



2. Achmea: de meest vertrouwde verzekeraar

Duurzaam verzekeren. Daarbij gaat het erom dat we integriteit, zorgplicht & transparantie, solidariteit en preventie in de praktijk brengen. Zodat we verzekeringen bieden die klaar zijn voor de toekomst. En onze ambitie 'meest vertrouwde verzekeraar' waar kunnen maken.

DUURZAAM VERZEKEREN

In 2010 heeft het Verbond van Verzekeraars een keurmerk ingesteld voor de branche. Dit keurmerk is toegekend aan zes Achmea-merken. Achmea wil 'het voorbeeld in de markt' zijn, reden om in 2010 het 'Normenkader Proposities' verder te ontwikkelen en vast te stellen. Dit normenkader is leidend en geeft

aan waaraan nieuwe en bestaande producten moeten voldoen. Producten die niet aan deze normen beantwoorden, worden aangepast in het voordeel van de klant. In 2011 beginnen we met het aanpassen van bestaande producten.

Transparantie over het beloningsbeleid is een belangrijk issue in het

intermediaire distributiekanaal. Achmea wil een objectieve en transparante beloning voor het intermediair. Hiervoor zijn in 2010, binnen het programma 'Implementatie Beloningsdomein', groepsbrede gedragsregels opgesteld die vanaf 2011 worden geïmplementeerd. Met deze gedragsregels maakt Achmea haar positie duidelijk in de maatschappelijke discussie over intermediaire beloning. Soms leidt dit tot een verscherping van bestaande, wettelijke maatregelen. Deze onderwerpen hebben we verder

uitgewerkt in 2.1 (ontwikkelingen in duurzaam verzekeren).

Mede op grond van de maatschappelijke discussie over beleggingspolissen heeft Achmea een nieuwe propositie ontwikkeld die eenvoudig te begrijpen en transparant is en daarmee volgens ons tegemoetkomt aan de behoefte van de klant.

Duurzaam verzekeren betekent ook dat preventie hoog op de agenda staat. Daarmee worden risico's beperkt en kunnen we de premies

voor de klant zo laag mogelijk houden. Door bijvoorbeeld een gezonde leefwijze te bevorderen, houden we op termijn de zorgverzekeringen betaalbaar. Preventie loopt daarmee als een rode draad door alle verzekeringsactiviteiten van Achmea. Het beperken van de schadelast vormt een belangrijke basis voor het behoud van solidariteit.

Voorals in de zorg is dit een brandende kwestie. Als grootste zorgverzekeraar van Nederland voelt Achmea zich mede verantwoordelijk voor een toekomstbestendig, houdbaar zorgstelsel. Solidariteit tussen jong en oud, ziek en gezond, arm en rijk vormt het fundament van duurzame zorg.

Daarnaast betekent duurzaam verzekeren dat Achmea met haar producten en diensten waar mogelijk een bijdrage wil leveren aan een 'schone' wereld. Achmea wil haar klanten aanmoedigen tot 'groen' gedrag, zoals vermindering van de CO₂-uitstoot door minder mobiliteit. In 2010 zijn daartoe de

eerste stappen gezet. Achmea is lid van UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative) en daarmee als enige Nederlandse verzekeraar lid van een werkgroep die een internationaal normenkader voor de verzekeringsindustrie ontwikkelt. Dit normenkader, Principles for Sustainable Insurance (PSI), is bedoeld om de verzekeringsindustrie in alle activiteiten en beslissingen ook rekening te laten houden met de gevolgen voor milieu, klimaat, sociale omstandigheden en goed (ondernemings)bestuur. Uitgangspunt voor de PSI is dat de verzekeringsindustrie hiermee een belangrijke bijdrage kan leveren aan sociaal-economische stabiliteit, economische groei en duurzame omgang met milieu en klimaat. De PSI zullen in de loop van 2012 worden gelanceerd.

VERANTWOORD BELEGGEN

Als institutioneel belegger kan Achmea met haar beleggingsbeleid invloed uitoefenen op het gedrag van ondernemingen en landen waarin wordt belegd. Achmea ondertekende de Principles for Responsible

Investment (PRI), een wereldwijde gedragscode die in VN-verband tot stand is gekomen. Daarmee verbindt Achmea zich aan het toepassen van de zogenoemde ESG-criteria in het beleggingsproces. Dat betekent dat bij beleggingsbeslissingen rekening wordt gehouden met milieu (Environment) en sociale aspecten (Social), alsmede goed (ondernemings)bestuur (Governance) van ondernemingen, fondsen en landen waarin wordt belegd. Belangrijkste toetssteen is het UN Global Compact, waarin principes zijn opgenomen met betrekking tot mensenrechten, werkomstandigheden, klimaatverandering en corruptie.

Op basis van deze uitgangspunten belegt Achmea niet in producenten van controversiële wapens en in controversiële landen. Aanvullend op dit uitsluitingsbeleid wordt het duurzaam beleggingsbeleid ingevuld met *engagement* en *enhanced engagement*. Dat betekent dat Achmea in gesprek gaat met ondernemingen die in de aandelen en creditportefeuilles zijn opgenomen,

om ze ertoe te bewegen hun bedrijfsactiviteiten te verduurzamen. Ook belegt Achmea in fondsen die gericht zijn op schone technologie, duurzame energie en microverzekeren.

In 2010 hebben we stappen gezet naar verdere verduurzaming van de beleggingsportefeuille. Er is een raamwerk opgesteld om ESG-factoren structureel te integreren in het fundamentele beleggingsproces, dus bij de selectie van individuele beleggingstitels. Deze integratie wil Achmea de komende jaren verder doorvoeren.

2.1 ONTWIKKELINGEN IN DUURZAAM VERZEKEREN

BELEID

Het beleid van Achmea is erop gericht dat alle diensten en producten voldoen aan een maatschappelijke behoefte, gebaseerd op het solidariteitsprincipe. Achmea sluit geen klanten op voorhand uit, behalve op basis van expliciete individuele risico's. Achmea neemt een voor-

Ons werk

trekkersrol in situaties waar maatschappelijk ongewenste uitsluiting van groepen dreigt. Bij expliciete individuele risico's kan het gaan om het uitsluiten van klanten die niet bewust omgaan met risico's, zoals een onderneming die geen milieu-maatregelen neemt.

De primaire doelstelling bij productontwikkeling is te zorgen voor duurzaam voordeel voor de klanten. Winst mag niet de enige doelstelling zijn. Winst is

nodig om in continuïteit gevolg te geven aan de coöperatieve doelstelling.

Keurmerk

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV) staat voor de kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid van een verzekeraar. Binnen Achmea hebben de volgende merken het keurmerk verkregen: Avéro Achmea, Centraal Beheer Achmea, DVZ Zorgverzekeringen, FBTO, Interpolis en Zilveren Kruis Achmea.

Het KKV is, ook internationaal, het eerste kwaliteitskeurmerk in de verzekeringsbranche. Het keurmerk wordt uitgegeven door een onafhankelijke stichting, Stichting toetsing verzekeraars. De stichting verleent het keurmerk aan verzekeraars die voldoen aan bepaalde kwaliteitsnormen. Zo heeft de klant de zekerheid dat de verzekeraar zijn beloften nakomt en dat deze staat voor een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening.

De controles worden bij herhaling uitgevoerd. Zo wordt de kwaliteit van het keurmerk gewaarborgd. Op www.keurmerkverzekeraars.nl is hier meer over te lezen.

'Normenkader Proposities'

Achmea vindt het belangrijk dat haar merken het Keurmerk Klantgericht Verzekeren krijgen, maar legt de lat voor zichzelf hoger met het 'Achmea Normenkader Proposities'.

HET 'ACHMEA NORMENKADER PROPOSITIES' IS GEBASEERD OP TWAALF UITGANGSPUNTEN (normen).

De belangrijkste zijn:

- producten en diensten sluiten aan op de gefundeerde klantbehoefte en worden door de klant als een oplossing ervaren. Producten en diensten bieden zekerheid, zijn voorspelbaar, consistent, begrijpelijk, transparant en integer
- Achmea benadrukt in de promotie het belang van solidariteit en preventie. Achmea helpt klanten door voorlichting en advies over preventie
- 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 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 waar nodig aangepast. In 2010 is dit al ten aanzien van een aantal proposities gebeurd.

Transparant beloningsbeleid en bedrijfsondersteuning intermediairs

Achmea wil een actieve bijdrage leveren aan het herstel van het consumentenvertrouwen in de financiële markt. Een van de onderwerpen die hierbij een belangrijke rol spelen, is de beloning van het intermediair.

"Achmea wil één integraal beloningsbeleid opstellen ten behoeve van het intermediair"

In dit kader is Avéro Achmea verantwoordelijk voor het – in samenwerking met alle divisies – formuleren van dit beloningsbeleid in het programma 'Implementatie Beloningsdomein'. Het doel van dit programma is in

de eerste plaats het realiseren van één centraal, toekomstbestendig beloningssysteem voor geheel Achmea, onder de naam 'Fundament Centrale Beloningsvoorziening'. Daarnaast wil Achmea één integraal Achmea-beloningsbeleid opstellen, specifiek ten behoeve van het intermediair ('Achmeabreed Intermediair Beloningsbeleid').

Ter ondersteuning van het programma zijn groepsbrede gedragsregels opgesteld, die vanaf 2011 worden ingevoerd. Met deze gedragsregels

zal Achmea haar positie duidelijk maken in de maatschappelijke discussie over intermediaire beloning. Deze regels zijn strenger dan de wettelijke maatregelen en gaan daarmee dus verder.

