

Altijd zorgvuldig in ons handelen

Achmea heeft als ambitie de meest vertrouwde verzekeraar te worden. We zijn gericht op het creëren van duurzame waarde voor onze klanten en andere stakeholders.

De verantwoordelijkheid om maatschappelijk verantwoord te ondernemen is terug te vinden in onze hele organisatie. In het werk dat we doen, het bedrijf dat we zijn en de wereld om ons heen.

Voor de manier waarop Achmea inhoud geeft aan maatschappelijk verantwoord ondernemen gelden vier principes: **integriteit, zorgplicht & transparantie, solidariteit en preventie**. Dit zijn de fundamenten waarmee we als financieel dienstverlener inhoud kunnen geven aan het geven en krijgen van vertrouwen. En dus aan maatschappelijk verant-

woord ondernemen.

Dat betekent dat we helder en toegankelijk zijn voor onze klanten, medewerkers en zakelijke partners.

We gaan in gesprek met de samenleving en luisteren naar wat onze stakeholders belangrijk vinden.

In deze dwarsdoorsnede van het MVO-jaarverslag laten we de high-

lights zien van wat Achmea doet op het gebied van integriteit. De dwarsdoorsnede is echter niet uitputtend. Wilt u een completer beeld, lees dan het gehele MVO-jaarverslag.

INTEGRITEIT

Alleen als we integer zijn, en dat ook zo wordt ervaren, is er een basis voor vertrouwen. We streven ernaar altijd zorgvuldig te handelen in de contacten met onze stakeholders. We nemen onze verantwoordelijkheden en houden ons aan de regels. Dat gaat verder dan

gedrag. Integriteit is een innerlijke waarde die in de genen van de onderneming en de medewerkers moet zitten. Daarom zijn integriteitsprogramma's voor onze medewerkers een continu onderdeel van onze bedrijfsvoering.

'NORMENKADER PROPOSITIES'

Achmea vindt het belangrijk dat haar merken het Keurmerk Klantgericht Verzekeren krijgen, maar legt de lat voor zichzelf hoger. We willen dat al onze producten en diensten ook passen in het 'Achmea Normenkader Proposities' dat we hebben opgesteld.

Het 'Achmea Normenkader Proposities' is gebaseerd op twaalf uitgangspunten (normen). De belangrijkste zijn:

- **de producten en diensten sluiten aan op de gefundeerde klantbehoefte en worden door de klant als een oplossing ervaren;**
- **de producten en diensten bieden zekerheid, zijn voorspelbaar, consistent, begrijpelijk, transparant en integer;**
- de diensten van Achmea voldoen aan een maatschappelijke behoefte en zijn gebaseerd op het solidariteitsprincipe;
- **Achmea werkt alleen samen met partners die Achmea in staat stellen aan haar eigen normen te voldoen;**
- Achmea bepaalt op een transparante wijze de faire vergoeding (premie) voor de dienst op basis van de specifieke kenmerken zoals risicoprofiel, preventie, dekking, serviceniveau en distributie;
- de vergoeding (premie) is consistent, transparant en voorspelbaar voor de klant. Achmea komt bestaande klanten net zo tegemoet als nieuwe klanten;
- **Achmea handelt aantoonbaar in het belang van de klant, denkt mee met de klant, adviseert proactief en beheerst de klantverwachtingen.**

De komende drie jaar worden alle proposities op deze wijze beoordeeld en zo nodig aangepast. In 2010 is dit al ten aanzien van een aantal proposities gebeurd. Twee voorbeelden daarvan:

Autoverzekeringen Centraal Beheer Achmea

Centraal Beheer Achmea wil niet langer onderscheid tussen bestaande en nieuwe klanten maken. Daarom ontvangen bestaande klanten op hun autoverzekeringspremie nu eveneens de actiekorting die aan nieuwe klanten wordt geboden. Het gaat om een korting van 15% op de basisdekkingen van autoverzekeringen, die wordt doorgevoerd vanaf de eerstvolgende prolongatiedatum van de verzekering na 1 juni 2010. In totaal 115.000 bestaande klanten profiteren hiervan. De kosten die dit voor Centraal Beheer Achmea met zich meebrengt bedragen €12 miljoen op jaarbasis.

In de eerste helft van 2011 worden drie andere proposities aangepast aan het normenkader.

Arbeidsongeschiktheids- verzekeringen

Bij de divisie Sociale Zekerheid van Achmea zijn de premieverschillen tussen nieuwe en bestaande klanten grotendeels opgeheven, onder meer door premieverlaging op doorlopende contracten. Ook is in het kader van het normenkader de propositie 'Hypotheekbeschermer' getoetst. Hiermee verkrijgt de divisie Sociale Zekerheid inzicht in de voor- en nadelen en mogelijke (financiële) impact van het hanteren van het normenkader. Ook wordt de vraag beantwoord of de producten voor de klanten transparant genoeg zijn én aan hun verzekeringswensen voldoen. De resultaten van deze toetsing worden in 2011 verwacht.

