van risicobeheer in de organisatie. In 2010 is veel aandacht uitgegaan naar de transitie naar het nieuwe toezichtkader Solvency II, de structuur van de risicobeheersing binnen het bedrijf en verdere verlaging van het risicoprofiel.

Op koers voor Solvency II

Per 1 januari 2013 zal het huidige prudentiële toezichtkader Solvency I worden vervangen door Solvency II. Dit brengt met zich mee dat nieuwe regelgeving van toepassing wordt voor onder andere de waarderinggrondslagen en het risicobeheer. Solvency II zal leiden tot een meer risicogebaseerd solvabiliteitsregime, waarin goed risicobeheer door verzekeraars zich vertaalt in lagere kapitaaleisen.

Het nieuwe toezichtkader is opgebouwd uit drie zogenoemde pilaren. Pilaar 1 heeft betrekking op de kwantitatieve eisen waaraan verzekeraars dienen te voldoen. Deze betreffen zowel de waarderinggrondslagen voor de prudentiële balans als de vaststelling van het benodigde en het aanwezige kapitaal. Waardering tegen marktwaarde en risicogevoeligheid vormen hierbij leidende principes. Pilaar 2 bevat de kwalitatieve eisen die aan verzekeraars worden gesteld. Deze eisen dienen te waarborgen dat sprake is van een beheerste en integere bedrijfsvoering, ook wel het 'system of governance' genoemd. De derde en laatste Pilaar omvat de rapportagevereisten.

De voorbereidingen van Robein op Solvency II zijn in 2010 geïntensiveerd middels een projectmatige aanpak langs de lijnen van de drie Pilaren. Een belangrijke mijlpaal binnen Pilaar 1 was de deelname van Robein aan de vijfde Quantitative Impact Study 5 (QIS 5). Hoewel QIS 5 het karakter heeft van een marktbrede voorbereidende studie en nog niet het definitieve kwantitatieve kader van Solvency II omvat, geven de uitkomsten wel een goede indruk van de impact die de nieuwe kwantitatieve vereisten van Solvency II voor Robein met zich meebrengen. Robein voelt zich comfortabel bij de voorlopige uitkomsten.

Binnen Pilaar 2 gaat de aandacht uit naar vier sleutelfuncties, te weten risicobeheer, compliance, interne audit en actuariel. In 2010 is met name aan de risicobeheerfunctie een andere, zwaardere invulling gegeven. Dit leidde er onder andere toe dat in het vierde kwartaal Mr. Roland R.J. van der Baan RT werd benoemd tot Risk Manager van Robein. Tot zijn kerntaken behoren de coördinatie van het pad naar een nieuw, integraal risicomanagement raamwerk en advisering in risicovraagstukken.

Mede in het licht van op handen zijnde nieuwe Solvency regels is eind 2010 besloten ook de actuariële functie intern vorm te geven. Daar waar Robein in het verleden voor haar actuariële werkzaamheden een beroep deed op externe actuariële adviseurs, zal deze functie in de toekomst voor een belangrijk deel intern zijn belegd. In het eerste halfjaar van 2011 zal dit proces grotendeels zijn afgerond.

Aan de vereiste rapportagekaders binnen Pilaar 3 zal toezichthouder DNB naar verwachting in de loop van 2011 meer richting geven. Daarnaast zullen ook de nieuwe interne rapportage-eisen worden vastgesteld.

Nieuwe inrichting risicomanagement

Een belangrijk onderdeel van de versterking van het risicobeheer was de verdere uitbouw en inrichting van het risicobeheersingsraamwerk. Zo werd een nieuwe structuur van de risicobeheertaken ingevoerd aan de hand van het 'three lines of defense' raamwerk. Hierbij is de primaire verantwoordelijkheid voor risicobeheersing -de eerste linie- nadrukkelijker dan voorheen binnen de lijnorganisatie ondergebracht en geborgd. Deze verantwoordelijkheid is in 2010 bottom-up ingevuld door de beschrijvingen van alle operationele processen te actualiseren en de inherente risico's van deze processen en de beheersmaatregelen in risico-control matrices vast te leggen.