TOEPASSINGEN

Autoverzekeringen

Omdat Centraal Beheer Achmea niet langer onderscheid tussen bestaande en nieuwe klanten wil maken, 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 profiteren 115.000 bestaande klanten 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.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

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.

Nieuwe intermediaire beloningsregeling voor pensioenproducten

In 2010 heeft Avéro Achmea in lijn met het toezichtbesluit, en volgens de 'leidraad tweedepijler pensioenadvisering' van de AFM (Autoriteit Financiële Markten), de intermediaire beloning voor Pensioenen aangepast. De kwaliteit van het advies dat het intermediair aan de klant geeft, bepaalt voortaan zijn beloning, en niet meer de transactie of de verkochte polis. Avéro Achmea stelt hierbij eisen aan de werkzaamheden die het intermediair minimaal moet uitvoeren. Deze eisen zijn vastgelegd in de

Ons werk

samenwerkingsovereenkomst met het intermediair.

Uit de reacties van de driehonderd intermediairs die hierover werden benaderd, bleek dat zij al op grond van hun adviseringswerkzaamheden werden beloond en dus geen moeite met de nieuwe regels hadden.

Avéro Achmea vindt dat deze wijze van belonen ook voor andere productgroepen moet gaan gelden. Voor

zorgverzekeringen werkt Avéro Achmea hieraan, andere volgen later.

Ondersteuning intermediairs

Met speciale programma's ondersteunt Achmea intermediairs in hun ambitie om hun bedrijfsvoering op een hoger plan te brengen. Het programma 'Voorzie' (zie www.voorzie.nl) adviseert ondernemers die met vraagstukken zitten die voortkomen uit een sterk veranderende markt en begeleidt hen naar een 'nieuwe' toekomst. Er zijn in 2010 negen nieuwe contracten gesloten met intermediairs die mee gaan doen met 'Voorzie', waarmee het totaal aantal van de kantoren dat meedoet op 25 komt. Voor 2011 verwacht Avéro Achmea door te groeien naar ten minste 75 deelnemende kantoren.

Met het programma 'Proef de Kwaliteit' bieden we onze intermediairs een relatiemarketingprogramma aan. Dit is een traject van vier bijeenkomsten dat hun instrumenten en handvatten biedt op het gebied van ondernemerschap. Het doel was om tien 'Voorzie-waardige'

kantoren te laten deelnemen, waarbij Voorzie gezien kan worden als een 'voorportaal' voor deelname aan Proef de Kwaliteit.

Achmea zet zich in voor weerschadepolis

Door klimaatverandering komen er vaker extreme weersituaties voor. Traditioneel is het risico van hagel schade in gewassen te velde al decennialang te verzekeren. Andere extreme weersituaties, zoals extreme regenval en langdurige droogte, komen steeds meer voor, maar kennis erover ontbreekt. Dit plaatst ons, als verzekeraar, voor een lastig vraagstuk: je wilt het risico voor je klanten afdekken, maar verzekerings-/dekkingstechnisch is dat onhaalbaar. Om de grenzen van (on)verzekerbare op te zoeken, hebben we het principe van de Onderlinge toegepast. Een systeem waarbij eenieder in dezelfde sector bijlegt en elkaar de hand boven het hoofd houdt. Achmea levert met haar kennis een belangrijke bijdrage aan deze oplossing. De nieuwe Onderlinge

Weerschade Verzekering (OWV) heeft een brede dekking voor negen weegerelateerde risico's en een op de praktijk afgestemde aanpak: schadeafhandeling per perceel, geen naheffingen in jaren met grote schades en een relatief lage netto premie. Dit is mogelijk met geld van de EU, tot maximaal €8,45 miljoen. De Onderlinge Weerschade Verzekering UA is een initiatief van LTO Nederland, Rabobank Nederland en Achmea (Agro, Interpolis en Hagelunie). Mede door de late besluitvorming in 'Brussel' is de brede weerverzekering pas laat in 2010 geïntroduceerd. Daardoor was er slechts een beperkt aantal deelnemers (circa 80). Ook was er kritiek vanuit de praktijk op de strikte polisvoorwaarden. Na de evaluatie eind 2010 hebben we deze verzekering aangepast. Dat geldt zowel voor de voorwaarden vanuit de overheid als voor de polisvoorwaarden van de brede weerverzekering zelf. In 2011 moeten deze aanpassingen leiden tot betere aansluiting bij de praktijk en een hogere deelname.

'Voorzie-waardige' kantoren

	VERWACHTING	REALISATIE
deelname	10 kantoren	28 kantoren
<i>waarvan 11 'Voorzie-waardig'</i>		
contract		2 getekend
<i>met 4 in gesprek</i>		
evaluatie	wens vervolprogramma: 74%	

Achmea helpt
klanten door
voorlichting
en advies
over preventie

2.2 SCHADE- VERZEKERINGEN

BELEID

Sleutelwoord in de huidige Nederlandse schadeverzekeringsmarkt is 'preventie'. Dit is belangrijk om de risico's te beperken en daarmee de ongemakken als gevolg van schade te voorkomen. Op die manier houden we ook de premies voor de klant zo laag mogelijk. Investeren in preventie speelt daarin een belangrijke rol. Daarom is preventie ook onderdeel van het normenkader: 'Achmea benadrukt in de promotie het belang van solidariteit en preventie. Achmea helpt klanten door voorlichting en advies over preventie'.

Transparantie is bij het verzekeren ook een belangrijk element. Door het toenemend gebruik van internet en de komst van vergelijkingsites blijft weinig verborgen voor de klant. De consument die zelf zijn (verzekerings) zaken via internet wil regelen, vaart wel bij heldere communicatie over de producten. Het concept van InShared, het verzekeringsovername

van Achmea uit begin 2009, speelt hierop in. Het is gebaseerd op het oeroude principe van coöperatief verzekeren. Namelijk, een zodanige financiële inleg aan verzekerden vragen dat schades eruit kunnen worden gedekt. Na aftrek van gemaakte kosten en een genormeed rendement, wordt het restant aan hen teruggegeven.

Consumenten die hun verzekeringszaken graag uitbesteden, kiezen daarmee voor het 'traditioneel' verzekeren en zijn bereid daarvoor extra (premie) te betalen. Voor Achmea is het belangrijk om de ontwikkeling van zowel het 'gewone' verzekeren als het coöperatief verzekeren – marktsegmenten die deels complementair zijn – in de komende jaren scherp in de gaten te houden.

TOEPASSINGEN

Het nieuwe verzekeren

Mensen moeten goed nadenken over de risico's die ze lopen en hoe die verlaagd kunnen worden, alvorens zich te verzekeren. Dat vindt

Ons werk

Interpolis belangrijk. Er zijn immers verschillende manieren om met risico's om te gaan. Interpolis wijst consumenten hierop, geeft inzicht en biedt concrete oplossingen. Er werd een campagne gestart rond dit thema om mensen hiervan bewust te maken. Zo is dit jaar de online-preventiewinkel van start gegaan, waarin concrete preventieproducten en -diensten worden aangeboden. Zo hoopt Interpolis dat haar verzekerden meer aandacht krijgen voor risicoadvies en preventie. De benadering van de zakelijke markt blijft ongewijzigd: Interpolis bezoekt al jaren zakelijke klanten om hen te helpen bij het voorkomen van schade door preventieve maatregelen aan te bieden.

Risicoscans

Klanten die een aantoonbaar verhoogd risico lopen op schade als gevolg van brand door elektra krijgen van Interpolis risicoadvies. Zo levert een werkende rookmelder bij het ontstaan van brand 47% minder schadelast op. Met de 'RisicoScan Verzekeren' kan voor de ondernemer

binnen 5 minuten in beeld worden gebracht welke risico's zijn bedrijf loopt en wat hij hiertegen kan doen. Met behulp van de 'Mobiele Risico-manager' krijgt hij vervolgens een advies welke preventieve maatregelen hij kan nemen.

Andere scans, zoals de 'Elektra- en Brandpreventiescan', zijn nog in ontwikkeling. Diverse andere diensten, zoals advies bij nieuw- en verbouw en producten op het gebied van arbeidsongeschiktheid, worden in de toekomst aangeboden in de

preventiewinkel. Een mobiele preventiewinkel wordt vooral ingezet voor bewustwording en voorlichting over hoe mensen hun risico's in en om het huis met eenvoudige preventiemaatregelen kunnen verminderen.

Interpolis Risicobericht

In 2010 is een proef gestart met het 'Interpolis Risicobericht': een sms-/e-mailservice die klanten gratis op de hoogte stelt van eventuele risico's die zich in hun omgeving voordoen (bijvoorbeeld naderende storm, inbraakgolf in de buurt),

inclusief bijpassende preventietips. In 2011 wordt besloten over het vervolg van deze service.

Preventieadvies

Op maat gesneden preventieadvies aan bedrijven is een standaardactiviteit van Centraal Beheer Achmea in de zakelijke markt. Ook is een preventiescan ontwikkeld voor de zakelijke markt. Via de website www.risicoreductieplan.nl is de preventieservice toegankelijk en inzichtelijk gemaakt.

Het nieuwe verzekeren
volgens Interpolis



Premiebetaling puur op basis van gelopen risico's

Transparantie en preventie zijn voor InShared van levensbelang. Transparantie blijkt uit het feit dat de klant helder wordt geïnformeerd over zijn premie-inleg en gemaakte kosten. Zo is het voor iedereen duidelijk dat van elke € 100 premie-inleg € 80 voor de verzekerde bestemd is en dat € 20 wordt besteed aan kosten en (genormeerd) rendement voor InShared. Wat na aftrek van het schadebedrag overblijft, wordt teruggegeven aan de verzekerden. Halverwege 2010 kregen de verzekerden daardoor € 5 per ingelegde € 100 terug.