BELEGGINGSVERZEKERINGEN

In 2009 heeft Achmea een regeling opgesteld voor alle klanten met particuliere beleggingsverzekeringen die vóór 1 januari 2008 zijn gesloten bij de Achmea-merken Avéro Achmea, Centraal Beheer Achmea, FBTO, Interpolis en de rechtsvoorgangers van deze merken.

Deze regeling is gebaseerd op de aanbevelingen van de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. Deze aanbevelingen geven aan wat een 'redelijk en billijk' kostenpercentage is voor deze verzekeringen. Ook zijn afspraken gemaakt over de maximaal toegestane hoogte van de risico-premies. Achmea geeft alle klanten die op basis van deze afspraken te veel hebben betaald een vergoeding. In aanvulling hierop is Achmea in 2010 het gesprek aangegaan met

relevante stakeholders, zoals Stichting Verliespolis en Stichting Woekerpolis Claim. Op grond van die gesprekken is de regeling uitgebreid. In totaal is met de compensatieregeling €380 miljoen gemoeid.

Achmea geeft graag duidelijkheid aan haar klanten. Daarom hebben we als eerste grote verzekeraar besloten de vergoedingen direct na het uitvoeren van de berekeningen te verwerken. Er wordt dus niet

gewacht met vergoeden tot het einde van de looptijd van de verzekering. Bij lopende verzekeringen wordt de vergoeding toegevoegd aan de waarde van de verzekering. Hierdoor ontwikkelt de vergoeding direct mee in de verzekering. Ook is bij een deel van de beleggingsverzekeringen het kostenpercentage verlaagd. Voor klanten die door persoonlijke omstandigheden gedwongen waren hun beleggingsverzekering te beëindigen, is er een speciale voorziening waar zij een beroep op kunnen doen.

Samen met een aantal andere aanpassingen heeft dit geleid tot een extra reservering van € 65 miljoen. Voor meer informatie zie www.achmea.nl

Verbeterde producten

We hebben ook gekeken hoe de beleggingsverzekeringen van Achmea verbeterd konden worden. Met als resultaat dat een groot deel van onze beleggingsverzekeringen kosteloos wordt voortgezet in een verbeterde beleggingsverzekering.

Dit is een overzichtelijker product met een gunstig kostenverloop.

VERANTWOORD BELEGGEN

Achmea voert een verantwoord beleggingsbeleid, dat de volgende componenten bevat:

1. Uitsluiten van beleggingen

Op voorhand worden bepaalde beleggingen uitgesloten:

- aandelen en bedrijfsobligaties in eindproducenten van wapens, die door de Nederlandse overheid als controversieel zijn aangemerkt. Dit zijn onder meer clusterbommen, landmijnen, biologische en chemische wapens;
- staatsobligaties van landen die door VN Veiligheidsraad op basis van resoluties als controversieel zijn aangemerkt.

2. Engagement: dialoog met ondernemingen

Achmea past engagement toe. Hierbij gaan we de dialoog aan met ondernemingen die in de aandelen- en bedrijfsobligatieportefeuilles zijn opgenomen. In overleg met

30% KOMT IN AANMERKING VOOR EEN VERGOEDING

De totale portefeuille van de vier Achmea-merken omvat ruim 800.000 beleggingsverzekeringen. Hiervan komt ongeveer 30% in aanmerking voor een vergoeding. Daarbij gaat het meestal om bedragen van enkele euro's tot enkele honderden euro's per beleggingsverzekering.

onze uitvoerders – Robeco en F&C – wordt dit engagementbeleid uitgewerkt. Het doel is het duurzaam gedrag van de ondernemingen te verbeteren. De duurzaamheid wordt getoetst aan het Global Compact van de Verenigde Naties. Dit betreft onder meer mensenrechten, werkomstandigheden, klimaatverandering en corruptie.

Met 13 ondernemingen is een dialoog gevoerd binnen het *engagement*-programma. Daarnaast is er in het kader van *enhanced engagement* met 14 andere ondernemingen een intensieve dialoog gevoerd. Thema's van de afgelopen twee jaar: mensenrechten, klimaatverandering (CO₂-emissies), dierproeven, publieke gezondheidszorg (toegang tot goedkope medicijnen in ontwikkelingslanden en voeding/overgewicht in ontwikkelde landen), water (watermanagement bij grondstoffen en voedselproductie) en de cacao-aanbodketen.