De lijnorganisatie wordt ondersteund en gecontroleerd door een onafhankelijke afdeling Risk Management. Deze tweede linie fungeert tevens als intern expertisecentrum.

De Interne Auditfunctie vormt de derde linie en vervult een onafhankelijke toetsingsrol op de opzet, het bestaan en de werking van het risicobeheersingsraamwerk.

Zowel Risk Management als Interne Audit kennen een rechtstreekse rapportagelijnen naar de Risk- en Auditcommissie, waarin de voltallige Raad van Commissarissen participeert. Deze commissie oefent toezicht uit op (de beheersing van) de risico's die verbonden zijn aan de activiteiten van Robein.

Compliance

Robein vervult een dienstverlenende taak die alleen duurzaam succesvol kan worden uitgeoefend indien klanten, medewerkers, business partners en toezichthouders vertrouwen in Robein kunnen stellen. De basis voor dat vertrouwen bestaat uit de integriteit van Robein en haar medewerkers. Van alle kernwaarden die Robein kent, is integriteit de meest cruciale. De beheersing van integriteitsrisico's (compliance) is dan ook doorlopend een zeer belangrijk aandachtspunt en is organisatorisch belegd binnen de afdeling Juridische Zaken & Compliance, die rechtstreeks aan de algemeen directeur rapporteert. De afdeling ziet toe op de naleving van de wet- en regelgeving door Robein en coördineert en bewaakt het integriteitsbeleid.

In 2010 is veel aandacht van de compliancefunctie uitgegaan naar ondersteuning bij de vernieuwde inrichting van het risicomanagement raamwerk en optimalisatie van compliance rapportages. Verder werd een aantal bestaande interne regelingen aangepast op nieuwe ontwikkelingen en werd extra aandacht gegeven aan de soft controls binnen de organisatie.

Governance Principles

De ontwikkelingen in de financiële sector hebben geleid tot een verscherping van de regelgeving en het toezicht op beloningsstructuren en deskundigheid van bestuurders en commissarissen. De nieuwe regels gingen begin 2011 in. Het Besluit beloningsbeleid Wft 2011 schrijft voor hoe financiële ondernemingen tot een beheerst beloningsbeleid moeten komen. De Beleidsregel deskundigheid 2011 van AFM en DNB ziet op eisen die aan de deskundigheid en toetsing van bestuurders -en naar verwachting vanaf 1 juli 2011 aan commissarissen- worden gesteld. Daarnaast heeft het Verbond van Verzekeraars eind december 2010 -in navolging van de Code Banken- voor verzekeraars Governance principes opgesteld. Deze principes zijn eveneens per 1 januari 2011 in werking getreden en betreffen onder andere de samenstelling, deskundigheid, taak en werkwijze van de Raad van Commissarissen en directie. Ook risicomanagement en audit maken onderdeel van deze principes uit.

Aan deze nieuwe regelgeving en de Governance principes is inmiddels door Robein in (deels nieuw) intern beleid nadere uitwerking gegeven.

Strategie: pensioenmarkt in het vizier

Nieuw groeiperspectief

Sinds 2008 heeft Robein in verschillende stappen haar strategie bijgesteld. Cruciale elementen hierin waren risicoreductie, een focus op marge en toegevoegde waarde in plaats van volume alsmede een stapsgewijze verlaging van de bedrijfskosten. Op basis van deze drie uitgangspunten werden de bancaire activiteiten in 2009 volledig afgebouwd en werd een start gemaakt met het vermogensbeheerbedrijf. Dit ging gepaard met een wijziging in de commerciële focus, waarin een verschuiving van volumegroei naar kwalitatieve groei werd ingezet. De omvang van de organisatie en de complexiteit van het bedrijfsmodel werden teruggebracht, wat niet alleen leidde tot een lager risicoprofiel maar zich tevens vertaalde in verdere structurele reducties van het kostenniveau.