Kenmerkend voor InShared is dat de verzekerde zijn verzekering dagelijks kan opzeggen. Om de kosten zo laag mogelijk te houden en tegelijk

de verzekerde zo actueel mogelijk te informeren, maakt InShared uitsluitend gebruik van internet (papierloos). InShared wil in alle uitingen transparant zijn, dus geen 'kleine lettertjes' gebruiken. Zo zijn de verzekeringsvoorwaarden van InShared in april 2010 uitgeroepen tot een van de meest leesbare van Nederland. Om verder de kosten laag te houden, heeft InShared geen callcenters of administratieve afdelingen. De klanten dienen zelf de producten te kiezen en de gegevens bij te houden en te wijzigen. Alle 'gewone' post is afgeschaft. Omdat het niet meer nodig is en alleen maar geld kost. Een klant kan op de website een verzekeringsoverzicht, of Groene Kaart (PDF), opvragen. En dat scheelt enorm veel papier en post.

Fietzersairbag

Door te helpen bij de ontwikkeling van een fietzersairbag draagt Centraal Beheer Achmea bij aan bescherming van de meest kwetsbare verkeersdeelnemers. Uit verschillende studies van TNO, uitgevoerd voor het ministerie van Verkeer en Waterstaat en de Fietzersbond, is gebleken dat een automatisch remsysteem of een airbag op de voorruit hiervoor zeer geschikt zijn. Om dat te ontwikkelen, en daarmee mogelijk het leven van 31 fietsers en 13 voetgangers per jaar te redden, werkt TNO nauw samen met airbagproducent Autoliv uit Zweden, Centraal Beheer Achmea en de Fietzersbond. Naast actief meedenken, brengen we kennis in over (risico's van) ongevallen met fietsers. Naar verwachting wordt het project in het voorjaar 2012 afgerond met een crashtest waarbij de nieuwe airbag in werking zal worden getoond.

Centraal Beheer Achmea in gesprek met haar klanten

Centraal Beheer Achmea is erg geïnteresseerd in de mening van

de klant. Wat vindt hij over ons? Om daar achter te komen is in 2009 de 'Klantarena' gestart. Daar zijn we in 2010 mee doorgegaan. De klant rekt tot de belangrijkste punten in de dienstverlening onder meer: het plezierige contact, het snel regelen van zaken en het uit handen nemen van zorgen. Wat de klant mist, zijn onder meer: een jaarlijks overzicht van verzekeringen die bij ons lopen, specifiek op hem gerichte mailings en even lage verzekeringspremies voor hem als bestaande klant als voor nieuwe klanten. Juist omdat we transparant, deskundig en vertrouwenwekkend voor onze klanten willen zijn, is het belangrijk dat dit ook zo wordt ervaren. Onze heldere communicatie, productkennis en het uit handen nemen van te regelen zaken, zijn de belangrijkste redenen voor onze klanten om bij ons te blijven.

Dit soort rechtstreekse contacten met de klant geeft ons goed inzicht in de zaken die we verder kunnen verbeteren. Enkele daarvan zijn: wel een jaarlijks polisoverzicht maar

"De klant wordt helder geïnformeerd over zijn premie-inleg en gemaakte kosten"

niet langer ongevraagde informatie toesturen en het aanbieden van een (lagere) premie die gelijk is aan de premie die aan nieuwe klanten wordt geboden; zoals de al genoemde actiekorting op nieuwe autoverzekeringen ook aan bestaande klanten geven.

2.3 PENSIOEN- EN LEVENSVZERKERINGEN

BELEID

Transparantie en betrouwbaarheid staan op nummer één in de klantbehoefte voor pensioen- en levensverzekeringen. De afgelopen jaren heeft de branche hier onvoldoende op gepresteerd. Er is een grote maatschappelijke discussie geweest over beleggingsverzekeringen ('Woekerpolisaffaire'). Met een regeling die verder gaat dan de aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening hoopt Achmea gekozen te hebben voor een redelijke oplossing van dit dossier. Ook pensioenverzekeren was onderwerp van maatschappelijk debat. De betaalbaarheid en de houdbaarheid van uitkeringsgaranties van deze

producten werden in 2010 in twijfel getrokken. Achmea kiest voor transparante en gestandaardiseerde pensioen- en levensverzekeringen met een lage kostenstructuur. In 2010 zijn hierin significante stappen gezet.

Pensioenen

Voor pensioenverzekeren zijn de ontwikkelingen op de financiële markten – in het bijzonder de lage rentestand – in combinatie met de toegenomen levensverwachting belangrijke onderwerpen van gesprek. Ook het debat over doorwerken na het 65^{ste} levensjaar is in volle hevigheid gevoerd. De verwachting is dat er de komende jaren opnieuw veranderingen in wetgeving komen. Dit was voor de divisie Pensioenverzekeren aanleiding om in het voorjaar een 'Levendag' te organiseren. Daar werden vanuit Achmea-perspectief contouren geschetst van de strategische antwoorden op deze ontwikkelingen. Vanuit de Achmea-identiteit en de ambitie de 'meest vertrouwde pensioen-verzekeraar' te worden, is in 2010 de koers herijkt. Met name de renteontwikkeling was aanleiding om

Achmea kiest voor transparante en gestandaardiseerde pensioen- en levensverzekeringen.

een gedeeltelijke offertestop door te voeren. Waar andere spelers garanties boden tegen gunstige tarieven, heeft Achmea een terughoudend beleid gevoerd. Garantiecontracten zijn in 2010 maar zeer beperkt gesloten.

Transparantie en betrouwbaarheid staan op nummer één in de klantbehoefte, gevolgd door flexibiliteit in de regeling die zij hebben afgesproken in hun pensioen en heldere pensioencommunicatie. De strategische koers van de divisie Pensioen-

verzekeren is mede hierop bepaald. In 2010 zijn op de voortgang opnieuw resultaten geboekt.

Tevens zijn stappen gezet in de ambitie van de divisie Pensioenverzekeren om toonaangevend te zijn in het actief, integraal en aantoonbaar toepassen van risicomangement. En dit in de strategische en operationele bedrijfsvoering. Er zijn voorbereidingen getroffen om tijdig te voldoen aan de eisen die Solvency II-regelgeving stelt aan goed risicomangement. Daarnaast is met een

In aanvulling op deze regeling is Achmea in 2010 het gesprek aangegaan met relevante stakeholders, zoals Stichting Verliespolis en Stichting Woekerpolis Claim.

aantal grootzakelijke klanten de communicatie gestart om in gezamenlijk overleg tot een periodieke kwaliteits- en risicorapportage te komen. Hiermee geven we invulling aan het streven om in verantwoordingsrapportages naar grootmarkt-klanten actief en transparant te communiceren over de kwaliteit van de dienstverlening en de risicobeheersing.

Beleggingsverzekeringen

In 2009 heeft Achmea een regeling opgesteld voor alle klanten met parti-

culiere 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 risicopremies. Achmea geeft alle klanten

die op basis van deze afspraken te veel hebben betaald een vergoeding. In aanvulling op deze regeling 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. Omdat Achmea graag duidelijkheid geeft aan haar klanten, heeft zij 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 waarop zij een

beroep kunnen doen. Voor meer en gedetailleerde informatie zie www.achmea.nl.

Verbeterde producten

Bovendien zijn afspraken gemaakt over flankerend beleid. Dit houdt concreet in dat Achmea zich in de komende twee jaar zal inspannen om alle klanten kosteloos een verbeterd aanbod te doen. Dit aanbod kan bestaan uit een verbetering van de bestaande polis of het aanbieden van een alternatief product (banksparen). In beide situaties zullen de

kosten van dit product lager zijn dan het kostenmaximum, zoals afgesproken in de overeenkomst van september 2010. Achmea ziet de ontwikkelingen in de markt en zal daar met de totale kostenbelading van de alternatieve producten op inspelen.

Achmea volgt advies Verbond van Verzekeraars over beleggingspensioenen

Het Verbond van Verzekeraars heeft – in overleg met werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers van Stichting van de Arbeid en de

ombudsman – een toetsnorm vastgesteld voor bestaande beleggingspensioenen. Daarmee is een oplossing bereikt voor het kostenvraagstuk dat zich voordoet in een beperkt deel van de zogeheten beschikbare premiereregelingen (bpr). Dit zijn pensioenverzekeringen die zijn gesloten via de werkgever (tweede pijlerproducten). De toetsnorm maximeert de kosten voor bestaande contracten op 1,5 procent van het belegd vermogen en 9,5 procent van de premie. In Nederland zijn in totaal 1,4 miljoen polissen in bpr-regelingen gesloten (voor naar schatting 750.000 deelnemers). Hiervan heeft Achmea zo'n 0,2 miljoen polissen in de boeken staan, verspreid over de merken Avéro Achmea, Centraal Beheer Achmea en Interpolis. Hiervan komt ongeveer 15% in aanmerking voor compensatie. De compensatie wordt berekend vanaf de datum van deelname aan een bpr-regeling. Uiterlijk in 2011 informeert Achmea de deelnemers daarover. Meer informatie over de toetsnorm [vindt u hier](#).

TOEPASSINGEN

Nieuwe pensioenproducten

De veranderingen in de pensioenmarkt maakten een heroriëntatie op het productassortiment noodzakelijk. We hebben ons productaanbod teruggebracht naar negen transparante, gestandaardiseerde hoofdproducten. Het 'Flexibel Renteniensplan' is een voorbeeld van de stappen die zijn gezet in dit traject van product-rationalisatie. Deze vereenvoudiging maakt het mogelijk meer aandacht te schenken aan de communicatie naar en dienstverlening aan de klant. Achmea noemt dit 'Het Nieuwe Pensioendenken'.