ETHIEKKOMMISSIE

De Achmea Ethiekcommissie adviseert de Raad van Bestuur

over maatschappelijke thema's en ethische dilemma's. Dat doet zij door maatschappelijke kwesties en praktijksituaties te beoordelen tegen de achtergrond van de waarden en normen van de onderneming. Hiermee kan interne 'jurisprudentie' worden ontwikkeld en kunnen ethische en morele en richtlijnen worden geformuleerd. Door het publiceren van overwegingen en adviezen is de Ethiekcommissie een platform voor de interne organisatie om over ethische dilemma's te discussiëren. Een stimulans voor het ethisch bewustzijn van medewerkers en een aanmoediging voor medewerkers om zelf issues aan te dragen. De Ethiekcommissie bestaat uit medewerkers van verschillende bedrijfsonderdelen, waaronder de voorzitter van de Centrale Ondernemingsraad. Voorzitter is Danny van der Eijk (lid Raad van Bestuur). Daarnaast is er ook een onafhankelijk lid van buiten Achmea.

In 2010 boog de Ethiekcommissie zich onder meer over de volgende kwestie. Moet Achmea, als gezondheids-, zorg- en welzijnsgerichte

onderneming tegemoetkomen aan de wens van een sigarettenfabrikant om het 'WGA-uitstaprisico' te verzekeren? Het oordeel van de Ethiekcommissie was dat Achmea de sigarettenfabrikant wel kan accepteren als klant. De overheid voert een restrictief beleid ten aanzien van roken in het publieke domein en geeft voorlichting over de nadelige effecten van roken voor de gezondheid, maar beschouwt roken als een individuele keuze. In aanvulling daarop neemt Achmea als zorgverzekeraar haar verantwoordelijkheid om niet-roken te bevorderen.

COMPLIANCE

Achmea legt de lat hoog bij haar ambitie om te voldoen aan nationale en internationale wetten en regels en aan de gedragscodes die gelden voor financieel dienstverleners. Het voldoen aan alle regels, het 'compliant zijn', draagt in grote mate bij aan het maatschappelijk verantwoord ondernemen van Achmea, vooral op de principes 'integriteit' en 'vertrouwen'. Onze ambitie is om ultimo 2011 aantoon-

baar te maken dat Achmea voor de belangrijkste risico's en beheersmaatregelen voldoet aan wet- en regelgeving.

Bewustwordingsinstrumenten

Om het integriteitsbewustzijn te bevorderen, heeft Group Compliance een aantal bewustwordingsinstrumenten ontwikkeld. De groepsbrede inzet van de zogenoemde integriteitsthermometer was daar mede aanleiding toe. Er werden een toolbox 'Hoe zijn we bezig?', e-learningmodules over specifieke onderwerpen (zoals mededinging, privacy, consumentenbescherming) en managementmodules ontwikkeld. Deze instrumenten worden per groepsonderdeel planmatig ingezet, waarbij de betreffende compliance-officer adviseert. In het Medewerker Betrokkenheid Onderzoek (MBO) zijn dit jaar zes vragen opgenomen over de integriteitsbeleving binnen de directe werkomgeving. Gemiddeld 64% van de medewerkers is hier positief over.

Als integer bedrijf proberen we de impact van onze bedrijfsactiviteiten op onze omgeving en het milieu te beperken

De Insiderregeling Eureko Groep en de Compliance Regeling Mededinging

De 'Insiderregeling Eureko Groep' is de regeling voor medewerkers die in aanraking kunnen komen met koersgevoelige informatie of voorweten-schap. De 'Compliance Regeling Mededinging' is de uitwerking van de Mededingingswet. Voor het handzaam bijhouden van de medewerkers die onder de regelingen vallen, zijn procedures opgesteld. Zo worden privébeleggingstransacties door medewerkers die toegang hebben tot koers-/bedrijfsgevoelige informatie gemonitord aan de hand van speciaal daarvoor opgestelde criteria.

MILIEU

Achmea is zich ervan bewust dat haar bedrijfsactiviteiten impact hebben op haar omgeving en het milieu. Als integer bedrijf proberen we deze impact zoveel mogelijk te beperken en zo ook solidair te zijn met toekomstige generaties.

Achmea heeft zich ten doel gesteld om eind 2011 CO₂-neutraal te zijn in

alle bedrijfsprocessen. Om die klimaatneutraliteit te bereiken stellen we jaarlijks de CO₂-uitstoot vast en bepalen we waar verbeteringen te behalen zijn. We hebben verschillende duurzaamheidscriteria ingevoerd: we verminderen het energieverbruik in gebouwen, kijken waar we de auto kunnen laten staan, zorgen dat afval duurzaam wordt verwijderd en zijn zuinig met papier en water. Beleid dat we verder doorvoeren, want ook onze leveranciersketen nemen we daarin mee: eind 2013 werken we alleen nog met leveranciers die voldoen aan onze duurzaamheidseisen.