In 2010 werd op de ingezette veranderingen voortgebouwd. Tegelijkertijd noopte de dynamiek in de externe omgeving tot een nieuwe strategische analyse. In het licht van de ontwikkelingen in de financiële sector, de aanhoudende krimp in de levenmarkt, een teruglopend volume aan lijfrente-expiraties en harde (tariefs)concurrentie, is de koers van Robein voor de toekomst herijkt. Dit proces resulteerde in de vaststelling dat het aanboren van een nieuwe (groei)markt voor Robein strategisch wenselijk is. De tweede pijler pensioenmarkt bleek bij uitstek de markt die de komende jaren ook voor Robein nieuwe mogelijkheden kan bieden. Een toenemend pensioenbewustzijn, snel veranderende behoeften bij werkgevers en werknemers, nieuwe wettelijke kaders, kwaliteitsproblemen bij bestaande aanbieders en een te hoog kostenniveau van huidige regelingen zullen de komende jaren interessante kansen voor vernieuwing creëren. Robein wil daarop inspelen.

Samenwerking vanuit kracht

Hoewel de pensioenmarkt qua thematiek voor Robein dichtbij huis is -Robein richt zich al 30 jaar op aanvullende pensioenvoorzieningen- vraagt deze in verschillende opzichten ook aanvullende kennis en deels nieuwe competenties van de organisatie. Omdat het zelf opbouwen hiervan aanzienlijke investeringen en doorlooptijd zou vragen, lag het voor de hand om voor het verwerven van een positie in de dynamische pensioenmarkt samen te werken met (een) andere gespecialiseerde partij(en).

Deze samenwerking werd gevonden in vermogensbeheerder Ohpen uit Amsterdam. Deze jonge Europese beleggingsinstelling onderscheidt zich met een geavanceerd, volledig geautomatiseerd handels-, administratie en rapportageplatform voor beleggingen. Daarmee richt zij zich thans vooral op de retail beleggingsmarkt. Door een sterke focus op processen en systemen kent Ohpen een vrijwel traploos schaalbaar bedrijfsmodel, met een zeer laag kostenniveau.

De mensen achter Ohpen hebben zich in het verleden bewezen bij onder andere BinckBank, waar zij vanaf het allereerste uur bij de start, opbouw en snelle groei van die onderneming betrokken waren. Ohpen wordt gefinancierd door investeringsmaatschappij Amerborgh, dat investeert in jonge veelbelovende ondernemingen.

De eerste gesprekken die in de zomer van 2010 tussen Robein en Ohpen plaatshadden, leidden al snel tot het enthousiasme en de overtuiging dat beide partijen vanuit een complementaire samenwerking een nieuwe en onderscheidende pensioenpropositie zouden kunnen ontwikkelen. De specifieke expertise van Ohpen op het gebied van processen, ICT en internettechnologie vulde de bestaande marktpositie, de deskundigheid en de jarenlange ervaring van Robein in levensverzekeringen en pensioenvoorzieningen, naadloos aan.

Net zo belangrijk is dat de kernwaarden van beide organisaties één op één overeen bleken te komen. De transparantie, kwaliteit, klantgerichtheid en lage kosten die bij beide bedrijven en hun werknemers 'in de genen' zit, vormen een even onmisbare als sterke basis voor de gezamenlijke nieuwe activiteiten. Deze zullen erop gericht zijn een nieuwe, onderscheidende propositie in de markt te zetten op het gebied van innovatieve pensioenvoorzieningen in de 2e pijler. Deze propositie op basis van beschikbare premie zal in eerste instantie vooral gericht zijn op het midden- en kleinbedrijf. Introductie wordt in de eerste helft van 2012 verwacht.