In 2010 is het nieuwe product 'Koers-Vastplan' geïntroduceerd. Met de optie om 'beleggen te combineren met een garantie' komen we met dit product tegemoet aan de wens van werkgevers van een vaste premie en de wens van werknemers om een vooraf afgesproken pensioen op te bouwen. De werknemer bepaalt namelijk zelf de verhouding tussen beleggen en een gegarandeerde uitkering.

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. Koersverliezen worden niet vergoed.

2.4 ZORG- VERZEKERINGEN

BELEID

Door groeiende medisch-technologische mogelijkheden, vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt staan de betaalbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit van de gezondheidszorg onder druk. Achmea voelt zich mede verantwoordelijk voor een zorgstelsel dat voldoet aan de eisen van de toekomst en zorg biedt die betaalbaar is. Met zorg die van goede kwaliteit is en toegankelijk

voor iedereen. We willen iedereen van duurzame zorg verzekeren. Solidariteit tussen jong en oud, ziek en gezond, arm en rijk vormt het fundament van duurzame zorg.

Als zorgverzekeraar én maatschappelijk ondernemer wil Achmea een structurele bijdrage leveren aan het oplossen van knelpunten en het verbeteren van de zorg. Volgens ons kunnen we de zorg betaalbaar houden als we er in slagen om:

- de kwaliteit van het zorgaanbod en de effectiviteit van de zorginfrastructuur verder te verbeteren;

- onze klanten helpen gezond te blijven of te worden, door gezond gedrag en een gezonde leefstijl te stimuleren.

Achmea is hiertoe beter in staat indien de positie op de zorgmarkt een goed perspectief biedt voor continuïteit op de langere termijn. Uit dat oogpunt heeft Achmea dit jaar aangekondigd per 1 januari 2011 met De Friesland Zorgverzekeraar te willen fuseren. Bundeling van krachten versterkt de positie van beide, van oorsprong coöperatieve verzekeraars in de provincie Friesland. Specifiek voor regionale en kleine zorgverzekeraars als De Friesland geldt, dat de financiële risico's in de komende jaren snel toenemen. Denk aan bezuinigingen in de zorg, de verwachte afschaffing van vereveningsmechanismen en verscherpte Europese regelgeving als Solvency II.

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren is kwaliteitstransparantie een belangrijke voorwaarde. Ons kwaliteitsbeleid naar zorgverleners toe begint dan ook met het inzichtelijk

maken van kwaliteit. Dat doen we op basis van spiegelinformatie, benchmarking en prestatie- en kwaliteitsindicatoren. Samen met onze partners in de zorg (de partijen waar Achmea bij inkoopt, zoals ziekenhuizen, healthcentra, beroeps-groepen en apothekers) werken we zo aan het transparant maken van de kwaliteit. En door het maken van verbeterafspraken verbeteren we de kwaliteit van zorg zelf. De volgende stap: gedifferentieerd zorg inkopen.

De verzekerde en de patiënt kunnen de zorg zelf verbeteren door te kiezen voor de kwalitatief beste zorg. Dit is de kern van vraaggerichte zorg of vraagsturing. Achmea zet de klanten aan het stuur door:

- hen te activeren om weloverwogen te kiezen voor kwaliteit;
- meer kennis te verwerven over hun wensen en specifieke zorgbehoeften;
- hen, op basis van deze kennis, meer op maat te bedienen en de variëteit van het aanbod te vergroten.

"We helpen onze klanten gezond te blijven of te worden, door gezond gedrag en een gezonde leefstijl te stimuleren"

Om de effectiviteit en de efficiency van de zorg te verbeteren, richt Achmea zich op zorgpreventie. Daarvoor investeert Achmea in een veelheid aan verbeterprojecten en initiatieven op het gebied van product-, sociale, technologische en procesinnovatie.

TOEPASSINGEN

MammaPrint

Als eerste Nederlandse zorgverzekeraar heeft Zilveren Kruis Achmea afspraken gemaakt met ziekenhuizen

over de voorwaarden voor de vergoeding van de MammaPrint voor haar verzekerden. Dit onderzoek blijkt een betere voorspellende waarde te hebben dan andere methoden voor de prognose van vrouwen met borstkanker en helpt artsen en hun patiënten bij de keuze voor de beste behandeling.

Informatieverstrekking ter ondersteuning van huisartsen – 'Achmea PraktijkStatus'

De 'Achmea PraktijkStatus' biedt huisartsen inzicht in een aantal

kenmerken van hun patiëntenpopulatie en hun zorggebruik binnen de praktijk en daarbuiten. Daarvoor verzamelt Achmea Zorg diverse behandelinformatie van huisartsen in een bepaalde regio. Informatie die een individuele arts niet heeft, maar waar hij nu wel toegang toe krijgt. Vergelijkende informatie over omvang en kenmerken van verschillende patiëntengroepen (denk aan chronisch zieken, zoals diabetici) en in het zorggebruik per segment (bijvoorbeeld farmacotherapeutische zorg, eerstelijnszorg, medisch-specialistische zorg), over behandeluur, voorschrijven van medicijnen, mate van doorverwijzen, et cetera. Zo zien huisartsen nu bijvoorbeeld bij welke apothekers zijn patiënten medicijnen halen. Als daar apothekers tussen zitten waarmee hij nog niet veel contact heeft, kan hij nu ook met hen beter de zorginhoud afstemmen. Het scherpt de artsen in hun praktijkuitoefening en ze waarderen het zeer, met een rapportcijfer van 7,7. Overigens reageerden huisartsen aanvankelijk sceptisch, omdat ze dachten dat Achmea

targets aan de praktijkstatus zou hangen. Dat is nadrukkelijk niet het geval: we gaan er, zonder te oordelen, op een constructieve manier met hen over in gesprek. Dit blijkt een wezenlijk onderdeel van het succes te zijn, omdat openheid in het kader van wederzijds vertrouwen heel belangrijk is. 'Achmea PraktijkStatus' biedt die transparantie. Huisartsen willen met Achmea in gesprek over de resultaten. En daar is het ook precies om te doen.

Zorgkaart Nederland en Achmea: steeds meer kiezen op kwaliteit

ZorgkaartNederland.nl is een initiatief van onder andere de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). Zilveren Kruis Achmea vindt het als partner van Zorgkaart Nederland belangrijk dat de zorg nóg transparanter wordt en mensen zich bewuster worden van de mogelijkheden die er zijn. Zorgkaart Nederland geeft dan ook, via haar website Zorgkaartnederland.nl, een overzicht en waardering van alle zorgverleners en zorginstellingen in Nederland. Op

Wat is MammaPrint?

MammaPrint is een onderzoeksmethode die inzicht geeft in de aard van de tumor op DNA-niveau. Het verschaft extra informatie die samen met traditionele criteria een grote rol kan spelen bij de behandelbeslissing.

De MammaPrint is sinds 2007 goedgekeurd door de Amerikaanse Food and Drug Administration. Dit onderzoek wordt breed vergoed in de Verenigde Staten. De onderzoeksmethode is oorspronkelijk ontwikkeld binnen het Nederlands Kanker Instituut en vele malen internationaal onderscheiden.

de website kan de consument zorgverleners als huisarts, ziekenhuis of fysiotherapeut beoordelen. Dat helpt bij transparantie in en kwaliteitsverhoging van de zorg. Acht maanden na de lancering van de site is al de 25.000^{ste} klantwaardering op de site geplaatst.

Chronische patiënten krijgen regie op zorg

Als onderdeel van de vijfjarige samenwerking die eind 2009 werd aangekondigd lanceerden Koninklijke Philips Electronics en Achmea Zorg in 2010 Stichting Zorg Binnen Bereik. Deze samenwerking is erop gericht te investeren in de ontwikkeling van vernieuwende zorgoplossingen die de zelfredzaamheid van chronisch patiënten vergroten, zodat hun levenskwaliteit toeneemt en minder ziekenhuisbezoek nodig is. Drie werkgroepen richten zich op de meest voorkomende chronische ziekten: diabetes, chronische luchtwegaandoeningen (COPD) en hartfalen. De oplossingen die de stichting ontwikkelt zullen overigens niet zijn voorbehouden aan de initiatief-

nemers, maar worden voor iedereen toegankelijk.

Onze inzet voor gezonde jeugd

Nederland krijgt de gezondste jeugd van Europa. Met deze ambitie ondertekenden Zilveren Kruis Achmea, Albert Heijn, Albron, Friesland-Campina, Nutricia, Unilever en zes gemeenten een samenwerkingsovereenkomst voor JOGG (Jongeren Op Gezond Gewicht). JOGG past binnen de visie van Zilveren Kruis Achmea op gezondheid, vitaliteit en preventie, en richt zich samen met alle lokale partijen op jongeren (0-19 jaar), hun ouders en hun omgeving. Doel is om het groeiende probleem van overgewicht tegen te gaan. In Frankrijk heeft JOGG zich al bewezen als effectief.

Met het programma 'IK Lekker fit!?' ondersteunt Zilveren Kruis Achmea gemeentes en scholen om ervoor te zorgen dat basisschoolleerlingen gezond leven. In het programma wordt samengewerkt met Nederlandse Hartstichting, Noordhoff Uitgevers en lokale partners, zoals

sportservicebureaus, GGD'en en thuiszorginstellingen.

Zorgsturing: beperkte voorkeur voor zorgaanbieders per medische ingreep

Het aantal ingrepen waarbij Achmea aan bepaalde zorgaanbieders de voorkeur gaf (als de verzekerde voor deze aanbieder koos, kwam dat niet ten koste van het eigen risico) is in

2010 beperkt tot twee (tegenover negen in 2009). Zilveren Kruis Achmea handhaaft dit voorkeursbeleid voor een tweetal aandoeningen (heup- en knie vervanging). Nader onderzoek naar de prestaties van ziekenhuizen wees uit dat er bij de andere ingrepen nagenoeg geen kwaliteitsverschillen konden worden aangetoond. De gegevens zijn daarvoor (nog) niet onderscheidend genoeg.

We zoeken naar vernieuwende zorgoplossingen die de zelfredzaamheid van chronisch zieke patiënten vergroten

2.5 INKOMENS- VERZEKERINGEN

BELEID

Achmea wil een toonaangevende rol spelen als 'meest vertrouwde verzuim- en arbeidsongeschiktheidsverzekeraar'. Drie jaar geleden is als doel gesteld in 2010 marktleider te zijn. Aan deze ambitie werken we vanuit een duidelijke visie en strategie. De dienstverlening is verscherpt door de klant regelmatig naar zijn mening te vragen via 'Klantarena's' en onderzoek. Het begrip 'meest vertrouwd' wordt ingevuld door de producten op transparantie en gebruikswaarde te toetsen ([zie pagina 32](#), Ontwikkelingen in Duurzaam Verzekeren, 'Normenkader Proposities'). Verder werken we hieraan door het voortouw te nemen in gesprekken over bestaande producten en nieuwe ontwikkelingen met Verbond van Verzekeraars, de overheid en op diverse publieke platformen. Of we deze ambitie hebben gerealiseerd kan pas in 2011 worden beoordeeld. Deze beoordeling wordt gebaseerd

op de cijfers van Achmea en die van de andere aanbieders, maar doorslaggevend is de mening van de stakeholders. Zij worden in de loop van 2011 gevraagd naar hun mening.

Op het gebied van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV) wordt vooral gesproken over de effecten van wettelijke verplichtingen, beloning en provisie. Achmea levert haar bijdrage aan

de discussie over een gedragscode en het waarborgen van privacy.

Bij nieuwe gespreksonderwerpen als privatisering WW, herinrichting AOW en gevolgen Sociale Zekerheid, focust Achmea zich op 'duurzame inzet(baarheid)' op de arbeidsmarkt. Achmea leverde een belangrijke bijdrage aan het visiedocument 'Van werk naar werk', samen met Boaborea, Verbond van Verzekeraars

en VNO-NCW. Het document beschrijft bewezen vormen van begeleiding van werk naar werk.

TOEPASSINGEN

Beheersen van reputatie- en klantrisico's bij inkomensverzekeringen

Achmea heeft de kosten, het rendement en de provisie van de AOV- en hypotheekbeschermingsproducten

Als belangrijke speler in de markt wordt Achmea in deze gesprekken, vanuit haar maatschappelijke rol en verantwoordelijkheid, geconfronteerd met enkele grote vraagstukken. We noemen er twee.

- De dekking van de AOV en verdere segmentatie heeft tot stevige discussies geleid met klanten en de vakbeweging: wat als een klant minder wil verzekeren dan Achmea verantwoord vindt? Met FNV-Zelfstandigen resulteerde dat in een AOV die een beperkte uitkeringsduur van maximaal twee jaar kent – de periode die een zelfstandig ondernemer de tijd geeft om nieuwe wegen in te slaan. Resultaat is een propositie die voldoet aan de verwachtingen van de klant (premiehoogte en risicodekking) en die voor veel meer ondernemers aantrekkelijk is.
- Met vertegenwoordigers van klanten, in de Raad van Advies, is het 'Inkomensgarantieplan' (IGP) besproken. Het IGP biedt zekerheid over het inkomen bij arbeidsongeschiktheid, maar is tegelijkertijd zo zeker dat het niet stimuleert om 'te werken naar vermogen'. Na overleg met de Raad van Advies is besloten het IGP te blijven aanbieden. Omdat het, vergeleken met het huidige aanbod, zodanig transparant en eenvoudig is dat het niet verantwoord is het niet aan te bieden. De verwachting is dat men, doordat de zaken financieel goed geregeld zijn met het IGP, het werk toch niet uit de weg zal gaan, al blijft enige oplettendheid hierbij op zijn plaats.

en de WGA-uitstap-portefeuille inzichtelijk gemaakt. Daarnaast zijn de mogelijke reputatierisico's in kaart gebracht. Dit deden we vooruitlopend op de ontwikkelingen in de markt en media.

Voor beide dossiers stellen we onze visie vast, ontwikkelen we verbeterinitiatieven en voeren we concrete verbeteringen door. Zo hebben we voor twee afzetkanalen de provisie op ADV-producten afgetopt en de premie voor alle kanalen verlaagd. Ook informeren we de klant transparant over de provisie op hypotheekbeschermingsproducten.

Tevredenheid bij stakeholder klant

Uit diverse onderzoeken blijkt dat de stakeholders tevreden zijn over de koers die Achmea als ADV-verzekeraar volgt. Zo blijkt uit eigen onderzoek dat de procestevredenheid van de klanten gemiddeld 90% of hoger scoort voor zowel ADV als Verzuim. De websites van de merken die de producten ADV en verzuim aanbieden (Interpolis en Centraal Beheer

Achmea) eindigden op respectievelijk de eerste en tweede plaats in het onderzoek naar de vindbaarheid en helderheid van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen op internet. Daarmee lieten ze de concurrentie duidelijk achter zich.

2.6 OVERIGE DIENSTVERLENING

BELEID

Achmea is een gediversifieerd bedrijf dat haar producten via een aantal bekende merken aanbiedt. Naast verzekeren heeft Achmea bedrijfs-onderdelen die zich met andere dienstverlening bezighouden, zoals pensioenbeheer (Syntrus Achmea) en autolease (Wagenplan). Ook is Achmea actief in dienstverlening op het gebied van 'Het Nieuwe Werken'. De MVO-aspecten van deze dienstverlening worden hieronder toegelicht.

Bijdrage aan het pensioenakkoord

Tegen de achtergrond van turbulente ontwikkelingen in het pensioenstelsel heeft Syntrus Achmea het afgelopen

jaar de pensioenregelingen en het vermogensbeheer voor de pensioenfondsen uitgevoerd en de fondsbesturen hierover geadviseerd. Daarnaast bood Syntrus Achmea op verschillende manieren ondersteuning bij de totstandkoming van het pensioenakkoord. Dit om stakeholders zo goed mogelijk te informeren over en te betrekken bij de cruciale beslissingen die genomen gaan worden over het pensioenstelsel.

- Op verzoek van organisaties van sociale partners heeft Syntrus Achmea berekeningen gemaakt om de consequenties in beeld te brengen van verschillende varianten die over de onderhandelingstafel zijn gegaan. Als grote uitvoeringsorganisatie van pensioenfondsen in de marktsectoren, neemt Syntrus Achmea de verantwoordelijkheid om de mening van het midden- en kleinbedrijf nadrukkelijk mee te nemen.
- Dit is na de verkiezingen opnieuw opgepakt om inhoud te geven aan de preciezere invulling van een nieuw pensioenakkoord.
- Om bestuurders van pensioen-

fondsen zo goed mogelijk mee te nemen in de ontwikkelingen, is voor alle besturen een toelichting gegeven op het pensioenakkoord.

- Voor de Raad van Advies is een discussie voorbereid over (de gevolgen van) het pensioenakkoord.
- Twee leden van de Commissie Frijns zijn uitgenodigd voor een intern debat over het rapport van die commissie. Op basis van dit debat wil Syntrus Achmea zo scherp mogelijk boven tafel krijgen hoe ze vanuit haar kennis en ervaring invulling zou kunnen geven aan haar zorgplicht richting pensioenfondsbesturen. Het rapport Commissie Frijns [vindt u hier](#).
- De voorzitter van de Commissie Goudswaard is uitgenodigd om op een themamiddag pensioenfondsbestuurders mee te nemen in de bevindingen van het rapport van zijn commissie. Het rapport Commissie Goudswaard [vindt u hier](#).

Wagenplan

WagenPlan, een joint venture van Athlon Car Lease Nederland en Centraal Beheer Achmea, is de eerste

CO₂-neutrale leaseorganisatie van Nederland. De visie van WagenPlan op duurzame mobiliteit rust op drie pijlers: voorkomen, reduceren en compenseren van CO₂-uitstoot.

De leaseorganisatie van Centraal Beheer Achmea draagt de kosten voor het 'emissie-neutraal rijden' volledig zelf. WagenPlan berekent van al haar auto's de CO₂-uitstoot op basis van de hoeveelheid getankte liters en het soort brandstof. Een initiatief waarmee WagenPlan in augustus 2007 is gestart en waar-

uitstoot te compenseren door daar CO₂-credits voor te kopen. In 2009 bedroeg de uitstoot 26.000 ton. De CO₂-credits worden geleverd door te investeren in projecten die helpen klimaatverandering tegen te gaan.

Zoals een kleinschalige waterkrachtcentrale in Taiwan. De aankoop is verricht via het Climex, een handelsplatform voor CO₂-emissierechten. Voor WagenPlan betekent dit een investering van 4 à 5% van haar bruto jaarwinst. Accountantsorganisatie KPMG toetst het proces en brengt daar een assurance-

per kilometer. Dit is het positieve gevolg van de introductie van de energielabels in de autoregeling.