Van Lanschot verkoopt belang

In de gesprekken over de verdere vormgeving van de samenwerking bleek dat een succesvolle samenwerking tussen partijen het beste gestalte kon krijgen door overname van Robein door Ohpen. Voor Van Lanschot Participaties, dat sinds september 2009 enig aandeelhouder was van Robein, ontstond daarmee een 'natuurlijk' moment om haar deelneming in Robein te vervreemden. Daarbij speelden het gezamenlijke nieuwe groeiperspectief dat voor Robein zou ontstaan evenals de gedeelde kernwaarden, een doorslaggevende rol. Deze overwegingen sluiten aan op het 'goed huisvaderschap' dat Van Lanschot voor haar deelnemingen nastreeft.

Begin december 2010 kwamen Van Lanschot en Ohpen definitief tot overstemming, waarop Van Lanschot de overname op 10 december 2010 bekendmaakte. In vervolg daarop zijn aanvragen voor verklaringen van geen bezwaar ingediend bij toezichthouder DNB en is de Ondernemingsraad gevraagd haar advies uit te brengen. Naar verwachting zullen deze procedures binnen afzienbare termijn worden afgerond.

Uitdagingen 2011

Voortzetten kwalitatieve groei

De ontwikkeling van een begrijpelijk, transparant en eigentijds pensioenproduct vormt een belangrijke speerpunt voor 2011. Dat neemt niet weg dat de ambities voor dit jaar verder reiken.

De voortzetting van de ingezette lijn naar kwalitatieve groei zal in 2011 hoge prioriteit houden. Voor Robein Vermogensbeheer dient de groei van de assets under management in 2011 een vervolg te krijgen. Dit zal gestalte moeten krijgen in een verbreding van de klantenbasis en een substantiële nieuwe instroom van box 1 en box 3 gelden. Een belangrijke ondersteunende rol zal daarbij uitgaan van een vernieuwde marketing- en communicatiestrategie, waarin de doelgroepbenadering rond de golfsport een centraal thema is. Hieraan wordt onder andere invulling gegeven met het Robein NK Putten, een onderscheidend golfevenement dat door eigen Robein-medewerkers werd bedacht en in 2011 voor het eerst wordt georganiseerd.

Voor deze eerste editie van dit nieuwe kampioenschap konden 'slechts' 50 golfclubs en -verenigingen inschrijven en de belangstelling was overweldigend. Het putten geldt als een zeer uitdagend en vaak onderschat onderdeel van de golfsport. De juiste focus, een consistente aanpak en gerichte training zijn onontbeerlijk voor een topprestatie. Kortom, de kracht van specialisme, die Robein al sinds haar oprichting ook zelf als geen ander kenmerkt, zal zich uiteindelijk doen gelden.

De focus op kwalitatieve groei wordt ook zichtbaar in een nog terughoudender prijsbeleid in de garantiemarkt. Dit zal leiden tot een aanzienlijk lagere productie van garantieloosommen dan in voorgaande jaren. Voor de direct ingaande garantielijfrenten zijn de consequenties nog verregaander. Robein kiest ervoor de prijzenslag in deze markt aan zich voorbij te laten gaan en heeft inmiddels besloten in dit segment geen nieuwe productie op eigen boek te nemen. Om haar klanten toch optimaal van dienst te zijn, wordt via Robein Advies bemiddeld voor een andere maatschappij. Voor levenslange lijfrenten was dit overigens al een aantal jaren het geval.

Gegeven de keuze van Robein voor toegevoegde waarde, wordt voor 2011 met een daling van het premie-inkomen in de orde van 20 tot 30% rekening gehouden. Om de beschikbare capaciteit van de organisatie toch optimaal te blijven benutten, worden de mogelijkheden van gerichte portefeuilleacquisities op het gebied van unit-linked verzekeringen, actief onderzocht. Daarnaast blijft nadrukkelijke aandacht voor kostenbeheersing geboden en wordt opnieuw een koppositie in termen van klanttevredenheid en klantbehoud nagestreefd.