TOEPASSINGEN

Inspelen op de teruggelopen financiële dekkingen van pensioenfondsen

Syntrus Achmea biedt de pensioenfondsen ondersteuning bij het maken van herstelplannen en crisisplannen. Dit is een normaal onderdeel van de dienstverlening waar de fondsen voor betalen. Daarnaast heeft Syntrus Achmea in de Klantenraad het thema 'risicomanagement' aan de orde gesteld. Dit leidde tot de inrichting van een werkgroep uit de Klantenraad, die met ondersteuning van Syntrus Achmea een risicobeoordelingsmethode voor pensioenfondsen ontwikkelde. Deze methode helpt de pensioenfondsen 'comfortabel aan het stuur van hun fonds te zitten'. Na een geslaagde pilot heeft de werkgroep de rapportage aan de volledige Klantenraad verzorgd. Het risicomanagement wordt nu uitgerold over alle fondsen.

Overbruggingshuur en budgetcoaching

Als gevolg van de financiële crisis zijn de achterstanden op hypotheek in 2010 opgelopen. Klanten komen in financiële problemen door de voortdurende lasten van twee woningen. En sommige klanten hebben door onvoorzien omstandigheden moeite om aan de verplichtingen van de hypotheek te kunnen blijven voldoen (bijvoorbeeld door werkloosheid of echtscheiding). Daarom is Achmea Bank begin 2010 gestart met het toestaan van overbruggingsverhuur voor klanten die tijdelijk twee woningen hebben. Tijdelijke verhuur op grond van de Leegstandwet van de woning die een klant nu niet kwijt kan, biedt dan mogelijk uitkomst. Overbruggingsverhuur helpt niet alleen om financiële nood te voorkomen, maar ook om doorstroming op de woningmarkt te bevorderen. Ook ongewenste neveneffecten van leegstand, zoals kraken, waardedaling en vernieling, worden hiermee voorkomen. Halverwege 2010 is de pilot budgetcoaching gestart. In het laatste kwartaal van 2010 heeft Achmea

"De uitstoot van het wagenpark van Achmea daalt als gevolg van de introductie van energielabels"

mee ze de eerste leaseorganisatie van Nederland is die de CO₂-uitstoot van het volledige leasepark compenseert. Dit gebeurt door na afloop van het kalenderjaar de totale CO₂-

rapport over uit. De uitstoot van het wagenpark van Achmea daalt. Begin 2009 was dit nog gemiddeld 161,3 gram per auto per kilometer. Eind 2010 is dit 151,5 gram per auto

Bank besloten definitief hiermee verder te gaan. De budgetcoach wordt ingezet bij klanten die door onvoorziene omstandigheden in financiële problemen (dreigen te) raken. De budgetcoach bekijkt samen met de klant wat de beste manier is om de financiële problemen op te lossen. Waar mogelijk wordt een betalingsregeling getroffen. De budgetcoach wordt door Achmea Bank kosteloos aangeboden aan klanten met (dreigende) betalingsachterstanden. In 70% van de gevallen waarbij een budgetcoach is ingezet heeft Achmea Hypotheekbank een regeling kunnen treffen met de klant.

Save Lease en E-driver

Samen met Centraal Beheer Achmea heeft WagenPlan in 2009 het brandstofbesparingsprogramma 'Save Lease' en het bewustwordingsprogramma 'E-driver' geïntroduceerd binnen Achmea. 'Save Lease' daagt leaserijders uit om te besparen op het brandstofverbruik. Dit doen ze door de berijder te belonen met een spaarsysteem, waarbij hij, naargelang van het aantal *savers*, een cadeau uit

de Save Lease Webshop kan kiezen. Dit leverde een fikse besparing op. 'E-driver' is een bewustwordingsprogramma om veilig te rijden. Dit initiatief van Centraal Beheer Achmea en Verkeersveiligheid Groep Nederland heeft geresulteerd in een afname van het aantal schades onder de deelnemers. 'Save Lease' en 'E-driver' samen hebben € 140.000 bespaard, waarvan 60% door zuiniger rijden en 40% door goedkoper tanken.

De electroscooter

In 2010 introduceerde leasemaatschappij WagenPlan de electroscooter als leaseproduct. Hiermee loopt het bedrijf voorop in duurzame mobiliteit. Leaserijders die naast hun auto gebruikmaken van een electroscooter voor ritten korter dan 10 kilometer en hiermee 4.000 kilometer per jaar afleggen, verminderen de CO₂-uitstoot jaarlijks met 1.000 kilogram. De electroscooter vult het huidige mobiliteitspakket van wagenparkbeheerders in het land aan. Het aantal mensen dat er gebruik van maakt is weliswaar

Bewust reizen



nog zeer beperkt, maar het eerste doel is met name bewustwording.

Carwash met hemelwater

WagenPlan, en daar hoort de hele leasevloot van Achmea bij, is in 2010 begonnen met het wassen van haar wagenpark met regenwater. Ook met dit 'groene' initiatief gaat WagenPlan een stuk verder dan gebruikelijk in de leasebranche. Zes tanks, die gezamenlijk 24.000 liter regenwater kunnen opvangen, kunnen de 1.000 leaseauto's wassen die jaarlijks terugkomen. WagenPlan schat dat dit initiatief goed is voor een besparing van 50.000 liter drinkwater per jaar.

Meepraten over mobiliteit

Het woon-werkverkeer en de zakelijke

reizen van medewerkers zorgen voor steeds meer problemen op de weg, maar ook voor de werkgevers in Nederland. Steeds meer bedrijven hebben te kampen met een slechte bereikbaarheid en onvoldoende parkeerplaatsen, waardoor zij als bedrijf en als werkgever minder aantrekkelijk worden. Al het reizen door medewerkers leidt tot een uitstoot van CO₂ en andere schadelijke stoffen, waardoor het door veel bedrijven nagestreefde 'Groene Profiel' in gevaar komt. Bovendien zijn de kosten van de zakelijke mobiliteit (inclusief stilstand in de file) aanzienlijk en nemen ze voortdurend toe. Achmea participeert actief in denktanks om deze problematiek aan te pakken als lid van de Taskforce

Het eerste doel is bewustwording

Mobiliteitsmanagement (onder leiding van Lodewijk de Waal), eind 2010 voortgezet als platform 'Slim werken Slim reizen'. Dit platform bedenkt en propageert initiatieven om de [automobiliteit te beperken door ander vervoergedrag te bevorderen en door 'Het Nieuwe Werken'.

Het Nieuwe Werken

Tijd- en plaatsonafhankelijk werken, de noodzaak van fysiek vergaderen verminderen en daarmee iets doen aan de filedruk, vormen een belangrijke uitdaging. Vanuit haar histori-

sche rol als adviseur voor werkgevers heeft Centraal Beheer Achmea een programma opgezet om werkgevers te ondersteunen bij het doorvoeren van deze veranderingen. Er is een boekje uitgegeven, 'Wegwijs in het nieuwe werken', waarbij Centraal Beheer Achmea partner was van 'De week van het nieuwe werken'.

Bij de implementatie spelen verschillende mobiliteitsaanbieders een rol. Centraal Beheer Achmea heeft met alle partijen in de keten een samenwerkingsverband opgezet, waar-

door alle producten en diensten via één loket aan de werkgever kunnen worden aangeboden en online voor de werknemers beschikbaar zijn.

2.7 VERANTWOORD BELEGGEN

BELEID

Achmea voert een groepsbreed verantwoord beleggingsbeleid dat is gebaseerd op het uitsluiten van bepaalde beleggingen, *engagement* en *enhanced engagement* voor een deel van de portefeuille, stembeleid op aandeelhoudersvergaderingen en het toepassen van ESG-criteria in het primaire beleggingsproces. Ook specifiek op duurzaamheid gerichte beleggingen maken onderdeel uit van het verantwoord beleggingsbeleid. Met dit beleid zetten we de benodigde stappen om ons doel, het zo verantwoord mogelijk beleggen van de ons ter beschikking staande vermogensportefeuilles, te bereiken. Voor de stand van zaken hiervan per ultimo 2010 verwijzen we naar [bijlage Feiten en cijfers](#), ad verantwoord beleggen.

1. Uitsluiten van beleggingen

Achmea belegt op voorhand niet in aandelen en bedrijfsobligaties (credits) van eindproducenten van wapens, die door de Nederlandse overheid als controversieel zijn aangemerkt. Dit zijn onder meer clusterbommen, landmijnen, biologische en chemische wapens. Ook staatsobligaties van landen die door de VN Veiligheidsraad op basis van resoluties als controversieel zijn aangemerkt, zijn uitgesloten van belegging.

2. Engagement: dialoog met ondernemingen

Achmea past *engagement* toe. Hierbij wordt de dialoog aangegaan met ondernemingen die in de aandelen- en bedrijfsobligatieportefeuilles zijn opgenomen. In overleg met onze uitvoerder Robeco wordt dit *engagementbeleid* uitgewerkt en in de praktijk gebracht. 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 mensen-

rechten, werkomstandigheden, klimaatverandering en corruptie).

Aanvullend en verdergaand is *enhanced engagement*. Daarbij gaan we het gesprek aan met geselecteerde ondernemingen op specifiek gedefinieerde thema's. De uitvoering hiervan is opgedragen aan Robeco.

- Er worden jaarlijks twee tot drie ondernemingen uitgekozen op twee of drie thema's.
- De thema's worden per jaar bepaald in overleg met de Ethiekcommissie.
- Per onderneming worden doelen vastgesteld die binnen drie jaar moeten worden gehaald. Lukt dit niet, dan kan de onderneming worden uitgesloten van belegging. De dialoog wordt dan beëindigd.