Goed eerste kwartaal

Robein kende een goede start van 2011. Het premie-inkomen in het eerste kwartaal kwam uit op € 36,9 miljoen. De kwalitatieve samenstelling van het premie-inkomen voldeed aan de gestelde doelen, met een duidelijk lagere garantieproductie en een groei in lijfrenten op basis van beleggingen en vermogensbeheer. Ook de instroom van nieuwe klanten voor vermogensbeheer in box 3 was in lijn met de doelstelling.

De financiële markten kenden dit jaar een grillige start, onder andere gedreven door even onverwachte als heftige geopolitieke ontwikkelingen. In verschillende Noord-Afrikaanse landen groeiden protestacties gericht op democratisering uit tot massale volksopstanden. Deze verspreidden zich vanuit Tunesië en Egypte als een olievlek naar Libië, Syrië en enkele kleine staten in het Midden-Oosten. De situatie in Libië mondde uit in een burgeroorlog, waarbij geallieerde troepen op basis van een resolutie van de Verenigde Naties militair ingrepen. Daar kwam op 11 maart 2011 een immense natuurramp in Japan bij. Een krachtige aardbeving en de tsunami die daarop volgde zorgden voor onnoemelijk menselijk leed, een ongekende economische schade en een dreigende nucleaire catastrofe.

De effectenbeurzen, die het nieuwe jaar voortvarend waren begonnen, reageerden aanvankelijk met stevige koersdalingen, die tegen het einde van maart weer iets waren ingelopen. Ofschoon de vooruitzichten voor de aandelenmarkten voor 2011 aan het begin van het jaar door veel marktpartijen als gematigd positief werden ingeschat, moet de invloed van de genoemde ontwikkelingen op het verdere verloop van het beursjaar worden afgewacht.

Ook de invloed van de ontwikkelingen in de eurozone laten zich nog niet goed taxeren. Het aanhoudende getwijfel van Europa over de schuldencrisis spitst zich op dit moment toe op de vraag of de garanties voor het noodfonds EFSF moeten worden verhoogd. De besluitvorming hierover is uitgesteld tot juni, waardoor de onzekerheid bij beleggers niet is weggenomen en de beurzen de komende maanden naar verwachting volatiel zullen blijven. In dit verband zal ook de mogelijke 'haircut' die houders van staatsobligaties uit perifere landen van de eurozone mogelijk boven het hoofd hangt, de komende periode de beurzen blijven beïnvloeden.

Mede op basis van de voorspoedige start in het eerste kwartaal, een hoger verwacht resultaat bij dochter Robein Effectendienstverlening en de verdere kostenreducties die dit jaar zijn voorzien, verwachten wij dit jaar, onder voorbehoud van bijzondere omstandigheden, met een positief resultaat te kunnen afsluiten.

Slotwoord

In een wereld die steeds onpersoonlijker lijkt te worden en waarin schaalgrootte vaak de boventoon voert, hecht Robein eens te meer aan het behoud van de menselijke maat. Dat geldt niet alleen voor de eigen dienstverlening en de wijze waarop wij willen omgaan met klanten en relaties, maar ook voor de samenleving in bredere zin. De recente tragische gebeurtenissen hebben net als bij velen ook op ons diepe indruk gemaakt. Wij voelen ons dan ook betrokken bij de onschuldige slachtoffers van de rampen die zich onlangs in verschillende delen van de wereld voltrokken.

Tegelijkertijd verplicht onze professionele verantwoordelijkheid ons om met overtuiging en overgave te blijven werken aan de soliditeit, kwaliteit en continuïteit van ons bedrijf en onze dienstverlening. Ook in 2011 zullen wij ons blijven inzetten voor het belang van onze klanten, vanuit de ambitie om het vertrouwen dat zij ons schenken elke dag opnieuw weer waar te maken.

's-Gravenhage, 20 april 2011

De directie

Mr. G. (Dus) Fabius
Drs. Ruud Hageman MM