3. Stemmen

Actief uitoefenen van het stemrecht is onderdeel van het verantwoord beleggingsbeleid. Hiermee draagt Achmea bij aan de versterking van de *checks and balances* binnen ondernemingen, wat van belang is voor het creëren van langetermijnwaarde

voor de onderneming en haar stakeholders. Achmea volgt met dit stembeleid de Nederlandse Corporate Governance Code. De aanbevelingen uit deze code worden ook gebruikt bij de beoordeling van de agenda-punten waarvoor het stemrecht wordt gebruikt. Buiten Nederland is de lokale Corporate Governance Code leidend. Verantwoording over het stembeleid wordt via de websites van de bedrijfsonderdelen binnen Achmea afgelegd.

4. Positieve beleggingen

Achmea houdt ook positieve beleggingen aan (in onder meer *clean technology, micro finance/insurance*), waarbij het accent ligt op duurzame aspecten zonder dat er concessies worden gedaan aan de rendementverwachtingen.

Ontwikkelingen in 2010

Met het MVO-beleid wil Achmea de beleggingsstrategie de komende jaren verder verduurzamen. In 2010 zijn met de uitbreiding van het engagementprogramma naar bedrijfsobligaties en het uitsluiten van

staatsobligaties van controversiële regimes nieuwe stappen gezet. Daarnaast is in 2010 begonnen met het integreren van ESG-criteria in het primaire beleggingsproces. Goede prestaties op deze criteria kunnen leiden tot betere financiële prestaties van bedrijven. Bijvoorbeeld doordat milieuvriendelijk produceren minder kosten met zich meebrengt. Een van onze vermogensbeheerders (Robeco) past deze duurzaamheids-criteria al toe in het selectieproces van aandelen en bedrijfsobligaties. Met onze andere vermogensbeheerders zijn we in gesprek om deze ESG-integratie door te voeren voor onze portefeuille.

Organisatie

In de Commissie Verantwoord Beleggen wordt het verantwoord beleggingsbeleid en de uitvoering daarvan afgestemd. Deze commissie bestaat uit vertegenwoordigers van Achmea Beleggingsfondsen, Staalbankiers, Syntus Achmea Vermogensbeheer, Syntus Achmea Vastgoed, Achmea Pensioenverzekeren, Group Balance

Sheet Management/Investment Management en Group CSR. Deze vertegenwoordigers zijn binnen hun bedrijfsonderdeel verantwoordelijk voor verantwoord beleggen. Het beleid wordt periodiek beoordeeld door de Ethiekcommissie van Achmea.

TOEPASSINGEN

Beleggingen voor eigen rekening en risico Achmea

Het totaal belegd vermogen voor eigen rekening en risico van Achmea bedraagt per 31 december 2010 € 31,35 miljard. Voor de stand van zaken van het verantwoord beleggen hiervan: [zie bijlage Feiten en cijfers](#), Verantwoord beleggen, Beleggingen voor eigen rekening en risico van Achmea.

Resultaten stemmen en engagement

Met 165 ondernemingen is een dialoog gevoerd binnen het engagementprogramma. Daarnaast is er in het kader van *enhanced engagement* met veertien andere ondernemingen een intensieve dialoog gevoerd.

Thema's van de afgelopen twee jaar zijn: 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. Begin 2011 zullen naar verwachting zeven ondernemingen de vooropgestelde doelen behalen die met *enhanced engagement* waren vastgesteld. Met hen wordt het *enhanced engagementproces*

binnen de gestelde termijn geen vooruitgang is geboekt op de doelstellingen. Het besluit om deze onderneming uit te sluiten van het beleggingsuniversum loopt nog. Achmea zal hierover naar verwachting medio 2011 communiceren.

Er is namens Achmea op 360 aandeelhoudersvergaderingen gestemd. Het stemgedrag maakt Achmea inzichtelijk door middel van stemverslagen die worden gepubliceerd op de website. [Klik hier](#) voor de stemverslagen.

beheert de beleggingsfondsen die voor rekening en risico van klanten worden aangehouden. Deze worden voornamelijk aangeboden in combinatie met een pensioen- of levensverzekeringsproduct (*unit-linked*) of als bancaire beleggingsfondsen.

Resultaten stemmen en engagement

Namens Achmea Beleggingsfondsen is er wereldwijd in 2010 op 134 aandeelhoudersvergaderingen gestemd. Het stemgedrag maakt Achmea Beleggingsfondsen inzichtelijk door middel van stemverslagen die gepubliceerd worden op de website. [Klik hier](#) voor de stemverslagen.

Pensioenverzekeren

De divisie Pensioenverzekeren beheert een vermogen dat is ondergebracht in afzonderlijke beleggingsdepots die deelnemen in beleggingsportefeuilles. Het totaal belegd vermogen van de afzonderlijke beleggingsdepots per 31 december 2010 bedraagt € 6,4 miljard. De uitvoering van het stem-, uitsluitingen- en *engagementbeleid* is in handen

van F&C. De rapportages hierover worden aan alle klanten verstrekt en zijn tevens digitaal beschikbaar op de website van F&C. De F&C-rapportages [vindt u hier](#).

Ontwikkelingen in 2010

Een nieuw wereldwijd aandelenfonds voor afzonderlijke beleggingsdepots is in 2010 gelanceerd, waarbij het verantwoord beleggingsbeleid is ondergebracht bij Robeco. De rapportages van Robeco worden aan alle klanten verstrekt en zijn tevens digitaal opvraagbaar. De Robeco-rapportages [vindt u hier](#).

Syntrus Achmea Vermogensbeheer

Het totaal belegd vermogen van Syntrus Achmea Vermogensbeheer bedraagt exclusief vastgoed ruim € 39 miljard per 31 december 2010. De aanpak van verantwoord beleggen binnen Syntrus Achmea Vermogensbeheer is in lijn met het groepsbrede beleid van Achmea, maar omdat de uitvoering rekening houdt met klantspecifieke wensen, verschilt de invulling in enkele

"De uitstoot van het wagenpark van Achmea daalt als gevolg van de introductie van energielabels"

met succes afgesloten. Voor zes ondernemingen loopt het proces nog. Voor een van de ondernemingen in het *enhanced engagementprogramma* is vastgesteld dat er

Achmea Beleggingsfondsen

Het totaal belegd vermogen van Achmea Beleggingsfondsen per 31 december 2010 bedraagt € 5,9 miljard. Achmea Beleggingsfondsen

gevallen. In afwijking van het groepsbreed beleid rekent Syntrus Achmea kernwapens tot de categorie contro-versiële wapens. Producenten van dit type wapen worden uitgesloten van belegging. [Klik hier](#) voor meer informatie.

Door middel van een halfjaarlijkse rapportage maakt Achmea voor zowel de mandaten van onze klanten als de Syntrus Achmea-beleggingsproducten inzichtelijk welke inspanningen op het gebied van verantwoord beleggen zijn geleverd.

Resultaten stemmen en engagement

In 2010 heeft Syntrus Achmea voor haar interne aandelenportefeuilles op 603 aandeelhoudersvergaderingen gestemd. Uitgebreide stemverslagen zijn beschikbaar op de website van Syntrus Achmea Vermogensbeheer. [Klik hier](#) voor de stemverslagen.

Namens de klanten wordt er met 63 ondernemingen een dialoog gevoerd over uiteenlopende thema's. Thema's waarover, in overleg met klanten, de dialoog met ondernemingen in 2010 is opgestart zijn 'Global Compact milieuschendingen' en 'Medewerkerstevredenheid en gezondheid'. Eerder opgestarte dialogen gaan onder meer over arbeidsomstandigheden, activiteiten in controversiële regimes en waterbeheer.

Ontwikkelingen in 2010

Sinds 2010 werkt het aandelen-team intensief samen met het verantwoord-beleggenteam om voor het intern beheerde vermogen ESG-criteria structureel in het beleggingsproces mee te nemen

Dit zal in 2011 worden voortgezet. Voor het extern beheerd vermogen is ook Syntrus Achmea in gesprek met de vermogensbeheerders om ESG-criteria te integreren.

Syntrus Achmea Vastgoed

Meer dan 30% van de CO₂-uitstoot in Nederland is afkomstig van vastgoed. Bij verduurzaming van vastgoed kan dus veel winst worden behaald. Syntrus Achmea Vastgoed gaat ervan uit dat de vraag naar duurzaam vastgoed zal toenemen. Verdere verduurzaming van de portefeuille is noodzakelijk om te blijven voldoen aan de eisen van de tijd en om de waarde te behouden. In 2010 heeft Syntrus Achmea Vastgoed duurzaamheidsdoelstellingen vastgesteld voor de door haar beheerde vastgoedportefeuilles. Deze doelstellingen – die hierna per sector worden toegelicht – richten zich zowel op acquisities als op de bestaande portefeuille. In het 'Programma van Eisen' – waaraan nieuw te ontwikkelen vastgoed moet voldoen – is onder meer de toepassing van duurzame materialen en energie-

Richtlijnen waar Achmea zich aan houdt

Achmea is ondertekenaar van de PRI (**Principles for Responsible Investment**).

Als uitgangspunt waaraan we verantwoord beleggen toetsen, hanteert Achmea het Global Compact van de Verenigde Naties. Dit bestaat uit tien principes die gerelateerd zijn aan mensenrechten, arbeidsnormen, milieu en anticorruptie, gebaseerd op internationaal breed geaccepteerde verdragen zoals de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en de normen van de International Labour Organisation. De principes van het Global Compact dienen als leidraad bij het voeren van *engagement*. De websites www.unglobalcompact.org/AbouttheGC en www.icgn.org geven hier meer informatie over.

Voor vastgoedbeleggingen worden specifieke maatstaven, zoals GPR Gebouw (toetsingsinstrument voor duurzaamheid van vastgoed dat de woningen op de vijf thema's energie, milieu, gezondheid, gebruikskwaliteit en toekomstwaarde beoordeelt), gehanteerd. Meer informatie vindt u op www.gprgebouw.nl.

zuinige installaties opgenomen. Daarnaast wordt de bestaande portefeuille verduurzaamd waar dat op een rendabele manier mogelijk is. Voorbeelden hiervan zijn het toepassen van energiezuinige verlichting in kantoorgebouwen en winkelcentra en het plaatsen van HR-ketels in woningen. Bij onderhoud, renovatie en huurdermutatie wordt gekozen voor duurzame oplossingen. De door Syntrus Achmea Vastgoed beheerde portefeuille met Nederlands vastgoed heeft een waarde van € 9,2 miljard per 31 december 2010. De uitvoering van het beleid verschilt per vastgoedsector.

Woningen

Aan te kopen woningen hebben minimaal energielabel C. Daarnaast worden al deze woningen vanaf april 2010 getoetst op duurzaamheid met GPR Gebouw. Dit instrument beoordeelt de woningen op vijf thema's: energie, milieu, gezondheid, gebruikskwaliteit en toekomstwaarde. Binnen de bestaande portefeuille is de doelstelling om het aandeel van woningen met een groen energielabel (A, B

en C) te verhogen van 67% begin 2010 naar 80% per ultimo 2011. In 2010 heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de investeringen die nodig zijn om woningen met een energielabel D en lager naar een groen energielabel te brengen. Een aantal van deze maatregelen is al opgenomen in de onderhoudsbegroting van de komende jaren. Meer informatie vindt u op www.gprgebouw.nl

Kantoren

In 2010 is Syntrus Achmea Vastgoed een pilot gestart om een meetinstrument te realiseren waarmee vanaf 2011 alle aan te kopen kantoren kunnen worden getoetst op duurzaamheid. Nu geldt al dat aan te kopen kantoren minimaal energielabel C moeten hebben. Eind 2010 heeft 70% van de kantorenportefeuille een energielabel, eind 2011 moet de gehele kantorenportefeuille hiervan zijn voorzien. Nu worden al regelmatig objecten binnen de kantorenportefeuille naar een hoger energielabel gebracht om zo de marktpositie van deze objecten te verbeteren.

Winkels

In tegenstelling tot woningen en kantoren worden winkels casco verhuurd. De installaties in een winkel zijn eigendom van de huurder. Hierdoor is de invloed van de eigenaar/belegger op de duurzaamheid van een winkel beperkt. Syntrus Achmea Vastgoed richt zich daarom op voorlichting aan huurders. Hiertoe is Syntrus Achmea Vastgoed in het najaar van 2010 gestart met het opstellen van een 'Energie Prestatie Maatwerkadvies' per winkel, dat met de huurders zal worden be-

sproken. Hiermee is meteen het energielabel van een winkel bekend. Doelstelling is dat eind 2011 70% van de portefeuille een energielabel heeft. Bij winkelcentra is de invloed van de eigenaar/belegger, door de aanwezigheid van gemeenschappelijke ruimtes en installaties, groter. In 2010 is een pilot gestart om twee winkelcentra op duurzaamheid te laten beoordelen. Bij gebleken geschiktheid zal deze toets in de toekomst gebruikt gaan worden om nieuw aan te kopen winkelcentra te beoordelen.

Beleggingscategorie*	Waarde ultimo '10	Waarde ultimo '09
Woningen	€ 4,9 miljard	€ 4,9 miljard
Kantoren	€ 1,5 miljard	€ 1,6 miljard
Winkels	€ 2,4 miljard	€ 2,2 miljard
Andere categorieën*	€ 0,4 miljard	€ 0,4 miljard

* Andere categorieën betreffen grond, bedrijfsruimtes, zorgvastgoed en overig.

Staalbankiers

Sinds 2002 is Staalbankiers actief met de dienstverlening Maatschappelijk Verantwoord Vermogensbeheer. De cliënten van Staalbankiers die hiervoor kiezen, komen vooral uit de non-profitsector en variëren van een charitasinstelling tot een vakbond. Deze cliënten kiezen voor verantwoord vermogensbeheer dat dicht bij hun achtergrond en doelstellingen ligt. Aan alle cliënten wordt maatwerk geleverd. De informatie die hiervoor wordt gebruikt, komt van een wereldwijd netwerk van lokale researchproviders. In dit netwerk zijn momenteel circa 60 onderzoekers werkzaam. De researchinformatie wordt vervolgens door analisten van een externe researchprovider beoordeeld op kwaliteit en waar nodig aangevuld met de resultaten uit eigen onderzoek. Dit levert een database op die de mogelijkheid biedt om cliënten van Staalbankiers op velerlei wijze te bedienen (maatwerk). De database is opgebouwd rondom 52 thema's die de maatschappelijke, sociale en milieuprestaties van ondernemingen

in kaart brengen. Deze thema's lopen uiteen van schendingen van mensenrechten tot de productie en leverantie van kernenergie en van het begaan van milieudelicten tot het gebruik van genetische modificatietechnieken. Deze informatie is de basis voor een unieke aanpak met twee kernelementen:

1 *De modulaire aanpak.* Deze stelt de belegger niet alleen in staat rekening te houden met door hem relevant geachte criteria, maar biedt hem tevens de mogelijkheid om de zwaarte van het criterium vast te stellen.

2 *De relatieve duurzaamheidsscore die per bedrijf wordt berekend.* Op basis van het Sustainability Researchplatform wordt per indicator een wegingsfactor vastgesteld die in overeenstemming is met de wensen van de opdrachtgever (factor A). Aan de hand van de gemiddelde score per sector (factor B) wordt de relatieve zwaarte van de aandelen per sector in de onderzochte portefeuille bepaald (factor C).

Op basis van deze aanpak is Staalbankiers in staat om de praktische vertaling te maken naar een operationeel maatschappelijk verantwoord beleggingsbeleid dat voldoet aan de gestelde risico- en rendementseisen. De thema's waarop onderzoek wordt gedaan zijn maatschappelijke en

sociale thema's (zoals schendingen van mensenrechten, discriminatie, porno, tabak, schendingen van sociale wetten en codes, gokken en corruptie) en milieuthema's (zoals biotechnologie, olie- en gaswinning, mijnbouw, kernenergie, niet-duurzame bosbouw en bio-industrie).

Screeningsmethodes

Negatieve screening

Negatieve screening is gericht op het uitsluiten van ondernemingen uit een portefeuille op grond van de betrokkenheid van de onderneming bij van tevoren geformuleerde thema's.

Relatieve screening: Best in Class

Relatieve screening is gericht op het onderling vergelijken van ondernemingen binnen eenzelfde sector om zo vast te stellen welke ondernemingen zich op sociaal, maatschappelijk en milieuterrain – positief – onderscheiden van hun concurrenten. Relatief screenen van ondernemingen gebeurt op basis van de door ons gehanteerde criteria. Per klant wordt er ook een relatieve ondergrens afgesproken: als de relatieve duurzaamheidsscore lager is, mag er niet meer in een onderneming worden belegd. Of er wordt belegd in de 50% best scorende bedrijven binnen de sector.

Seminar verantwoord beleggen

In het kader van de bewustwording binnen de interne organisatie heeft de Commissie Verantwoord Beleggen in 2010 een seminar georganiseerd voor medewerkers van Achmea over de internationale ontwikkelingen en het beleid van Eureko/Achmea.

Zowel interne als externe sprekers verzorgden het programma.

De interne discussie over verantwoord verantwoord beleggen zal structureel worden voortgezet

WAT ACHMEA NOG WIL BEREIKEN

Met 'Ons Werk' wil Achmea de meest vertrouwde verzekeraar worden.

Door integriteit, zorgplicht & transparantie, solidariteit en preventie in de praktijk te brengen. Zo biedt Achmea verzekeringen die klaar zijn voor de toekomst. Daarnaast belegt Achmea de middelen die klanten aan Achmea hebben toevertrouwd zo veel mogelijk op een duurzame manier.

Duurzaam verzekeren

Achmea wil het voorbeeld zijn in de markt op het gebied van duurzaam verzekeren. Om dit te bereiken, hebben we de volgende doelen gesteld:

- alle nieuwe producten en diensten voldoen aan het 'Normenkader Proposities'. Alle bestaande producten worden over een periode van drie jaar aangepast;
- de implementatie van het 'Normenkader Proposities' begint in 2011 in de schadeportefeuille:
 - er wordt een einde gemaakt aan het fenomeen van de dubbele dekkingen;
 - de loyaliteitstoeslag wordt afgeschaft: bestaande klanten betalen dezelfde premie als nieuwe klanten;
- eind 2013 hebben alle productlijnen 'groene' proposities voor klanten die een milieu-/klimaatbewuste keuze willen maken;
- in 2011 wordt een onderzoek gestart naar de effecten van ESG-criteria, zoals die in de Principles for Sustainable Insurance (PSI) worden beschreven;
- op basis van dit onderzoek worden de vervolgstappen in 2011 bepaald.

Verantwoord beleggen

In 2011 onderzoekt Achmea wat de mogelijkheden zijn om de beleggingsportefeuille – binnen de grenzen van wat Achmea als grote vermogensbeheerder kan – verder te verduurzamen.

Dit onderzoek vormt de basis voor een verdere gefaseerde verduurzaming van de beleggingen, conform de Principles for Responsible Investment (PRI), zodat Achmea als grote vermogensbeheerder het voorbeeld in de markt kan worden.